Calle Valenzuela, 9
50071 Zaragoza
Telf.: 976 702 100
info@iaf.es

RSA - PYMES

Empresa evaluada

DAVID LLOYD ZARAGOZA
CIF:B61591350
C/ María Montessori Nº13
50018 - Zaragoza
Zaragoza

DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

01 - Denominación de la organización

DLL Clubs Zaragoza SL

02 - Dirección - CP - Población

C/María Montessori, 13
50018 - Zaragoza

03 - Sector. Actividad

Deporte y salud

04 - Año comienzo actividad.

2021

05 - Número de personas empleadas

59

06 - Persona contacto

Blanca Oro Vargas

07 - E-mail contacto

Blanca.OroVargas@davidlloyd.es

08.- Página web

https://www.davidlloyd.es/es-es/clubs/zaragoza/

GENERAL

Tendencias Globales

1.- Considera que su organización tiene en cuenta o se ve afectada, directa o indirectamente, por temas globales y generales como, por ejemplo:
- Económicos (por ejemplo, creación de empleo, generación de riqueza, cumplimiento de la legalidad)
- Políticos (por ejemplo, cambios de gobierno, alianzas con Administraciones Públicas)
- Medioambientales (cambio climático, consumo de recursos: agua, energía eléctrica, etc)
- Tecnológicos (por ejemplo, comunicaciones, redes sociales)

- Sociales (igualdad de género, conciliación de la vida personal y profesional, educación, formación, etc)

Se realiza un análisis formal periódico, que permite tener en cuenta los temas con mayor impacto en la actividad de la organización y, cuando es necesario se ponen en marcha planes a medio / largo plazo.

1.1 Información adicional

Desde David LLoyd trabajamos por ser un referente dentro del tejido productivo de la ciudad de Zaragoza y nos esforzamos por poner en marcha acciones y estrategias que nos sitúen como referente en el campo del deporte y la salud. Ante cualquier cambio o transformación económica, social o tecnológica que pueda influirnos en nuestros resultados estamos preparados para desarrollar soluciones estratégicas y creativas que faciliten la vida de nuestros usuarios y nuestros trabajadores.

2.- ¿Cree que las PYMES o pequeñas organizaciones pueden enfrentarse de forma individual a temas como los anteriores?

No

2.1. Información adicional

La organización empresarial es más efectiva y responsable si trabaja coordinada y se agrupa. David Lloyd Zaragoza pertenece a una coorporación internacional lo que nos permite contar con herramientas y procesos mejorados, así como tener peso y poder de decisión en diferentes aspectos fundamentales en el sector.

Integración en la estrategia de los retos económicos, sociales y ambientales

3.- Al planificar la actividad de su organización, ¿se incluyen los aspectos sociales y ambientales?

Se incluyen aspectos sociales y/o ambientales motivados casi siempre por temas de cumplimiento legal (exigencia por sector de actividad)

3.1. Información adicional

Anuelamente la estrategia empresarial del club tiene en cuenta sobre todo a nivel legal los retos económicos, sociales y ambientales a los que nos enfrentamos.

4.- ¿Existe presupuesto o un porcentaje del beneficio obtenido destinado a la inversión en proyectos sociales y medioambientales?

Se destina una cantidad, en su caso, en función de los planes que se pongan en marcha.

4.1. Información adicional

Regularmente se trabaja con asociaciones como Donantes de sangre o Banco de alimentos con los que se colabora anualmente. Además, se establecen acciones puntuales con otras organizaciones de Zaragoza.

Impulso del diálogo con los grupos de interés/stakeholders

5.- Tiene identificados su organización los grupos de interés/colectivos con los que se

relaciona: empleados, clientes, proveedores, posibles inversores, apoyos y alianzas con asociaciones, organismos públicos, medios de comunicación, otros.

Tenemos identificados los grupos de interés de la organización y realizamos una gestión específica de cada uno de ellos.

5.1. Información adicional

Conocemos y tenemos catalogados nuestros grupos de interés y desarrollamos para cada uno de ellos programas de trabajo y comunicación diferenciados; proveedores, socios, medios de comunicación, etc.

6.- ¿Ha identificado las necesidades y/o expectativas de sus grupos de interés?

Existen mecanismos para identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés que se analizan e integran en el negocio de la organización

6.1. Información adicional

Se utilizan diversas herramientas de comunicación con los grupos de interés, mailingm app, cuestionarios... que se emplean regularmente para impulsar el dialogo y recibir constante feedback de mejora.

Gobierno de la organización

7.- En cuanto a normas de actuación, ¿conocen los gestores de la organización y los responsables de personas las pautas o normas de actuación de la organización?

Existe un código de conducta conocido por todas las personas de la organización que se revisa periódicamente

7.1. Información adicional

Desde la central del grupo al que pertenece David LLoyd Zaragoza se da formación constante a responsables y mandos intermedios para garantizar el suministro de servicios a los usuarios, pero también para proteger la seguridad y salud de todos los trabajadores.

8.- ¿Conocen las personas que trabajan en la organización la cultura (razón de ser de la organización, valores, ...) y los objetivos de la organización?

Sí, se forma/informa a todas las personas de la organización del propósito, visión y valores de la organización

8.1. Información adicional

Al pertenecer a un grupo global mayor nos vemos sometidos a trabajar de forma constante bajo los estándares de calidad y supervisión de la empresa madre en Reino Unido desde donde se forma regularmente al personal.

Plan de Responsabilidad Social

9.- Respecto a la Responsabilidad Social ¿En qué situación se encuentra su organización en este momento?

Nos encontramos inmersos en el desarrollo de distintas actuaciones de Responsabilidad Social.

9.1. Información adicional

Regularmente se organizan acciones dentro y fuera de la empresa para fomentar y trabajar la responsabilidad social de la misma, pero no dentro de un plan anual reglado ni cumpliendo objetivos marcados.

10.- En caso de existir un plan de Responsabilidad Social o acciones concretas, ¿se establecieron los objetivos e indicadores de seguimiento?

No existe Plan de RS ni acciones concretas, por tanto, no se plantean objetivos ni indicadores

10.1. Información adicional

No se trabaja siguiendo un plan.

CLIENTES

Satisfacción de cliente

11.- ¿Tienen mecanismos para conocer la satisfacción de sus clientes?

Sí, existe una metodología que se revisa periódicamente y permite incorporar la opinión de los clientes

11.1. Información adicional

Existe un sistema de medición de satisfacción del cliente continuo y se reciben datos diarios de las opiniones y sugerencias de los usuarios. Todas las respuestas se miden y se evalúan a nivel local y global de toda la empresa.

12.- ¿Cómo identifica las mejoras de servicio a sus clientes y las introduce en los procesos de la organización?

Disponemos de mecanismos para la identificación de mejoras y su implantación

12.1. Información adicional

La medición de satisfacción de cliente es global para toda la empresa por lo que si se identifica una cuestión recurrente se mide y se eleva a los órganos responsables para evaluar una solución y valorar cómo implantarla en toda la compañía de forma uniforme. Los sistemas de evaluación de satisfacción del cliente son los que nos indican si la solución ha sido acertada o no.

Innovación en los productos y servicios

13.- ¿Se llevan a cabo labores de investigación para ajustar los productos y servicios a las expectativas y necesidades de los clientes y el mercado?

Se planifica y se evalúa el resultado en la innovación de forma responsable y sostenible en el tiempo

13.1. Información adicional

Se aprende de modelos y soluciones implantadas en otros centros de la compañía con más antigüedad a la hora de implantar nuevos sistemas, además se analizan de forma

constante las tendencias en el sector para poder seguir siendo competitivos en el mercado.

Calidad de los productos y servicios

14.- ¿Cómo realiza su organización la producción del producto o la prestación del servicio?

Se tienen en cuenta aspectos sociales y/o ambientales para ofrecer a los clientes un producto o servicio responsable

14.1. Información adicional

Tanto en instalaciones como en servicios se tienene siempre aspectos sociales como la usabilidad de materiales, el acesso a personas de movilidad reducidad o la implantación de actividades que mejoren la vida de los usarios en todos los niveles según su estado y capacidad.

15.- ¿Cuáles son las características del servicio post venta de su organización?

Disponemos de un proceso normalizado del servicio post venta integral que se revisa y mejora periódicamente

15.1. Información adicional

La empresa dispone de herramientas de control y medición del servicio postventa y acompaña al cliente desde el mismo momento del alta hasta que éste conoce perfectamente el club, así como sus diversos usos o servicios complementarios. Se dispone de un sistema por el que a través de diversas citas con el servicio postventa se pueden detectar deficiencias en el servicio o necesidades del negocio.

Transparencia informativa sobre el producto o servicio

16.- ¿Se proporciona información sobre los productos y/o servicios ofertados?

De la totalidad de los productos de la oferta comercial se proporciona información detallada de las características, propiedades y riesgos del producto o servicio

16.1. Información adicional

Todos los usuarios son debidamente informados antes de la contratación de cualquiera de los servicios. La relación que se establece entre usuario y empresa es contractual y no puede ser ropa por ninguna de las dos partes de forma unilateral.

PERSONAS EMPLEADAS

Satisfacción de las personas empleadas

17.- ¿Existen mecanismos para evaluar la satisfacción de sus personas empleadas?

Sí, se evalúa la satisfacción con metodología y de forma periódica

17.1. Información adicional

Se realizan encuestas periódicas entre los empleados para conocer su grado de satisfacción y sus opiniones respecto a los responsables directos y el funcionamiento de la

empresa.

Igualdad de oportunidades y no discriminación

18.- ¿Cómo se garantiza en su organización el Principio de Igualdad de Oportunidades (acceso a los puestos de trabajo, la formación, el desarrollo profesional y la retribución) y la no discriminación (circunstancias de género, origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual o cultura)?

Se realizan acciones de sensibilización y formación en materia de equidad y principio de no discriminación dirigidas al departamento de personas y al personal directivo

18.1. Información adicional.

Cuando existe una vacante en la empresa se difunde a nivel interno y también se publica en plataformas de búsqueda de empleo para permitir el libre acceso a todos lo interesados sin discriminación por cuestiones de sexo, raza u otras cuestiones.

Corresponsabilidad en los cuidados y conciliación de la vida personal, familiar y laboral

19.- En cuanto la conciliación entre vida personal, familiar y laboral, ¿cuenta su organización con medidas que faciliten su equilibrio?

Existen iniciativas formales para facilitar la conciliación de todas las personas empleadas y actuaciones de sensibilización para promocionar la corresponsabilidad en los cuidados y labores domésticas.

19.1. En el caso de existir actuaciones específicas en materia de concilación personal, familiar y laboral especificarlas.

Desde la dirección de la emplea se trabaja para favorecer la conciliación laboral y familiar de los trabajadores, se organizan los horarios teniendo en cuenta las necesidades y peticiones de los empleados, se facilita el acceso a las instalaciones a los familiares directos y mantiene siempre una escucha activa.

Formación y desarrollo profesional

20.- ¿Cómo gestiona su organización las necesidades de formación de las personas empleadas?

Cada responsable de departamento identifica y solicita las necesidades de formación en los puestos de trabajo que gestiona

20.1. Información adicional.

La empresa forma regularmenete a sus trabajadores seg'un departamento y necesidades, Ademas, se encarga de ofrecer formacion obligatoria a toda la plantilla cuando es necesario.

21.- ¿Cómo gestiona el desarrollo de las personas en su organización?

La organización cuenta con un modelo de evaluación de desempeño que incluye el desarrollo de las personas en base a competencias.

21.1. Información adicional.

Desde central se ha establecido para todos los centros de la compañía un programa de evaluación de desempeño de todo el personal que incluye el desarrollo de las personas en base a sus competencias.

Seguridad y Salud

22.- ¿Tiene implantados en su organización mecanismos de salud y seguridad laboral?

Se dispone de un Plan de Empresa Saludable o similar, en el que se incorporan todas las medidas de prevención de riesgos laborales y las medidas adicionales para favorecer la salud de las personas empleadas, con planificación, indicadores y sistema de evaluación.

22.1. Información adicional.

A nivel global la compañía tiene un departamento destinado a la vigilancia y protecció de la salud de todos los trabajadores (Health and Saftey) encargado de la atención de la salud e higiende en el trabajo para todos los centros de la compañía y regulamente el responsable del centro rellena el check list específico del áre para saber que todo funciona correctamente.

PROVEEDORES

Compras responsables

23.- ¿Se han definido criterios de compra responsable para los productos, bienes y servicios?

En algunos casos, se tiene en cuenta la procedencia de los productos, y se ha considerado algún criterio ambiental para la compra de algún producto, bien o servicio.

23.1. Información adicional.

Muchos productos llegan directamente desde la central y están fuera de nuestro cotrol local. Cuando es posible en nuestras compras de suministros y material se considera su origen de procedencia y su carga medioambiental.

Clasificación y evaluación de proveedores

24.- ¿Existen criterios de clasificación y evaluación de los proveedores que integren aspectos sociales y ambientales?

No existen criterios definidos para evaluar y clasificar a los proveedores

24.1. Información adicional.

No existen criterios definidos para evaluar y clasificar a los proveedores en cuestiones sociales o ambientales, son cuestiones que preocupan y son tomadas en consideranción, pero sin mediciones de caracter oficial.

SOCIAL

Acción Social, evaluación y seguimiento de impactos

25.- En cuanto a la implicación en la comunidad en la que desarrolla la actividad su

organización, ¿en qué tipo de proyectos sociales colabora?

Se colabora en proyectos afines a la cultura de la organización sin planificación específica

25.1. Información adicional.

La empresa colabora de forma estable con algunas organizaciones sociales de la ciudad organizando actividades deportivas para ellas y además de forma puntual se colabora también con participación de los socios con otras asociaciones como Banco de Alimentos, Donantes de Sangre etc.

Alineación de los proyectos sociales con la estrategia de negocio

26.- ¿Considera que los proyectos sociales desarrollados están integrados con el negocio de su organización?

Se realizan algunas iniciativas sociales relacionadas con algún aspecto de la organización o de las personas que trabajan en ella

26.1. Información adicional.

Se trabaja con asociaciones a las que se les organizan actividades deportivas alineadas con las estrategias de la empresa. Regularmente se trabaja con Autismo Aragón con quienes se organizan actividades en piscina siguiendo pautas y estudios que confirman la actividad física como una palanca de mejora para los niños con autismo.

Transparencia con el entorno social de la organización

27.- En el caso de desarrollar actuaciones en materia social ¿en qué medida se comparten con las personas empleadas y otros grupos de interés, fomentando su participación e implicación activa?

Se comunican a las personas empleadas de manera puntual y no sistematizada

27.1. Información adicional

El personal participa activamente en la organización y puesta en marcha de todas las acciones sociales llevadas a cabo en la empresa.

Comunicación y fomento de buenas prácticas

28.- ¿En el caso de desarrollar actuaciones en materia social ¿en qué medida se realiza una comunicación proactiva en la Comunidad Local?

Se comunican actuaciones de forma aislada de los proyectos realizados y colaboraciones en curso

28.1. Información adicional

Todas las acciones de carácter social que se llevan a cabo en la empresa se comunican de forma interna a trabajadores y usuarios y de forma externa a través de redes sociales.

AMBIENTAL

Impacto ambiental

29.- Respecto a los temas medioambientales, ¿cómo tiene en cuenta su organización el impacto ambiental en el desarrollo de la actividad?

No existe una planificación para estos temas.

29.1. Información adicional.

No se llevan a cabo mediciones en temas medioambientales.

Compromiso frente al cambio climático

30.- ¿Se participa o se ponen en marcha acciones que evidencien el compromiso público de la organización para prevenir la contaminación?

No existen actividades en marcha

30.1. Información adicional.

No se han puesto en marcha medidas que evidencien el compromiso público de la empresa con los impactos ambientales que pueda ocasionar.

Economía circular

31.- ¿Hasta qué nivel se ha desarrollado en su organización el modelo de economía circular?

No se han desarrollado iniciativas o proyectos orientados a la economía circular

31.1. Información adicional

No se ha tenido en cuenta este asunto.

Comunicación ambiental

32.- En el caso de desarrollar actuaciones en materia ambiental ¿en qué medida se comunica a los empleados y a otros grupos de interés?

No de una manera formal

32.1. Información adicional

No hay un plan de comunicación para dar promoción a las acciones en materia medioambiental.

VALORACIÓN GLOBAL DE LA GESTIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE

Priorización de temas

33.- Priorice la importancia que le otorga a los siguientes aspectos para lograr el éxito en la gestión socialmente responsable. (1 más importante - 10 menos importante)

1 - Poner en práctica medidas para crear un buen clima laboral
2 - Ser una empresa rentable y sostenible en el tiempo
3 - Ofrecer productos y servicios de calidad
4 - Disponer de presupuesto
5 - Disponer de unos líderes (personas con mando) que son valiosos y gestionan

ejemplarmente
6 - Capacitar a las personas de la empresa
7 - Crear Programas con impacto positivo en la Comunicad Local
8 - Escuchar las necesidades y expectativas de sus grupos de interés
9 - Emplear prácticas empresariales abiertas y transparentes
10 - Trabajar para proteger y mejorar el medio ambiente

Valoración Global

34.- ¿En qué nivel de 1 a 10 siendo 10 muy alto valora su satisfacción con la gestión socialmente responsable que actualmente realiza?

6

Puntos fuertes y áreas de Mejora

35.- ¿Podría enunciar un punto fuerte?

El principal valor de la empresa es su equipo humano. Sus trabajadores llevan muchos años en las instalaciones y están altamente formados lo que permite el desarrollo de servicios de calidad y la atención personalizada del cliente. Además, la pertenencia a un grupo empresarial mayor perite disfrutar de mejores herramientas y mayores recursos a la hora de afrontar proyectos futuros.

36.- ¿Podría enunciar un area de mejora?

Desde la empresa se trabaja de forma regular para mejorar en materia de responsabilidad social. Probablemente la principal área de mejora sea la planificación, se aprecia necesaria la redacción de un plan anual de acciones y una calendarización que permita establecer colaboraciones continuas con otras instituciones y permita marcar objetivos y realizar mediciones para evaluar a medio y largo plazo lo que se ha hecho.

Agenda 2030 y Objetivos de Desarrollo Sostenible

¿Conoce su organización la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)?

Sí, mi organización conoce la Agenda 2030 pero no ha establecido ningún compromiso con la consecución de los ODS.

En caso afirmativo, ¿su organización tiene identificados los ODS prioritarios sobre los que más impacta?

No

Si la respuesta a la anterior pregunta es afirmativa, ¿Cuales son?

- ODS 13. Acción por el clima.