

## RSA - PYMES

---

### Empresa evaluada

**ADVANCE SOLUCIONES DE NEGOCIO, S.L.**

CIF:B99215139

C/4 de Agosto, nº 18, 3ª planta, Oficinas 1 y 2,  
50003 - ZARAGOZA  
Zaragoza

### DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

#### 01 - Denominación de la organización

ADVANCE SOLUCIONES DE NEGOCIO SL

#### 02 - Dirección - CP - Población

CIF: B99215139

C/ Cuatro de agosto, 18 3 plata oficina 1 y 2 50003 Zaragoza

#### 03 - Sector. Actividad

Consultoría de negocio dedicada al análisis, desarrollo, implantación, formación y soporte del ERP para la gestión de todo tipo de empresas con Dynamics Bussines Central 365 o Navision, Así como el vertical específico para el sector de las estaciones de servicio multienergía, llamado DYNGAS y todos sus productos.

#### 04 - Año comienzo actividad.

2008

#### 05 - Número de personas empleadas

Actualmente nuestra plantilla consta de 28 trabajadores.

#### 06 - Persona contacto

Silvia Galindo Martin

#### 07 - E-mail contacto

[sgalindo@advancesoluciones.com](mailto:sgalindo@advancesoluciones.com)

#### 08.- Página web

[www.advancesoluciones.com](http://www.advancesoluciones.com)

### 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)**

Existe un análisis estructurado de estos temas, que son claves para la organización, y se tienen en cuenta poniendo en marcha acciones que aseguren el negocio de la organización a largo plazo, así como los impactos y resultados obtenidos

### **1.1 Información adicional**

Para ADVANCE SOLUCIONES son temas muy importantes los cuales son considerados de vital importancia, realizando acciones que aseguren el negocio de la empresa a largo plazo, así como el análisis de los resultados y los impactos obtenidos.

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

Si

#### **2.1. Información adicional**

Creemos en ello de forma fehaciente, aunque al ser una Pyme en algunos casos puede ser un impedimento ya que no se tienen los mismos recursos que una gran empresa.

Por ello sería de gran importancia que la administración nos ofrezca todo su apoyo, como en programas como el RSA donde tenemos la misma visibilidad y apoyo todas por un igual.

## **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?**

Sin respuesta

#### **3.1. Información adicional**

Sí, se plantean y planifican de forma voluntaria aspectos sociales y ambientales en corto, medio y el largo plazo de la organización

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

Existe un presupuesto que se revisa anualmente y además se analizan los resultados del importe destinado a proyectos sociales y/o medioambientales

#### **4.1. Información adicional**

En ADVANCE SOLUCIONES existe un presupuesto anual destinado a proyectos sociales y medioambientales. Los presupuestos se revisan mensualmente por el responsable y de forma trimestral se revisan junto a gerencia.

## **Impulso del diálogo con los grupos de interés/stakeholders**

### **5.- Tiene identificadas 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 empleados y clientes

#### **5.1. Información adicional**

Los grupos de interés de la empresa están definidos y cada responsable se ocupa de su gestión.

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

Disponemos de mecanismos formales (encuestas, reuniones ad hoc, etc..) para conocer la opinión de los principales grupos de interés

##### **6.1. Información adicional**

En ADVANCE SOLUCIONES tenemos identificados los grupos de interés, tanto internos como externos, conocemos sus necesidades y sus expectativas.

Con los clientes realizamos: encuestas de forma anual donde sus opiniones se analiza en profundidad y se contesta a sus peticiones siempre vía telefónica.

Con los trabajadores se realizan encuestas anuales y se realizan reuniones, donde se tratan todo tipo de información de interés.

Participamos en proyectos como, Formación Dual apoyando a nuestros jóvenes en la incorporación del mundo laboral.

### **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**

En ADVANCE SOLUCIONES disponemos de un reglamento interno y normativa específica para cada uno de los puestos de trabajo, donde incluimos aspectos éticos y conductas como la no discriminación y plan de igualdad.

El reglamento interno y la normativa es entregado a todos los trabajadores el primer día de su incorporación, siendo la misma duplicada para ser firmada y guardada.

#### **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, es conocido por todas las personas empleadas y se establecen planes específicos para su conocimiento

##### **8.1. Información adicional**

Los valores, la misión y la razón de ser de ADVANCE SOLUCIONES son la formación inicial que reciben las personas que se incorporan en ADVANCE.

la misión, los valores y las políticas de gestión son revisadas de forma anual o siempre que se necesite realizar alguna modificación. El equipo de ADVANCE SOLUCIONES es informado en todo momento de cualquier cambio.

Disponemos de unos objetivos anuales los cuales son revisados y comunicados a todo el equipo de ADVANCE.

## **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**

Desde el 2016 vamos realizando una memoria donde se registran todas las actuaciones que vamos realizando en referencia a la Responsabilidad Social. Las acciones son las siguientes: Social, Medioambiental y Laboral.

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

Se plantean objetivos e indicadores a nivel general

#### **10.1. Información adicional**

Actualmente estamos en el diseño y elaboración de un plan de Responsabilidad Social.

## **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**

En ADVANCE existe una metodología que nos permite conocer la opinión de nuestros clientes y los resultados obtenidos.

De forma anual se revisan y ponen en marcha distintos planes de mejora.

La opinión de nuestros clientes la recogemos a través de encuestas telefónicas donde se reúnen tanto la satisfacción, reclamaciones y sugerencias. También los clientes tienen las siguientes vías:

Web y un email específico [atencionalcliente@advancesoluciones.com](mailto:atencionalcliente@advancesoluciones.com), para formular cualquier queja o reclamación.

Todo ello se analiza de forma exhaustiva, para llevar a cabo acciones para su mejora.

#### **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 saber si son exitosas

##### **12.1. Información adicional**

Podemos identificarlas a través de la comunicación directa con nuestros clientes, así como

si la mejora ha resultado satisfactoria.

### **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**

Nuestro principal objetivo es ser una empresa modelo, trabajando para que todos nuestros productos y servicios sean un referente en nuestro sector.

Lo más importante para nosotros es la satisfacción a nuestros clientes intentando en todo momento cumplir con las expectativas de nuestros clientes.

En cada proyecto se realiza un análisis, ejecución, seguimiento, evaluación y cierre.

### **Calidad de los productos y servicios**

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

Sin respuesta

##### **14.1. Información adicional**

La organización cuenta con un proceso normalizado que engloba el análisis sistemático de los aspectos socialmente responsables del proceso productivo o de prestación del servicio, y el seguimiento de la eficiencia de las actividades relacionadas, incluida la comercialización.

#### **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**

Disponemos de un servicio post-venta el cual se realiza telefónicamente o por email para que sea lo mas ágil y fácil para el cliente.

### **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**

Ofrecemos todo tipo de información, tanto a nivel de web como por email o vía telefónica. También realizamos presupuestos sin ningún tipo de compromiso. Y tenemos total transparencia sobre el producto y el servicio y sus costes, de forma clara.

## **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, se identifican mejoras y se implantan.

##### **17.1. Información adicional**

De forma anual se realizan encuestas, para conocer el grado de satisfacción de las personas empleadas y conocer las posibles mejoras.

### **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)?**

La organización se ha comprometido con los 10 principios de la Carta de la Diversidad y realiza una gestión activa de la diversidad, con planes específicos que se comunican, implantan y evalúan, analizando su impacto en las personas.

##### **18.1. Información adicional.**

Disponemos de un plan de igualdad, el cual se revisa anualmente y se analiza la composición de la plantilla por sexo y categoría laboral, verificando que no existe por sexos o cualquier otra característica diferencial dándose a todas las personas las mismas oportunidades, eligiendo el/la candidato/a que mejor se ajuste a las necesidades.

Tenemos un comité de igualdad y en el figuran las instrucciones en las que se informan como actuar en el caso de identificarse un caso de acoso y uso de un lenguaje no sexista.

### **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 conciliación personal, familiar y laboral especificarlas.**

ADVANCE dispone de medidas para la conciliación de la vida, familiar y laboral, que van acordes con todos los puestos de trabajo y son las siguientes:

- Flexibilidad horaria, tanto a la salida como a la entrada.
- Reducción de jornada laboral.
- Teletrabajo.
- Jornada intensiva en junio, julio y agosto.

## **Formación y desarrollo profesional**

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

Existe un Plan de Formación Anual que planifica todas las acciones formativas y en cuyo proceso de elaboración participa toda la plantilla planteando sus necesidades y propuestas formativas

#### **20.1. Información adicional.**

Se dispone de un sistema de comunicados internos por el que todo el personal de la empresa puede solicitar cursos de formación. Estos comunicados son analizados y en caso favorable, se incorpora la actividad formativa al plan anual de formación.

Además periódicamente se realizan evaluaciones de competencias que nos permiten identificar necesidades de formación.

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

Además de realizar acciones formativas para mejorar las competencias técnicas, se realiza formación en competencias personales y formación orientada a la promoción y desarrollo profesional y personal de las personas empleadas

#### **21.1. Información adicional.**

Se realizan acciones formativas para mejorar las competencias técnicas en el desempeño del puesto de trabajo, en función de las necesidades de cada departamento y/o de cada puesto de trabajo.

## **Seguridad y Salud**

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

Además de la evaluación y prevención de riesgos laborales, se hace seguimiento periódico de los casos de enfermedad laboral y de accidentes de trabajo a través de un registro de los mismos segregado por sexos, por categorías profesionales y por puestos de trabajo, con la finalidad de introducir nuevas medidas para reducir la siniestralidad y optimizar la salud laboral.

#### **22.1. Información adicional.**

Existe una evaluación de riesgos en la que han participado de manera activa las personas empleadas y se realizan acciones de concienciación y adquisición de competencias

## **PROVEEDORES**

### **Compras responsables**

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

Existen unas indicaciones de compra de índole general para considerar los aspectos ambientales y sociales en la selección de los productos, bienes y servicios.

#### **23.1. Información adicional.**

Existen unas indicaciones de compra de índole general para considerar los aspectos ambientales y sociales en la selección de los productos, bienes y servicios.

### **Clasificación y evaluación de proveedores**

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

Existen unos criterios para la clasificación y evaluación de proveedores, en algunos casos, se han considerado aspectos ambientales o sociales como por ejemplo, favorecer la compra local.

##### **24.1. Información adicional.**

Existen unos criterios para la clasificación y evaluación de proveedores, en algunos casos, se han considerado aspectos ambientales o sociales como por ejemplo, favorecer la compra local.

### **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.**

Realizamos acciones en el ámbito medioambiental con medidas de reciclaje de residuos y minimización de consumos.

En desempeño social, colaboramos con la asociación Down Zaragoza y Árboles para siempre.

#### **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.**

Nosotros valoramos la implicación de nuestra empresa con las necesidades sociales, ambientales y económicas de la comunidad en la que estamos.

#### **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?**

Sí, se comparten con las personas empleadas y los grupos de interés, fomentando la



colaboración activa en todas sus fases, incluida la evaluación y medición de impacto y la comunicación sistematizada

### **27.1. Información adicional**

Disponemos de varias vías para dar a conocer las actuaciones en materia social, motivando a la participación.

Las vías utilizadas son:

- Comunicados
- Reuniones de plantilla
- Boletines internos
- Y de forma externa:
- Redes sociales
- Medios de comunicación
- Clientes

## **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?**

Existe un plan de comunicación de las actividades que se desarrollan y se evalúan los impactos en medios de comunicación y redes sociales

#### **28.1. Información adicional**

Disponemos de un plan de comunicación, el cual define los principales puntos y mensajes a transmitir entre ellos esta el dar a conocer las labores sociales que poco a poco vamos incorporando en ADVANCE SOLUCIONES.

## **AMBIENTAL**

### **Impacto ambiental**

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

Se evalúa el impacto ambiental y se ha desarrollado un plan de acciones en materia ambiental global para toda la organización, que cuenta con objetivos e indicadores en seguimiento cuyo resultado se mide periódicamente.

#### **29.1. Información adicional.**

Disponemos de unos indicadores de seguimiento.

### **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?**

Existe un compromiso público junto con un plan de acciones que se comunica interna y externamente.

#### **30.1. Información adicional.**

Pertenece al Grupo Zoilo Ríos el cual está altamente comprometido con los impactos ambientales y realizan de forma continua medidas para minimizar los impactos medioambientales negativos.

Participamos junto a ellos en el proyecto: Un millón de firmas por el Clima, comunidad en la que están las empresas que creen firmemente que todos debemos luchar contra el cambio climático y que este requiere un compromiso en acción.

## **Economía circular**

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

Existen iniciativas asentadas para integrar en las operaciones materiales reciclados, reutilizar los productos, reciclar los residuos, y consumir energía no contaminante.

#### **31.1. Información adicional**

Existen iniciativas asentadas para integrar en las operaciones materiales reciclados, reutilizar los productos, reciclar los residuos, y consumir energía no contaminante.

## **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?**

Se comunican, pero exclusivamente a grupos de interés implicados

#### **32.1. Información adicional**

Se comunica a todo el personal de la empresa así como en las redes sociales y medios de comunicación.

## **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 - Ofrecer productos y servicios de calidad
- 3 - Emplear prácticas empresariales abiertas y transparentes
- 4 - Disponer de unos líderes (personas con mando) que son valiosos y gestionan ejemplarmente
- 5 - Capacitar a las personas de la empresa
- 6 - Escuchar las necesidades y expectativas de sus grupos de interés
- 7 - Ser una empresa rentable y sostenible en el tiempo
- 8 - Trabajar para proteger y mejorar el medio ambiente
- 9 - Crear Programas con impacto positivo en la Comunidad Local
- 10 - Disponer de presupuesto

### **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?**

7

#### **Puntos fuertes y áreas de Mejora**

**35.- ¿Podría enunciar un punto fuerte?**

El principal punto fuerte, seña de identidad de Advance Soluciones, es el gran equipo humano que forma la compañía. Una mezcla de juventud y experiencia que potencia el trabajo en equipo y genera una alta motivación en todo el grupo para afrontar los retos de cada día nos plantean nuestros clientes, nuestros colaboradores y el propio mercado.

**36.- ¿Podría enunciar un area de mejora?**

Una de las áreas de mejora en la que llevamos trabajando ya algún tiempo, en la que hemos conseguido avances importantes, pero que debemos consolidar, es la ampliación de la oferta de productos y servicios que complementen y potencien aquellos que ya estamos trabajando con nuestros clientes.

#### **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 y tiene un compromiso público con la consecución de los ODS.

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

Si

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

- ODS 5. Igualdad de género.
- ODS 8. Trabajo decente y crecimiento económico.
- ODS 13. Acción por el clima.
- ODS 17. Alianzas para lograr los objetivos.