



Red Pacto Mundial España  
WE SUPPORT

# ZIV Aplicaciones y Tecnología, SL

INFORME DE PROGRESO  
2013



ZIV Aplicaciones y Tecnología, SL  
Parque Tecnológico de Zamudio - Edificio 210  
Vizcaya

# Tabla de Contenidos

01 | Carta de Renovación del Compromiso

02 | Perfil de la Entidad

03 | Metodología

04 |   
Análisis  
    Clientes  
    Empleados  
    Proveedores



# **CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO**



Norberto Santiago Elustondo  
DIRECTOR GENERAL

En Zamudio, a 31 de octubre de 2014

Quiero, en nombre de todos los colaboradores de ZIV, reiterar el firme compromiso que tenemos en esta organización para continuar apoyando y promocionando los 10 Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, los cuales han pasado a formar parte íntegra de nuestro sistema de gestión.

Seguimos siendo conscientes de la responsabilidad que como organización empresarial debemos asumir en el desarrollo de una sociedad respetuosa con los derechos humanos y el medio ambiente.

El respeto y apoyo a la protección de los Derechos Humanos fundamentales, es una máxima dentro de nuestra organización.

Reducir el consumo de energía, agua y papel es y seguirá siendo un objetivo prioritario en nuestra compañía, favoreciendo de este modo la conservación del medio ambiente.

En los próximos años continuaremos con nuestra implicación en la difusión de los 10 principios del Pacto mundial entre nuestros grupos de interés, animando a clientes y proveedores a integrar en su estrategia, políticas y procedimientos que garanticen el respeto de los Derechos Humanos y el Medio Ambiente.

Atentamente,

N. Santiago  
Director General



---

# PERFIL DE LA ENTIDAD

# INFORMACIÓN GENERAL

Nombre Completo (Razón Social)

ZIV Aplicaciones y Tecnología, SL

Tipo de empresa

PYME

Dirección

Parque Tecnológico de Zamudio - Edificio 210

Localidad

Zamudio

Provincia

Vizcaya

Comunidad Autónoma

País Vasco

Dirección Web

[www.ziv.es](http://www.ziv.es)

Nombre del máximo cargo ejecutivo

Norberto Santiago Elustondo

Persona de contacto

José María Losa / Fátima Rebate

Número de empleados directos

189

Sector

## Equipos Electronicos

Actividad, principales marcas, productos y/o servicios

Fabricantes de productos y servicios para redes eléctricas

Ventas / Ingresos

70973

Ayudas financieras significativas recibidas del gobierno (miles de euros):

549

Seleccionar los Grupos de Interés más significativos: (Los Grupos de Interés configuran su Informe de Progreso)

Clientes, Empleados, Proveedores

Otros grupos de interés. En la pestaña “Otra información” se podrá detallar la información de los 10 Principios para otros grupos de interés.

No

Indique qué criterios ha seguido para seleccionar los Grupos de Interés

Entendemos que son los colectivos sobre los que más impacto tenemos, y a su vez los que más pueden influir en el desarrollo presente y futuro de nuestra organización.

Seleccione los países o regiones donde su empresa tenga presencia

España

Alcance del Informe de Progreso (Países sobre los cuales la empresa reporta información en el Informe de Progreso) y sus posibles limitaciones, si existen

Todo el grupo

¿Cómo ha establecido la materialidad o definidos los asuntos más significativos a incluir en el Informe de Progreso?

La elaboración cada año del informe de progreso, nos sirve para hacer una reflexión sobre cuál ha sido nuestro comportamiento durante el año anterior ante nuestros colectivos más importantes y cercanos. Los asuntos reflejados en él son el resultado de esta reflexión.

Cómo se está difundiendo el Informe de Progreso



A través del Pacto Mundial y ASEPAM. Dentro de ZIV hemos incluido un apartado en el guión del plan de acogida.

Periodo cubierto por la información contenida en la memoria

año calendario

Ciclo de presentación del Informe de Progreso

anual

Notas

.

¿Su entidad tiene actividades en países en vías de desarrollo?

Si

¿Su entidad tiene proveedores en países en vías de desarrollo?

No

¿Su entidad tiene un alto impacto medioambiental?

No

## ESTRATEGIA Y GOBIERNO

Indique cómo la entidad incorpora las sugerencias de los Grupos de Interés en su estrategia y en sus procesos de decisión

Tanto para nuestros clientes, proveedores, como empleados, la organización dispone de encuestas de satisfacción, mediante las que pulsamos la opinión de nuestros grupos de interés. Para los empleados existe un buzón de sugerencias anónimo y otro nominativo, además de los cauces de comunicación habituales dentro de cada proceso.

Indique la naturaleza jurídica de la entidad, detallando su organigrama

Tanto para nuestros clientes, proveedores, como empleados, la organización dispone de encuestas de satisfacción, mediante las que pulsamos la opinión de nuestros grupos de interés. Para los empleados existe un buzón de sugerencias anónimo y otro nominativo, además de los cauces de comunicación habituales dentro de cada proceso.

Indique si la junta directiva mide el progreso en la implantación de Los 10 Principios mediante indicadores

No

Indique la estructura de gobierno y quién o quiénes a nivel directivo llevan a cabo los procesos de decisión y buen

gobierno para la implantación de la RSE en línea con los Principios del Pacto Mundial e indique si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo.

El seguimiento de la implantación de los 10 principios se realiza entre RRHH y el Director General.

Organigrama

[Descargar elemento adjunto](#)

## OBJETIVOS Y TEMÁTICAS DE NACIONES UNIDAS

Indique si la entidad tiene proyectos de colaboración y desarrolla acciones de apoyo en relación a los objetivos y temáticas de Naciones Unidas (UNICEF, UNWOMEN, Objetivos de Desarrollo del Milenio, iniciativas de Global Compact, etc.)

No

## MÁS INFORMACIÓN

Dirección Web

[www.ziv.es](http://www.ziv.es)



# METODOLOGÍA

El presente Informe de Progreso está basado en la metodología de reporting por grupos de interés. El concepto de grupo de interés es clave a la hora de entender la RSE. La complejidad y el dinamismo del contexto empresarial actual ha hecho necesario adquirir un compromiso sólido con los distintos grupos de interés, afectados directa o indirectamente por la misión empresarial.

Identificar los grupos de interés, y cuáles son sus expectativas, son aspectos que facilitan la implantación integral de la RSE en el seno de cualquier organización. Esto permitirá a las entidades anticipar posibles riesgos u oportunidades y establecer políticas, acciones, herramientas e indicadores de seguimiento como los que se recogen en el presente informe.

La entidad que ha elaborado el siguiente Informe de Progreso ha desarrollado los siguientes pasos:

1. Seleccionar los grupos de interés más relevantes de su entidad.
2. Identificar los desafíos más significativos para los grupos de interés seleccionados
3. Neutralizar estos riesgos o materializar las oportunidades con el establecimiento de:

**Políticas:** documentos formales plasmados por escrito que definen los valores y comunicaciones de la entidad detectados en la identificación de desafíos.

**Acciones/Proyectos:** las acciones ayudan a la entidad a dar forma a las políticas desarrolladas y minimizar los riesgos detectados. Las acciones deben estar planificadas en el tiempo y diseñadas en base al grupo de interés al que van dirigidas.

**Herramientas de seguimiento:** evaluación y control de los resultados obtenidos de las acciones implementadas. Proporcionan las herramientas para controlar el cumplimiento de las políticas y ayuda a detectar fallos en el sistema de gestión para su posterior mejora.

**Indicadores de seguimiento:** datos cualitativos para medir el grado de implantación de las ideas (políticas, acciones/proyectos y herramientas de seguimiento).

El Informe de Progreso está planteado en términos de medición del progreso: no se trata de que se cumpla al 100% el primer año, el objetivo es ir progresando. El Informe de Progreso, es por tanto una demostración importante por parte de los firmantes del compromiso adquirido con el Pacto Mundial y sus Principios.





# ANÁLISIS

**DERECHOS HUMANOS**



1

Desafíos u Oportunidades  
contemplados

**NORMAS LABORALES**



4

Desafíos u Oportunidades  
contemplados

**MEDIOAMBIENTE**



1

Desafíos u Oportunidades  
contemplados

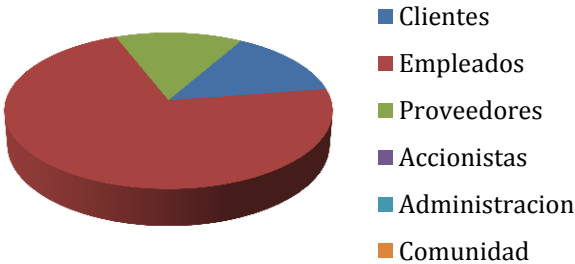
**ANTICORRUPCIÓN**



1

Desafíos u Oportunidades  
contemplados

**Políticas aplicadas  
por grupos de interés**



**CANTIDAD DE POLÍTICAS APLICADAS:**

Clientes: 1  
Empleados: 5  
Proveedores: 1  
Accionistas: 0  
Administración: 0  
Comunidad: 0  
Medio ambiente: 0

**CANTIDAD DE EMPRESAS EN TU SECTOR**



5

GRUPO DE INTERÉS

# CLIENTES



---

## Satisfacción del cliente

Los valores y normas de nuestra empresa son una de las fuentes de nuestras políticas de gestión (calidad, medio ambiente y PRL). Están publicados en el catálogo general de la empresa.

---

### Código Ético Comercial

La integridad está embebida tanto en las relaciones personales como profesionales de todos los trabajadores de ZIV. Implementamos políticas de negocio éticas, cumplimos nuestros compromisos con todos nuestros grupos de interés, somos abiertos y sinceros en todas nuestras transacciones y responsables de nuestras acciones.

Hemos elaborado un código de prácticas empresariales que afecta a todos nuestros grupos de interés.

Continuar con el cumplimiento de dicho código

### Política de Responsabilidad Social Corporativa

ZIV se esfuerza por mejorar la calidad de vida y contribuir al bienestar de las comunidades en las que opera.

En el código de prácticas empresariales hacemos alusión a la política de responsabilidad corporativa.

ZIV se comporta de manera socialmente responsable en lo ámbitos empresarial, laboral y medioambiental. ZIV se esfuerza por: - apoyar y trabajar con organizaciones benéficas y sin ánimo de lucro para responder a las necesidades de la comunidad. - realizar sus actividades como empresa cívica respetuosa de la ley - ser sensible al impacto de sus operaciones empresariales en la salud, la seguridad y el entorno de las comunidades.

Contribuir al bienestar de las comunidades en las que opera la empresa.

### Encuestas de Satisfacción

Periódicamente se realizan encuestas de satisfacción a los clientes para establecer acciones de mejora

.

### Servicios de atención al cliente

.

Periódicamente auditamos nuestro servicio de atención al cliente para mejorar aquellas incidencias que detectemos.

Mantener el nivel de exigencia en cuanto a la satisfacción al cliente.



GRUPO DE INTERÉS

# EMPLEADOS



---

## Impulsar la sensibilización en materia medioambiental

---

### Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad

.  
La empresa tiene completamente implantada la política de Calidad, Medioambiente y Seguridad. Continuar cumpliendo a rajatabla con los principios de la política de Calidad, Medioambiente y Seguridad.

### Porcentaje de empleados sobre el total que han recibido formación

.  
El 100% de los empleados recibe anualmente información / formación de sensibilización medioambiental. Además, periódicamente se envían mensajes de recuerdo sobre las diferentes zonas de reciclaje que hay en la empresa.  
Aumentar el número de envases reciclados.

### Conjunto de buenas prácticas para reducir el consumo de papel

.  
Establecer la impresión a doble cara predeterminada en todas las impresoras.  
Reducir el consumo de papel

### Consumo directo de energía de su entidad (GJ)

.  
Instalación de luces automáticas (detector de presencia) en zonas comunes  
Reducir el consumo energético un 1%

### Consumo de papel en el año

.  
Estableciendo como opción predeterminada la impresión a doble cara en todas las impresoras de la empresa.  
Reducir un 2% el consumo de papel.

---

## Inserción de personas con discapacidad (LISMI)

Con el fin de cumplir con la legislación en materia de contratación de discapacitados, la empresa

contrata con centros especiales de empleo, prácticamente la totalidad de los trabajos de manipulación y montaje,.

---

### Normativa Vigente

Con el fin de cumplir con la legislación en materia de contratación de discapacitados, la empresa contrata con centros especiales de empleo, prácticamente la totalidad de los trabajos de manipulación y montaje. Continuar con el cumplimiento de la normativa vigente.

---

## Mejora de la diversidad de la plantilla en la entidad

Todos nuestros puestos de trabajo están definidos, publicados y a disposición de los trabajadores, su representantes y de la Administración Local correspondiente. En la definición de los puestos no aparece ninguna referencia relativa a la edad, sexo, raza o religión, por lo que en los procesos de selección son requisitos que no se miden ni se tienen en cuenta.

---

### Política de RRHH

.  
Todos nuestros puestos de trabajo están definidos, publicados y a disposición de los trabajadores y de sus representantes. En la definición de los puestos no aparece ninguna referencia relativa a la edad, sexo, raza o religión, por lo que en los procesos de selección son requisitos que no se miden ni se tienen en cuenta. Continuar con la práctica de la no discriminación.

### Sensibilización Interna sobre No Discriminación e Igualdad de Oportunidades

.  
La discriminación está ausente en todos los niveles jerárquicos de la organización. Todos los empleados son evaluados exclusivamente por su desempeño. Continuar con la práctica de la no discriminación.

---

## Falta de información a los

## empleados

Uno de los principios básicos de actuación en todas las empresas que integran la organización es la aplicación rigurosa de la legislación laboral. cada empresa respeta escrupulosamente la normativa de aplicación en su ámbito de actuación, por lo que la vulneración de los derechos laborales de los empleados, no supone ningún riesgo a valorar.

---

### Manual de bienvenida

A todos los empleados que se incorporaran a la organización se les hace el "Plan de acogida" dónde se les explican la misión, visión, valores, política de calidad, medioambiental, seguridad, ... y toda aquella información relevante para su integración en la organización

### Política de Comunicación Interna

Se está elaborando un borrador de la política de comunicación interna.  
Implantación a lo largo del próximo ejercicio de dicha política

### Política de Comunicación Interna

La empresa está desarrollando un esbozo de política de comunicación interna  
Implantación de dicha política

### Encuestas de Clima Laboral

Cada dos años se realiza una encuesta para valorar el grado de satisfacción de los empleados  
Mejora en los parámetros de satisfacción del personal en la encuesta bianual

---

## Respeto de las cláusulas contractuales con los empleados

Todos nuestros centros de trabajo se ubican en piasas con una legislación laboral que prohíbe e impide claramente el trabajo forzoso. Su inexistencia queda garantizada a través de las herramientas de que dispone la administración laboral y el amparo de la jurisdicción social.

---

### Convenio Colectivo

Uno de los principios básicos de actuación en todas las empresas que integran la organización es la aplicación rigurosa de la legislación laboral. cada empresa respeta escrupulosamente la normativa de aplicación en su ámbito de actuación, por lo que la vulneración de los derechos laborales de los empleados, no supone ningún riesgo a valorar.

### Normativa Interna

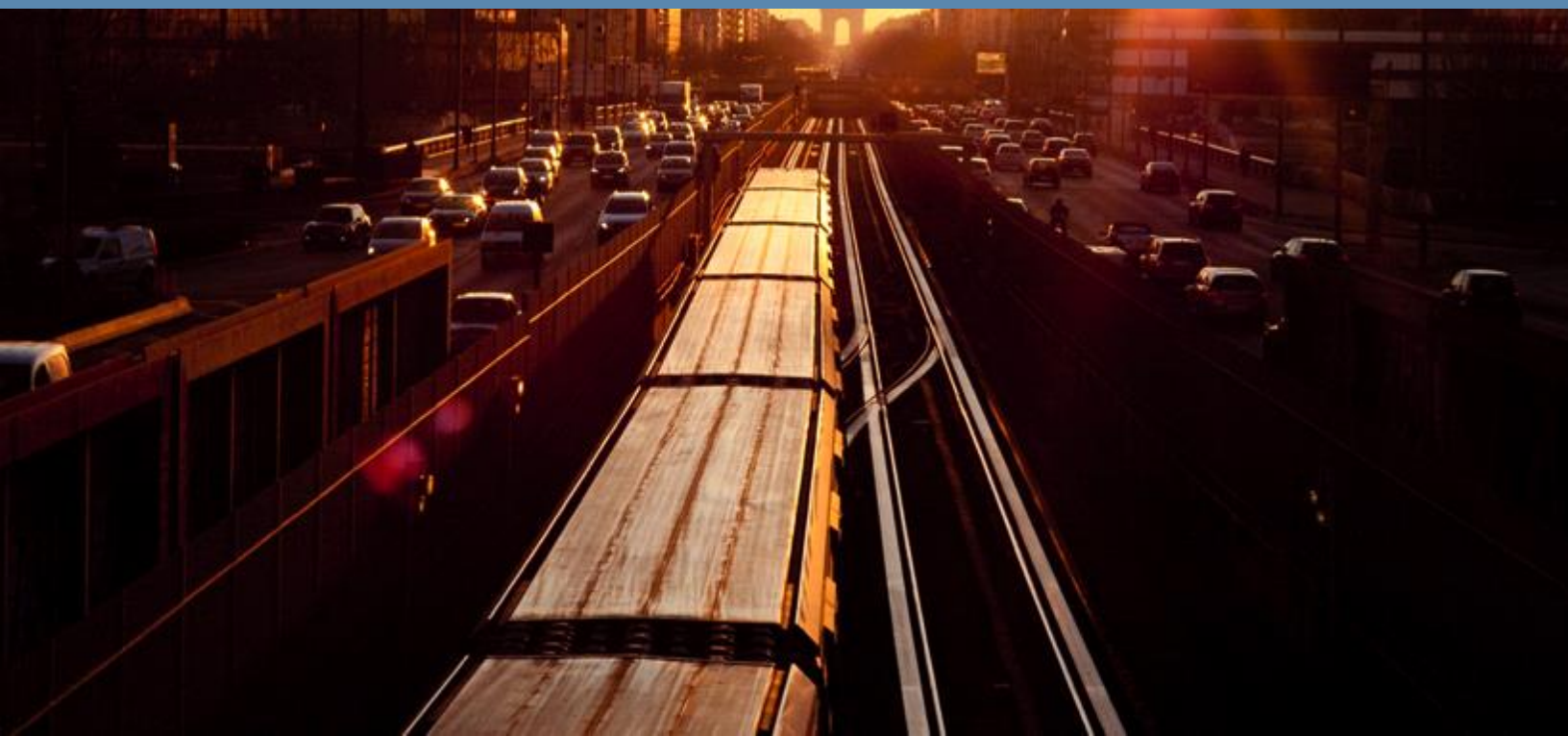
Los procedimientos de RRHH garantizan el respecto de las cláusulas contractuales con los empleados.

### Comisión Interna de Control o Comité Ético

Desde el departamento de RRHH se administra la información sobre las condiciones de cada trabajador. Existe una herramienta que permite controlar todos los parámetros objetivos que conforman las relaciones laborales.  
Mejorar la satisfacción general de los trabajadores.

GRUPO DE INTERÉS

# PROVEEDORES



---

## Cumplimiento de la normativa

Como firmantes del pacto mundial hemos asumido e integrado el respeto de los códigos de conducta contra la corrupción y el soborno. Los gastos de atención a clientes están perfectamente definidos en el presupuesto anual y alineado con nuestros valores y compromisos contra este tipo de actitudes.

---

### Política de Compras

En ZIV los vínculos se fortalecen con la confianza y el compromiso de aportar valor, lo cual conduce a la honradez en sus prácticas empresariales.

Es responsabilidad de todos los empleados de ZIV familiarizarse con las leyes antimonopolio y de competencia y guiarse por ellas al tratar con clientes, proveedores y cualquier otro socio comercial. Seguir cumpliendo la normativa.

### Procedimiento de Compras

El objetivo de dicho procedimiento es fijar las pautas a seguir en la realización de todos los pedidos realizados al exterior de manera que se cumplan las normas y procedimientos de Calidad, Medioambiente y PRL establecidos.

Desviaciones "cero".



Red Pacto Mundial España  
WE SUPPORT

