



INFORME DE PROGRESO 2020

ZIV Aplicaciones y
Tecnología, SL



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



En Zamudio, a 15 de febrero de 2021

Como máximo responsable del Grupo ZIV me satisface ratificar una año más, nuestra adhesión al Pacto Mundial y nuestra colaboración activa, difundiendo y promoviendo sus principios.

Seguimos defendiendo escrupulosamente los Derechos Humanos y el respeto al Medio Ambiente.

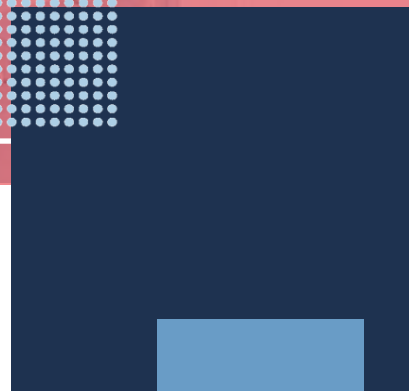
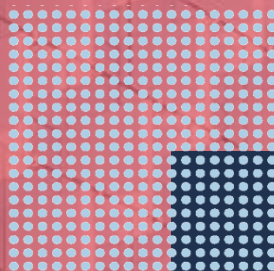
El código de buenas prácticas empresariales de ZIV Aplicaciones y Tecnología S.L., sigue de guiándonos en diversas situaciones empresariales y orientándonos a la hora de tomar decisiones y proponer medidas, todo ello con integridad y disciplina.

Para los próximos años, nuestro objetivo, seguirá siendo la difusión de los 10 Principios del Pacto Mundial entre nuestros grupos de interés, animando a clientes y proveedores a integrar en su estrategia de negocio, procedimientos y políticas que garanticen el respeto a los Derechos Humanos y al Medio Ambiente.

Atentamente,

Covadonga Coca
Director General

PERFIL DE LA ENTIDAD



DATOS GENERALES

Nombre Completo (Razón Social)

ZIV Aplicaciones y Tecnología, S.L.

Tipo de empresa

PYME

Dirección

Parque Tecnológico de Zamudio, edificio 210 Zamudio,
Biskaia 48170 Spain

Localidad

Zamudio

Provincia

Vizcaya

Comunidad Autónoma

País Vasco

Dirección Web

<http://www.ziv.es>

Número total de empleados

189

Facturación / Ingresos en € (Cantidades sujetas al tipo
de cambio \$/€)

48 - 240 millones

MODELO DE NEGOCIO Y

ENTORNO EMPRESARIAL

Sector

Telecomunicaciones y tecnologías de la información

Actividad, principales marcas, productos y/o servicios

Fabricantes de productos y servicios para redes
eléctricas

Organigrama de su entidad

[Descargar elemento adjunto](#)

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 y 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.

SELECCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

Grupos de interés más significativos: (Los grupos de
interés configuran su Informe de Progreso)

Clientes, Empleados, Proveedores

Criterios seguidos 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.

Cómo se está difundiendo el Informe de Progreso a los

INFORME DE PROGRESO 2019

grupos de interés

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

ALCANCE Y MATERIALIDAD

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 se ha establecido la materialidad o definido 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.

Periodo cubierto por la información contenida en la memoria

año calendario

Ciclo de presentación del Informe de Progreso

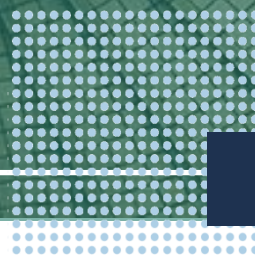
anual

REPORTE EN ODS

¿Desea reportar con ODS?

No

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.

INFORME DE PROGRESO 2019

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 las temáticas de sostenibilidad más significativas para los grupos de interés seleccionados.
3. Describir de forma detallada el trabajo de la entidad en la materia a través de:

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

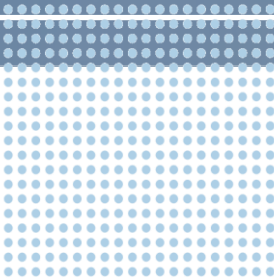
Acciones/Proyectos: las acciones ayudan a la entidad a dar forma a las políticas desarrolladas y minimizar los riesgos detectados. Las acciones deben estar planificadas en el tiempo y diseñadas en base al grupo de interés al que van dirigidas.

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 cuantitativos 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

NORMAS LABORALES

MEDIOAMBIENTE

ANTICORRUPCIÓN



4

5

1

2

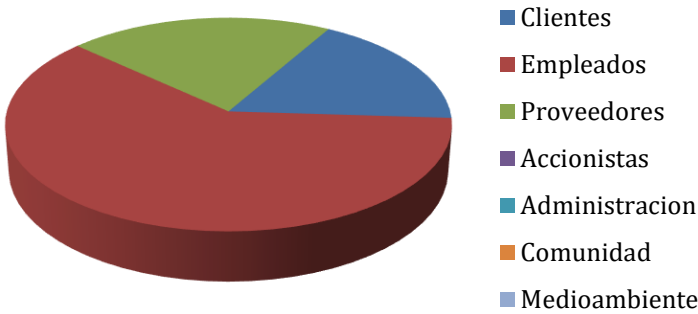
Temáticas contempladas

Temáticas contempladas

Temáticas contempladas

Temáticas contempladas

Elementos aplicados por grupos de interés



GRUPO DE INTERÉS Clientes



Resolución de incidencias y satisfacción del cliente

Los valores de ZIV Aplicaciones y Tecnología, S.L. (Innovación, cooperación, afán de superación y rapidez) y las 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 / Conducta - Política

.

Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad - Política

La empresa dispone de una Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad que hace llegar a todos sus grupos de interés, y certifica periódicamente.

Código Ético Comercial - Política

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.

Política de Responsabilidad Social Corporativa - Política

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 los 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.

Servicios de atención al cliente - Acción / Proyecto

Periódicamente auditamos nuestro servicio de atención al cliente para mejorar aquellas incidencias que detectemos. Se ha implementado un servicio de ticketing con objeto de mejorar las incidencias con los clientes. Se ha realizado una acción formativa de Atención al cliente y manejo y resolución de situaciones adversas.

Auditorías - Herramienta de Seguimiento

Auditores tanto internos como externos (incluidos clientes) realizan auditorías periódicamente.

Buzón de sugerencias - Herramienta de Seguimiento

En la página web de la compañía existe un buzón en el cual los clientes pueden incluir sugerencia, dudas, reclamaciones.....

Encuestas de satisfacción - Herramienta de Seguimiento

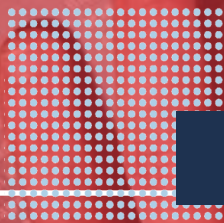
Periódicamente se realizan encuestas de satisfacción a los clientes para establecer acciones de mejora

Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

Información transparente al clientes

GRUPO DE INTERÉS

Empleados



Conciliación familiar y laboral

Plan de Igualdad - Política

La empresa ha dado los primeros pasos para la elaboración del Plan de Igualdad, con la firma del compromiso por parte de la Dirección y la constitución del Comité de Igualdad.

Convenio Colectivo - Política

Salud y seguridad en el lugar de trabajo

ZIV Aplicaciones y Tecnología, S.L., tiene el compromiso de preservar, y proteger el medio ambiente en nuestras sedes de todo el mundo. Así mismo, nos comprometemos a proporcionar a los empleados un lugar de trabajo seguro y saludable en todas nuestras fábricas y oficinas.

Política de Prevención de Riesgos Laborales - Política

Formación en seguridad y salud en el trabajo - Acción / Proyecto

Se han realizado diversas acciones formativas

Cláusulas contractuales con los empleados

Todos nuestros centros de trabajo se ubican en países 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 - Política

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 - Política

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

Comisión interna de control o comité ético - Herramienta de Seguimiento

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.

Lucha contra la corrupción y soborno dentro de la entidad

Se espera que todos los empleados mantengan una conducta intachable y no sucumban a la extorsión, corrupción o soborno.

Código Ético / Conducta - Política

En el Código de buenas prácticas queda patente que cualquier comportamiento que incluya sobornos o corrupciones son totalmente inaceptables en ZIV.

Difusión de la política - Acción / Proyecto

Objetivos marcados para la temática

INFORME DE PROGRESO 2019

Continuar con la conducta intachable de nuestros empleados en materia de corrupción y soborno.

Inserción y accesibilidad de personas con discapacidad

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

Normativa Vigente - Política

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.

Igualdad de género

El éxito de ZIV Aplicaciones y Tecnología, S.L., depende del desarrollo y la colaboración de sus empleados. La empresa se compromete a ofrecer igualdad en el empleo y un entorno laboral que reconozca y respete las contribuciones de los empleados. ZIV Aplicaciones y Tecnología, S.L., facilita la igualdad en el empleo a personas cualificadas basándose en su rendimiento, potencial y méritos, independientemente de su raza, color, credo, ascendencia, origen étnico, religión, sexo, nacionalidad, edad, discapacidad, estado civil, etc. ZIV Aplicaciones y Tecnología, S.L. valora a sus empleados, basándose en criterios justos de valoración de su rendimiento.

Plan de Igualdad - Política

Hemos elaborado un Plan de Igualdad.

Diversidad de la plantilla en la

entidad

Todos nuestros puestos de trabajo están definidos, publicados y a disposición de los trabajadores, sus 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 - Política

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.

Plan de Igualdad - Política

Hemos elaborado el Plan de Igualdad con el compromiso de la Dirección de la empresa.

Sensibilización interna sobre no discriminación e igualdad de oportunidades - Acción / Proyecto

La discriminación está ausente en todos los niveles jerárquicos de la organización. Todos los empleados son evaluados exclusivamente por su desempeño.

Formación al empleado/a

ZIV garantiza a todos sus trabajadores la posibilidad de recibir formación cuando los requisitos de su puesto, así lo requieran. Así mismo, durante el periodo de incorporación y adaptación de nuevos trabajadores en la compañía, recibirán la formación necesaria y suficiente para lograr que dicha adaptación sea la mejor posible.

Plan de Formación y Desarrollo - Política

INFORME DE PROGRESO 2019

Anualmente se elabora el Plan de Formación, cuyo alcance afecta a todos los empleados de la compañía.

Formación - Acción / Proyecto

Cumplimiento del Procedimiento operativo de Formación

Encuestas de satisfacción - Herramienta de Seguimiento

En la encuesta de satisfacción interna que se realiza cada dos años se evalúa el grado de satisfacción de los empleado en materia de formación.

Objetivos marcados para la temática

Aumentar el grado de satisfacción.

Impulsar la sensibilización en materia medioambiental

Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad - Política

La empresa tiene completamente implantada la política de Calidad, Medioambiente y Seguridad. En 2008s se certifica el Sistema de Gestión Medioambiental (ISO14001) ZIV está formado por un equipo de profesionales con un espíritu de colaboración y superación permanente y está firmemente comprometido con el cumplimiento de las políticas de calidad, seguridad y salud, medio ambiente y seguridad de la información corporativa. ZIV se compromete a cumplir con los objetivos y requisitos medioambientales derivados de la legislación y reglamentación en vigor, así como con los requisitos voluntarios que resulten de aplicación a nuestra actividad.

Conjunto de buenas prácticas para reducir el consumo de papel - Acción / Proyecto

Establecer la impresión a doble cara predeterminada en todas las impresoras.

Información/ sensibilización medioambiental - Acción / Proyecto

Anualmente, desde el departamento de Calidad y Medio ambiente se realizan charlas de sensibilización medioambiental.

Consumo directo de energía de su entidad (GJ) - Indicador de Seguimiento

Instalación de luces automáticas (detector de presencia) en zonas comunes

Consumo de papel en el año - Indicador de Seguimiento

Estableciendo como opción predeterminada la impresión a doble cara en todas las impresoras de la empresa.

Porcentaje de empleados sobre el total que han recibido formación - Indicador de Seguimiento

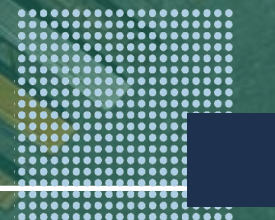
El 100% de los empleados recibe anualmente información / formación de sensibilización medioambiental. Además, periódicamente se envían mensajes de recuerdo sobre las diferentes zonas de reciclaje que hay en la empresa.

Objetivos marcados para la temática

Los objetivos fueron: Consumo agua: menos de 3,14 m3 por persona y año Consumo energía: menos de 4100 kWh por persona y año Consumo papel: menos de 8,8 kg por persona y año Plástico desechado: menos de un 0.20% del plástico usado en producción Electrónica desechada: menos de un 0.10% de la electrónica usada en producción

GRUPO DE INTERÉS

Proovedores



Proveedores como aliados de RSE en la empresa

ZIV, pregunta y hace auditorías a los proveedores mas importantes, gracias a lo cual conocemos y constatamos sus buenas prácticas. Sistemáticamente los proveedores clave, nos proporciona la información relativa al cumplimiento de la legislación vigente.

Política de Calidad - Política

Se incluyen los procedimientos para la homologación y seguimiento de proveedores.

Código Ético / Conducta - Política

En el Código de buenas prácticas de ZIV se hace informa que ZIV AUTOMATION se compromete a que sus contratistas ejerzan su actividad igualmente cumpliendo con todos los principios recogidos en dicho Código.

Política RSE - Política

Alianzas con proveedores en materia de sostenibilidad - Acción / Proyecto

Nos basamos en acuerdos con proveedores a largo plazo

Desarrollo conjunto de productos o servicios sostenibles - Acción / Proyecto

Participación activa de los proveedores en la mejora de los subproductos que nos proporcionan.

Formación de los proveedores y subcontratas - Acción / Proyecto

La implicación de los proveedores en parte de las pruebas de nuestro producto nos lleva a colaborar con ellos y formarles en las mejores técnicas y prácticas.

Auditorías - Herramienta de Seguimiento

Los proveedores clave están sujetos a auditorías de ZIV.

Evaluación del departamento de compras - Herramienta de Seguimiento

Existen procedimientos y criterios de evaluación de proveedores. Dichas evaluaciones se realizan anualmente.

Reunión con proveedores - Herramienta de Seguimiento

Reuniones periódicas con los proveedores.

Objetivos marcados para la temática

INFORME DE PROGRESO 2019

Mantener la relación estable y la calidad del producto entregado, se espera de los proveedores un cumplimiento en materia de RSE al nivel como mínimo, del de ZIV.

ANEXO

CORRELACIÓN DE TEMÁTICAS



Empleados

Conciliación familiar y laboral



Principio: Principio 4: Las Empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

ODS relacionado: 05 | Igualdad de género

Vinculación Ley: II. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal: Organización del trabajo

Indicador GRI: 401-3, 401-2

Salud y seguridad en el lugar de trabajo



Principio: Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.

ODS relacionado: 03 | Salud y Bienestar, 08 | Trabajo decente y crecimiento económico

Vinculación Ley: II. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal: Salud y seguridad

Indicador GRI: 403

Cláusulas contractuales con los empleados



Principio: Principio 4: Las Empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

ODS relacionado: 08 | Trabajo decente y crecimiento económico, 16 | Paz, Justicia e instituciones sólidas

Vinculación Ley: II. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal: Empleo

Lucha contra la corrupción y soborno dentro de la entidad



Principio: Principio 10: Las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas. Incluidas la extorsión y el soborno.

ODS relacionado: 16 | Paz, Justicia e instituciones sólidas

Vinculación Ley: IV. Información relativa a la lucha contra la corrupción y soborno

Indicador GRI: 102-16, 102-17, 205-1, 205-2, 205-3

Inserción y accesibilidad de personas con discapacidad



Principio: Principio 6: Las Empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.

ODS relacionado: 10 | Reducción de las desigualdades

Vinculación Ley: II. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal: Empleo, II. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal: Igualdad, II. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal: Accesibilidad universal de las personas con discapacidad

Indicador GRI: 406

Igualdad de género



Principio: Principio 6: Las Empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.

ODS relacionado: 05 | Igualdad de género

Vinculación Ley: II. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal: Igualdad, II. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal: Empleo

Indicador GRI: 405, 406, 102-22, 401-1

Diversidad de la plantilla en la entidad



Principio: Principio 6: Las Empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.

ODS relacionado: 05 | Igualdad de género, 10 | Reducción de las desigualdades

Vinculación Ley: II. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal: Formación, III. Información sobre el respeto de los derechos humanos

Indicador GRI: 102-8, 405, 401-1

Formación al empleado/a



Principio: Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.

ODS relacionado: 04 | Educación de Calidad, 08 | Trabajo decente y crecimiento económico

Vinculación Ley: II. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal: Formación

Indicador GRI: 404

Impulsar la sensibilización en materia

medioambiental



Principio: Principio 7: Las Empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

ODS relacionado: 06 | Agua Limpia y Saneamiento, 13 | Acción por el clima

Proveedores

Proveedores como aliados de RSE en la empresa



Principio: Principio 2: Las Empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos.

ODS relacionado: 12 | Producción y Consumo Responsable, 17 | Alianzas para lograr los objetivos

Vinculación Ley: V. Información sobre la sociedad: Subcontratación y proveedores

Cientes

Resolución de incidencias y satisfacción del cliente



Principio: Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente dentro de su ámbito de influencia.

ODS relacionado: 08 | Trabajo decente y crecimiento económico, 12 | Producción y Consumo Responsable

Información transparente al clientes



Principio: Principio 10: Las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas. Incluidas la extorsión y el soborno.

ODS relacionado: 16 | Paz, Justicia e instituciones sólidas

Vinculación Ley: IV. Información relativa a la lucha contra la corrupción y soborno

Indicador GRI: 417



INFORME DE PROGRESO

—
2020

