

## RSA - PYMES

---

### Empresa evaluada

**EXPLOTACION DE SOFTWARE INTEGRAL, S.L.**

**- ESI SOLUCIONES**

CIF: B50919893

Camino Mosquetera 45 Local

50010 - Zaragoza

Zaragoza

### DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

#### 01 - Denominación de la organización

EXPLOTACION DE SOFTWARE INTEGRAL S.L (ESI SOLUCIONES)

#### 02 - Dirección - CP - Población

CAMINO MOSQUETERA 45 LOCAL , 50.010 ZARAGOZA (ZARAGOZA)

#### 03 - Sector. Actividad

Sector TIC y Legal. Tenemos 5 actividades o áreas de negocio:

1- TIC: Mantenimiento informático, ciberseguridad, redes, servidores

2- Legal: Adaptación al Reglamento General de Protección de Datos, creación de Planes de Igualdad, Canal de Denuncias, Compliance y Protocolos contra el Acoso

3- Marketing 360: Diseño Web, comercio electrónico, marketing online y offline

4- Software: Implantación de soluciones de gestión ERP

5- Epson: Distribución y SAT de las soluciones de Epson. Soluciones de Coste por copia.

#### 04 - Año comienzo actividad.

2002

#### 05 - Número de personas empleadas

24

#### 06 - Persona contacto

Gerardo Lanau Corzán

#### 07 - E-mail contacto

[gerardo@esisoluciones.es](mailto:gerardo@esisoluciones.es)

#### 08.- Página web

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

### 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**

Los tenemos muy en cuenta en dos sentidos

- 1- Como cualquier empresa ya que todos los factores externos nos influyen, cumplimiento legislativo, contexto político y de la sociedad, etc
- 2- Como vía para generar nuevas líneas de negocio: Como ejemplo, hemos incorporado como servicio la realización de Planes de Igualdad

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

No

#### **2.1. Información adicional**

Las empresas de forma individual pueden realizar determinadas acciones, pero como norma casi siempre necesitan del apoyo de externos, ya sean proveedores, asociaciones u otras entidades.

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

#### **3.1. Información adicional**

Utilizamos impresoras sostenibles, reciclamos los cartuchos, hemos cambiado todas las luminarias a LED para disminuir el impacto energético

### **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**

Colaboramos todos los años con diferentes asociaciones sin ánimo de Lucro, promovemos

también el consumo de energía responsable a través de nuestras soluciones eficientes de impresión, realizando campañas de divulgación de las mismas.

## **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.**

Conocemos los grupos de interés con los que interactuamos en la actividad de la organización

### **5.1. Información adicional**

Hacemos especial hincapié en empleados y clientes. Estamos adscritos a varias asociaciones empresariales. Trasladamos informes mensuales a los accionistas. Y tratamos de tener un trato exquisito con los proveedores. En el caso de empleados se realizan actividades periódicas para mejorar el compañerismo.

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

Conocemos las necesidades y expectativas de los grupos de interés de manera informal.

### **6.1. Información adicional**

En el caso de los clientes si se realiza de manera periódicas encuestas y controles de calidad. En el resto de grupos no.

## **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 documento con normas o pautas de actuación, -manual de bienvenida o similar- que se difunde a todos los trabajadores cuando se incorporan a la organización

### **7.1. Información adicional**

Tenemos un protocolo de actuación que se entrega a todo el personal, tanto cuando entra una persona nueva, cómo cuando se produce una variación en dicho documento, el cual se va actualizando. Dicho documento está accesible para todo el personal.

**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**

Cuando entra una persona nueva se le transmite esta información y en las reuniones periódicas que se realizan con toda la plantilla también.

## **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**

Este año hemos realizado el Protocolo contra el Acoso y actualmente estamos en proceso de realización del Plan de Igualdad de Género de nuestra empresa

## **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 existe un Plan de Responsabilidad Social como tal, de momento se están realizando acciones concretas.

## **CLIENTES**

### **Satisfacción de cliente**

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

Alguna vez hemos realizado alguna encuesta a clientes

### **11.1. Información adicional**

En algunas áreas de negocio se realizan encuestas para conocer la satisfacción del cliente en el momento de renovación de productos, en otras áreas de negocio no está implantado

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

Se identifican mejoras y se implantan en los procesos de la organización

### **12.1. Información adicional**

Es algo que se hace pero no está documentado y ni hay un procedimiento establecido para ello

### **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 investiga y se desarrollan mejoras en el producto/servicio de forma no planificada

### **13.1. Información adicional**

Continuamente buscamos soluciones que puedan ser útiles para nuestros clientes, a nivel de producto no desarrollamos, solo distribuimos y les damos un servicio de valor añadido. En servicios vamos incorporando nuevos servicios todos los años.

## 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

Cada Responsable de Departamento se encarga de dar una respuesta postventa rápida y eficaz

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

Se ofrece un servicio postventa que atiende las consultas o incidencias con los productos / servicios.

#### 15.1. Información adicional

También depende del área de negocio, pero en general siempre se ofrecer servicio postventa, en EPSON por ejemplo somos el SAT oficial, en los servicios hay un soporte continuo.

## 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 de las características del producto o servicio.

#### 16.1. Información adicional

En el caso de productos se adjunta siempre la ficha técnica, en el caso de servicios se adjunta un detalle de los mismos

## PERSONAS EMPLEADAS

### Satisfacción de las personas empleadas

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

Conocemos la satisfacción por los comentarios que realizan

##### 17.1. Información adicional

No hay nada protocolizado

### 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.**

Estamos acabando un completo Plan de Igualdad

### **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?**

Se desarrolla un Plan de Conciliación y Corresponsabilidad con objetivos, medidas, indicadores y evaluación periódica que se comunica a todos los trabajadores.

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

Se intenta de manera individual ayudar a las personas a que puedan conciliar su vida familiar, se adaptan horarios y existe cierta flexibilidad.

### **Formación y desarrollo profesional**

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

Existe un canal formal por el que se recogen las necesidades de formación de las personas empleadas y se analizan las propuestas

##### **20.1. Información adicional.**

Cada cierto tiempo se trata con cada una de las áreas de negocio las necesidades formativas

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

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.

##### **21.1. Información adicional.**

Se realizan formaciones continuas adaptadas a las necesidades 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.**

Se realizan los Reconocimientos Médicos anuales y se toman medidas para mejorar temas como la ergonomía en el trabajo o temas de mejoras en pantallas e iluminación para minimizar los problemas visuales

## **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.**

Se valora la proximidad y la agrupación en las compras para minimizar el impacto del transporte

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

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

En la clasificación y evaluación de proveedores se tiene en cuenta el precio fundamentalmente y la calidad del servicio.

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

No está documentado ni procedimentado pero se tienen en cuenta aspectos como la cercanía y calidad en los servicios

## **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 algunos proyectos de forma puntual

##### **25.1. Información adicional.**

Todos los años se hacen colaboraciones diversas

### **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?**

No, no están unidos con el negocio

##### **26.1. Información adicional.**

Solo se realizan cosas puntuales

## **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 difunden a las personas empleadas y a otros grupos de interés y se les anima a participar en su planificación, definición, ejecución a través de procesos establecidos.

### **27.1. Información adicional**

Se difunden tanto a través del canal de comunicación interno, como externamente a través de las redes sociales

## **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**

Cuando se realiza de manera puntual se comunica interna y externamente

## **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 tiene en cuenta el impacto ambiental ocasionado por la actividad de la organización.

### **29.1. Información adicional.**

Gestionamos los residuos generados por las impresoras y otros elementos informáticos, tanto nuestros como de nuestros clientes, pero no tenemos definida una política de actuación al respecto

### **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.**

Hemos eliminado la tecnología laser e implantado tecnología inyección de los sistemas de impresión, los cuales minimizan el impacto medioambiental y generan menos residuos. Si bien no hay una actuación o un protocolo en concreto para este tema.

### **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**

Fundamentalmente en el mundo de la impresión se están utilizando criterios de economía circular

**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 no de manera sistemática u organizada

**32.1. Información adicional**

Se comunica sobre todo a través de las redes sociales

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

**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?**

5

**Puntos fuertes y áreas de Mejora**

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

El punto fuerte sería la gestión de personal, creando un ambiente agradable de trabajo, justo, cumpliendo con la igualdad de género y facilitando la conciliación

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

Un punto de mejora sería protocolizar todo lo que hacemos de manera aislada, para así de esta manera poder ver en qué puntos podemos mejorar. Actualmente se realizan bastantes cosas pero muchas veces por sentido común, pero no se protocolizan

**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 7. Energía asequible y no contaminante.