

## RSA - PYMES

### Empresa evaluada

**SOLUCIONES TECNOLÓGICAS INTEGRADAS,  
S.L.**

CIF:B50632850  
Ctra Cogullada, 20 Nave 23B  
50014 - Zaragoza  
Zaragoza

### DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

#### 01 - Denominación de la organización

Soluciones Tecnológicas Integradas SL

#### 02 - Dirección - CP - Población

Carretera Cogullada Nº20  
Parque Tecnológico Cogullada NAVE 23 B  
50014 - Zaragoza

#### 03 - Sector. Actividad

Nuevas Tecnologías

#### 04 - Año comienzo actividad.

1995

#### 05 - Número de personas empleadas

18 personas.

#### 06 - Persona contacto

Sonia de la Fuente

#### 07 - E-mail contacto

[soniadelafuente@sti-sl.es](mailto:soniadelafuente@sti-sl.es)

#### 08.- Página web

<http://www.sti-sl.es/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**

Comentando sucintamente algunos factores en cada uno de los temas enunciados:

Económicos. Como empresa dedicada al comercio de equipos electrónicos y de telecomunicaciones, y en una economía profundamente marcada por la pandemia de la COVID-19, nos enfrentamos a oportunidades (como la demanda creciente de tecnologías para trabajar en remoto) y desafíos; destacamos aquí el auge del comercio electrónico o e-commerce y su impacto no sólo a nivel comercial sino de marketing, logística, etc.; todos ellos departamentos propios en la empresa.

Políticos. Lógicamente, toda tensión política con impacto en el mercado nos afectará directamente, más porque operamos tanto a nivel privado como público en dos grandes líneas de negocio: el sector corporativo y el educativo, más expuesto este segundo a decisión política (por ejemplo, en términos de licitaciones públicas). Además vendemos internacionalmente por tanto la coyuntura política para nosotros es fundamental a la hora de nuestras ventas.

Medioambientales. Los informes indican que el sector TIC, y la industria tecnológica en general, deja una de las mayores huellas ambientales; por ende, nos impacta de lleno. En los apartados 9, 10, 29 y 31 se ahondará en algunas de nuestras políticas ambientales. Mismamente, entre nuestros objetivos de calidad, y en este caso medioambiental, pretendemos reducir la cantidad de envase puesto en el mercado ?pretensión que se viene cumpliendo con éxito.

Tecnológicos. En tanto que somos una empresa de ingeniería aplicamos nuestras propias soluciones al día a día laboral, y aquellas cuestiones que afecten al sector tecnológico en general nos alcanzarán también en mayor o menor grado; véase, por ejemplo, la crisis de los semiconductores que viene azotando al sector en el último año.

Centrándonos en las tecnologías para la comunicación y redes sociales, partimos de que, en España (y según datos del Informe Digital 2022 de We are social), un 75% de los usuarios de Internet utiliza redes sociales y que, de ellos, un casi un 30% las usa primordialmente para buscar cosas que hacer y que comprar. Concretamente se destacan tres plataformas de interés comercial y profesional: YouTube (con 40,7 millones de posibles usuarios y un alcance del 48,9% de la población total y del 92,7% de los usuarios de Internet), Instagram (22,85 millones de posibles usuarios, alcance del 48,9% de la población total y del 52% de los internautas) y LinkedIn (14 millones de usuarios, alcance del 30% de la población total y del 32% de los internautas). Consiguientemente, tanto STI como sus dos marcas propias (multiCLASS y KENEON) tienen página en LinkedIn;

multiCLASS y KENEON en YouTube; y multiCLASS en Instagram.

Sociales. Rezan nuestros valores, tal y como los publicamos en el sitio web: «En STI valoramos a las personas por encima de todo, por eso creemos en sumar y apostamos por nuestro equipo. Damos prioridad al cuidado y al trato cercano con nuestros clientes garantizando unos estándares de calidad en nuestros productos y servicio y cuidando el medio ambiente». Estos valores sociales se materializarán en acciones para la igualdad y no discriminación, de Responsabilidad Social Corporativa, de fomento del desarrollo continuo y la formación?, entre otras cuestiones desarrolladas en apartados como el 9, 10, 17, 18, 19 o 20.

Todos los aspectos descritos anteriormente nos afectan y nos influyen directamente en el contexto de nuestra propia organización. Por eso hacemos un análisis del contexto global (económicos, medioambientales, políticos, sociales, tecnológicos...) que son factores externos e intentamos que nos ayuden en la propia estrategia de la empresa.

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

Si

### **2.1. Información adicional**

Somos conscientes de que cualquier cambio o nueva tendencia, tanto local como global, nos afecta directamente a las PYMES, y por eso debemos mantenernos a la vanguardia tecnológica y social para dar una mejor respuesta a las demandas del entorno. No sólo en un sentido reactivo, tomando medidas correctivas y actuando con la mayor rapidez, sino también proactivo con la debida previsión y preparación.

El objetivo de STI es aportar nuestro granito de arena a la sociedad y seguir participando en un mercado que, sabemos, es colaborativo y global. Por ello no nos limitamos a la acción individual sino que participamos en el sistema que es el tejido empresarial; por ejemplo, perteneciendo al Club Fórum Plus de la Cámara de Comercio de Zaragoza, lo que nos pone en relación directa con otras empresas de la región.

## **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**

Integramos en la estrategia de la empresa los retos sociales y ambientales de mayor impacto, y se prevén y planifican para en la medida de lo posible que siempre la estrategia de la empresa a nivel económico este ligada a la social y medioambiental según nuestros valores.

### **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**

Cada año tenemos como reto poder destinar un porcentaje del beneficio a un proyecto social o alguna colaboración, pero no tenemos estipulado un presupuesto anual fijo sino que dependemos de nuestros resultados de negocio y de posibles colaboraciones para ello.

#### **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**

Tenemos la ISO 9001 y gracias a la calidad tenemos identificados los grupos de interés/colectivos relacionados con la empresa y hacemos un seguimiento de ellos, en tanto que los principios de dicha certificación tocan el foco en el cliente, el compromiso humano o la óptima gestión de las relaciones con todas las partes interesadas.

##### **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**

Como decía, contamos con la ISO 9001 y con ella tenemos una tabla en la que analizamos tanto las necesidades como las expectativas de los grupos de interés, de manera individualizada (proveedores, personal, dirección, clientes, sector privado, sector público, medio ambiente, administración pública y sociedad). Hacemos un seguimiento de ello y analizamos los requisitos necesarios para acercarnos a cumplir las expectativas de las partes interesadas.

#### **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 STI existe un código de conducta conocido por todas las personas de la empresa. Es parte de nuestro protocolo de incorporación de personas nuevas a la empresa.

También se comunica vía email a todos los trabajadores cualquier actualización posible en este código para que todo el mundo esté al corriente de cualquier cambio.

##### **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**

La cultura y objetivos de la empresa son sabidos por todas las personas empleadas y se establecen planes específicos para su conocimiento, partiendo de una sección en el manual de acogida donde presentamos nuestra misión, visión y valores y, seguidamente, las diferentes líneas de negocio y consiguientes marcas propias con las que trabajamos.

Desde la dirección de la empresa nos encargamos de que esté muy clara la misión, visión y valores de la empresa por parte de los trabajadores y que todos podamos aportar nuestro granito de arena. En STI valoramos a las personas por encima de todo, por eso creemos en sumar y apostamos por nuestro equipo; siempre decimos que somos «una gran familia» y así procuramos comportarnos. Si el equipo tiene claro los valores podrá transmitirlos a los clientes, proveedores, distribuidores? y demás agentes relevantes, de ahí que prioricemos el cuidado y trato cercano de éstos, garantizando unos estándares de calidad en nuestros productos y servicio y cuidando el medio ambiente.

## **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**

Actualmente nos encontramos inmersos en el desarrollo de distintas actuaciones de Responsabilidad Social en nuestro objetivo de alinear la ISO 9001 y 14001, que tenemos implantada desde hace diez años, para preparar un plan único de RSC donde se aborden sus principios fundamentales.

La certificación ISO 9001 es la norma de mayor reconocimiento internacional para la acreditación del sistema de gestión de calidad una empresa. Esta calidad abarca la satisfacción de las necesidades de los clientes y la producción de bienes y/o servicios conformes con éstas; el compromiso de la alta dirección en la creación, implantación y revisión de mejoras continuas; la apropiada gestión de los recursos a varios niveles (económicos, tecnológicos, humanos?); las correctas relaciones con proveedores y otros agentes relevantes?; entre otras acciones en los distintos niveles de la compañía.

La certificación ISO 14001, por su parte, es un estándar internacional que permite la acreditación del sistema de gestión ambiental de la empresa. Contar con ella conlleva que la empresa es socialmente responsable en cuestiones como la identificación de factores de riesgo ambiental en el diario de su actividad; la documentación, implementación, mantenimiento y mejora continua de su gestión ambiental; el adecuado alcance de las políticas ambientales en relación a la magnitud e impactos de sus actividades, productos y servicios; la creación de una cultura corporativa respetuosa con el medioambiente que

llegue a todas las personas empleadas?; entre otros principios citados en el Reglamento (CE) nº 196/2006 de la Comisión, de 3 de febrero de 2006.

A ambas certificaciones ISO se suma el sello que aquí nos ocupa, el Plan de Responsabilidad Social de Aragón, que de por sí respalda nuestro interés por promover la Responsabilidad Social Empresarial y Corporativa y atestigua nuestro compromiso ético con la calidad en la relación con sus proveedores y clientes, candidatos y trabajadores, entorno social y medioambiental y, en definitiva, todos los implicados en su labor diaria.

Por último, parte de nuestra gestión de la Responsabilidad Social conlleva la designación de una figura como compliance officer, u oficial de cumplimiento, con facultades de organización y control sobre nuestro Programa de Cumplimiento Normativo, documento diseñado para identificar los principales desafíos de la labor diaria, cómo gestionarlos y a través de qué canales; contemplando dichos desafíos aquellas áreas donde somos socialmente responsables.

Desde la empresa destinamos donaciones a Cruz Roja y estamos intentando que sea parte de nuestro mensaje con los trabajadores para que ellos ayuden en su medida de lo posible, fomentando actividades y voluntariados

#### **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**

Atendiendo a cinco grandes variables de Responsabilidad Social, algunas acciones son:

?Transparencia. Se hace un control de los requisitos legales y se adoptan las medidas necesarias en la empresa para su cumplimiento.

?Sostenibilidad. Existen objetivos e indicadores con criterios medioambientales; en los pertinentes apartados se ampliará este punto.

?Personas empleadas. Se hacen control mediante Evaluaciones de desempeño y un seguimiento para fomentar un clima laboral satisfactorio. Hay protocolo para la igualdad entre hombres y mujeres y prevención del acoso. Además, disponemos de políticas de conciliación laboral.

?Orientación al cliente. Existe un departamento volcado en la excelencia con el cliente, consiguiendo confianza y credibilidad de nuestra empresa y nuestras marcas.

?Proveedores. Contamos con un sistema de control de proveedores para evaluar el cumplimiento en los productos y servicios.

## **CLIENTES**

### **Satisfacción de cliente**

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

Sí, conocemos la satisfacción de clientes a través de una metodología y de forma periódica

### 11.1. Información adicional

Entre los mecanismos empleados para conocer la satisfacción del cliente tenemos la realización de encuestas de satisfacción de manera periódica; la retroalimentación directa a través de los departamentos en mayor contacto con los clientes (Técnico-logístico, Compras y Ventas, Comercial y Marketing); o el propio seguimiento y fidelización que efectúa el equipo Comercial antes, durante y después de la venta.

## 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

Existe tanto un sistema de evaluación de oportunidades de mejora como de canalización y evaluación de sugerencias de mejora, facilitándose un flujo bidireccional de información. Complementariamente, nuestro Programa de Cumplimiento Normativo contempla los riesgos en la gestión de clientes y distribuidores, detallando una serie de escenarios que podrían perjudicar la calidad del servicio. Para prevenir tales riesgos, los procesos comerciales están controlados por distintos agentes intervenientes, a saber, la dirección de operaciones ?que supervisa el conjunto de operaciones efectuadas por ambos departamentos? y una figura especialmente designada para llevar la gestión administrativa (vía ERP) de todas las acciones comerciales y con quien el equipo de ventas debe mantener comunicación constante. Adicionalmente, estas dos figuras más el equipo de ventas y de marketing realizan reuniones regulares para llevar seguimiento de las operaciones comerciales y, a la larga, perfeccionar el servicio a nuestros clientes.

## 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 investigan nuevos productos con metodología y planificación específica.

### 13.1. Información adicional

En STI investigamos continuamente nuevos productos con metodología y planificación. Disponemos de departamentos Técnico (que incluye la figura del técnico especializado en producto) y de Marketing propios que, en colaboración con el área Comercial, efectúan el análisis de necesidades y prospección de nuevas soluciones tecnológicas.

Contamos con un procedimiento formal con la planificación exacta de lanzamiento de productos y cualquiera de sus innovaciones añadidas; igualmente, existe una planificación estratégica de empresa en la que se incluye la necesidad de productos novedosos cada año.

## Calidad de los productos y servicios

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

Se incorporan aspectos ambientales y/o sociales en la producción y prestación del servicio y se analizan sistemáticamente estos aspectos en la gestión.

**14.1. Información adicional**

Se tiene en cuenta toda la cadena de fabricación y se piden certificados de calidad y de medioambiente a los fabricantes para tener controlado toda la cadena de suministro y de servicio

**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**

Tanto el departamento Técnico como el área de Ventas disponen del citado proceso normalizado de servicio postventa; nótese que la calidad de este servicio se ve respaldada por el carácter propio de nuestras marcas y por contar con departamentos internos, por lo que el cliente dispone de un canal directo con nosotros para sus necesidades postventa. Todo este proceso conlleva, entre otros:

?Disponer de certificados de garantía general donde se indica sin lugar a error qué cubre ésta y los servicios postventa de los que dispone el cliente.

?Posibilidad de contacto directo con nuestro personal técnico para cualquier incidencia que pudiera darse; en su defecto, habilitamos también direcciones web a las que trasladar la consulta y, de requerirse, servicios técnicos de nuestros distribuidores.

?Un departamento propio de Compras y Ventas con profesionales dedicados a la gestión de operaciones comerciales y, por extensión, atención postventa.

?Seguimiento y fidelización por parte del equipo Comercial.

El objetivo, pues, es proporcionar un servicio completo, a distintos niveles (logístico, comercial, técnico?) y fácilmente accesible como ventaja de ser fabricantes y trabajar con marcas propias.

**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**

A todos nuestros clientes les ofrecemos un presupuesto con la totalidad de los productos detallados, condiciones de pago y validez de la oferta. Complementario a ello se les facilita los folletos de los productos, expresamente diseñados por nuestro departamento de

Marketing, donde se les explica el conjunto de especificaciones técnicas, indicaciones, imágenes y hasta enlaces con vídeos. Además, contamos con una plataforma de formación propia donde la persona encontrará cursos online para familiarizarse con la tecnología de nuestros productos y aprender a usarlos más cómodamente.

## 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

A través de una metodología propia y diseñada con perspectiva estratégica, previo análisis de nuestra idiosincrasia corporativa, se evalúa la satisfacción de manera periódica, se identifican puntos a mejorar y se implementan las pertinentes medidas.

En STI contamos con un sistema de Evaluación de Desempeño propio y basado en la gestión por competencias: no sólo nos interesan los resultados de nuestras personas, debidamente registrados con los oportunos indicadores, sino también sus comportamientos y competencias blandas. En consecuencia, el sistema está enfocado al desarrollo continuo y, por extensión, a la corrección de los motivos de insatisfacción más la potenciación de la satisfacción laboral, en tanto que la percepción de progresión profesional es uno de los principales factores en ello, según los expertos. Adicionalmente, las evaluaciones consisten en entrevistas bidireccionales donde también se abordan cuestiones de satisfacción de la persona: cómo es la relación con los compañeros, qué debería mejorarse en su departamento, en qué grado se siente valorada, la alineación de sus objetivos personales con los 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)?

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.

Existen planes que garantizan la igualdad de oportunidades en las citadas áreas y, a destacar, un plan específico de Igualdad de Oportunidades y no Discriminación en la Empresa. Nuestro enfoque es activo, de modo que se evalúan los resultados de la aplicación de los planes y se planifican las mejoras necesarias. A este respecto, nuestro Programa de Cumplimiento Normativo aborda riesgos a los que se podrían exponer las personas empleadas, ej.: asociados al acoso, a la intimidad y a la protección de datos

personales o a la discriminación en la gestión laboral.

En desarrollo de lo anterior, algunas de las medidas que STI pone en marcha para garantizar la igualdad de oportunidades en cada área enunciada son:

?Acceso a los puestos de trabajo. La igualdad de oportunidades en el acceso a los puestos de trabajo se fomenta con un conjunto de medidas aplicables a lo largo de nuestras selecciones que pretenden ampliar las fuentes del reclutamiento e incrementar la objetividad en los procesos; entre ellas:

- a) Diversificación de los canales de reclutamiento, empleando para un mismo proceso portales de empleo, redes sociales profesionales, etc. para, en la medida de nuestros recursos, acceder a muestras más diversas.
- b) Colaboración con programas dirigidos a colectivos con menor empleabilidad, agencias de colocación y fundaciones, ferias y salones de empleo?
- c) Incorporación de personas con poca o nula experiencia laboral a través de convenios de prácticas y contratos para la formación en alternancia con academias y centros de estudios de la comunidad en los distintos niveles educativos.
- d) Variedad de herramientas de selección para enriquecer el análisis del candidato, incluyendo éstas la entrevista, pruebas test y ejercicios prácticos. Pretendemos construirnos una imagen completa de cada persona con instrumentos que no sólo aporten información sino que reduzcan el juicio subjetivo en el evaluador. Complementariamente, para reducir esta subjetividad nos apoyamos en herramientas para la automatización de la corrección de pruebas, entrevistas semiestructuradas basadas en incidentes críticos y entrevistas de panel para recabar distintas perspectivas sobre el candidato, a deliberar seguidamente.

?Formación y desarrollo profesional. Nuestro sistema de Evaluación de Desempeño, que se le aplica a cada persona empleada con reuniones individuales y periódicas, prioriza el desarrollo profesional, la adquisición de competencias estratégicamente deseables y la detección y corrección de carencias en la capacitación; también se facilita que la propia persona proponga formaciones que, a su juicio, beneficiarían a su desempeño. Sobre esta base, nuestras personas empleadas están informadas de los recursos formativos de los que disponen (ej.: fondo FUNDAE para la formación bonificada) y reciben formación desde su incorporación (de acogida y familiarización con el producto) y a lo largo de su relación con la empresa (lo cual sistematizamos con la debida previsión y registro de formación para cada año).

?Retribución. En STI trabajamos la transparencia en las retribuciones, de modo que el salario se informa en el mismo anuncio de la vacante y se lo reitera en las sucesivas etapas previas a la incorporación, tomando siempre como referencia las cifras estipuladas por convenio colectivo. Igualmente, aquellas condiciones adicionales y que tuvieran perfil retributivo (complementos, variable, dietas?) son debidamente informadas y formalizadas por escrito. Adicionalmente, externalizamos nuestras gestiones laborales a una empresa

especializada que vela también por el cumplimiento de la normativa vigente.

?No discriminación. Nuestro Código de Conducta Laboral (que reciben todas nuestras personas empleadas al momento de su incorporación) recoge como falta muy grave «toda conducta, en el ámbito laboral, que atente gravemente al respeto de la intimidad y dignidad mediante la ofensa, verbal o física, de carácter sexual o moral». Si se llegaran a producir comportamientos discriminatorios, disponemos también de protocolos y canales formales para su denuncia, tanto directa de la víctima como de testigos del suceso. Las sanciones máximas estipuladas para faltas muy graves contemplan desde la suspensión de empleo y sueldo hasta el despido.

## **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.**

Existen actuaciones planificadas y exitosas para facilitar medidas de conciliación para todas las personas que trabajan en la empresa; evidencia primera de nuestro compromiso con la conciliación es la evolución de nuestro horario: en tiempos se trabajaba con jornada partida de 8:30 a 14:00 y 16:00 a 19:00; paulatinamente se implementaron medidas como el viernes de continuo, entrándose a las 8:30 y saliendo a las 14:30; y actualmente, atendiendo a las solicitudes de la plantilla, trabajamos con horario de 8:00 a 17:00 de lunes a jueves (con pausa para comer) y de 8:00 a 14:00 los viernes. Esta medida de conciliación permanente exemplifica el espíritu de otras muchas acciones que se ponen en marcha, como pasamos a comentar.

Entre las acciones para fomentar la conciliación personal contemplamos el teletrabajo siempre y cuando el puesto lo permita; la flexibilización del horario en tanto se compute la jornada firmada (contando con tecnología de control de accesos para garantizar su correcto registro); la reducción de jornada para ajustarla a las necesidades de la persona (ej.: obligaciones familiares a primera hora de la mañana, otras actividades profesionales, etc.); el permiso, previamente solicitado y aprobado, para efectuar un trabajo particular y puntual durante la jornada laboral?

## **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.**

Existe un canal formal por el que anualmente se registran las necesidades de formación de las personas empleadas, se analizan las propuestas para subsanarlas y se ponen en marcha las acciones necesarias. Según se desarrollará en el siguiente apartado, la identificación de necesidades se vale de métodos como:

?Las evaluaciones del desempeño.

?El cotejo del perfil de la persona empleada con los requerimientos de su puesto.

?El análisis de las tareas específicas a la persona en relación con su capacitación.

?La aparición de nuevas herramientas, competencias, etc., tanto por planificación de la empresa (ej.: un nuevo software) como externas (ej.: creciente exigencia de digitalización para mantener la competitividad), que exijan el reciclaje de la plantilla.

(Entre otros).

En extensión de lo anterior, los requerimientos de cada cargo están registrados en las respectivas descripciones de puestos, donde figuran datos como las funciones a desempeñar por su ocupante, el perfil competencial blando que éste debería tener o los requisitos formativos mínimos y valorables; estas descripciones, de entrada, nos facilitan el cotejo de la persona empleada con los requisitos de su puesto de trabajo, ergo la detección de necesidades formativas. No sólo eso, sino que cada persona cuenta con un listado de las tareas concretas que desempeña en su trabajo, una personalización de los perfiles que nos facilita acercarnos a la realidad diaria del trabajador y, por extensión, detectar necesidades particulares y plantear formaciones adaptadas.

Igualmente, nuestro sistema de evaluación del desempeño, ya referido, estimula el diálogo bidireccional entre evaluador (responsable de RRHH, ergo de formación) y evaluado (la persona empleada) para que, en un clima de confianza, se detecten las necesidades de éste y cómo cubrirlas. Cada competencia relevante para el desempeño de la persona empleada está operativizada mediante referencias comportamentales de qué debería poder hacer en cada nivel competencial; se trata de una herramienta fundamental para la identificación de necesidades formativas, en tanto que la propia persona coteja sus actuaciones profesionales, sus conductas palpables, con las referencias comportamentales y, a partir de ahí, comprende qué tiene, qué le falta y dónde capacitarse para subsanar sus carencias. No sólo ello, sino que la graduación de niveles de competencia le facilita visualizar sus hitos de aprendizaje.

## **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.**

La empresa cuenta con Evaluaciones de Desempeño basada en las competencias del puesto y de la persona. Además se marcan diferentes objetivos para que la persona esté motivada y se evalúa la necesidad formativa de la persona y las posibilidades de desarrollo

profesional.

## 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.

Realizamos toda la gestión de prevención y vigilancia de la salud con MAS Prevención.

Con su ayuda hacemos un registro de la evaluación y prevención de riesgos laborales, seguimiento periódico de la actividad preventiva, 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.

También se facilita cursos formativos de prevención a todos los trabajadores, y cursos sobre ergonomía en el puesto

## PROVEEDORES

### Compras responsables

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

Los criterios de compra integran aspectos ambientales y sociales específicos para todos los productos, bienes y servicios que adquiere la organización, y son revisados de forma periódica.

#### 23.1. Información adicional.

Se solicita a nuestros proveedores certificaciones de calidad y de medioambiente para poder controlar nuestras compras responsables

## Clasificación y evaluación de proveedores

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

Los criterios de clasificación y selección de proveedores contemplan aspectos ambientales y sociales asociados a la actividad.

#### 24.1. Información adicional.

Dentro de nuestro ERP se realiza una evaluación de proveedores, desde principales hasta secundarios y allí podemos asignar quienes cumplen criterios sociales y medioambientales

## 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.**

Se colabora en proyectos afines a la cultura de la empresa sin planificación específica; por ejemplo, recientemente acogimos a los participantes del programa Lanzaderas Conecta Empleo Zaragoza 2022, dirigido a estimular la empleabilidad y a poner en contacto a empresas con profesionales, y les compartimos nuestras experiencias y procedimientos en la selección de personal y la gestión de los recursos humanos.

Además de lo anterior, y de forma más específica, se colabora en proyectos educativos relacionados con la actividad de la empresa sin planificación específica.

## **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 planifican y desarrollan proyectos y/o colaboraciones que están unidos con el negocio

### **26.1. Información adicional.**

Se planifican e implantan proyectos educativos que están unidos a la actividad de la empresa.

## **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 comunican formalmente y se fomenta la participación, como puede ser en proyectos de voluntariado corporativo, colaboración con campañas, participación en actividades de asociaciones, etc.

### **27.1. Información adicional**

Se comunica formalmente a las personas empleadas fomentando su participación (ONG, voluntariado, etc.), siempre de manera libre y voluntaria.

## **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**

Se comunican actuaciones de forma aislada mediante comunicación formal a los trabajadores y también en 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?**

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.**

Si bien el impacto de STI no alcanza la envergadura de otras empresas de sectores más expuestos a estas prácticas, todas nuestras descripciones de puestos incluyen entre sus funciones la «gestión de residuos en su puesto de trabajo». De igual modo, todos los trabajadores (actuales y de nueva incorporación) reciben los siguientes documentos:

?Política de Calidad y Medio Ambiente con las directrices de seguimiento obligado en términos de la mejora continua de nuestros productos y su impacto ambiental, de prevención de la contaminación, de minimización de residuos y difusión de buenas prácticas ambientales a todos los niveles de la empresa.

?Buenas Prácticas Ambientales con pautas concretas para la gestión de residuos, y para la optimización de recursos naturales (consumo de papel, tóner y tinta; de energía; y de agua).

Éstas y otras directrices de acción se enmarcan en nuestras certificaciones ISO 9001 (Sistemas de gestión de la calidad) e ISO 14001 (Sistemas de gestión ambiental), cuyo cumplimiento y renovación nos exige la prevención de riesgos penales vinculados a la protección ambiental. Por ello, en complemento a lo anterior, contamos también con fichas para la estandarización de procesos de gestión de pérdidas de residuos; pérdida, mezcla o derrame de productos peligrosos; incendio?; con un diagrama de procesos medioambientales con que controlar las entradas (consumos) y salidas (residuos); con un protocolo de identificación y evaluación de aspectos medioambientales (contemplando factores como la toxicidad, magnitud, etc. de cada recurso, las actividades donde éste es utilizado, dónde se efectúan dichas actividades?); y la formación que precise cada empleado para garantizar su cumplimiento.

En consecuencia, se realiza una evaluación anual de los aspectos medioambientales más prioritarios y se actúa sobre ellos.

### 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 y que periódicamente es evaluado. Se publican los resultados del plan y la contribución al logro de los compromisos adquiridos.

### **30.1. Información adicional.**

Con la priorización de los aspectos medioambientales se toman medidas para reducción de los impactos, entre las cuales se encuentran las ya citadas en apartados anteriores y las que se desarrollarán en el siguiente.

#### **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**

La empresa cuenta con iniciativas asentadas para integrar en las operaciones materiales reciclados, reutilizar los productos, reciclar los residuos

#### **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 comunica a todos los grupos de interés, con planes de comunicación específicos y por diversos canales (web, RRSS, newsletter, etc.) y existe una medición y seguimiento periódico.

### **32.1. Información adicional**

Existe un plan de comunicación ambiental

## **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 - Emplear prácticas empresariales abiertas y transparentes
- 2 - Ser una empresa rentable y sostenible en el tiempo
- 3 - Ofrecer productos y servicios de calidad
- 4 - Escuchar las necesidades y expectativas de sus grupos de interés
- 5 - Poner en práctica medidas para crear un buen clima laboral
- 6 - Trabajar para proteger y mejorar el medio ambiente
- 7 - Capacitar a las personas de la empresa
- 8 - Disponer de unos líderes (personas con mando) que son valiosos y gestionan ejemplarmente
- 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?**

Capacidad de adaptación rápida al cambio y visión de satisfacción del cliente

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

Planificación del presupuesto en proyectos sociales

### 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?**

Si

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

- ODS 4. Educación de calidad.
- ODS 5. Igualdad de género.
- ODS 8. Trabajo decente y crecimiento económico.
- ODS 10. Reducción de las desigualdades.