

## RSA - PYMES

---

### Empresa evaluada

**ASIC XXI, S.L.P.**

CIF:B99276917

C/Eduardo Ibarra nº2, Planta 1, Oficina 1

50009 - Zaragoza

Zaragoza

### DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

#### 01 - Denominación de la organización

ASIC XXI SL,

#### 02 - Dirección - CP - Población

c/ Eduardo Ibarra nº2, planta primera oficina 1, 50009. Zaragoza

#### 03 - Sector. Actividad

consultoría de servicios de ingeniería orientada principalmente al soporte técnico en el sector energético, abarcando desde el asesoramiento hasta la gestión total de la parte técnica, BackOffice administrativo, operativo, servicios de auditoría e incluso el desarrollo de soluciones adaptadas.

#### 04 - Año comienzo actividad.

2010

#### 05 - Número de personas empleadas

10

#### 06 - Persona contacto

Tamara Delicado

#### 07 - E-mail contacto

Tamara.delicado@asicxxi.es

#### 08.- Página web

<https://www.asicxxi.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)**

Se realiza un análisis formal periódico, que permite tener en cuenta los temas con mayor impacto en la actividad de la organización y, cuando es necesario se ponen en marcha planes a medio / largo plazo.

### **1.1 Información adicional**

Dada nuestra actividad económica como asesores y proveedores de soluciones para comercializadoras eléctricas, es necesario y fundamental realizar un análisis formal periódico en temas globales que afectan a nuestra actividad, de esta forma podemos identificar y evaluar los factores con un mayor nivel de impacto en nuestras operaciones y minimizar los riesgos para nuestros clientes. No solo nos permite tomar estas decisiones y minimizar los riesgos, si no que también la planificación y organización estratégica nos permite impulsar nuestro crecimiento y sostenibilidad de nuestros clientes en el sector energético.

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

Si

#### **2.1. Información adicional**

Las pequeñas y medianas empresas pueden ajustarse, crear nuevas ideas y tener éxito, convirtiéndose en protagonistas importantes en un entorno en evolución constante, en este sentido las PYMES tienen un rol crucial en la economía y están preparadas para afrontar múltiples desafíos y es que su capacidad de adaptación les permite reaccionar ágilmente ante cambios económicos y políticos, modificando procesos y estrategias de negocio para satisfacer nuevas necesidades.

Al estar cerca de la comunidad, pueden detectar oportunidades y establecer alianzas con entidades públicas, lo cual es fundamental para cumplir con la normativa. La tendencia es que cada vez más PYMES implementen prácticas y medidas sostenibles, lo que ofrece la oportunidad de destacar en un mercado cada vez más concienciado con el medio ambiente.

En cuanto al uso de la tecnología cabe destacar que cada vez son más las empresas que emplean redes sociales y plataformas tecnológicas para maximizar su presencia y llegar a más clientes potenciales. Además, fomentan la equidad de género y la armonización entre el trabajo y la vida personal, generando ambientes laborales más integradores.

Finalmente, al dedicar recursos a la capacitación de su personal, no solo aumentan su eficiencia, sino que también apoyan el progreso de la comunidad.

### **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**

Consideramos aspectos sociales y ambientales, principalmente motivados por el cumplimiento legal exigido en el sector energético, además nos aseguramos de adherirnos a las regulaciones que promueven la sostenibilidad y la responsabilidad social, integrando estas prácticas en nuestras operaciones para contribuir a un desarrollo más equilibrado y respetuoso con el entorno.

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

No existe presupuesto ni se destina parte de los beneficios a proyectos sociales y/o medioambientales

### **4.1. Información adicional**

Actualmente no existe presupuesto ni se destina parte de los beneficios a proyectos sociales y/o medioambientales pero es una cuestión a tener en cuenta y valorar en el futuro.

## **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**

Sí, en nuestra organización tenemos claramente identificados los grupos de interés con los que nos relacionamos, incluyendo empleados, clientes y proveedores,. por ello realizamos una gestión específica para cada uno de estos colectivos, asegurando una comunicación efectiva y un entendimiento mutuo.

En el sector energético, trabajamos estrechamente con comercializadoras y distribuidoras, así como con REE, OMIE, CNMC y otros organismos con los que tenemos que estar en permanente comunicación con ellos, ya que es parte del trabajo diario. Esta colaboración nos permite alinear nuestras soluciones con las necesidades del mercado y las regulaciones vigentes, lo que fortalece nuestras iniciativas y contribuye a un desarrollo sostenible en la industria.

También interactuamos con los medios de comunicación para informar sobre nuestros proyectos y avances, promoviendo la transparencia y el compromiso social.

## **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**

Sería interesante implementar encuestas de satisfacción para posibles clientes una vez realizada la presentación de nuestra propuesta, sería una medida a desarrollar en el futuro.

## **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?**

Se comenta verbalmente la forma de trabajar en la organización al iniciar la relación laboral

#### **7.1. Información adicional**

Una vez realizado el curso vimos la necesidad de realizar documentación de bienvenida con la filosofía y valores de la empresa, el código de conducta esperado y otros asuntos relacionados con la forma de interactuar y trabajar. Por ejemplo respecto a la LOPD.

Por ello hemos decidido realizar un folleto de bienvenida para las nuevas incorporaciones.

### **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, pero no de manera sistemática o formal

#### **8.1. Información adicional**

Como hemos comentado al ser una empresa con 10 empleados funciona el boca a boca y no hay por escrito ninguna de estas cuestiones. Consideramos que sería interesante tenerlas y es un proyecto de cara a futuro para consolidar los valores y visión de la empresa.

## **Plan de Responsabilidad Social**

### **9.- Respecto a la Responsabilidad Social ¿En qué situación se encuentra su organización en este momento?**

Estamos actualmente abordando las primeras actuaciones en Responsabilidad Social

#### **9.1. Información adicional**

Una vez hecho el curso de formación inicial hemos visto la importancia de tener un plan de responsabilidad social sólido y que aborde diferentes materias, por lo que, como indicamos estamos tratando de elaborar un enfoque en las principales áreas en las que creemos que podemos tener un impacto directo.

### **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**

Como ya hemos comentado no existe un plan ni acciones concretas.

## **CLIENTES**

## Satisfacción de cliente

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

Conocemos la satisfacción de los clientes de manera informal por la relación cercana que tenemos con ellos

#### 11.1. Información adicional

Actualmente tenemos en nuestro ERP un sistema post-venta en el que hablamos con el cliente de forma periódica para conocer en qué estado se encuentra.

En este punto creemos que se podría mejorar y hacer una interacción mayor con ellos, así como una pequeña encuesta cada 3 meses para conocer que puntos debemos de mejorar.

### 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

Estas mejoras son relativas a la funcionabilidad y nuestras herramientas disponibles en nuestro ERP y se le comunica a los clientes mediante un boletín con dichas mejoras, a niveles estructural de empresa no sé notifican cambios.

## Innovación en los productos y servicios

### 13.- ¿Se llevan a cabo labores de investigación para ajustar los productos y servicios a las expectativas y necesidades de los clientes y el mercado?

Se planifica y se evalúa el resultado en la innovación de forma responsable y sostenible en el tiempo

#### 13.1. Información adicional

En este sentido ASIC tiene que estar alineado con las especificaciones legales y requerimientos que se plantean. Por tanto todos los cambios que se realizan son sostenibles y duraderos en el tiempo (hasta nuevos cambios), además se intentan implementar mejoras en la gestión que faciliten la accesibilidad o la visión de datos, con la idea de optimizar y aportar calidad al tiempo de trabajo de nuestros clientes.

## Calidad de los productos y servicios

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

Hasta la fecha no se han tenido en cuenta aspectos socialmente responsables en la producción o prestación del servicio

#### 14.1. Información adicional

Trabajamos en su mayoría con empresas aragonesas, promoviendo el trabajo en Aragón, pero más allá de esa medida no se ha realizado ninguna otra acción al respecto.

### 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**

Se ofrece un servicio post-venta a través del cual el cliente mediante tickets nos puede indicar las incidencias o dudas que puedan surgirle de acuerdo a la usabilidad del programa, además como hemos indicado tenemos un apartado entero dentro del erp para el post-venta y estamos ideando un plan de actuación de acuerdo con las necesidades de la empresa, de forma que nos permita conocer la satisfacción real de nuestros clientes, puntos fuertes y las posibles áreas de mejora y ser capaces de evaluar en el tiempo si hemos sido capaces de mejorar en aquellas áreas con menor puntuación.

### **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**

En el contrato entre empresas se especifica punto por punto todos los servicios ofrecidos, las características y limitaciones.

## **PERSONAS EMPLEADAS**

### **Satisfacción de las personas empleadas**

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

Sí, formalmente alguna vez hemos realizado alguna iniciativa puntual (reuniones específicas, encuestas, etc...)

#### **17.1. Información adicional**

Hemos realizado alguna encuesta general sobre la satisfacción de los empleados en diferentes áreas que tienen que ver con la relación laboral: higiene en el trabajo, carga de trabajo, localización, adecuación de las tareas, comunicación, salario... etc.

Además periódicamente existe una reunión con los responsables de cada área en la que se pueden tratar aquellos temas que sean de carácter más urgente.

### **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)?**

No se han desarrollado actividades en esta materia

#### **18.1. Información adicional.**

No se han tomado medidas en este área, por ejemplo la contratación de personal se

encuentra externalizada, por lo que los candidatos son seleccionados de acuerdo a las necesidades de la oferta de trabajo sin tener en cuenta ningún otro aspecto de tipo personal.

## **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 aplican medidas específicas de conciliación ante necesidades puntuales y casos concretos.

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

No existe ningún tipo de normativa o plan de actuación al respecto, pero si algún trabajador necesita teletrabajar o modificar su horario laboral en ocasiones puntuales la empresa da esa facilidad en la medida de lo posible.

## **Formación y desarrollo profesional**

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

Cada responsable de departamento identifica y solicita las necesidades de formación en los puestos de trabajo que gestiona

#### **20.1. Información adicional.**

En el caso de programadores y responsables se han realizado cursos de reciclaje y adquisición de nuevos conocimientos, dependiendo de las necesidades de cada puesto de trabajo.

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

Con la incorporación de cada persona trabajadora se realiza formación básica relacionada con el desempeño del puesto de trabajo y la actividad de la organización

#### **21.1. Información adicional.**

Al ser un sector tan particular es crucial que los primeros días de una persona en la empresa se forme y conozca el sector eléctrico y las peculiaridades y cuestiones intrínsecas que pueda encontrarse en el desarrollo de su puesto de trabajo.

## **Seguridad y Salud**

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

Se ha realizado la evaluación de riesgos laborales y planificado la acción preventiva

#### **22.1. Información adicional.**

Además de forma anual los trabajadores tienen la opción de pasar si lo desean un reconocimiento médico exhaustivo.

También contamos con seguro de salud proporcionado por la empresa.

Plan de prevención de riesgos laborales y visita y seguimiento por la empresa realizadora.

## **PROVEEDORES**

### **Compras responsables**

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

En la compra de productos, bienes y servicios, no se han definido criterios medioambientales y sociales.

##### **23.1. Información adicional.**

como hemos indicado con anterioridad, en este sentido no hemos realizado ningún plan estratégico, bien es cierto que tratamos de contaminar lo menos posible, por ejemplo utilizando papel reciclado, luces de bajo consumo o colaborando principalmente con proveedores locales.

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

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

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

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

Dentro de favorecer la compra local también se tiene en cuenta la calidad del producto o servicio , prestaciones y precio.

## **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.**

En este sentido se colabora de forma puntual a través de otra sociedad que existe (NUEVA COMERCIALIZADORA ESPAÑOLA), en la que por ejemplo, hasta hace poco se regaló un año de electricidad gratis a través de la casa de la mujer de zaragoza para personas que cumplieran los criterios para participar.

### **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.**

Al tratar con otras empresas nos resulta un poco complicado alinear un proyecto social con nuestra estrategia de negocio.

### **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?**

No se difunden estas actuaciones

#### **27.1. Información adicional**

Como hemos indicado no se difunden estas actuaciones

### **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 realizan comunicaciones en redes sociales y prensa de forma aislada de los proyectos realizados y colaboraciones en curso

## **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.**

En la medida de lo posible la compra de energía que se realiza suele provenir de energías renovables.

### **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.**

En este sentido necesitaríamos algún tipo de asesoramiento ya que no sabemos como

podemos posicionarnos frente al cambio climático.

### **Economía circular**

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

No se han desarrollado iniciativas o proyectos orientados a la economía circular

#### **31.1. Información adicional**

Es un punto importante a tener en cuenta, si que es cierto que al ser una empresa tecnológica en la que la mayor parte de actividad se realiza a través de internet o con equipos informáticos nos resulta algo más complicado de implementar alguna medida.

### **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?**

No de una manera formal

#### **32.1. Información adicional**

No existe una comunicación formal, se trata de minimizar los niveles de contaminación utilizando papel reciclado, bombillas de bajo consumo, suspensión de aparatos electrónicos cuando no están en funcionamiento, y en la medida de lo posible factura electrónica para evitar tener que utilizar materias como tintas y papel.

## **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 - Ser una empresa rentable y sostenible en el tiempo
- 2 - Disponer de presupuesto
- 3 - Emplear prácticas empresariales abiertas y transparentes
- 4 - Ofrecer productos y servicios de calidad
- 5 - Escuchar las necesidades y expectativas de sus grupos de interés
- 6 - Poner en práctica medidas para crear un buen clima laboral
- 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 - Trabajar para proteger y mejorar el medio ambiente

### **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?**

6

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

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

Consideramos que nuestro principal punto fuerte radica en la orientación hacia la calidad y la gestión de relaciones con nuestros clientes. La implementación de un servicio post-venta efectivo y el desarrollo de un sistema de tickets para resolver problemas o incidencias son aspectos clave en nuestra propuesta. Nuestro objetivo es garantizar la satisfacción de nuestros clientes, por lo que su opinión es fundamental. Asimismo, la transparencia en nuestras gestiones y nuestra ética laboral son también pilares de nuestra empresa. Además, estamos enfocados en mejorar continuamente las capacidades tecnológicas de nuestro ERP

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

Podríamos mejorar en áreas como la participación en proyectos sociales y la implementación de planes de responsabilidad social empresarial, especialmente en lo que respecta a la conciliación laboral. Sería beneficioso desarrollar un manual de buenas prácticas y compartir la filosofía de la empresa con los nuevos colaboradores. Además, debemos explorar formas de fortalecer nuestra economía circular y determinar cómo contribuir de manera activa en la lucha contra el cambio climático.

## **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 7. Energía asequible y no contaminante.
- ODS 8. Trabajo decente y crecimiento económico.
- ODS 9. Industria, innovación e infraestructura.
- ODS 10. Reducción de las desigualdades.
- ODS 11. Ciudades y comunidades sostenibles.
- ODS 17. Alianzas para lograr los objetivos.