

## RSA - PYMES

---

### Empresa evaluada

**TICNINE SOLUTIONS, S.L.**  
CIF:B99352148  
C/Bari 31 Oficina 319.-  
50197 - Zaragoza  
Zaragoza

### DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

#### 01 - Denominación de la organización

TICnine Solutions SL

#### 02 - Dirección - CP - Población

C/ Bariu 31, Edificio Technocenter, Oficina 319, 50197 Zaragoza

#### 03 - Sector. Actividad

Servicios Tecnológicos

#### 04 - Año comienzo actividad.

2012

#### 05 - Número de personas empleadas

8

#### 06 - Persona contacto

Vanesa Calderón  
vcalderon@ticnine..com

#### 07 - E-mail contacto

admon@ticnine.com

#### 08.- Página web

ticnine.com

### 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 consideran importantes si bien no existe un análisis estructurado de los mismos

#### **1.1 Información adicional**

Al ser una empresa todavía en crecimiento y pequeña, se tienen en cuenta y se valoran así cómo pueden afectarnos, pero no seguimos una metodología y un acta "formal", por decirlo así.

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

No

#### **2.1. Información adicional**

La ausencia de una estructura dedicada, aunque se tenga presente, hace que tengamos que buscar apoyos.

### **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**

Anticiparse a este tipo de retos nos ayuda luego a ser más ágiles a la hora de implantarlos.

#### **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**

Debido a nuestro tamaño, el esfuerzo o colaboraciones van más de la mano de apoyo, consultoría o mentorización que en partidas económicas en sí.

### **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**

Hay que estar "en el medio", no se puede andar de espaldas.

#### **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

Al igual que en preguntas anteriores, no tenemos un departamento "per se" para esto.

#### 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

Y en continua actualización!

### 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

Si por algo creamos la empresa, es precisamente para hacer las cosas como creemos mejor. Indispensable.

#### 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

Dando los primeros pasos, al final se trata de documentar lo que hemos venido haciendo.

### 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

Volviendo a comentar nuestro tamaño, es complicado tener indicadores. Los objetivos que nos gustaría completar básicamente es ser socialmente responsables porque creemos que eso también nos ayuda a ser mejor empresa.

#### 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**

Tenemos una tasa de abandono casi nula. Es más, casi todas las incorporaciones de new names vienen recomendadas por base instalada.

#### **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**

De hecho, llevamos un par de "vueltas al cole" en las que los clientes nos preguntan por las novedades para el siguiente año. Estamos pensando en cómo, sin ser "pesados", comunicar y procedimental esta cuestión.

### **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**

El grado de tecnificación y mejora continua en nuestros servicios, es parte tanto de nuestra visión como de nuestro objetivo.

### **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**

Sobre todo en la parte de infraestructura, sí que facilitamos información en cuanto a reciclaje, recomiendo o ahorro energético.

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

Se ofrece un servicio postventa integral y de manera proactiva, en el que la organización informa a sus clientes de posibles defectos o errores en el producto o su comercialización

#### **15.1. Información adicional**

Es nuestra principal actividad, servicios gestionados : ) Disponemos de herramientas de gestión que nos permiten seguir indicadores de nivel y excelencia de servicio en tiempo real.

## 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

## 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

Somos cercanos, promovemos semanalmente reuniones genéricas, son informados de ideas o tendencias o servicios nuevos que preparamos, hacemos seguimiento a diario y todo el personal es escuchado. y tenido en cuenta...

### 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)?

Se realizan acciones de sensibilización y formación en materia de equidad y principio de no discriminación dirigidas al departamento de personas y al personal directivo

#### 18.1. Información adicional.

Por nuestro tamaño y nuestra transparencia, esto no es un problema para nosotros, lo tenemos en marcha e incluso vamos a tener un canal de información t "denuncia" abierto.

### 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?

Existen iniciativas formales para facilitar el equilibrio entre vida laboral, familiar y personal

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

Somos pequeños, nos hablamos todos y hay confianza, nos apoyamos entre todos ante posibles contingencias tanto esporádicas como regulares, vacacionales, casuales, etc

### 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.**

En las reuniones semanales, planificamos necesidades a corto -procesos específicos-, medio -formación o renovación de certificaciones- y a largo -idiomas, por ejemplo-. Se tienen en cuenta tanto las solicitudes de cada persona como las propuestas por nuestra parte.

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

Además de realizar acciones formativas para mejorar las competencias técnicas, se realiza formación en competencias personales y formación orientada a la promoción y desarrollo profesional y personal de las personas empleadas

### **21.1. Información adicional.**

Un empleado bien formado es un beneficio para todos. No hay nada más que añadir.

## **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.**

Ya hemos iniciado el proceso para ser empresa saludable : )

## **PROVEEDORES**

### **Compras responsables**

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

En algunos casos, se tiene en cuenta la procedencia de los productos, y se ha considerado algún criterio ambiental para la compra de algún producto, bien o servicio.

### **23.1. Información adicional.**

No siempre podemos elegir a la hora de realizar compras de equipamiento, al final vamos a marcas cerradas, Lo que si tratamos es de agrupar pedidos, para tener ya no tanto coste, para menor impacto en el medio ambiente.

## **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.**

Para nosotros la cercanía y confianza, es fundamental, aunque tengamos aspiraciones globales.

### **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.**

Tenemos algún cliente que son organizaciones sin ánimo de lucro y bien directamente o a través de terceros, realizamos acciones formativas, de mentorización...

#### **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.**

No están unidos a día de hoy pero con matices, al final todo repercute, concienciación, imagen, hay muchas cosas implicadas.

#### **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?**

Se comunican a las personas empleadas de manera puntual y no sistematizada

#### **27.1. Información adicional**

Nuevamente por nuestro tamaño, hasta ahora nos podemos permitir comunicarlo de manera informal y directa, contando qué llevamos idea, qué pueden aportar, qué ámbitos pueden proponer...

#### **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**

Como en la pregunta anterior, en las reuniones diarias o semanales comunicamos este tipo de acciones.

### **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 llevan a cabo acciones para separar y reciclar residuos y para reducir el consumo de recursos naturales.

##### **29.1. Información adicional.**

Tenemos hasta un juego que "penaliza" el no depositar los materiales reciclables, tratamos de tener temperaturas de confort, en fin, lo aplicamos en el día a día.

#### **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 a nivel interno para prevenir la contaminación y se desarrollan acciones que se comunican internamente.

##### **30.1. Información adicional.**

La verdad que poco podemos hacer, tratar de reciclar, equipos de bajo consumo, agrupar portes, transportes y visitas.

### **Economía circular**

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

Existe alguna iniciativa puntual en uso de productos reciclados, reutilización de materiales y reciclaje de los residuos generados.

##### **31.1. Información adicional**

Y estamos trabajando en al menos, tener un protocolo y que esté dentro de las labores diarias de manera formal.

### **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**

Por cómo trabajamos, la cercanía y el tamaño, lo vamos haciendo o bien en las reuniones

diarias o bien "en caliente".

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

4

### Puntos fuertes y áreas de Mejora

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

Somos transparentes, comunicativos, ágiles, empáticos.

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

Pues quizás tener más tiempo disponible para procedimentar y crear nuevas líneas de actuación en la materia.

### 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 8. Trabajo decente y crecimiento económico.
- ODS 9. Industria, innovación e infraestructura.