

## RSA - PYMES

---

### Empresa evaluada

**SICOMORO SERVICIOS INTEGRALES, S.L. -  
TICKAMORE BY IACPOS**

CIF: B99020547

Camino del Vado 21

50014 - Zaragoza

Zaragoza

### DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

#### 01 - Denominación de la organización

SICOMORO SERVICIOS INTEGRALES, S.L.

#### 02 - Dirección - CP - Población

CAMINO DEL VADO, 40 (LOCAL) - 50014 - ZARAGOZA

#### 03 - Sector. Actividad

CNAE 6201 - Programación, consultoría y otras actividades relacionadas con la informática

CNAE 9102 Actividades de museos

CNAE 9103 Gestión de lugares y edificios históricos

CNAE 9104 Actividades de los jardines botánicos, parques zoológicos y reservas naturales

CNAE 4110 Promoción inmobiliaria

CNAE 5229 Otras actividades anexas al transporte

CNAE 2620 Fabricación de ordenadores y equipos periféricos

#### 04 - Año comienzo actividad.

2004

#### 05 - Número de personas empleadas

35

#### 06 - Persona contacto

Carlos Castellón Sánchez

#### 07 - E-mail contacto

[carlos.castillon@tickamore.com](mailto:carlos.castillon@tickamore.com)

#### 08.- Página web

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

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**

Se ha desarrollado un análisis DAFO que tiene presente como la compañía puede estar afectada por temas globales/generales (Económicos, políticos, medioambientales, tecnológicos, sociales).

De este análisis se realiza un análisis de riesgos y se implementan medidas y objetivos.

El DAFO es revisado y analizado anualmente.

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

Si

#### **2.1. Información adicional**

Sí, es posible, mediante un buen análisis.

## **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 plantea y planifica por exigencia legal (sectores específicos) el impacto de los aspectos sociales y ambientales en la actividad tanto en el corto como en el medio o largo plazo

#### **3.1. Información adicional**

Nada que añadir.

### **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**

Nada que añadir.

## **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**

Nada que añadir.

#### **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**

Nada que añadir.

### **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**

Nada que añadir.

#### **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**

Nada que añadir.

### **Plan de Responsabilidad Social**

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

Este año se ha elaborado un primer plan de actuaciones en materia de Responsabilidad Social

#### **9.1. Información adicional**

Nada que añadir.

#### **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 específicos, teniendo en cuenta otras variables como plan de negocio, mercado y competencia, futuros requisitos legales, ?.

### **10.1. Información adicional**

Nada que añadir.

## **CLIENTES**

### **Satisfacción de cliente**

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

Sí, existe una metodología que se revisa periódicamente y permite incorporar la opinión de los clientes

##### **11.1. Información adicional**

Nada que añadir.

#### **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**

Nada que añadir.

### **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**

La compañía planifica y cuantifica las horas/costes destinadas a las mejoras de los productos que suponen una inversión I+D

### **Calidad de los productos y servicios**

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

La organización cuenta con un proceso normalizado que engloba el análisis sistemático de los aspectos socialmente responsables del proceso productivo o de prestación del servicio, y el seguimiento de la eficiencia de las actividades relacionadas, incluida la comercialización.

##### **14.1. Información adicional**

Nada que añadir.

#### **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

Nada que añadir.

## 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

Nada que añadir.

## 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

La compañía tiene implementado dentro del sistema de Mejora de la Calidad (basada en ISO 9001) un seguimiento anual de la satisfacción de los empleados a modo de encuesta. Los resultados de la encuesta se complementan con los resultados de la debilidades, amenazas, oportunidades y fortalezas del DAFO y se plantean objetivos y/o acciones en función de la urgencia y de los medios disponibles para el ejercicio próximo al análisis.

### 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.

De manera puntual, se realizan acciones de concienciación relacionadas con la Igualdad de Oportunidades. Buscando involucrar a los responsables de los departamentos y a la dirección de la empresa.

### 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 la conciliación de todas las personas empleadas y actuaciones de sensibilización para promocionar la corresponsabilidad en los cuidados y

labores domésticas.

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

La compañía, salvo los casos de los empleados que deben de estar localizados en una ubicación específica, tiene implantado y normalizado el teletrabajo. Además de ser un punto diferenciador de cara a la obtención y retención del talento (ya que permite que nuestros empleados puedan estar ubicados en lugares muy diversos) es una medida que facilita la corresponsabilidad en los cuidados y labores domésticas.

## **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.**

Disponemos de una Plan de Formación Anual que se actualiza anualmente y que cuenta con la posible participación de toda la compañía. Además, este plan de formación está supervisado por los responsables de los departamentos para que se adecue correctamente a las necesidades.

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

El modelo de evaluación de desempeño se orienta al crecimiento personal y profesional de las personas con herramientas como, por ejemplo, desarrollo de un plan de carrera, que se mide y comunica de forma sistemática.

**21.1. Información adicional.**

Existe un modelo de evaluación para medir el desempeño y poder dar retro-alimentación a los trabajadores. Se realiza de manera sistemática.

a.

## **Seguridad y Salud**

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

Existe una evaluación de riesgos en la que han participado de manera activa las personas empleadas y se realizan acciones de concienciación y adquisición de competencias

**22.1. Información adicional.**

Se realiza un análisis de riesgos y se realizan formaciones y concienciaciones al respecto.

## **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.**

Dado el escaso nivel de compras de productos en la compañía, no se ha implantado de manera estandarizada ningún criterio ambiental para realizar las compras. Sin embargo, a la hora de realizar compras se pide presupuesto a vendedores locales (o cercanos al punto de destino). Si cumplen con los requisitos técnicos y son competitivos en precio se realizan las compras a estos.

## **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 valoran el desarrollo de la responsabilidad social en el proveedor y su actividad integrando aspectos ambientales, prácticas comerciales éticas, diversidad e inclusión, cumplimiento legal, y aspectos sociales.

#### **24.1. Información adicional.**

Los proveedores más relevantes para la compañía son evaluados de manera anual. Además, esta evaluación incluye la evaluación de si el proveedor tiene implantado sistemas de gestión de compliance, calidad, RSA o de gestión medio-ambiental, además también se evalúa si esta certificado.

## **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 de manera recurrente con diferentes asociaciones y organizaciones. Sin embargo, esta colaboración no se realiza con una planificación formal.

### **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 realizan algunas iniciativas sociales relacionadas con algún aspecto de la organización o de las personas que trabajan en ella

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

Los proyectos en los que se colabora están íntimamente relacionadas con personas que

trabajan en la compañía.

### **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**

Si bien es cierto que estas acciones se comunican a empleados y a otros grupos de interés, no se realiza de manera formal ni sistematizadas. Sino que se realiza de manera puntual y sin una planificación formal..

### **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 de forma aislada, sin un plan de comunicación y sin una evaluación del impacto.

## **AMBIENTAL**

### **Impacto ambiental**

**29.- Respecto a los temas medioambientales, ¿cómo tiene en cuenta su organización el impacto ambiental en el desarrollo de la actividad?**

No existe una planificación para estos temas.

#### **29.1. Información adicional.**

La compañía no posee una planificación para medir el impacto ambiental. Nuestros servicios se basan en el desarrollo de software y estamos en modalidad de tele-trabajo (lo que disminuye enormemente los desplazamientos.

Consideramos que el impacto medioambiental se produce en mayor medida en los proveedores y en los escasos desplazamientos que tenemos para atender a los clientes. Aunque evaluamos positivamente que nuestros proveedores evalúen su impacto (y trabajen en reducirlo) es difícil que todos ellos lo hagan. Como excepción, sí que lo exigimos a nuestro proveedor de alojamiento de los servidores (OVH). Quienes nos mandan un informe del impacto que tienen nuestros servidores contratados.

### **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.**

Hasta el momento no se han participado en actividades de este tipo.

## **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**

En la compañía priorizamos la compra de equipos reacondicionados para nuestros trabajadores. Sin embargo, no existe una operativa formal al respecto.

## **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 plan de comunicación formal.

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

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

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

Importancia y la involucración de la dirección.

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

Posible estandarización en la recopilación de información de los grupos de interés.

### **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 5. Igualdad de género.
- ODS 8. Trabajo decente y crecimiento económico.
- ODS 10. Reducción de las desigualdades.
- ODS 11. Ciudades y comunidades sostenibles.