

## RSA - Entidades no lucrativas

---

### Empresa evaluada

#### **CLUSTER TIC DE ARAGÓN - TECNARA**

CIF:G99311086

C/María de Luna nº:11 Edificio CEEI Aragón, Nave  
6

50018 - Zaragoza

Zaragoza

### DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

#### **Denominación de la organización**

Cluster TIET de Aragón

#### **Forma jurídica**

Asociación sin ánimo de lucro

#### **Número de socios (en caso de asociaciones)**

27

#### **Número de miembros Junta/Patronato**

11

#### **Dirección - CP - Población**

Pº Isabel la Católica,2  
50007, Zaragoza

#### **Sector/Ámbito de actuación.**

TIC, Electrónica y Telecomunicaciones

#### **Actividad principal**

acciones de desarrollo de negocio para los socios

#### **Colectivo principal atendido**

PYMES

#### **Año comienzo actividad.**

2011

#### **Número de personas empleadas - media anual**

2

#### **Número de personas empleadas estables (contrato indefinido)**

2

#### **Número de voluntarios**

0

### **Persona contacto**

Jaime González Pina

### **E-mail contacto**

jgonzalezpina@tecnara.es

### **Página web**

www.tecnara.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.)**

#### **1.1 Información adicional**

Las entidades del formato clúster en general, y Tecnara en particular, tienen una visión del desarrollo económico muy fundamentada en el concepto de la colaboración.

Este concepto de la colaboración como motor del desarrollo económico tiene una implicación en la importancia que se concede a lo social, como elemento de valor a la hora de gestionar las relaciones del clúster con sus socios, con la administración, con el sistema de enseñanza y con la sociedad en general.

Tecnara está comprometida a la aplicación de criterios de transparencia y equidad en todas sus actividades, estimulando el traspaso de estos criterios a sus socios y a todas aquellas entidades y personas con las que se relaciona.

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

#### **2.1. Información adicional**

Las Pymes en un mundo globalizado como el de hoy en día debe de juntarse con empresas para poder crecer y afrontar los nuevos retos mediante colaboración con otras...

## **Integración en la estrategia de los retos económicos, sociales y ambientales**

### **3.- Al planificar la actividad de su organización, ¿se diferencian los planes a corto y a largo plazo?**

#### **3.1. Información adicional**

Desde el cluster tenemos planteado un plan estratégico, el cual es revisado anualmente, y el cual tiene como periodo de vigencia 2015-2018. Se distingue en el plan entre estrategias y acciones a corto, medio y largo plazo.

### **4.- La organización se preocupa de ser rentable (económica- y socialmente) y optimizar los recursos de los que dispone**

#### **4.1 Información adicional**

Se analiza de forma periódica las acciones llevadas a cabo de cara a que seamos capaces de optimizar los recursos de los que dispone la asociación.

### **5. En caso de ser positivo el resultado del año ¿cómo se define el destino de estos fondos?**

#### **5.1. Información adicional**

En el caso de obtener beneficios, aunque se intenta ceñir el presupuesto año a año a cada uno de los proyectos analizados a través de un proceso participativo de los socios y del cual se extraen los mejores proyectos de cara a que beneficien al conjunto de los socios de la entidad y se asignan las partidas necesarias para llevar a cabo dichos proyectos.

## **Impulso del diálogo con los grupos de interés/stakeholders**

### **6.- Tiene identificados su organización los grupos de interés/colectivos con los que se relaciona: empleados, cliente/usuarios, familias, voluntarios, proveedores, financiadores y donantes, aliados y colaboradores públicos y privados, medios de comunicación, otros.**

#### **6.1. Información adicional**

Hay despliegue de actividad con ellos en diferentes intensidades en función de interés, planificación y recursos.

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

#### **7.1. Información adicional**

se realizan reuniones periódicas de cada uno de los grupos de interés los cuales son definidos por el conjunto de los socios y de ellos se sacan las necesidades concretas o lo

que esperan los mismos de la asociación.

## **Transparencia, rendición de cuentas y buen gobierno de la organización**

**8.- En cuanto a los miembros del órgano de gobierno, con independencia de si ejercen su cargo a nivel particular o en calidad de representantes jurídicos de otros organismos/organizaciones públicas o privadas, ¿cómo desempeñan de su cargo?**

### **8.1. Información adicional.**

Ejercen su cargo de forma activa y responsable, conocen a fondo la entidad, participan activamente en la planificación estratégica y anual y colaboran estrechamente con el órgano de dirección. Sus datos son públicos y establecen mecanismos que evitan situaciones de conflicto de intereses

**9.-Respecto a la rendición de cuentas, ¿cómo actúa la organización?**

### **9.1.- Información adicional.**

Se lleva una total transparencia, subiendo a nuestra web los resultados y facilitando a todos los socios y a aquel que lo solicite nuestras cuentas y presupuestos. Se sigue la ley de transparencia, aportando la información en la web de la asociación.

**10.- ¿Se proporciona información clara, honesta y fiel sobre la propia organización, su composición, estrategia y funcionamiento, sus redes y acuerdos y sus fuentes de financiación y obtención de recursos?**

### **10.1. Información adicional**

e proporciona información clara, honesta y fiel sobre la propia entidad, su composición, estrategia y funcionamiento,, los acuerdos, de donde proceden los recursos que posee.... a todos los socios y grupos de interés así como a todo aquel que lo solicite a la asociación.

**11.- 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?**

### **11.1.- Información adicional**

existe un código de conducta el cual es revisado periódicamente con la metodología propia de la asociación TICgob

**12.- ¿Conocen las personas que trabajan y las que colaboran como voluntarias la misión, la cultura (razón de ser de la organización, valores,...) y los objetivos propios y distintivos de la organización?**

### **12.1. Información adicional**

Al tratarse de una agrupación de socios los cuales provienen de distintos campos, es muy importante conocer la cultura de las distintas empresas para ser capaces de darles lo que esperan y de la forma que lo esperan.

## **Plan de Responsabilidad Social**

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

### **13.1. Información adicional**

Estamos dando los primeros pasos en esta materia, aunque muchos de nuestros socios ya las realizan formalmente, promovidos tanto por los asociados como por organismos públicos de ámbito regional y nacional.

Se ha debatido y aprobado en reuniones internas la inclusión en el plan estratégico de acciones concretas vinculadas a la RSC, entre ellas muchas orientadas a líneas de fomento de la empleabilidad de la gente.

**14.- En caso de existir un plan de Responsabilidad Social o acciones concretas, ¿se establecieron los objetivos e indicadores de seguimiento?**

### **14.1. Información adicional**

El objetivo planteado de cumplimiento inmediato es involucrarnos con los desempleados. El objetivo es ser capaces de formar desempleados para poder darles una carrera con futuro.

## **CLIENTES**

### **Satisfacción de cliente**

**15.- ¿Tienen mecanismos para conocer la satisfacción de sus clientes/usuarios/beneficiarios?**

### **15.1. Información adicional**

Tenemos nuestros socios y de los cuales el 90% son empresas. Al realizar un proyecto o actuación con un grupo de ellos se realizan a su finalización encuestas de satisfacción y una entrevista con cada uno de ellos para ser capaces de detectar mejoras en el planteamiento de las acciones, resultados esperados....

**16. ¿Disponen de mecanismos para conocer la satisfacción de sus organismos financiadores y donantes?**

### **16.1. Información adicional**

...

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

**17.1. Información adicional**

Como hemos comentado, mediante encuestas diseñadas específicamente para cada tipo de acción, somos capaces de identificar las mejoras de cara a nuestros servicios, del mismo modo con la mayor parte de los socios participantes se realiza una breve entrevista face to face.

**Innovación en los productos y servicios**

**18.- ¿Se llevan a cabo labores de investigación e innovación para ajustar los productos y servicios a las expectativas y necesidades de los diferentes clientes/usuarios/beneficiarios y el sector de la actividad?**

**18.1. Información adicional**

Somos capaces de estar al día de las novedades del sector gracias a la vigilancia activa realizada desde el cluster.

Se hace comparativas con otros clusters cercanos para la mejora de los servicios realizados y para compartir conocimientos y buenas prácticas.

Se crean metodologías para abordar ciertos servicios y de este modo poder llevarlos a cabo año tras año, siempre buscando como mejorar este servicio, buscando la excelencia del mismo.

**Calidad de los productos y servicios**

**19.- ¿Cómo realiza su entidad la puesta a disposición del producto o servicio?**

**19.1. Información adicional**

En nuestra organización es difícil hablar de venta como tal.

**20.- ¿Cuáles son las características del sistema de evaluación y seguimiento de los servicios/productos de su organización?**

**20.1. Información adicional**

En este caso nos encontramos ante un servicio continuo de postventa en el cual atendemos a todos nuestros socios y mediante el cual somos capaces de recabar información para poder mejorar nuestros servicios, conocer si los resultados eran los esperados por el socio...

**Transparencia informativa sobre el producto o servicio**

## **21.- ¿Se proporciona información sobre los productos y/o servicios ofertados?**

### **21.1. Información adicional**

En todas las acciones realizadas desde el cluster, o servicios vendidos, se proporciona en todo momento una información lo más clara y concisa de la acción o servicio que estamos vendiendo al socio, las opciones que tiene para llevar a cabo el mismo y los riesgos que pueden implicar las decisiones tomadas, así como sus beneficios y requisitos de acceso a cada una de las acciones planteadas.

## **PERSONAS EMPLEADAS**

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

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

##### **22.1. Información adicional**

Hay comunicación fluida y transparente entre el personal del cluster y sus órganos de gobierno y cada semestre se tiene reuniones para tratar estos temas.

### **Igualdad de oportunidades y no discriminación**

#### **23.- ¿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, cultura...)?**

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

Somos una entidad pequeña de sólo dos trabajadores pero se trabaja para la propia promoción interna en casa de darse y disponemos de retribución variable basada en objetivos consensuados entre la Junta Directiva y el equipo del cluster cada año. Estos son revisados periódicamente y en esa revisión se ven posibles mejoras. En cuanto a la formación se promueve que está sea lo más acorde a los puestos de trabajo y buscando siempre la excelencia.

### **Corresponsabilidad en los cuidados y conciliación de la vida personal, familiar y laboral**

#### **24.- En cuanto la conciliación entre vida personal, familiar y laboral, ¿cuenta su organización con medidas que faciliten su equilibrio?**

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

Poder trabajar desde cualquier parte (teletrabajo), flexibilidad en el horario,.....

## **Formación y desarrollo profesional**

**25.- ¿Cómo gestiona su organización las necesidades de formación de las personas empleadas y voluntarias?**

### **25.1. Información adicional.**

Anualmente no, bimensualmente se ve si hay necesidades de formación entre el personal del cluster. Estas necesidades pueden ser sugeridas tanto por los órganos de gobierno como por los propios empleados y, son llevadas ante la junta directiva para analizarlas, ver los pros y contras de todas ellas y aprobar su realización.

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

### **26.1. Información adicional.**

no hay

## **Seguridad y Salud**

**27. ¿Tiene implantado en su organización mecanismos de salud y seguridad laboral?**

### **27.1. Información adicional.**

Implantado por MAZ y esta en conocimiento de los empleados del cluster y de su junta de gobierno.

## **PROVEEDORES**

### **Compras responsables**

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

### **28.1. Información adicional.**

Se intenta promover a los proveedores locales para ser capaces de hacer crecer el tejido cercano a nosotros, siempre buscando la excelencia en el servicio / producto solicitado.

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

**29.- ¿Existen criterios de clasificación y evaluación de los proveedores que integren aspectos sociales, ambientales y de proximidad?**

### **29.1. Información adicional.**

Ante una igualdad en el precio siempre se prioriza a los proveedores locales o aquellos que

disponen de referencias de clusters con los que sabemos que han trabajado con éxito.

## **SOCIAL**

### **Acción Social, evaluación y seguimiento de impactos**

**30.- En cuanto a la implicación en la comunidad en la que desarrolla la actividad su organización, ¿en qué tipo de proyectos sociales colabora?**

#### **30.1. Información adicional.**

...

### **Alineación de los proyectos sociales con la estrategia de negocio**

**31.- ¿Considera que los proyectos sociales desarrollados están integrados con los fines y la estrategia de su organización?**

#### **31.1. Información adicional.**

En todos los proyectos sociales realizados se busca que estén alineados con la estrategia del cluster y sus socios, cuentan con cofinanciación por parte de organismos públicos y de las empresas socias, siempre se analizan los resultados obtenidos en los proyectos para poder planificar el siguiente con resultados más exitosos que el anterior.

### **Transparencia con el entorno social de la organización**

**32.- En el caso de desarrollar actuaciones en materia social ¿en qué medida se comparten con las personas empleadas, voluntarias y otros grupos de interés, fomentando su participación e implicación activa?**

#### **32.1. Información adicional**

Toda la actividad del cluster es difundida a través de sus medios: boletín semanal orientado tanto a socios como grupos de interés y personas particulares que se acercan al cluster para mantenerse informados por iniciativa propia, página web, twitter, prensa digital o escrita, entrevistas en radio y televisión...

### **Comunicación y fomento de buenas prácticas**

**33.- ¿En el caso de desarrollar actuaciones en materia social ¿en qué medida se realiza una comunicación proactiva en la Comunidad Local?**

#### **33.1. Información adicional**

Cualquier actividad desarrollada por el cluster o por cualquiera de sus socios es comunicada a través de los medios del cluster.

## **AMBIENTAL**

### **Impacto ambiental**

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

#### **34.1. Información adicional.**

El impacto es muy limitado al tratarse de sólo dos trabajadores en el equipo del cluster, pero siempre se proponen mejoras a la hora de ahorro de energía, fomento del reciclaje de todo aquello que se pueda.... Nuestro lugar de trabajo dispone de certificado iso 14.001

### **Compromiso frente al cambio climático**

**35.- ¿Se participa o se ponen en marcha acciones que evidencien el compromiso público de la organización para prevenir la contaminación?**

#### **35.1. Información adicional.**

Como hemos comentado, nos encontramos en una oficina que dispone de certificado iso 14.0001. Todas las prácticas propuestas se evalúan e incorporan al equipo del cluster. Del mismo modo se realiza una comunicación proactiva y externa de aquellos programas que puedan beneficiar a todos los socios en materia de impacto ambiental.

### **Economía circular**

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

#### **36.1. Información adicional**

no hay

### **Comunicación ambiental**

**37.- En el caso de desarrollar actuaciones en materia ambiental ¿en qué medida se comunica a los diferentes grupos de interés?**

#### **37.1. Información adicional**

Se comunica a todos los grupos de interés(socios) pertenecientes al cluster mediante los medios del cluster. Intentamos participar en todos los proyectos posibles (life green tic, pine...)

## **VALORACIÓN GLOBAL DE LA GESTIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE**

## Priorización de temas

**38.- 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)**

-

## Valoración Global

**39.- ¿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

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

El punto fuerte de la actividad RSA del Clúster TIC de Aragón TECNARA, es la creación de un programa de inserción laboral, desarrollado en colaboración con el Instituto Aragonés de Empleo, INAEM, denominado TECNARA ACADEMY.

Como reacción ante la demanda de trabajadores en las empresas de nuestro sector, TECNARA diseñó una estrategia de empleo y formación denominada TECNARA ACADEMY. Creada por los especialistas en recursos humanos de sus empresas asociadas, entre otros programas (formación continua y excelencia profesional para empleados) incluye la realización de cursos para desempleados.

Estos cursos de TECNARA ACADEMY están dirigidos a desempleados cuya formación (matemáticas, estadística, otras carreras científicas), intereses (informática como hobby), o capacidad personal (mente matemática) les disponga a ser empleables como programadores junior en las empresas asociadas a TECNARA tras la realización de un curso de 300 horas lectivas, de las cuales 200 son teóricas y 100 son prácticas realizadas en proyectos reales en empresa.

TECNARA ACADEMY se realiza con la cofinanciación del INAEM y las empresas socias de TECNARA.

Los cursos tienen compromiso de contratación mínimo del 60%, aunque todos los cursos realizados hasta la fecha han conseguido superar con creces este indicador.

El programa de cursos para desempleados de TECNARA ACADEMY se inició en septiembre de 2015, y hasta la fecha ha realizado 11 cursos, con un total de 145 alumnos y una suma de 91 contratos laborales.

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

El punto de mejora sobre el que el Cluster TIC de Aragón TECNARA va a realizar su actividad de mejora es el apoyo al emprendimiento tecnológico.

Tradicionalmente, y sin un programa reglado, TECNARA, viene colaborando con las

incubadoras de la ciudad de Zaragoza CIEM, Zaragoza Activa, La Terminal y Lanzadera Zaragoza.

Los perfiles de actividades realizadas hasta ahora han sido charlas de motivación y charlas de ejemplos de éxito emprendedor.

De cara al futuro, TECNARA está elaborando un plan de actividad que recoja de manera ordenada las aportaciones que desde el punto de vista de la experiencia personal y profesional pueden presentarse.

El ámbito de actuación en materia de fomento del emprendimiento tecnológico en Aragón se define en dos líneas: incubadoras y semilleros, por un lado, y por otro, estudiantes de las formaciones regladas en ESO y secundaria, formación profesional y universidad.

Además este año se ha empezado a trabajar con distintos agentes que aglutinan a personas con una inserción laboral más complicada como podrían ser los jóvenes del programa de garantía juvenil...

### **Agenda 2030 y Objetivos de Desarrollo Sostenible**

**¿Conoce su organización la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)?**

**En caso afirmativo, ¿su organización tiene identificados los ODS prioritarios sobre los que más impacta?**

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