

## RSA - PYMES

---

### Empresa evaluada

**FRACTAL STRATEGY, S.L.**

CIF:B99532525

C. de Baltasar Gracián, 6, Entlo. D

50005 - Zaragoza

Zaragoza

### DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

#### 01 - Denominación de la organización

Fractal Strategy

#### 02 - Dirección - CP - Población

c/ Baltasar Gracián 6 - entlo. D - 50005 Zaragoza.

#### 03 - Sector. Actividad

Diseño estratégico, diseño de servicios, experiencia de uso, formación.

#### 04 - Año comienzo actividad.

2016

#### 05 - Número de personas empleadas

7

#### 06 - Persona contacto

Carlos Romero Piqueras

#### 07 - E-mail contacto

[hola@somosfractal.com](mailto:hola@somosfractal.com)

#### 08.- Página web

<https://somosfractal.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 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**

Gran parte del trabajo de la empresa se desarrolla en el ámbito de las administraciones públicas con el rediseño de servicios públicos, mejora de la experiencia de usuario/a y formación.

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

Si

### **2.1. Información adicional**

Considero que nuestra trayectoria contribuye al desarrollo de los temas objeto del apartado, así como otras pequeñas empresas y personas autónomas con las que colaboramos habitualmente en el desarrollo de nuestros proyectos

## **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**

Dentro de la estrategia de la empresa, sus objetivos, líneas y actuaciones se definen cuestiones de impacto social y ambiental como parte esencial de nuestra visión, "transformar las organizaciones clave de nuestra sociedad a través del diseño centrado en las personas".

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

Existe un presupuesto que se revisa anualmente y se destina a los proyectos sociales y medioambientales sin analizar el resultado de los proyectos

### **4.1. Información adicional**

Realizamos acciones formativas y de difusión del impacto social del diseño centrado en las personas.

## **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**

Formamos parte de asociaciones de nuestro sector, participamos de congresos, conocemos colaboradores con conocimientos específicos para nuestros proyectos, tenemos contactos con personas de la administración pública y del sector salud.

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

Tenemos mecanismos para identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés y se analizan en cada uno de los casos de forma individualizada

#### **6.1. Información adicional**

El manejo de riesgos, expectativas y objetivos es una de nuestras primeras acciones en cada trabajo realizado y revisado en el transcurso de la relación.

## **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**

Utilizamos herramientas digitales como Miro, Trello y documentos de Drive para describir y comunicar procesos, políticas, protocolos, objetivos... son revisados cada seis meses y comunicados a todas las personas.

### **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**

Las personas participan del desarrollo de la cultura que es transmitida en el día a día y con acciones concretas para las nuevas incorporaciones.

Los objetivos son revisados cada seis meses, dando espacio para la discusión de los mismos.

## **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**

A la hora de abordar los proyectos sobre los que trabajamos tenemos muy presentes valores sociales en lo que creemos como organización y que han comenzado a extenderse como buenas prácticas en nuestro hacer diario. Algunos ejemplos de ello son el uso de un lenguaje claro cuando contamos lo que hacemos y en la comunicación con nuestros clientes; evitamos tecnicismos y nos mostramos cercanos con el fin de establecer relaciones seguras y de confianza con nuestro entorno. Nuestra visión del diseño centrado en las personas, por su parte, nos lleva a apostar por la accesibilidad de todas las personas en todos los espacios y servicios de la Administración pública, poniendo en valor la diversidad funcional y consiguiendo así mejores productos y servicios para todos y todas. Otro ejemplo que cabe destacar es el reaprovechamiento que hacemos de los recursos generados tanto digitales, físicos como en cuanto a investigación en el desarrollo de proyectos. Buscamos la optimización en los procesos de diseño desde un pensamiento amplio que nos lleve a ser más operativos y generar un menor impacto en el entorno.

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

Se plantean indicadores si bien no se establecen objetivos

**10.1. Información adicional**

Como práctica habitual y a modo de cierre de proyecto, nos gusta analizar qué propuestas, técnicas o herramientas han funcionado mejor y por qué, así como qué hemos conseguido con ellas más allá de lo esperado. Esto nos permite implementar mejoras de forma constante en los procesos de diseño y nos anima a que dichas implementaciones sean escalables en función de la envergadura del proyecto.

## **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**

Hemos sistematizado en prácticamente todos los proyectos, especialmente en aquellos ejecutados para la Administración Pública, la realización de encuestas de satisfacción. También solemos realizarlos tras talleres y formaciones.

**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**

Las encuestas citadas en el punto anterior y las entrevistas con clientes clave nos permiten identificar mejoras que implementamos en los procesos internos y gestión de proyectos.

### **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**

Evaluamos nuestros productos y servicios de formación y consultoría mediante cuestionarios al cliente y entrevistas semiestructuradas.

**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**

Desarrollamos gran parte de nuestro trabajo de forma remota evitando un alto número de desplazamientos. Favorecemos la comunicación telemática y el teletrabajo, así como una planificación minuciosa de las salidas de estudio de campo. Hacemos un uso predominante de herramientas de trabajo digitales y fomentamos el uso de las mismas en la relación con nuestros clientes durante el desarrollo de los proyectos.

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

Se ofrece un servicio postventa integral

**15.1. Información adicional**

En nuestro caso la posventa es un acompañamiento en la implantación de los proyectos junto con un apoyo en la detección de agentes clave para el cambio interno y apoyo para ayudar a las personas de las organizaciones a transitar el camino de transformación que uno de nuestros proyectos pueda conllevar. Por ejemplo, si un proyecto trae como consecuencia tener que transformar la forma en la que trabaja un equipo de atención les ayudamos a asimilar el cambio y a entrenarse.

**Transparencia informativa sobre el producto o servicio**

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

Si el cliente nos pregunta preparamos un documento para ellos

**16.1. Información adicional**

En nuestra página web contamos con una información básica de nuestra oferta de servicios (consultoría) y productos (formaciones) para que los clientes puedan hacerse una idea de lo que podemos ofrecerles. No obstante, de forma habitual, elaboramos una propuesta detallada y personalizada para cada cliente potencial, ajustada a sus necesidades y objetivos.

**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**

Se realizan entrevistas entre iguales y con responsables, cuestionarios y sesiones de todo el equipo.

## **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.**

Contamos con protocolos, nuestras ofertas de empleo son difundidas de forma abierta, nuestros proyectos colaboran a este mismo fin.

## **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.**

Flexibilidad de horario, opción de tele-trabajo, las vacaciones salvo 7 días los eligen libremente las personas empleadas, horas libres para el cuidado de hijos y familiares.

## **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.**

Realizamos una encuesta para identificar el tipo de tareas en las que el equipo quiere desarrollarse y nos entrevistamos con cada persona para plantear acciones formativas.

## **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.**

Las competencias se han trabajado con talleres específicos de situación y se desarrollan con formación entre iguales una vez al mes con sesiones temáticas.

## **Seguridad y Salud**

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

Además de desarrollar el sistema de prevención de riesgos laborales y de seguimiento de la siniestralidad y enfermedad laboral, se han introducido medidas adicionales para favorecer la salud laboral de las personas trabajadoras (por ejemplo, espacios de esparcimiento, salud psicológica, educación postural, medidas de apoyo a las víctimas de violencia de género, etc.)

### **22.1. Información adicional.**

Tenemos flexibilidad horaria, tele-trabajo, libertad para elegir la mayor parte de los días de vacaciones, espacio propio de esparcimiento, actividades sociales, protocolos de acoso, formaciones de prevención, reconocimiento médico, posibilidad de traer tu mascota a la oficina.

## **PROVEEDORES**

### **Compras responsables**

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

Existen unas indicaciones de compra de índole general para considerar los aspectos ambientales y sociales en la selección de los productos, bienes y servicios.

### **23.1. Información adicional.**

Se tienen en cuenta estos criterios para la compra de material de oficina, material de limpieza y para la alimentación.

### **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.**

Se priorizan los proveedores locales y pertenecientes a iniciativas sostenibles.

## **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.**

Colaboramos con campañas sociales organizadas por clientes y colaboradores, por ejemplo, recogidas de alimentos en hospitales durante la navidad.

De manera habitual colaboramos en eventos o en iniciativas afines a la cultura de nuestra organización como divulgadores o formadores, entre ellas podemos destacar eventos como Service Jam y Gov Jam,

### **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.**

Participamos, formamos y apoyamos proyectos de innovación social y para administraciones públicas. Un ejemplo: Clarificación de lenguaje administrativo para que toda la ciudadanía tenga un justo acceso a la información.

### **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**

La colaboración con asociaciones como un actor de valor en los procesos de innovación social y rediseño de servicios públicos es conocida por toda la empresa. Por otro, lado cualquier actuación relacionada con el voluntariado o las donaciones también es compartida.

### **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?**



Existe un plan de comunicación de las actividades que se desarrollan y se evalúan los impactos en medios de comunicación y redes sociales

#### **28.1. Información adicional**

Tenemos indicadores del retorno de las acciones en materia de comunicación, temas que mejor funcionan, tiempos, perfiles, seguidores, personas de la empresa con mayor influencia.

### **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 y se ha llevado a cabo alguna iniciativa de forma puntual e informal.

#### **29.1. Información adicional.**

El uso del papel tiende a cero, se minimiza el uso de vehículos a motor, se utiliza iluminación de bajo consumo y se realiza una gestión de residuos adecuada.

#### **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.**

Reducimos el uso de energía y de consumibles, realizamos desplazamientos en transporte público o caminando y si tenemos que acceder a territorios que implican el uso de coches intentamos hacer un uso responsable. En el diseño de los servicios y actividades incorporamos en la medida de lo posible criterios ambientales y de responsabilidad social que apoyen la divulgación entre los clientes, promoviendo su conciencia y su toma de responsabilidad.

#### **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**

Se minimiza el uso del papel y se reutiliza todo el papel utilizado y posteriormente separa para su reciclado como el resto de residuos generados en la empresa. Se utilizan servicios de economía circular para los toner.

## **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 exclusivamente a grupos de interés implicados

### **32.1. Información adicional**

Se comunica de forma puntual en reuniones de equipo, se traslada a los compañeros y compañeras y se describe en los protocolos y políticas de empresa.

Se valora implantar el próximo año un compromiso ambiental con un plan específico de actuaciones ligadas al compromiso.

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

9

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

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

El buen clima laboral en nuestra empresa esta conectado con dos valores el cuidado entre las personas de la empresa y la orientación de la empresa a la realización personal de las personas que la integran, alineando los objetivos de negocio con la realización.

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

Traspassando los proyectos que realizamos dentro de nuestra actividad, que ya tienen en si mismos un enfoque de impacto social, consideramos un área de mejora la aportación desinteresada a iniciativas de nuestra comunidad local. Podríamos aportar a nuestra

comunidad local con iniciativas innovadoras y de participación, para resolver problemas de nuestro contexto local.

## **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 3. Salud y bienestar.
- ODS 4. Educación de calidad.
- ODS 5. Igualdad de género.
- 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 12. Producción y consumo responsable.
- ODS 16. Paz, justicia e instituciones sólidas.
- ODS 17. Alianzas para lograr los objetivos.