

## RSA - PYMES

---

### Empresa evaluada

**RESOLUTIVE TIC, S.L.**

CIF:B99455933

Avenida de la Autonomía 7, Edificio CIEM, planta  
2

50003 - Zaragoza

Zaragoza

### DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

#### 01 - Denominación de la organización

RESOLUTIVE TIC SL

#### 02 - Dirección - CP - Población

Maria Zambrano, 31 - Edif. WTCZ Torre Oeste Planta 9  
50018 Zaragoza

#### 03 - Sector. Actividad

Prestación de servicios relacionados con procesos de datos, hosting y programas informáticos, así como sus accesorios y repuestos.

#### 04 - Año comienzo actividad.

Diciembre de 2015

#### 05 - Número de personas empleadas

4

#### 06 - Persona contacto

Javier Guerrero García

#### 07 - E-mail contacto

[javier.guerrero@resolutive.com](mailto:javier.guerrero@resolutive.com)

#### 08.- Página web

<https://www.resolutive.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**

Tenemos personas certificadas y formadas en distintos ámbitos de la calidad de los servicios y la seguridad de la información.

Estamos en proceso de valoración de las certificaciones de normas tales como 9001 y 27001 al igual que CSA STAR Certification

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

Si

#### **2.1. Información adicional**

Una PYME como la nuestra, realiza un gran esfuerzo en muchas de las tendencias globales, creando empleo y riqueza a nivel local con el compromiso de la cercanía, cumpliendo con nuestras obligaciones legales en todos los ámbitos.

Ofreciendo nuestras soluciones en organismos públicos como son las Universidades .

Difundiendo buenas prácticas y realizando charlas en centros escolares y fundaciones en los ámbitos de la seguridad y concienciación en el ámbito de las TIC.

Primando dentro de nuestra empresa la conciliación de la vida familiar, la formación tanto interna como externa.

## **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**

Cumplimos con la normativa de gestión del residuo del equipamiento informático como del embalaje.

Así como promocionamos productos con poco impacto de huella de carbono como Lenovo

### **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 además se analizan los resultados del importe destinado a proyectos sociales y/o medioambientales

#### **4.1. Información adicional**

Todos los años, como hemos indicado anteriormente con parte de nuestros clientes

dedicamos unas horas de trabajo a la difusión de las buenas practicas en la seguridad TIC, tanto en empresas, colegios (alumnos, docentes y padres), como en charlas dentro de los planes de monograficos de la Fundación Ibercaja, dentro de la geografía de Aragón, La Rioja y Guadalajara.

En el año 2022, hemos realizado más de 20 horas de formación para docentes en centros educativos

## **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**

Dentro de nuestro labor social, intentamos interactuar con todos los grupos que nos aportan valor para llevar a fin nuestra nuestro proposito anual.

Ponemos deacuerdo fabricantes, proveedores y clientes para llevar a cabo estos planes de difusión dentro de nuestra parte de divulgación, obteniendo hasta hora un resultado excelente a la hora de dicho proposito.

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

Existen mecanismos para identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés que se analizan e integran en el negocio de la organización

### **6.1. Información adicional**

A principio de año proponemos a todos estos agentes las campañas divulgativas a realizar, realizando estrevistas con todos ellos.

Una vez elaborado el plan anual, según vamos realizando esta labor, realizamos las encuestas de mejora y de los campos de interes de las pesronas que acuden a las jornadas que realizamos dentro de las empresas y organizaciones.

## **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 documento con normas o pautas de actuación, -manual de bienvenida o similar- que se difunde a todos los trabajadores cuando se incorporan a la organización

### **7.1. Información adicional**

Al ser una empresa pequeña y de reciente creación dicho conocimiento recae sobre las personas que realizan estas labores

**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**

Todas las acciones que se realizan son informadas a todas las personas que trabajan con nosotros, con el fin de llegar al máximo número de personas dentro de todos los ámbitos de realización.

Objetivos cualitativos:

1. Permanencia en la empresa y cumplimiento del objeto del contrato.
2. Cumplimiento del horario establecido.
3. Trato cordial y disciplinado.
4. Correcto código de vestimenta.
5. Implicación en el proyecto RESOLUTIVE TIC .
6. Cumplimiento de la directiva anticorrupción.
7. Cumplimiento del código ético profesional.
8. Compartición de los contenidos generados.
9. Participación en sesiones formativas internas.
10. Carácter consciente y participativo.
11. Correcto desempeño de las tareas asignadas.
12. Especialización en el puesto desarrollado.
13. Participación en la generación de buen ambiente laboral con los compañeros.
14. Correcta interacción con todas las personas que integran la Organización.

## **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**

Anualmente con la experiencia del año anterior, generamos nuestras acciones del año por venir.

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

Se establecen objetivos con indicadores específicos para los objetivos

#### **10.1. Información adicional**

Principalmente presupuestarios y de evolución con respecto a lo realizado en años anteriores. Se indican a los responsables de la organización para su difusión.

## **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**

Se lleven dos controles en este sentido.

1. Cuando se realiza la acción, donde conocemos la satisfacción de las personas que acuden a nuestras acciones.
2. A final de nuestro plan anual con un FOCUS a clientes sobre dichas acciones

#### **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**

Con la experiencia de estos años junto con las encuestas y FOCUS a clientes, realizamos la correcciones de cara al año siguiente.

### **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**

Todos los productos que desarrollamos , analizamos su existencia en el mercado y las posibles mejoras con respecto a lo hayado.

### **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**

Nuestros servicios están orientados a la concentración de recursos sobre máquinas externas, donde el impacto medio ambiental es menor que el distribuido, así como su consumo 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**

Realizamos reuniones de seguimiento de los servicios de forma periódica con nuestros clientes, y si detectamos alguna falla del mismo, indicamos de forma proactiva a los mismo de forma inmediata.

## **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**

Toda la información se le facilita a nuestro cliente en la fase de diseño de la solución o si bien es un producto llave en mano con el proyecto de personalizado y con el servicio de consulta pertinente para cualquier aclaración, poniendo dicha aclaración en la oferta del cliente.

## **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

#### **17.1. Información adicional**

Realizamos como mínimo un par de reuniones y comidas de trabajo con empleados para ver el estado de satisfacción de los mismos, fuera del ámbito laboral.

### **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)?**

Disponemos e implementamos un Plan de Igualdad de Oportunidades y/o un Plan de Igualdad y Diversidad con objetivos, medidas, indicadores y sistema de evaluación, que contempla medidas para garantizar la equidad y el principio de no discriminación en la organización.

#### **18.1. Información adicional.**

Al ser una PYME y actualmente con un número pequeño de empleados, no permite seguir los criterios de igualdad de oportunidades sin realizar ningún tipo de discriminación

### **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 desarrolla un Plan de Conciliación y Corresponsabilidad con objetivos, medidas, indicadores y evaluación periódica que se comunica a todos los trabajadores.

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

La filosofía de la empresa es la conciliación de empresa y familia, dando todas las posibilidades a nuestros empleados para la facilidad del trabajo desde casa o cualquier ubicación.

## **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.**

Existe un plan de formación anual en el ámbito de nuestras funciones, destinando parte de nuestro beneficio al mismo

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

Se realizan acciones formativas para mejorar las competencias técnicas en el desempeño del puesto de trabajo, en función de las necesidades de cada departamento y/o de cada puesto de trabajo.

#### **21.1. Información adicional.**

Se realiza un análisis de necesidades y formaciones asignadas por cliente y técnico, formando en materias nuevas todos los años al personal técnico. Y asistiendo a eventos a la parte comercial

## **Seguridad y Salud**

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

Se dispone de un Plan de Empresa Saludable o similar, en el que se incorporan todas las medidas de prevención de riesgos laborales y las medidas adicionales para favorecer la salud de las personas empleadas, con planificación, indicadores y sistema de evaluación.

#### **22.1. Información adicional.**

Se dispone de una evaluación de los puestos de trabajo por parte de una Mutua para asegurar la calidad del puesto y cumplimiento de normativa

## **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.**

Trabajamos con la mayoría de fabricantes que tienen en cuenta los criterios tanto de consumo como medioambiental (huella carbono) como es Lenovo.

## **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.**

Existe el criterio de compra en proveedor local, y el de calidad exigido en nuestra ISO9001

## **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 con una planificación formal

#### **25.1. Información adicional.**

Divulgación de la seguridad TIC, desde los menores a las personas que manejan equipos de informática en las empresas

### **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 desarrollan proyectos unidos a la estrategia, dotados de presupuesto, con planes de acción específicos, revisión de resultados obtenidos y medición de impactos.

#### **26.1. Información adicional.**

Siendo una de nuestras líneas de negocio la seguridad de la información, tratamos de alinear nuestro negocio y conocimiento a la parte de divulgación de los mismos, mediante proyectos y campañas.

### **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 difunden a las personas empleadas y a otros grupos de interés y se les anima a participar en su planificación, definición, ejecución a través de procesos establecidos.

#### **27.1. Información adicional**



Se informa de todos los eventos y talleres que realizamos en este sentido con el fin de llegar al máximo número de personas posible, al igual que incentivar las iniciativas en dicha materia.

## **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

#### **28.1. Información adicional**

Tratamos de difundir dichos eventos por todos los medios posibles, linkedin, entrevistas en medios, campañas de radio (de nuestros clientes), páginas web, y todos los medios de comunicación a nuestra alcance, incluso grupos de whatsapp.

## **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 ha desarrollado un plan de acciones en materia ambiental global para toda la organización, que cuenta con objetivos e indicadores en seguimiento cuyo resultado se mide periódicamente.

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

Al tener como parte de la sociedad de la empresa dedicada a ello, y al convivir en la misma sede, estamos cumpliendo con su norma en este sentido como es la 14001

### **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.**

En el caso que en algún momento nos ha afectado como ha sido la destrucción de material informático, lo hemos realizado siguiendo escrupulosamente la normativa vigente, utilizando los gestores de residuos homologados

### **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**

En las renovaciones tecnológicas de nuestros clientes, el material retirado pasa por un servicios de donación y adecuación para los colegios de Zaragoza.

### **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 comunica a todos los grupos de interés, con planes de comunicación específicos y por diversos canales (web, RRSS, newsletter, etc.) y existe una medición y seguimiento periódico.

#### **32.1. Información adicional**

Se hace una comunicación vía mail aprovechando eventos u ocasiones especiales.

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

7

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

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

La divulgación que llevamos acabo desde el comienzo de nuestra andadura empresarial, colaborando con todos los agentes involucrados en el mismo.

Usuarios, Clientes, proveedores etc..colaborando de forma continuada con todos ellos.

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

Mejora en los procesos de elaboración y actuación , así como la consecución de certificación de los mismos.

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