

## RSA - PYMES

---

### Empresa evaluada

**CIBERSEGURIDAD GOBERNADA, S.L.**

CIF:B99515462

Avda. de la Ilustración Área 17 nº:49

50012 - Zaragoza

Zaragoza

### DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

#### 01 - Denominación de la organización

Cibergob - Ciberseguridad gobernada S.L.

#### 02 - Dirección - CP - Población

Calle Zurita, nº 5, Planta 2, Oficina 3, 50001, Zaragoza

#### 03 - Sector. Actividad

Asesoría y Consultoría en ciberseguridad

#### 04 - Año comienzo actividad.

Febrero de 2018

#### 05 - Número de personas empleadas

Dos

#### 06 - Persona contacto

David López Rodríguez

#### 07 - E-mail contacto

[dlopezr@cibergob.es](mailto:dlopezr@cibergob.es)

#### 08.- Página web

<https://www.cibergob.es>

### GENERAL

Las organizaciones que se hallan a la vanguardia en la creación de modelos de negocio novedosos han descubierto que el compromiso de abordar problemas sociales puede ser un aspecto clave a la hora de favorecer una cultura de organización, y una propuesta de valor que puede conducir a unos beneficios y rendimientos elevados a la par que se promueve el crecimiento económico, sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos (ODS 8).

Las organizaciones responsables tienen en cuenta aspectos como su influencia y responsabilidad sobre otros y la evaluación de sus impactos (cambios positivos o negativos en

la sociedad), lo que contribuye a la construcción de infraestructuras resilientes, la promoción de la industrialización inclusiva y sostenible y el fomento de la innovación (ODS 9), sustentados en unos principios de actuación responsable a seguir:

- Responsabilidad: Poder responder por las decisiones o actividades de la organización y sus impactos en la sociedad o el medio ambiente ante las autoridades legales y grupos de interés.
- Transparencia: Transmitir las decisiones y actividades que afectan a la sociedad, a la economía o al medio ambiente, y la voluntad de comunicarlas de una manera clara, precisa, oportuna, honesta y completa.
- Ética: Impulsar comportamientos que son acordes con los principios aceptados del derecho y la buena conducta en el contexto de una situación concreta y de acuerdo con los estándares y normas nacionales o internacionales
- Respeto y conocimiento de los grupos de interés o stakeholders, individuales o grupales, que tienen interés en alguna decisión o actividad de la organización.
- Cumplimiento de la ley
- Cumplimiento de los derechos humanos siendo referencia a la hora de respetarlos y promoverlos.

Uno de los aspectos más significativos en la gestión responsable es la proactividad y anticipación de la organización a la hora de conocer las necesidades y expectativas de sus grupos de interés. Disponer de una organización alineada con, y apoyada por sus stakeholders permite contar con auténticos embajadores de la marca que contribuyen a generar confianza, incrementar la reputación de la organización y, con ella, el negocio.

Este bloque del cuestionario incluirá preguntas sobre cómo las organizaciones se enfrentan a contextos, conceptos y tendencias novedosas con el objetivo de valorar cómo les dan respuesta, e incorporan estos aspectos en su gestión diaria de forma responsable y sostenible en el tiempo.

En este sentido, las cuestiones se desglosarán en los siguientes ámbitos y se desarrollarán preguntas para responder a aspectos como:

- Tendencias globales: Qué nivel de influencia tienen para su organización los distintos retos económicos, sociales y ambientales.
- Integración en la estrategia de los retos económicos, sociales y ambientales: Cómo se incluyen en la gestión diaria estos retos y cómo se alinean con la estrategia de negocio de la organización.
- Diálogo con los grupos de interés/stakeholders: En qué medida hay conocimiento de sus grupos de interés y existen vías de comunicación definidas con ellos
- Gobierno de la organización: Existencia de protocolos/pautas de actuación/códigos de conducta a disposición de las personas que trabajan en la organización.
- Plan de Responsabilidad Social: Existencia de planes de actuación formales, de los que se realiza un seguimiento y evaluación, integrados con el negocio de su organización.

## **Tendencias Globales**

Análisis de la importancia para su organización y la forma de incluir en su gestión diaria, los distintos retos económicos, sociales y ambientales.

**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**

En un mundo globalizado y teniendo en cuenta que nos dedicamos a la gestión y gobierno de la Tecnología, sí nos vemos afectados por temas globales y generales por lo que procuramos estar atentos a estos cambios.

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

Si

### **2.1. Información adicional**

La frase "piensa globalmente, actúa localmente" resume perfectamente la manera de pensar que queremos aplicar. Desde las pequeñas empresas se puede ayudar a cambiar ámbitos más allá de ellas mismas.

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

Incluir nuevas formas de gestión alineado con la estrategia de negocio de la organización

**3.- Al planificar la actividad de su organización, ¿se incluyen los aspectos sociales y ambientales?**

Existe una planificación formal, pero no se incluyen aspectos sociales y/o ambientales de forma sistemática

### **3.1. Información adicional**

Iremos incluyendo factores sociales y/o ambientales en estrategias futuras

**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**

En la empresa ya hay prevista una partida, si bien no está sistematizado como plan, para abordar y colaborar con proyectos de responsabilidad social y promoción de actividades

que buscan un impacto medioambiental.

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

Conocimiento de sus grupos de interés y vías de comunicación definidas con ellos

**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**

con ciertos grupos de interés tenemos una conexión continua y fluida dado que uno de los principales objetivos de la empresa es la asesoría

**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**

Necesitamos tener más contacto con más clientes para saber cuales son las necesidades y/o expectativas que poder trasladar a un "formulario" que permita el análisis de la información.

## **Gobierno de la organización**

Existencia de protocolos/pautas de actuación/códigos de conducta a disposición de las personas que trabajan en 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?**

Se comenta verbalmente la forma de trabajar en la organización al iniciar la relación laboral

### **7.1. Información adicional**

Es un punto muy importante para establecer una cultura de empresa. Por la situación actual, la juventud y el espíritu ágil que queremos imprimirle a la empresa queremos que la transmisión de este tipo de valores se de persona a persona más que tenerlo por escrito.

**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, pero no de manera sistemática o formal

### **8.1. Información adicional**

.

## **Plan de Responsabilidad Social**

Existencia de Planes de RSC, actuación, seguimiento y evaluación

## **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**

el motivo principal es que dada la juventud de la empresa, es una prioridad para nosotros el ser rentables y sostenibles en el tiempo.

## **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 a nivel general

### **10.1. Información adicional**

Como primer paso creemos que es necesario establecer objetivos para los planes independientemente de si se alcanzan o no inicialmente. En estadios más avanzados debemos procurar alcanzar los objetivos de los planes.

## **CLIENTES**

Las organizaciones responsables crean modelos comerciales en los que prestan a sus clientes servicios eficientes y de calidad. Modelos en los que integran la escucha activa de sus necesidades y expectativas, siendo esta integración un requisito esencial para lograr el éxito en su actividad de forma sostenible a largo plazo.

La forma de operar y la relación comercial de la organización en su mercado es un indicador fundamental de cómo se integran las preocupaciones sociales, éticas y medioambientales en su estructura organizativa y en el proceso de toma de decisiones internas.

Este bloque incluye preguntas para valorar el compromiso de la organización con la creación de valor para el cliente, la forma de establecer con él una relación a largo plazo y conocer cómo proporcionar la mejor respuesta profesional a los clientes a través de soluciones adecuadas a sus necesidades de forma transparente y sencilla.

En este sentido, las preguntas se desglosarán en los siguientes ámbitos y se desarrollarán preguntas para responder cuestiones como:

-Satisfacción de cliente: El propósito es conocer si las organizaciones realizan evaluaciones de la satisfacción del cliente, se analizan los resultados y se ponen en marcha planes de mejora.

-Innovación en los productos y servicios: Analizar en qué medida se proporcionan productos que se ajustan a las necesidades de los consumidores, proporcionando productos responsables y competitivos. Alineado con el ODS 9, ¿Industria, Innovación e Infraestructura? se premia el compromiso con la innovación y adaptación permanente a las expectativas de los clientes, desde la perspectiva de que la industrialización inclusiva y sostenible, junto con la innovación y la infraestructura desempeñan un papel clave a la hora de introducir y promover nuevas tecnologías, facilitar el comercio internacional y permitir el uso eficiente de los recursos.

-Calidad de los productos y servicios: Alineado con el ODS 12, ¿Producción y consumo responsables?, las organizaciones socialmente responsables ofrecen a sus clientes productos y servicios de calidad, responsables y competitivos promueven un consumo y producción sostenibles, desvinculando el crecimiento económico de la degradación medioambiental, y contribuyendo a aumentar la eficiencia de recursos. Además, responden ágilmente en caso de defectos en diseño, fabricación o distribución, adoptando medidas para su reparación, y apoyando la gestión del servicio postventa, en los casos aplicables.

-Transparencia informativa sobre el producto o servicio: la organización proporciona información clara y honesta de su oferta comercial, políticas de precio, contratos, condiciones de pago y entrega. Gestión de las reclamaciones de los clientes.

## **Satisfacción de cliente**

Conocer si las organizaciones realizan evaluaciones de la satisfacción del cliente, se analizan los resultados y se ponen en marcha planes de mejora.

### **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**

.

### **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**

.

## **Innovación en los productos y servicios**

En qué medida se proporcionan productos que se ajustan a las necesidades de los consumidores, proporcionando productos responsables y competitivos. Se premia el compromiso con la innovación y adaptación permanente a las expectativas de los clientes.

### **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**

Utilizamos metodología ágil en nuestros proyectos de gobierno y gestión de ciberseguridad, con lo que la innovación es un factor clave.

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

Las organizaciones proporcionan productos y servicios de calidad, resultado de una producción y prestación del servicio responsable y competitiva, asegurando que existen especificaciones técnicas en su caso, cumpliendo medidas de seguridad, salud, medio

ambiente, así como las condiciones de uso/conservación, y respondiendo ágilmente en caso de defectos en diseño, fabricación o distribución adoptando medidas para su reparación, así como gestión del servicio postventa

#### **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**

En los proyectos de asesoría de cumplimiento, las leyes que ayudamos a aplicar están alineadas con esos principios.

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

Disponemos de un proceso normalizado del servicio post venta integral que se revisa y mejora periódicamente

##### **15.1. Información adicional**

La ciberseguridad es un proceso infinito de adaptación continua y como tal lo abordamos desde como proceso normalizado y estandarizado

### **Transparencia informativa sobre el producto o servicio**

La organización proporciona información clara y honesta de su oferta comercial, políticas de precio, contratos, condiciones de pago y entrega. Gestión de las reclamaciones de los clientes.

#### **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**

Tenemos una página web corporativa donde damos información puntual de los productos y servicios prestados por la empresa. Para aquellos clientes que precisen más información se desarrolla información específica para ellos.

### **PERSONAS EMPLEADAS**

Las personas empleadas son el grupo de interés que siempre está presente en cualquier tipo de organización pública o privada. Las personas que forman parte de la organización, deben ser las primeras en comprender y compartir el proyecto para hacer creíble y consistente el mensaje que envía una compañía a sus clientes y resto de stakeholders a través de sus hechos y de sus palabras.

Las políticas implementadas en relación con el equipo humano que forma parte de la organización son fundamentales, pues dotan de una gran consistencia, tanto internamente como en proyección externa, al eje social (sostenibilidad económica, sostenibilidad ambiental y sostenibilidad social). Desarrollando este eje social, la organización estará contribuyendo de manera significativa al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible que conforman la Agenda 2030:

-ODS 8 ?Trabajo decente y crecimiento económico? pone la atención en las condiciones dignas de empleo, los derechos laborales y la seguridad en el trabajo, entre otros elementos. Por tanto, la calidad del empleo que genera la organización es la principal aportación a este objetivo y sus metas.

-ODS 10 ?Reducción de las desigualdades?. Las empresas y organizaciones son agentes fundamentales para la inclusión social de colectivos vulnerables y para la generación de oportunidades en el acceso a los recursos de manera equitativa.

-ODS 5 ?Igualdad de género? señala que la igualdad no es solamente un derecho fundamental, sino que es la base necesaria para un desarrollo próspero de la sociedad. Incluir la dimensión de género en las empresas y organizaciones supone avanzar socialmente y, tal y como demuestran los estudios, mejores resultados en sus balances. Así mismo, la corresponsabilidad de mujeres y hombres en el uso de las medidas de conciliación es imprescindible para que todas las personas accedan a las mismas oportunidades laborales.

Es fundamental incluir en todas las fases del ciclo de gestión de las personas (selección, contratación, sistema de objetivos e incentivos, desarrollo, evaluación, formación, mecanismos de conciliación y para favorecer la corresponsabilidad en los cuidados y labores domésticas, mecanismos de fidelización de personas empleadas, libertad de asociación, salud, seguridad, etc.) criterios y medidas que garanticen el bienestar de las personas empleadas en cumplimiento con los compromisos impuestos por normativa legal y de forma voluntaria, más allá de las obligaciones legales mínimas. En ello, la diversidad cobra cada vez más importancia en un contexto social también diverso, por lo que una gestión que asegure los principios fundamentales de igualdad, diversidad e inclusión, contribuirá también a enriquecer la gestión de los proyectos empresariales que integran perspectivas diversas. La Carta de la Diversidad es un instrumento, voluntario y gratuito, que firman empresas e instituciones asumiendo el compromiso de fomentar los principios fundamentales de la igualdad, diversidad e inclusión.

Este bloque del cuestionario incluirá preguntas para conocer si la organización cuenta con la puesta en marcha e integración de planes de gestión socialmente responsable con sus personas empleadas, así como su eficacia y la percepción por parte de las mismas. En este sentido, las preguntas se desglosarán en los siguientes ámbitos para conocer cuestiones como:

-Satisfacción de las personas empleadas: existencia de mecanismos para saber la opinión de las personas empleadas, su análisis y, en su caso, desarrollo de planes de mejora.

-Igualdad de oportunidades y no discriminación: se garantiza el respeto al principio de igualdad de oportunidades de forma específica, en el acceso a los puestos de trabajo, la formación, el desarrollo profesional, la retribución, etc...

-Corresponsabilidad y conciliación de la vida personal, familiar y laboral: conocer si existen proyectos activos que faciliten la conciliación de la vida personal y profesional de las personas de la organización. La corresponsabilidad de toda la sociedad en los cuidados y labores domésticas es necesaria para garantizar la equidad entre mujeres y hombres en el ámbito laboral.

-Formación y fomento de la empleabilidad: saber si la organización conoce las necesidades de formación, si existen programas para desarrollar competencias de acuerdo con los objetivos de la organización,

-Seguridad y Salud: existencia de protocolos/normas que garanticen la seguridad y salud en la actividad en todas las áreas de gestión, así como disposiciones de prevención de riesgos laborales y una mejor salud laboral.

## **Satisfacción de las personas empleadas**

Existencia de mecanismos para saber la opinión de las personas empleadas, su análisis y, en su caso, desarrollo de planes de mejora.

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

Conocemos la satisfacción por los comentarios que realizan

#### **17.1. Información adicional**

Siendo cuatro personas en el estado actual, la satisfacción de las personas empleadas no estimamos necesario establecer un procedimiento formal para conocerlo.

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

Se garantiza el respeto al principio de igualdad de oportunidades de forma específica, en el acceso a los puestos de trabajo, la formación, el desarrollo profesional, la retribución, etc...

### **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)?**

No se han desarrollado actividades en esta materia

#### **18.1. Información adicional.**

.

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

Conocer si existen proyectos activos que faciliten la conciliación de la vida personal, familiar y profesional de las personas de la organización.

### **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.**

Se facilita el uso del teletrabajo para ayudar a la conciliación en circunstancias habituales (cuidado de niños o mayores, por ejemplo)

Se facilita la flexibilidad horaria tanto a la entrada como a la salida para evitar congestiones de tráfico o para atender situaciones diarias

## **Formación y desarrollo profesional**

Saber si la organización conoce las necesidades de formación, si existen programas para desarrollar competencias de acuerdo con los objetivos de la organización

### **20.- ¿Cómo gestiona su organización las necesidades de formación de las personas**

## **empleadas?**

La organización programa acciones formativas y las comunica a la plantilla Las personas empleadas solicitan la formación necesaria a requerimiento de la organización

### **20.1. Información adicional.**

La actualización es clave en este sector y se promueve y facilita la formación.

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

Con la incorporación de cada persona trabajadora se realiza formación básica relacionada con el desempeño del puesto de trabajo y la actividad de la organización

#### **21.1. Información adicional.**

Se está en el proceso de generar una matriz de perfiles para poder desarrollar una carrera profesional dentro de la entidad.

## **Seguridad y Salud**

Existencia de protocolos/normas que garanticen la seguridad y salud en la actividad en todas las áreas de gestión, así como disposiciones de prevención de riesgos laborales.

### **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 facilita todo lo posible la conciliación para atender la salud personal y también la familiar

## **PROVEEDORES**

Las relaciones entre organizaciones responsables y sus proveedores deben estar basadas en la confianza y transparencia y deben ser bidireccionales. En Responsabilidad Social la relación bidireccional se refiere a la colaboración que las organizaciones pueden impulsar con los proveedores, y a la responsabilidad que una organización puede tener en las actividades y decisiones de un proveedor, y cómo ésta puede influir o ayudar en el desarrollo de programas que tiendan a mejorar su desempeño en materia de Responsabilidad Social a través del concepto de ganar/ganar.

El diálogo con proveedores es clave para incrementar la eficiencia y reducir costes. Una gestión responsable en materia de proveedores implica actuar con transparencia en todos los ámbitos de la relación: en la selección, homologación y clasificación, en su caso, adjudicación de contratos, compromiso de pago, etc. Asimismo, la compra de bienes o la contratación de servicios se deberán realizar con total independencia de decisión y al margen de cualquier vinculación personal, familiar o económica que pueda poner en duda los criterios seguidos en la toma de decisiones.

Este bloque del cuestionario incluirá preguntas para identificar acciones de la organización en términos de criterios de compra, considerando aspectos sociales, medioambientales, requisitos legales, así como la comunicación con los proveedores, contacto y seguimiento efectivo de la colaboración. En este sentido, las preguntas se desglosarán en los siguientes ámbitos para conocer cuestiones como:

-Compras responsables: existencia de criterios de compra en función de aspectos sociales, éticos, laborales, medioambientales en un marco de colaboración para promover relaciones comerciales sólidas y transparentes.

-Clasificación y evaluación de proveedores: mecanismos que ayudan a conocer y clasificar y evaluar a los proveedores en base a los criterios establecidos por la organización, por ejemplo, requisitos de Responsabilidad Social, mejores prácticas, cumplimiento de normativas laborales, fiscales, medioambientales y de prevención de riesgos laborales.

### **Compras responsables**

Existencia de criterios de compra en función de aspectos sociales, éticos, laborales, medioambientales en un marco de colaboración para promover relaciones comerciales sólidas y transparentes

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

En la compra de productos, bienes y servicios, no se han definido criterios medioambientales y sociales.

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

Se realizan muy pocas compras en nuestro ámbito de actuación. Material de oficina básicamente.

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

Mecanismos que ayudan a conocer, clasificar y evaluar a los proveedores en base a los criterios establecidos por la organización, por ejemplo, requisitos de Responsabilidad Social, mejores prácticas, cumplimiento de normativas laborales, fiscales, medioambientales y de prevención de riesgos laborales.

#### **24.- ¿Existen criterios de clasificación y evaluación de los proveedores que integren aspectos sociales y ambientales?**

En la clasificación y evaluación de proveedores se tiene en cuenta el precio fundamentalmente y la calidad del servicio.

##### **24.1. Información adicional.**

Nuestros proveedores principales son en nube y son servicios genéricos (correo electrónico y almacenamiento)

### **SOCIAL**

Cuando en Responsabilidad Social se habla de aspectos sociales, éstos se refieren a los impactos producidos por la organización en las personas, principalmente en aquellas que trabajan en ella, y en las comunidades donde opera. La organización está formada por y para personas. Está insertada en la sociedad a la que sirve y no puede permanecer ajena a ella.

En los últimos años hemos visto que diversas organizaciones han conseguido hacerse un hueco en el mercado apalancando y apoyando su estrategia de posicionamiento sobre una serie de valores o causas que han ganado terreno, a su vez, en el seno de la sociedad y, especialmente, entre las generaciones más jóvenes. Han ido evolucionando su estrategia

hasta centrarla en la adopción de algunos valores sociales compartidos por una gran parte de la sociedad, fundamentalmente valores focalizados en el ámbito de la salud (ODS 3), la educación (ODS 4), la calidad de vida (ODS 1 y ODS 2), la igualdad de género (ODS 5), además de otros como el medio ambiente y o la ética, terrenos todos ellos habitualmente reservados a la esfera pública o de la administración y que se han hecho, poco a poco, su espacio propio en el ámbito privado de la organización. Prestar un beneficio social no significa necesariamente emprender acciones desligadas de su negocio y no se limita sólo a determinados tipos de organizaciones. La contribución de la organización a la Agenda 2030 en este apartado se focaliza generalmente alrededor de los siguientes ODS, aunque la organización puede contribuir a cualquiera de los otros ODS mediante acciones sociales alineadas con su estrategia en función de la actividad que le es propia:

-ODS 1 ?Fin de la pobreza?, centrado en poner fin a las situaciones de pobreza en todas sus formas y facilitar una calidad de vida a todas las personas.

-ODS 2 ?Hambre cero?, que trabaja para poner fin al hambre, lograr la seguridad alimentaria y la mejora de la nutrición, así como promover la agricultura sostenible.

-ODS 3 ?Salud y bienestar?, que busca garantizar una vida sana y promover el bienestar para todas las personas en todas las edades.

-ODS 4 ?Educación de calidad?, orientado a garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos.

-ODS 10 ?Reducción de las desigualdades?, a través del apoyo a colectivos vulnerables en todos los ámbitos con el fin de lograr el acceso en igualdad de oportunidades a una vida digna.

Este bloque del cuestionario incluirá preguntas para considerar la repercusión de la actividad de la organización en las comunidades en las que está presente a través de la adopción de medidas para reforzar su contribución a la sociedad. En este sentido, las preguntas se desglosarán en los siguientes ámbitos para conocer cuestiones como:

-Acción Social, evaluación y seguimiento de impactos: existencia de acciones solidarias o de acción social, cómo se desarrollan y qué resultados se obtienen de acuerdo con la importancia social o económica de las mismas. Evaluar su repercusión y en su caso, adoptar las medidas para mejorar su contribución a la sociedad.

-Alineación de los proyectos sociales con la estrategia de negocio: valorar la implicación de una organización en la comunidad, de manera continua y a largo plazo, alineando la estrategia y los objetivos de esta con las necesidades sociales, ambientales y económicas de la comunidad en la que opera con el doble objetivo de contribuir al desarrollo socioeconómico local, por un lado, y por otro, mejorar su propia competitividad y sostenibilidad.

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

Conocer la existencia de acciones solidarias o de acción social, su desarrollo y los impactos generados de acuerdo con la importancia social o económica de las mismas y a su contribución a la sociedad.

### **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.**

La empresa apoya particularmente un proyecto cultural relacionado con la Historia y un

proyecto social relacionado con la seguridad en internet. En ambos casos, de una manera no planificada pero con el proyecto de convertirlo en un plan anual.

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

Valorar la implicación de una organización en la comunidad, de manera continua y a largo plazo, alineando la estrategia y los objetivos de esta con las necesidades sociales, ambientales y económicas de la comunidad en la que opera, con el doble objetivo de contribuir al desarrollo socioeconómico local, por un lado, y mejorar su propia competitividad y sostenibilidad, por otro.

#### **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 es la prioridad que estén alineados con el negocio, aunque el relacionado con la seguridad en internet tiene que ver. Pensamos que dado que tenemos cierta experiencia en el mundo de Internet, estamos en condiciones de aportar a la sociedad buenas prácticas y consejos relacionados con el mundo virtual.

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

Conocer en qué medida la organización vela por la transparencia en su actividad con respecto a su entorno social, facilitando cauces de participación, comunicación y cooperación con los grupos de interés.

#### **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**

.

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

Conocer la existencia de acciones de comunicación y relaciones con los medios y redes sociales que la organización realiza en relación con sus proyectos sociales y aquellos en los que colabora, así como los impactos sociales que generan.

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

No se comunican

##### **28.1. Información adicional**

.

### **AMBIENTAL**

El cuidado del medio ambiente, del suelo, de la biodiversidad, de los bosques y, en definitiva, de la salud del planeta, son cuestiones que han entrado de lleno en la agenda de las organizaciones (ODS 13). El uso de una energía asequible y no contaminante (ODS 7) y la transición hacia modelos productivos y de consumo responsable (ODS 12) se ha convertido en una de las grandes preocupaciones a nivel mundial, acuciante por su inmediatez, por la generación de cambios sobre todos los ecosistemas (ODS 14) (ODS 15) y, por supuesto, sobre las actividades económicas y productivas.

El modelo económico basado en extraer, producir y tirar (modelo lineal) debe ser abandonado y sustituido por un modelo de economía circular que promueve la optimización de los materiales y residuos, alargando su vida útil y minimizando el coste ambiental de los procesos, así como el máximo aprovechamiento de los residuos.

Una organización socialmente responsable se preocupa y se ocupa, no solo de prevenir sus impactos ambientales, sino de mejorar en la medida posible su entorno, y esa responsabilidad social con el medioambiente se logra adquiriendo compromisos, impulsando actitudes y promoviendo iniciativas que demuestren realmente esos compromisos.

La contribución de la organización a la Agenda 2030 en este apartado se focaliza generalmente alrededor de los siguientes ODS, aunque la organización puede contribuir a cualquiera de los otros ODS mediante acciones medioambientales alineadas con su estrategia en función de la actividad que le es propia:

-ODS 7 "Energía asequible y no contaminante" orientado a garantizar el acceso a una energía asequible, segura, sostenible y moderna? a todas las personas.

-ODS 12 "Producción y consumo responsables" orientado a promover modalidades de consumo responsables y modelos productivos sostenibles.

-ODS 13 "Acción por el clima" que promueve el compromiso de las organizaciones a que impulsen iniciativas para combatir el cambio climático y sus efectos.

-ODS 14 "Vida submarina" orientado al impulso de iniciativas para conservar y utilizar sosteniblemente los océanos, los mares y los recursos marinos.

-ODS 15 "Vida de ecosistemas terrestres" orientado a favorecer una gestión sostenible de los bosques para luchar contra la desertificación y poder detener e invertir la degradación de las tierras y la pérdida de biodiversidad

La puesta en marcha de planes y acciones, tales como planes de reducción de consumo eléctrico y combustibles, de consumo de materiales y agua, iniciativas de economía circular en la gestión de los residuos y utilización de materiales reciclados, evidencian el compromiso de las organizaciones y aportan transparencia y credibilidad.

Este bloque del cuestionario incluye preguntas que permiten valorar el compromiso público de la organización, así como para identificar y evaluar aquellos aspectos de su actividad, productos y servicios que causan o pueden causar impactos al medioambiente. En este sentido, las preguntas se agrupan en los siguientes ámbitos:

-Impacto ambiental: conocer si la organización identifica, evalúa y actúa sobre aquellos aspectos de sus actividades, productos y servicios que causan o pueden causar impactos al medioambiente.

-Compromiso frente al cambio climático: valorar el compromiso público de la organización a prevenir la contaminación por sus operaciones y actividades.

-Economía circular: valorar si la organización conoce los principios de economía circular y, en su caso, como está avanzando en su transición del actual modelo económico lineal al circular.

-Comunicación ambiental: conocer en la práctica las comunicaciones que la organización realiza sobre los impactos ambientales asociados a su actividad y sus proyectos ambientales.

## Impacto ambiental

Conocer sí la organización identifica, evalúa y actúa sobre aquellos aspectos de sus actividades, productos y servicios que causan o pueden causar impactos al medioambiente.

### **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.**

Dado el carácter de asesoría y consultoría, tenemos poco impacto medioambiental ocasionados por la actividad de la empresa. Sea como fuere en la medida de nuestra posibilidades buscamos ser responsables en nuestra gestión de residuos (tónér de impresoras, destrucción de papel,...)

## Compromiso frente al cambio climático

Valorar el compromiso público de la organización con la prevención de la contaminación de sus operaciones y actividades.

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

Se ha participado en alguna iniciativa de forma puntual.

#### **30.1. Información adicional.**

Este año están previstas acciones en la empresa, por ahora no de una manera sistematizada, que está enfocada a la prevención de la contaminación. En concreto relacionada con la recogida y tratamiento de los toners de las impresoras.

## Economía circular

Valorar si la organización conoce los principios de la economía circular y, en su caso, como está avanzando en su transición del actual modelo económico lineal al 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**

El foco de nuestro trabajo no tiene mucho impacto con respecto a la economía circular, pero en los procesos internos sí que buscamos alinearnos con los principios de la economía circular (las 3R)

## Comunicación ambiental

Conocer en la práctica las comunicaciones que la organización realiza sobre los impactos ambientales asociados a su actividad y sus proyectos ambientales.

**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**

.

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

En este último bloque se incluyen una serie de preguntas para conocer la opinión de la empresa sobre la gestión socialmente responsable que desarrolla en la actualidad y se solicita priorizar los temas que consideran más importantes en 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 - Disponer de presupuesto
- 5 - Capacitar a las personas de la empresa
- 6 - Poner en práctica medidas para crear un buen clima laboral
- 7 - Escuchar las necesidades y expectativas de sus grupos de interés
- 8 - Emplear prácticas empresariales abiertas y transparentes
- 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?**

6

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

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

Desde la entidad tenemos la voluntad real de aportar valor a nuestros clientes y aportar valor también a la sociedad en otros vectores (el cultural, el de medio ambiente y el de integración social, principales) para los que ya tenemos acciones previstas a medio y largo plazo.

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

El primer área sobre el que nos gustaría incidir es en aspectos relacionados con el medio ambiente y la economía circular.

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

La Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible fue aprobada por los Estados Miembros de la ONU en la cumbre mundial para el desarrollo sostenible de 2015. Con el fin de erradicar la pobreza, proteger el planeta y asegurar la prosperidad para todas las personas, se establecieron 17 objetivos, 169 metas, y una declaración política.

En enero de 2016 entraron en vigor los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas, el plan de acción más ambicioso a favor de las personas, el planeta y la prosperidad hasta 2030.

Los 17 Objetivos pretenden ser un instrumento a nivel mundial para erradicar la pobreza y disminuir las desigualdades y vulnerabilidades, bajo el paradigma del desarrollo humano sostenible.

EL Gobierno de Aragón, a través del Plan RSA colabora con Red Española de Pacto Mundial en la difusión de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, ODS. Para ello, en septiembre de 2019, el Presidente y Vicepresidente de Aragón con el Presidente de Red Española de Pacto Mundial, firmaron un acuerdo de colaboración para la puesta en marcha de un plan de acción que incluye difusión, formación, gestión y reconocimiento en el marco de los ODS.

En el marco de este acuerdo de colaboración se han desarrollado dos plataformas, una plataforma de formación y otra de gestión empresarial en ODS, dirigidas exclusivamente a las organizaciones poseedoras del Sello RSA y aquellas que aun sin tener el Sello RSA están adheridas al Plan y han completado la formación inicial obligatoria.

En la siguiente página web está el acceso a las plataformas:  
[www.aragonempresa.com/paginas/plan-rsa-ods-adheridas](http://www.aragonempresa.com/paginas/plan-rsa-ods-adheridas)

### **¿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 9. Industria, innovación e infraestructura.
- ODS 11. Ciudades y comunidades sostenibles.