

## RSA - PYMES

---

### Empresa evaluada

**OPPIDUM TIC, S.L.**

CIF:B99453722

C/Vicente Berdusan s/n Bloque D1 Centro

Empresarial Parque Roma

50010 - Zaragoza

Zaragoza

### DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

#### 01 - Denominación de la organización

OPPIDUM TIC S.L

#### 02 - Dirección - CP - Población

C/ VICENTE BERDUSAN S/N BLOQUE D1 (CEPAR) - 50010 - ZARAGOZA

#### 03 - Sector. Actividad

Tecnología e innovación

#### 04 - Año comienzo actividad.

2015

#### 05 - Número de personas empleadas

2

#### 06 - Persona contacto

Ana María Fornies Orduna

#### 07 - E-mail contacto

[administracion@oppidumtic.es](mailto:administracion@oppidumtic.es)

#### 08.- Página web

[www.oppidumtic.es](http://www.oppidumtic.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)**

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**

Aunque todos son temas relevantes para la empresa puesto que nos mantenemos informados de todas las novedades, prestamos más atención a los relacionados con la tecnología ya que es nuestra actividad principal. Al ofrecer este tipo de servicios tenemos que estar a la vanguardia

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

Si

**2.1. Información adicional**

En las pymes, sobre todo las que contamos con menos de 50 trabajadores, es difícil poder afrontar los retos de manera individual, pero no imposible. La limitación de recursos hace que se ralentice el proceso, pero no que no se pueda llegar a afrontar por las PYMES.

**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**

Tenemos plena concienciación de alinear nuestra actividad para intentar en la medida de lo posible cumplir con los objetivos ODS.

**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**

Sin una cantidad anual exacta, intentamos participar en proyectos sociales con ONG. Además, estamos inmersos en proyectos de innovación social para poder aportar nuestro granito de arena.

**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**

Nuestros proyectos necesitan que identifiquemos los grupos de interés de la empresa y las necesidades que precisan. Necesitamos tener identificados estos aspectos de manera clara y en tiempo real, para poder ejecutarlos de manera satisfactoria.

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

Disponemos de mecanismos formales (encuestas, reuniones ad hoc, etc..) para conocer la opinión de los principales grupos de interés

#### **6.1. Información adicional**

Tratamos de medir la satisfacción de nuestros clientes a través de email, llamadas y reuniones. De esta manera podemos detectar las nuevas necesidades y adaptarnos a ellas. Como novedad, este año hemos redefinido y mejorado nuestra página web, con el objetivo de que nuestros grupos de interés puedan comunicarse con nosotros a través de ella. También hemos impulsado las redes sociales, para obtener un feedback inmediato y poder medir su satisfacción en tiempo real.

## **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?**

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

#### **7.1. Información adicional**

El equipo directivo de la empresa se reúne con el trabajador para explicarle la forma que tiene la empresa de trabajar. Además, acabamos de formar el departamento de RRHH desde hace poco, en el que estamos inmersos en realizar un código de conducta en el que se reflejen nuestra ética y nuestros valores.

### **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**

Como hemos explicado anteriormente, Se forma/informa a todos los trabajadores de la empresa al inicio de su actividad laboral. Pero a corto plazo, queremos terminar de elaborar nuestro código de conducta y compartirlo con todos los trabajadores.

## **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**

Actualmente nos encontramos inmersos en la elaboración y desarrollo de diferentes actuaciones de responsabilidad social

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

Se plantean objetivos e indicadores específicos, teniendo en cuenta otras variables como plan de negocio, mercado y competencia, futuros requisitos legales, ?.

**10.1. Información adicional**

En las medidas que estamos desarrollando estamos planteando objetivos e indicadores a nivel general, porque actualmente somos una empresa muy pequeña y no podemos realizar indicadores específicos, pero a medida que vayamos creciendo nuestra idea es establecerlos.

## **CLIENTES**

### **Satisfacción de cliente**

**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**

En la actualidad los mecanismos que realizamos periódicamente son llamadas y reuniones. Hemos adaptado la página web para implantar nuestro ChatBot AVA y conseguir así poder tener un mecanismo efectivo y en tiempo real para medir la satisfacción de nuestros clientes.

**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**

Tratamos de realizarlo por diferentes vías, como por ejemplo email, llamadas, reuniones o con el uso de las redes sociales. Como hemos comentado anteriormente, muy pronto lo realizaremos a través de nuestro propio ChatBot.

### **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**

Nuestro objetivo es implementar proyectos de innovación en las empresas que garanticen el cumplimiento en mayor o menor medida de alguno de los 17 objetivos de la Agenda

2030 , por lo que previamente tenemos que realizar labores de investigación para poder ofrecer un servicio personalizado a cada empresa. Además, después de realizarlo planificamos y evaluamos si hemos conseguido los objetivos que se proponían.

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

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

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

#### **14.1. Información adicional**

Con nuestros clientes intentamos evitar los desplazamientos para disminuir nuestra huella de carbono, en la medida de lo posible, así como el uso de documentación electrónica, para evitar el gasto de papel innecesario.

También nuestros vehículos son híbridos/electricos y fomentamos el uso de bicis para nuestros desplazamientos diarios (incluida gerencia).

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

Se ofrece un servicio postventa que atiende las consultas o incidencias con los productos / servicios.

#### **15.1. Información adicional**

Como nuestra actividad es ofrecer un servicio y no un producto a las empresas, nuestro servicio post-venta se centra más en la resolución de incidencias o consultas que puedan tener nuestros clientes.

## **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**

Poseemos información documentada de todos nuestros servicios, al igual que garantías y certificaciones oficiales.

## **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**

Nuestro objetivo es crear unas condiciones y un ambiente de trabajo en el que los empleados se sientan cómodos, valorados y satisfechos, por eso para nosotros es muy importante conocer y evaluar la satisfacción de los trabajadores para saber cómo podemos mejorar.

## **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.**

Dentro de nuestra organización es muy importante fomentar la igualdad de oportunidades y la no discriminación. Actualmente estamos realizando un plan de igualdad en el que estamos participando todos los trabajadores aportando nuestras ideas e iniciativas, para realizarlo de manera conjunta y más personalizada.

Además, a través de las redes sociales, hacemos muchas campañas de empoderar a la mujer en el ámbito TIC, la más reciente se llama "Mujer TIC que han revolucionado el mundo y la tecnología" y compartimos los casos de éxito de mujeres en un sector tan masculinizado.

## **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.**

Para nosotros es muy importante la conciliación de la vida personal, familiar y laboral. Hemos establecido horarios flexibles y teletrabajo. En el caso de los trabajadores que siguen estudiando, hemos adaptado su horario para que pueda compaginarlo con la universidad y además del permiso para exámenes oficiales que establece la ley, también ofrecemos permisos cuando son exámenes parciales (no oficiales) ofreciéndoles recuperar las horas de ese día de la manera que más se adapte a sus necesidades y que no tengan que pedir un permiso no retributivo y tener que descontar las horas/día de trabajo.

Realizamos el mismo mecanismo cuando se trata de asuntos personales (como por ejemplo dentista, médico de cabecera, necesidad de acudir a organismos/empresas que solo abren en horario de mañana como Hacienda, el banco...)

Por la crisis sanitaria que estamos viviendo, hemos realizado actuaciones específicas para adaptar el teletrabajo y así, conseguir cubrir las necesidades de seguridad e higiene y su

conciliación en este confinamiento.

## **Formación y desarrollo profesional**

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

Existe un canal formal por el que se recogen las necesidades de formación de las personas empleadas y se analizan las propuestas

#### **20.1. Información adicional.**

Aunque en la actualidad somos un pequeño equipo, fomentamos la formación continuada y proporcionamos a los trabajadores toda la ayuda necesaria para ello. Incentivar a las personas a seguir aprendiendo cada día es algo muy importante en la empresa.

### **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.**

Informamos puntualmente de próximas formaciones que pueden ser de interés del empleado.

## **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.**

Trabajamos con Mas prevención para que nos guíe en todos estos aspectos.

## **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.**

Nuestros principales proveedores son locales.

### **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.**

Siempre intentamos disminuir nuestra huella de carbono trabajando con proveedores locales cuando es posible.

## **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.**

Como miembros socialmente responsables, queremos que nuestra empresa sea también socialmente comprometida, por lo que iremos realizando proyectos y causas en los que vamos participando para formentar el desarrollo social y sostenible.

Hemos realizado una aportación económica con MAKERONY LABS con el objetivo de apoyar a la financiación del viaje al Kennedy Space Center de éstos emprendedores aragoneses, ganadores del premio NASA 2015 con su Eye of Horus.

También hemos realizado un proyecto para la Asociación provincial Zaragozana de cultura y deporte laboral.

Estamos inmersos en un proyecto de innovación con la finalidad de mejorar la inclusión laboral de personas con discapacidad.

Por último, hemos adaptado todos nuestros proyectos a los ODS del Pacto Mundial, para que todos cumplan alguno de los objetivos y ofrecer a nuestros clientes además de tecnología de alto impacto, una acción social implantada en la empresa.

### **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.**

En Oppidum TIC intentamos que todos nuestros proyectos además resolver las necesidades específicas de nuestros clientes, contribuyan en mayor o menor medida a los objetivos ODS de las Naciones Unidas. Para nuestra estrategia de negocio es muy



importante alinear los proyectos sociales, es algo que nos caracteriza y nos diferencia. Por ejemplo, AVA, nuestro propio ChatBot, puede hablar en varios idiomas, incluso en lenguaje de signos, para mejorar la inclusión social de colectivos vulnerables.

## **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 comparten con las personas empleadas y los grupos de interés, fomentando la colaboración activa en todas sus fases, incluida la evaluación y medición de impacto y la comunicación sistematizada

### **27.1. Información adicional**

Como hemos comentado anteriormente, al ser una empresa con pocos trabajadores, realizamos los comunicados de manera formal e informal pero fomentamos la realización de actividades y voluntariado por todos los trabajadores de manera activa.

## **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**

Se está elaborando un plan de comunicación y fomento de estas actividades, por el momento se comunican todas a través de los medios informales (reuniones, email, redes sociales) pero queremos implantarlo en la mayor brevedad.

## **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.**

Tratándose de una empresa pequeña como la nuestra y de la actividad tecnológica, realizamos actividades básicas e importantes de reciclaje de distintos materiales de oficina, sobre todo hacemos hincapié en el papel, intentamos tener todos los documentos digitalizados para usar la menor cantidad de papel posible y reciclar los que generamos. También lo incorporamos a nuestros proyectos, ya que como nuestro objetivo es implantar la transformación digital en las empresas, con ello contribuimos a la disminución o eliminación total del papel en ellas.

## **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?**

Se ha participado en alguna iniciativa de forma puntual.

### **30.1. Información adicional.**

Se conoce la preocupación frente al cambio climático a nivel interno en la empresa pero no externo. No obstante, sí tenemos pensado elaborar un plan estratégico dentro de las posibilidades de la empresa para comprometernos con ello.

## **Economía circular**

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

La organización ha comenzado a integrar los conceptos de la economía circular en sus operaciones y cuenta con objetivos y un plan de acciones para su desarrollo.

### **31.1. Información adicional**

Reciclamos todo el material electrónico que ya no funciona e incluso si funciona y algún empleado quiere reutilizarlo lo ofrecemos

## **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 no de manera sistemática u organizada

### **32.1. Información adicional**

Las medidas se comunican principalmente a los trabajadores de la empresa o, en su caso, a quienes quieran consultarlo (grupos de interés, clientes, proveedores...)

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

- 9 - Crear Programas con impacto positivo en la Comunicad 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?**

8

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

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

Como punto fuerte de la empresa, destacamos el buen clima laboral y la conciliación que ofrece la empresa a todos los trabajadores. Una de nuestras preocupaciones más importantes es que los trabajadores estén contentos en la empresa y poder mejorar en la medida que podamos su calidad de vida. También destacamos la fuerte implicación que hemos realizado de todos nuestros proyectos con los objetivos ODS del Pacto Mundial, para que todos cumplan en mayor o menor medida, alguno de los 17 objetivos.

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

Un área a mejorar serían nuestras actuaciones materia ambiental. Por el momento hemos realizado pequeñas acciones dado las características que tiene la empresa en este momento. Estamos realizando poco a poco un proceso de cambio, en el que queremos incorporar a la empresa estas medidas de manera formal y con planes estratégicos.

### **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 y tiene un compromiso público 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.
- ODS 10. Reducción de las desigualdades.
- ODS 12. Producción y consumo responsable.
- ODS 17. Alianzas para lograr los objetivos.