

## RSA - PYMES

---

### Empresa evaluada

#### **STARGLOB SOLUCIONES INFORMATICAS**

CIF:B44206167

Plaza de la Constitución 1, Entreplanta.

44002 - Teruel

Teruel

### DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

#### **01 - Denominación de la organización**

Starglob Soluciones Informáticas, S.L.U.

#### **02 - Dirección - CP - Población**

Plaza de la Constitución, 1, 44002, Teruel

#### **03 - Sector. Actividad**

Consultoría Informática.

#### **04 - Año comienzo actividad.**

2005

#### **05 - Número de personas empleadas**

21

#### **06 - Persona contacto**

Gabriel Fuertes Muñoz

[gfuertes@starglob.com](mailto:gfuertes@starglob.com)

647772403

#### **07 - E-mail contacto**

[gfuertes@starglob.com](mailto:gfuertes@starglob.com)

#### **08.- Página web**

[www.starglob.com](http://www.starglob.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**

Hacemos más hincapié en los temas sociales, tecnológicos y generación de riqueza. No obstante, estamos ampliando nuestra atención al resto de puntos.

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

Si

##### **2.1. Información adicional**

Sí, creemos que las PYMES tenemos esa capacidad.

### **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**

Se plantean y planifican de forma voluntaria aspectos sociales y ambientales en el corto, medio y el largo plazo de la organización

#### **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**

No hay un presupuesto fijo, aún es variable.

### **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 empleados y clientes

##### **5.1. Información adicional**

Tenemos identificados empleados y clientes de manera individual, conociendo sus intereses y necesidades.

## **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**

Como hemos comentado anteriormente, los conocemos, pero no existe un protocolo definido.

## **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**

Existe un documento con normas o pautas de actuación, que se difunde a todos los trabajadores cuando se incorporan a la organización. Además existen herramientas de comunicación y acceso a información corporativa disponibles para todos y cada uno de ellos.

### **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, se forma/informa a todas las personas de la organización del propósito, visión y valores de la organización

#### **8.1. Información adicional**

Sí, se informa a todas las personas de la organización del propósito, visión y valores de la organización. Además se supervisa que todos y cada uno de ellos cumplan con su cometido y se realizan reuniones periódicas e informativas con el seguimiento de cada uno.

## **Plan de Responsabilidad Social**

### **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**

Estamos actualmente abordando las primeras actuaciones en Responsabilidad Social y debido a ello, todos los miembros de la organización están totalmente concienciados de las actuaciones que tenemos que acometer.

### **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**

Se plantean indicadores si bien no se establecen objetivos, ya que estamos abordando el

Plan de Responsabilidad Social como una nueva acción.

## **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**

Conocemos la satisfacción de los clientes de manera informal por la relación cercana que tenemos con ellos, pero estamos llevando a cabo la elaboración de formularios y encuestas de calidad y satisfacción.

#### **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**

Se identifican mejoras y se implantan en los procesos de la organización, evolucionando en el tiempo para mejorar los procesos productivos.

### **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**

Se investigan nuevos productos con metodología y planificación específica. Nuestro objetivo es la mejora y la innovación continua, así que se llevan a cabo metodologías y planificaciones específicas.

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

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

Hasta la fecha no se han tenido en cuenta aspectos socialmente responsables en la producción o prestación del servicio

##### **14.1. Información adicional**

Hasta la fecha no se han tenido en cuenta aspectos socialmente responsables en la producción o prestación del servicio. Estamos trabajando en cambiar este punto.

#### **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**

Disponemos de un proceso normalizado del servicio post venta integral que se revisa y mejora periódicamente, constante y efectivo, en el que se implementan y mejoran los servicios de los 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**

Se proporciona información total de todos los servicios y productos que ofrecemos. Además, realizamos seguimientos de todos ellos y disponemos de canales de ayuda y soporte constante.

### **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 reuniones periódicas en las que se exponen resultados y se atienden propuestas y sugerencias. Además, siempre se está disponible para realizar reuniones individuales en el supuesto caso de que sean necesarias y solicitadas por cualquier miembro del 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)?**

La organización se ha comprometido con los 10 principios de la Carta de la Diversidad y realiza una gestión activa de la diversidad, con planes específicos que se comunican, implantan y evalúan, analizando su impacto en las personas.

#### **18.1. Información adicional.**

En nuestra organización disponemos de todo tipo de personal. Diferentes países, etnias, sexo y orientación sexual.

### **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.**

Se permite la flexibilidad horaria, el teletrabajo y todas las acciones necesarias para poder llevar a cabo una conciliación adecuada y eficiente.

**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.**

Dentro de la naturaleza de nuestra empresa, la formación y evolución es constante, con lo que se realizan acciones de formación continua a lo largo de todo el año.

**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.**

Además del proceso de formación, se incita a que el miembro del equipo evolucione a lo largo del tiempo adquiriendo nuevas aptitudes.

**Seguridad y Salud**

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

Se ha realizado la evaluación de riesgos laborales y planificado la acción preventiva

**22.1. Información adicional.**

Se realizan las acciones a través de la mutua y además se intenta concienciar en la adquisición de hábitos saludables, tales como la comida, bebida y deporte.

**PROVEEDORES**

**Compras responsables**

**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.**

Actualmente, no se han definido. No obstante, realizamos un seguimiento y análisis de nuestros proveedores, para comprobar si poseen un sello que indique sus acciones, tal como el sello RSA o los sellos ODS.

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

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

No existen criterios definidos para evaluar y clasificar a los proveedores

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

Actualmente no se lleva a cabo una clasificación de los proveedores.

### **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.**

Se realizan diversos tipos de colaboraciones de acción cultural. En la organización tenemos muy en cuenta las acciones culturales dentro de nuestro ámbito.

#### **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?**

No, no están unidos con el negocio

##### **26.1. Información adicional.**

No están unidos en base a nuestro modelo de negocio. No obstante, se está llevando a cabo un estudio para modificar ese punto.

#### **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?**

Se comunican a las personas empleadas de manera puntual y no sistematizada

##### **27.1. Información adicional**

Los miembros del equipo, son conocedores de las acciones y se anima a que participen.

### **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?**

Se informa únicamente cuando se demanda

#### **28.1. Información adicional**

Se realizan acciones, pero no se publicitan.

## **AMBIENTAL**

### **Impacto ambiental**

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

No existe una planificación para estos temas.

#### **29.1. Información adicional.**

Actualmente, se está desarrollando un estudio con una empresa externa sobre nuestro impacto medioambiental y estudiar la manera de reducirlo.

### **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?**

No existen actividades en marcha

#### **30.1. Información adicional.**

Como comentamos en el punto anterior, se está realizando un estudio con una empresa externa para modificar nuestro compromiso frente al cambio climático.

### **Economía 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**

Dentro de la organización somos muy conscientes del reciclaje y reutilización, entre otras acciones.

### **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**

Nos aseguramos de que todos los miembros del equipo conozcan las acciones medioambientales de la organización.

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

### **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?**

5

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

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

El compromiso con la mejora y evolución continua. Seriedad, profesionalidad y empatía.

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

Una mayor acción social.

### **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 3. Salud y bienestar.
- 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 17. Alianzas para lograr los objetivos.