

RSA - Entidades no lucrativas

Empresa evaluada

ALFIL SOLUCIONES, S.L.

CIF:B99500522

Carretera Cogullada 2-4, Nave Fundación Rey

Ardid, 1ª Planta

50014 - Zaragoza

Zaragoza

DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

Denominación de la organización

ALFIL SOLUCIONES, SL

Forma jurídica

ALFIL SOLUCIONES, SL

Número de socios (en caso de asociaciones)

No aplica

Número de miembros Junta/Patronato

Miembros Junta_ 4

Dirección - CP - Población

Calle Sanclemente, nº 20 , 1º Oficina A

50001

Zaragoza

Sector/Ámbito de actuación.

Contact Center

Atención al cliente

Actividad principal

Atención al cliente

Colectivo principal atendido

General

Año comienzo actividad.

2017

Número de personas empleadas - media anual

40

Número de personas empleadas estables (contrato indefinido)

17

Número de voluntarios

Matriz Fundación Rey Ardid distribuye los voluntarios por todas las empresas sociales

Persona contacto

Belen López Oria

E-mail contacto

blopez@alfilsoluciones.es

Página web

www.alfilsoluciones.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.)

1.1 Información adicional

Dentro de la misión de Alfil soluciones se encuentra la contratación de personas para desarrollar su alcance con problemas de incorporación al mercado laboral, por tanto, todas las diferentes circunstancias que pueden afectar al mercado laboral, comercial, y estatutario son importantes para su desempeño.

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

2.1. Información adicional

Porque con el apoyo de las instituciones y asociaciones la repercusión y el alcance es mayor.

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

3.- Al planificar la actividad de su organización, ¿se diferencian los planes a corto y a largo plazo?

3.1. Información adicional

Se realiza una planificación estratégica a 3 y 5 años y una económica a 3 años con seguimiento anual y mensual

4.- La organización se preocupa de ser rentable (económica- y socialmente) y optimizar los recursos de los que dispone

4.1 Información adicional

Dentro de la estrategia y seguimiento de la evolución de la empresa se establecen objetivos que son evaluados de forma semestral y anual, en los ámbitos comercial, financiero y social.

5. En caso de ser positivo el resultado del año ¿cómo se define el destino de estos fondos?

5.1. Información adicional

Dentro de los fondos obtenidos por los resultados finales, se diferencia entre los necesarios para el desarrollo comercial y operativo planificado para el año siguiente, más un remanente para posibles imprevistos.

Impulso del diálogo con los grupos de interés/stakeholders

6.- Tiene identificados su organización los grupos de interés/colectivos con los que se relaciona: empleados, cliente/usuarios, familias, voluntarios, proveedores, financiadores y donantes, aliados y colaboradores públicos y privados, medios de comunicación, otros.

6.1. Información adicional

A través de la matriz Fundación Rey Ardid, se tiene localizados y estudiados todos los stakeholders indicados, y directamente clientes, trabajadores, proveedores, operadores financieros y sociales

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

7.1. Información adicional

A través de la matriz Fundación Rey Ardid, se tiene localizados y estudiados todos los stakeholders indicados, y directamente clientes, trabajadores, proveedores, operadores financieros y sociales

Transparencia, rendición de cuentas y buen gobierno de la organización

8.- En cuanto a los miembros del órgano de gobierno, con independencia de si ejercen su cargo a nivel particular o en calidad de representantes jurídicos de otros

organismos/organizaciones públicas o privadas, ¿cómo desempeñan de su cargo?

8.1. Información adicional.

Se realizan auditorias anuales, y los resultados son publicados y por tanto transparentes para los partícipes del órgano de gobierno, que colabora activamente en el buen desarrollo de la empresa.

9.-Respecto a la rendición de cuentas, ¿cómo actúa la organización?

9.1.- Información adicional.

Se cumple tal y como se indica en la descripción

10.- ¿Se proporciona información clara, honesta y fiel sobre la propia organización, su composición, estrategia y funcionamiento, sus redes y acuerdos y sus fuentes de financiación y obtención de recursos?

10.1. Información adicional

Dentro de los controles de seguimiento que se realizan en la entidad se publican toda la información pertinente relacionada con el buen gobierno.

11.- 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?

11.1.- Información adicional

Se aplica el código ético de la matriz de la Fundación Rey Ardid.

12.- ¿Conocen las personas que trabajan y las que colaboran como voluntarias la misión, la cultura (razón de ser de la organización, valores,...) y los objetivos propios y distintivos de la organización?

12.1. Información adicional

Desde la captación del personal se comunica la orientación, y objetivos de la empresa y se percibe en el desarrollo profesional continuado.

Plan de Responsabilidad Social

13.- Respecto a la Responsabilidad Social ¿En qué situación se encuentra su organización en este momento?

13.1. Información adicional

Nos encontramos en proceso de establecerlo en los próximos meses.

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

14.1. Información adicional

Nos encontramos en proceso de establecerlo en los próximos meses.

CLIENTES

Satisfacción de cliente

15.- ¿Tienen mecanismos para conocer la satisfacción de sus clientes/usuarios/beneficiarios?

15.1. Información adicional

Se realizan encuestas de satisfacción anuales y reuniones presenciales con todos los clientes.

16. ¿Disponen de mecanismos para conocer la satisfacción de sus organismos financiadores y donantes?

16.1. Información adicional

Se incluyen dentro de los procesos de satisfacción de los clientes

17.- ¿Cómo identifica las posibles mejoras de servicio a sus clientes y las introduce en los procesos de la organización?

17.1. Información adicional

Se localizan a través de los resultados de las encuestas y de las reuniones con los clientes, y posteriormente a su análisis de viabilidad se integran en la operativa.

Innovación en los productos y servicios

18.- ¿Se llevan a cabo labores de investigación e innovación para ajustar los productos y servicios a las expectativas y necesidades de los diferentes clientes/usuarios/beneficiarios y el sector de la actividad?

18.1. Información adicional

Se investigan las posibles evoluciones de los productos existente y otros nuevos que puedan ser de interés para los clientes actuales o futuros.

Calidad de los productos y servicios

19.- ¿Cómo realiza su entidad la puesta a disposición del producto o servicio?

19.1. Información adicional

El desarrollo de nuevos productos se realiza con el cliente habitualmente

20.- ¿Cuáles son las características del sistema de evaluación y seguimiento de los servicios/productos de su organización?

20.1. Información adicional

Dentro de nuestra naturaleza está la realización de encuestas, planes de mejora, gestión de incidencias y su seguimiento

Transparencia informativa sobre el producto o servicio

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

21.1. Información adicional

Debido a nuestra propia operativa la transparencia de productos y servicios va implícita.

PERSONAS EMPLEADAS

Satisfacción de las personas empleadas

22.- ¿Existen mecanismos para evaluar la satisfacción de sus personas empleadas y voluntarias?

22.1. Información adicional

No se añade nada más.

Igualdad de oportunidades y no discriminación

23.- ¿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, cultura...)?

23.1. Información adicional.

Se aplica el plan diseñado para la matriz de empresas sociales de la Fundación Rey Ardid 2020-2024.

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

24.- En cuanto la conciliación entre vida personal, familiar y laboral, ¿cuenta su organización con medidas que faciliten su equilibrio?

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

Se aplica el plan de conciliación y mejoras desarrollado para la matriz de empresas sociales de la Fundación Rey Ardid.

Formación y desarrollo profesional

25.- ¿Cómo gestiona su organización las necesidades de formación de las personas empleadas y voluntarias?

25.1. Información adicional.

Se aplica el plan de formación anual de la matriz de empresas sociales de la Fundación Rey Ardid

26.- ¿Cómo se gestiona el desarrollo de las personas en su organización?

26.1. Información adicional.

Se aplica el plan de formación anual de la matriz de empresas sociales de la Fundación Rey Ardid, que incluye competencias personales y formación orientada a la promoción y desarrollo profesional

Seguridad y Salud

27. ¿Tiene implantado en su organización mecanismos de salud y seguridad laboral?

27.1. Información adicional.

Se aplica el servicio de prevención mancomunado de matriz de las empresas sociales de la Fundación Rey Ardid

PROVEEDORES

Compras responsables

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

28.1. Información adicional.

Se aplica en de la matriz de empresas sociales de la Fundación Rey Ardid

Clasificación y evaluación de proveedores

29.- ¿Existen criterios de clasificación y evaluación de los proveedores que integren aspectos sociales, ambientales y de proximidad?

29.1. Información adicional.

Se aplica en de la matriz de empresas sociales de la Fundación Rey Ardid.

SOCIAL

Acción Social, evaluación y seguimiento de impactos

30.- En cuanto a la implicación en la comunidad en la que desarrolla la actividad su organización, ¿en qué tipo de proyectos sociales colabora?

30.1. Información adicional.

Se aplica en de la matriz de empresas sociales de la Fundación Rey Ardid.

Alineación de los proyectos sociales con la estrategia de negocio

31.- ¿Considera que los proyectos sociales desarrollados están integrados con los fines y la estrategia de su organización?

31.1. Información adicional.

Se aplica en de la matriz de empresas sociales de la Fundación Rey Ardid.

Transparencia con el entorno social de la organización

32.- En el caso de desarrollar actuaciones en materia social ¿en qué medida se comparten con las personas empleadas, voluntarias y otros grupos de interés, fomentando su participación e implicación activa?

32.1. Información adicional

Se difunden a través del canal de comunicación que participan la matriz de empresas sociales de la Fundación Rey Ardid

Comunicación y fomento de buenas prácticas

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

33.1. Información adicional

Se realizan comunicaciones puntuales y periódicas.

AMBIENTAL

Impacto ambiental

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

34.1. Información adicional.

Se tienen en cuenta la repercusión de la gestión medioambiental aunque es muy pequeña.

Compromiso frente al cambio climático

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

35.1. Información adicional.

De forma interna se apuesta por la gestión óptima de los recursos medioambientales.

Economía circular

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

36.1. Información adicional

En la matriz Fundación Rey Ardid se ha incluido en la planificación estratégica, y ya se están realizando acciones al respecto

Comunicación ambiental

37.- En el caso de desarrollar actuaciones en materia ambiental ¿en qué medida se comunica a los diferentes grupos de interés?

37.1. Información adicional

Se comunica entre los trabajadores de la empresa.

VALORACIÓN GLOBAL DE LA GESTIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE

Priorización de temas

38.- 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)

-

Valoración Global

39.- ¿En qué nivel de 1 a 10 siendo 10 muy alto valora su satisfacción con la gestión socialmente responsable que actualmente realiza?

Puntos fuertes y áreas de Mejora

40.- ¿Podría enunciar un punto fuerte?

Contratación y apoyo a personas con dificultad de acceso al mercado laboral, no dicriminación de ningún tipo.

41.- ¿Podría enunciar un area de mejora?

Potenciar la repercusión medioambiental

Agenda 2030 y Objetivos de Desarrollo Sostenible

¿Conoce su organización la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)?

En caso afirmativo, ¿su organización tiene identificados los ODS prioritarios sobre los que más impacta?

Si la respuesta a la anterior pregunta es afirmativa, ¿Cuales son?