

## 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 (creación de empleo, generación de riqueza, cumplimiento de la legalidad...)**
- **Políticos (cambios de gobierno, alianzas con Administraciones Públicas, ....)**
- **Medioambientales (cambio climático, consumo de recursos: agua, energía eléctrica, ....)**
- **Tecnológicos (comunicaciones, redes sociales ....)**
- **Sociales (igualdad de género, conciliación de la vida personal y profesional, educación, formación....)**

Estos temas son importantes para la organización y se tienen en cuenta poniendo en marcha acciones que aseguren la sostenibilidad de la entidad a largo plazo, así como los impactos y resultados obtenidos.

#### **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?**

No

#### **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 entidad, ¿se diferencian los planes a corto y a largo**

## plazo?

Se plantea y planifica con enfoque de previsión a tres o cinco años, aunque a corto plazo se hace por exigencia legal (sectores específicos) o requisitos de obligado cumplimiento por parte de organismos financiadores.

### 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 entidad se preocupa de ser rentable (económica- y socialmente) y optimizar los recursos de los que dispone

La entidad analiza, planifica, aplica sistemas de control y posteriormente evalúa e implanta mejoras con objeto de aumentar su rentabilidad y optimización de recursos

### 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?

Se asigna a determinadas partidas o proyectos o para responder a alguna necesidad puntual y concreta de la organización.

### 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.

Tenemos identificados los grupos de interés de la organización y realizamos una gestión específica y diferenciada de cada uno de ellos.

### 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?

Existen mecanismos para identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés que se analizan de forma diferenciada y se integran en los procesos propios de la organización.

### **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 entidad**

### **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/entidades públicas o privadas, ¿cómo desempeñan de su cargo?**

- Ejercen su cargo de forma responsable, supervisan y aprueban el plan anual y la memoria, participando activamente en el análisis de las desviaciones y en el control de indicadores clave. Sus datos básicos son públicos (nombre, profesión, cargos, relación de parentesco y relaciones comerciales)

#### **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 entidad?**

Cumple con sus obligaciones y rinde cuentas ante su órgano de gobierno al menos dos veces al año, presentando planificación anual previa y memoria económica y de actividades realizadas

#### **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 entidad, su composición, estrategia y funcionamiento, sus redes y acuerdos y sus fuentes de financiación y obtención de recursos?**

La entidad es transparente y proporciona información detallada y amplia a sus grupos de interés a través de sus propios medios.

#### **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, ¿dispone la entidad de unas pautas o normas de actuación propias y consecuentes con la acción de la entidad?**

Existe un código de conducta o documento equivalente conocido por todas las personas de la entidad que se revisa periódicamente

#### **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 entidad, valores,...) y los objetivos propios y distintivos de la entidad?**

Sí, es conocido por todas las personas empleadas y voluntarias y se establecen acciones específicas para promover su conocimiento, compromiso y alineación con ellos

**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?**

Nos encontramos inmersos en el desarrollo de distintas actuaciones de Responsabilidad Social

**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?**

Se plantean objetivos e indicadores a nivel general

**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?**

Sí, existe una metodología que se revisa periódicamente y permite incorporar la opinión de los clientes/usuarios/beneficiarios en los procesos de mejora.

**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?**

Sí, conocemos la satisfacción de nuestros organismos financiadores y/o donantes a través de una metodología y de forma periódica

**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?**

Disponemos de mecanismos definidos para la identificación de mejoras y su implantación

**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?**

Se investiga y desarrolla el producto/servicio de forma no planificada. Únicamente se realiza diagnóstico y/o análisis de la realidad previo

**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 del servicio**

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

Se ofrece el producto/servicio de manera proactiva al potencial cliente/usuario/beneficiario con información transparente de forma proactiva.

**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?**

Se ofrece un sistema de evaluación integral y de manera proactiva, en el que la organización realiza seguimiento personalizado y responde a las reclamaciones y sugerencias presentadas.

**20.1. Información adicional**

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

**Transparencia sobre los productos o servicios de la entidad**

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

De la totalidad de los productos/servicios ofertados se pone a disposición información detallada de sus características

**21.1. Información adicional**

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

## PERSONAS EMPLEADAS

### Satisfacción de las personas empleadas y voluntarias

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

Sí, se evalúa la satisfacción con metodología y de forma periódica

##### **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...)?**

Existen planes que garantizan la igualdad de oportunidades, se evalúan los resultados y se incluyen las mejoras necesarias

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

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

### 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?**

Existen actuaciones planificadas y exitosas para facilitar medidas de conciliación a todas las personas que trabajan en la organización, que son evaluadas y revisadas de forma periódica

##### **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 fomento de la empleabilidad

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

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

##### **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 la formación en su organización?**

Existe un plan de formación y las personas empleadas y voluntarias pueden proponer acciones formativas que favorecen la empleabilidad y la promoción interna

### **26.1. Información adicional.**

Está dentro del alcance de la estrategia del plan de formación de la matriz de empresas sociales de la Fundación Rey Ardid.

## **Seguridad y salud**

### **27. ¿Tiene implantado en su entidad mecanismos de salud y seguridad laboral?**

Existe un sistema de prevención de riesgos laborales implantado y conocido por las personas empleadas y voluntarios, a través del que pueden aportar sugerencias y mejoras que son analizadas y atendidas.

#### **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.- En términos de criterios de compra responsable, ¿cómo realiza su organización la selección de proveedores?**

Se selecciona el proveedor no sólo en base a su calidad y precio, sino también por su impacto ambiental y social

#### **28.1. Información adicional.**

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

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

#### **29.- ¿Se evalúa y clasifica a los proveedores en función de su riesgo (esta es una posible clasificación) o de otra forma?**

Se clasifican y valoran considerando aspectos sociales, medioambientales, de proximidad, requisitos legales, fiscales y mejores prácticas, revisando periódicamente la clasificación.

#### **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?**

Existe un plan de colaboración en proyectos sociales con una metodología, objetivos e indicadores establecidos

### **30.1. Información adicional.**

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

## **Alineación de los proyectos sociales con los fines y la estrategia de la entidad**

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

Se desarrollan proyectos unidos a la estrategia, dotados de presupuesto, con planes de acción específicos y revisión de los resultados obtenidos

### **31.1. Información adicional.**

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

## **Transparencia con el entorno**

### **32.- En el caso de desarrollar actuaciones en materia social ¿en qué medida se comparten con las personas empleadas y voluntarias animándoles a su participación, y con otros grupos de interés?**

Sí, se difunden a las personas empleadas, a voluntarias y a otros grupos de interés expresamente implicados

### **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.- ¿Existe una comunicación proactiva en la Comunidad Local de las actividades en materia social desarrolladas por la organización?**

Existe un plan de comunicación de las actividades que se desarrollan

### **33.1. Información adicional**

Se realizan comunicaciones puntuales y periódicas.

## **MEDIOAMBIENTAL**

### **Identificación de actividades de gestión ambiental**

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

Existe un plan de actuaciones en materia ambiental

### **34.1. Información adicional.**

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

## **Estrategia frente al cambio climático**

**35.- ¿Se ponen en marcha medidas que evidencien el compromiso público de la entidad con los impactos ambientales que pueda ocasionar?**

Existen medidas que se comunican internamente

### **35.1. Información adicional.**

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

## **Plan de gestión ambiental**

**36.- ¿Se realizan actividades con el objetivo de reducir los consumos de energía, materiales y residuos?**

Existen planes de eficiencia específicos y concretos para la reducción de costes

### **36.1. Información adicional**

Se controla todos los recursos y consumos asociados al ahorro y eficiencia energética

## **Comunicación ambiental**

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

Sí, se comunica a todos los 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)**

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

### **Valoración Global**

**39.- ¿En qué nivel de 0 a 10 siendo 10 muy alto valora su satisfacción con la gestión**

**socialmente responsable que actualmente realiza?**

7

### **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)?**

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?**

Sí

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

- ODS 5. Igualdad de género.
- ODS 10. Reducción de las desigualdades.
- ODS 11. Ciudades y comunidades sostenibles.
- ODS 17. Alianzas para lograr los objetivos.