

## RSA - PYMES

---

### Empresa evaluada

**THINK ALTERNATIVA, S.L.**  
CIF:B99348054  
C/Joaquín Costa nº:3 Ático  
50001 - Zaragoza  
Zaragoza

### DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

#### 01 - Denominación de la organización

Think Alternativa

#### 02 - Dirección - CP - Población

c/ Costa 3 ático, 50001 zaragoza

#### 03 - Sector. Actividad

Comunicación

#### 04 - Año comienzo actividad.

2012

#### 05 - Número de personas empleadas

3 empleados +6 colaboradores habituales

#### 06 - Persona contacto

Belén Parra

#### 07 - E-mail contacto

[belen@alternativa-publicidad.com](mailto:belen@alternativa-publicidad.com)

#### 08.- Página web

[alternativa-publicidad.com](http://alternativa-publicidad.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 consideran importantes si bien no existe un análisis estructurado de los mismos

### **1.1 Información adicional**

los consideramos muy importantes, sobretodo los temas sociales y se tienen muy en cuenta a la hora de planificar a corto plazo.

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

Si

### **2.1. Información adicional**

En nuestra organización entendemos que el tamaño de la misma, no es lo más importante; sino los planteamientos estratégicos de cara a la integración de todos los ámbitos para diseñar una estrategia de negocio.

No obstante las alianzas pueden ser muy enriquecedoras y facilitar ciertos procesos. estamos afianzando este proceso de alianzas a través de nuestra participación en organizaciones y asociaciones empresariales; además de con otras empresas de nuestro sector y entorno.

## **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?**

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

### **3.1. Información adicional**

Tratamos de favorecer cualquier tema ambiental y social, pero no hay planificación al respecto.

Uno de nuestros servicios es el diseño de envases y buscamos siempre la sostenibilidad de materiales y su posterior reciclaje.

También buscamos como colaboradores las asociaciones que trabajan con personas en riesgo de exclusión, así como con minusvalías físicas.

### **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 existe un presupuesto específico en cada ejercicio económico , pero sí que la compañía hace aportaciones voluntarias según los proyectos sociales o medioambientales que se le presentan.

Recientemente hemos colaborado con acciones de la Fundación José Carreras.

## **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 a los empleados y clientes, así como sus expectativas. Fomentamos el diálogo con nuestros grupos de interés para enfocar nuestros objetivos en la línea correcta.

**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**

Conocemos las necesidades y expectativas, pero no tenemos implementado un protocolo de actuación.

Fomentamos nuestra participación en asociaciones y foros empresariales con nuestros grupos de interés, donde recogemos muchas necesidades y opiniones que nos ayudan a mejorar el diálogo con ellos e identificar sus necesidades

**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**

La empresa cuenta con un manual de código de conducta, donde se reflejan los derechos y deberes de los empleados

**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, si bien exclusivamente los más implicados

**8.1. Información adicional**

Todos los miembros del equipo humano de la organización, conocen los objetivos de la empresa, su razón de ser, su misión, visión y valores,

**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**

Desde hace un tiempo, la empresa se ha planteado la necesidad de abordar los ámbitos de un plan de Responsabilidad Social. En este año se están realizando las actuaciones para desarrollar dentro de este ejercicio.

**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**

En el diseño del plan de Responsabilidad Social, se están estudiando los indicadores para poder establecer los criterios de retorno de inversión en el ámbito social, pero todavía no se están fijando objetivos concretos, sino generales y estratégicos.

## **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 el pasado nuestra compañía, por su dimensión, conocía de primera mano las expectativas y necesidades de nuestros clientes. En el actual diseño del plan RSA, tenemos en cuenta este aspecto y se están diseñando las herramientas necesarias para evaluar de forma objetiva esta información.

**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**

En el ADN de la empresa se encuentra el servicio permanente a nuestros clientes, hasta ahora se han detectado sus necesidades y satisfacción de sus expectativas de una manera intuitiva e informal, a partir de ahora vamos a buscar las herramientas necesarias para recoger esas demandas.

## **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 investiga y se desarrollan mejoras en el producto/servicio de forma no planificada

**13.1. Información adicional**

Dada la idiosincrasia de nuestra organización, debemos estar permanentemente en la búsqueda de nuevas oportunidades y de productos y servicios. Por tanto la innovación es un ámbito en el que trabajamos de forma permanente, tanto en el ámbito tecnológico como

en el de servicios.

Dado el tamaño de nuestra empresa, nos apoyamos en colaboradores externos especializados en cada materia, para conocer los avances e innovaciones que podemos aplicar en nuestras áreas de trabajo.

## Calidad de los productos y servicios

### 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 nuestros trabajos de diseño y comunicación, abogamos cuando es posible por el uso de medios digitales. En caso de producción buscamos materiales sostenibles.

### 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

Nuestra empresa mantiene comunicación constante con los clientes, estando en todo momento pendientes de que el resultado de nuestro servicio haya sido satisfactorio y en permanente escucha acerca de las nuevas necesidades que nos demandan nuestros clientes actuales o potenciales. Cualquier incidencia es resuelta por nuestro equipo, buscando la excelencia en el trabajo. Buscamos la satisfacción y fidelidad de 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

A la hora de informar de los servicios que ofrecemos a nuestros clientes, en todo momento y con total transparencia, se les hace ver las ventajas e inconveniente y los pros y contras derivados del uso de las herramientas que les ofrecemos.

## PERSONAS EMPLEADAS

### Satisfacción de las personas empleadas

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

Sí, formalmente alguna vez hemos realizado alguna iniciativa puntual (reuniones específicas, encuestas, etc...)

#### 17.1. Información adicional

Dado el tamaño de nuestra empresa, habitualmente organizamos reuniones para evaluar el grado de satisfacción que los empleados y colaboradores tienen con la organización.

### **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)?**

Se realizan acciones formales de sensibilización y formación dirigidas al departamento de personas, y se dispone de herramientas específicas para garantizar la equidad y el principio de no discriminación (protocolos de selección de personal, protocolos de promoción interna, política retributiva, ?) que se comunican a todos los trabajadores.

#### **18.1. Información adicional.**

El equipo humano de Alternativa cuenta con personas pertenecientes a riesgo de exclusión (mujer, mayor de 45 años, discapacidad, etc)

Esto nos permite afirmar que, en nuestra organización hay un plan explícito de igualdad de oportunidades y de no discriminación.

### **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.**

En nuestra compañía todo el equipo humano organiza su trabajo de forma adaptada a sus necesidades individuales, facilitando así su conciliación laboral, familiar y personal. consideramos vital este aspecto para la buena armonía y rendimiento.

### **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.**

En el seno de las reuniones habituales con el equipo humano, se trabajan las necesidades concretas de formación de cada persona y se ponen a su disposición las posibilidades de poder acceder a la formación más adecuada para su desarrollo tanto personal, como profesional.

## Seguridad y Salud

### 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.

Cuidamos la prevención y trabajamos para tener un espacio de trabajo saludable en todos los sentidos.

## PROVEEDORES

### Compras responsables

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

En algunos casos, se tiene en cuenta la procedencia de los productos, y se ha considerado algún criterio ambiental para la compra de algún producto, bien o servicio.

#### 23.1. Información adicional.

Revisamos el origen de nuestras compras, tratamos de comprar a proveedores locales y contamos con la colaboración de sectores desfavorecidos.

### 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.

Somos firmes defensores de la compra local,

## 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 con una planificación formal

#### 25.1. Información adicional.

De acuerdo a la misión, visión, valores de la organización, se eligen de manera puntual la implicación en proyectos del ámbito social que se identifican con la cultura de nuestra 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 planifican y desarrollan proyectos y/o colaboraciones que están unidos con el negocio

### **26.1. Información adicional.**

De forma puntual nuestra empresa se implica en proyectos solidarios vinculados con nuestros clientes y proveedores, o de nuestro entorno social más cercano y que se identifican con nuestros valores de negocio.

## **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 difunden a las personas empleadas y a otros grupos de interés y se les anima a participar en su planificación, definición, ejecución a través de procesos establecidos.

### **27.1. Información adicional**

Dado el carácter de nuestra organización y que entre nuestros clientes se encuentran entidades no lucrativas; de modo habitual se llevan a cabo colaboraciones de forma altruistas, para ayudarles a conseguir sus fines.

Con estas entidades no lucrativas, hemos establecido alianzas y protocolos de colaboración muy interesantes además de gratificantes.

Comunicamos nuestras actuaciones a través de redes sociales y de herramientas internas de comunicación con nuestros grupos de interés.

## **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 comunican actuaciones de forma aislada de los proyectos realizados y colaboraciones en curso

### **28.1. Información adicional**

En nuestra colaboración permanente con las entidades sin ánimo de lucro, que así mismo, son nuestros clientes; se hace una publicidad explícita de esta colaboración por parte de dichas entidades. Difundimos estas colaboraciones a través de RRSS y en reuniones presenciales con nuestros grupos de interés.

Vamos a renovar nuestra web, para poder dar una mayor difusión a la sociedad.

## **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.**

Al desarrollar nuestros servicios siempre se tienen en cuenta aspectos como: huella de carbono, clasificación de residuos, etc

También para nosotros es muy importante que estos principios medioambientales sean tenidos en cuenta por nuestros clientes y proveedores, realizando una información habitual entre ellos sobre la necesidad de implementar estos aspectos.

## **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?**

Existe un compromiso a nivel interno para prevenir la contaminación y se desarrollan acciones que se comunican internamente.

### **30.1. Información adicional.**

Dentro de las herramientas de comunicación interna de la organización, se tienen en cuenta el compromiso público que tiene la compañía con su responsabilidad medioambiental y se incentiva a los miembros del equipo a trabajar en la adopción de las medidas necesarias.

## **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**

Reutilizamos todo lo posible.

Cuando compramos algún material que genera sobras, estudiamos a qué cliente puede convenirle y se lo recomendamos en lugar de otros, para no generar residuos y darle una utilidad a esos materiales.

## **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**

Como se ha indicado anteriormente, siempre ha sido una prioridad para nosotros la gestión responsable de los recursos medioambientales.

En la actualidad, en nuestro plan de RS -en elaboración- el apartado correspondiente a temas medioambientales está siendo estudiado detenidamente y se están definiendo las

herramientas necesarias para su implementación más eficiente.

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

7

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

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

Punto fuerte: Comunicación permanente con el equipo humano de la organización.

Área de mejora: Sistematización de todos los procesos que actualmente están implícitos en la empresa.

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

Área de mejora: Sistematización de todos los procesos que actualmente están implícitos en la empresa.

Estamos trabajando en la definición de una estrategia de Responsabilidad Social para integrarla en la organización, basada en los ODS.

### **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 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 5. Igualdad de género.
- ODS 8. Trabajo decente y crecimiento económico.
- ODS 10. Reducción de las desigualdades.
- ODS 12. Producción y consumo responsable.
- ODS 16. Paz, justicia e instituciones sólidas.
- ODS 17. Alianzas para lograr los objetivos.