

RSA - PYMES

Empresa evaluada

**INSTABARAGÓN TELECOMUNICACIONES,
S.L.**
CIF:B44275907
C/Ronda Belchite nº:1
44600 - Alcañíz
Teruel

DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

01 - Denominación de la organización

INSTABARAGON TELECOMUNICACIONES SL
CIF B44275907

02 - Dirección - CP - Población

CL RONDA BELCHITE Nº 12 BAJOS
44600 - ALCANIZ

03 - Sector. Actividad

SECTOR: TELECOMUNICACIONES

EPIGRAFE IAE Epígrafe 504.1. Instalaciones eléctricas en general. Instalación de redes telegráficas, telefónicas, telefonía sin hilos y televisión.

ACTIVIDAD:

Comunicaciones
Energía
Seguridad
Servicios TIC
Equipamientos
IOT (Internet de las cosas) y domótica

Esta actividad es complementaria a TELECOBARAGON, es la que hace el apoyo tecnológico, instalaciones, etc.. de los servicios vendidos por la anterior.

04 - Año comienzo actividad.

2019

05 - Número de personas empleadas

A fecha de la cumplimentación de este cuestionario la plantilla de INSTABARAGON TELECOMUNICACIONES SL consta de 17 empleados.

06 - Persona contacto

Silvia Mora Castel Tlf 978877208

07 - E-mail contacto

smora@alternatic.es

08.- Página web

www.alternatic.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)**

Existe un análisis estructurado de estos temas, que son claves para la organización, y se tienen en cuenta poniendo en marcha acciones que aseguren el negocio de la organización a largo plazo, así como los impactos y resultados obtenidos

1.1 Información adicional

Tras una década de trabajo en el sector de la informática, y viendo los repetidos problemas de la zona de la provincia de Teruel en cuanto a telecomunicaciones a causa de conexiones deficientes y defectuosas de internet, Daniel Giner, actual director de Alternatic, detectó las necesidades a cubrir en cuanto a conexiones de alta calidad en nuestro territorio.

En el año 2012 surge la idea de dotar a la zona de un servicio de internet a través de redes inalámbricas, un sector que acababa de nacer y se encontraba en plena expansión en la zona de Levante. De ese empeño nace Telecobaragón S. L., un operador de telecomunicaciones franquiciado con el grupo Netllar, que logramos ser la franquicia más grande de toda España de este grupo. En Diciembre de 2021 nos incorporamos en Avatel, quinto grupo de Telecomunicaciones a nivel nacional y un operador enfocado en el servicio en las zonas rurales. Con este cambio hemos conseguido aumentar la capacidad de inversión para nuevos y mayores despliegues en nuestra zona rural, perteneciente a la llamada "España vaciada". De hecho, ya se ha reflejado en la instalación de fibra en pequeñas poblaciones como Monroyo, La Codoñera, Fuentespalda, Escucha, Caspe ... etc

Con los años, la experiencia del trabajo bien hecho y el compromiso con la sociedad, evolucionamos a la compañía que somos hoy, una empresa nacida del compromiso con nuestro territorio y con gran proyección futura.

En el año 2019, se da de alta una nueva identificación Fiscal, Instabaragon

Telecomunicaciones SL, ya que debido al volumen de negocios, creemos conveniente disociar las dos actividades, para cubrir mejor los seguros de los trabajadores, desplazamientos, y demás actuaciones intrínseca a la actividad de los instaladores, que no tenían los comerciales ni el personal de la tienda.

En 2020 y como resultado del proceso natural de expansión y crecimiento, comenzamos a ofrecer electricidad, a través de Luciérnaga, nuestra comercializadora, y arrancamos proyectos de IOT (Internet de las Cosas) y Smart City. Fue entonces cuando creamos la marca comercial Alternatic, con el fin de englobar bajo un mismo paraguas todos los servicios que prestamos.

Nuestro objetivo continúa siendo el mismo, mejorar las telecomunicaciones en nuestro territorio. Nos hemos sabido adaptar y evolucionar para lograrlo, empezando por las conexiones inalámbricas y llegando actualmente a ser el primer operador en muchas zonas, como Alcañiz o Calanda, en introducir la fibra óptica.

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

Si

2.1. Información adicional

2012 Primeros clientes conectados en Alcañiz

2013 Incorporación de primeros trabajadores y ampliación del servicio a varias localidades

2014 Apertura de tienda en Alcañiz y cobertura wimax en 15 localidades

2016 Primer operador en montar fibra óptica en Alcañiz y franquicia más grande de NETLLAR en toda España (hasta la actualidad)

2018 Damos servicio en 35 pueblos y alcanzamos los 5000 clientes

2019 Como operador más grande del grupo Netllar, ampliamos nuestra franquicia a toda la provincia de Teruel, y abrimos tienda en la capital

2020 Comenzamos a ofrecer Electricidad a través de nuestra comercializadora Luciérnaga y a trabajar en proyectos IOT y Smart City

2021 Disponemos de cobertura de fibra para 30.000 viviendas y empresas y acabamos de cerrar un acuerdo para instalar otras 30.000 a lo largo de este año y en 2022. PREMIO EMPRESA TERUEL 2021 A LA INNOVACIÓN

2022 Nos incorporamos en el grupo Avatel, el quinto grupo de Telecomunicaciones a nivel nacional, enfocado en realizar inversiones en el ámbito rural.

2023 Hemos ampliado la red de fibra óptica por varios pueblos de la Comarca del Bajo Aragón y alrededores

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

Partiendo de la evolución, de nuestra empresa, nuestro fin es el conseguir dar el mayor y mejor servicio, a todos nuestros convecinos, que por problemas de despoblación, ya están bastante estigmatizados.

Tenemos muy definidas nuestros aspectos económicos, sociales y ambientales, basándonos sobre todo en el desarrollo de las nuevas tecnologías, como lo ha demostrado el premio que hemos recibido a la innovación.

En 2020 y como resultado del proceso natural de expansión y crecimiento, comenzamos a ofrecer electricidad, a través de Luciérnaga, nuestra comercializadora y arrancamos proyector de IOT (Internet de las cosas) y Smart City. Fue entonces cuando creamos la marca comercial Alternatic, con el fin de englobar bajo un mismo paraguas todos los servicios que prestamos.

Nuestro objetivo continúa siendo el mismo, mejorar las telecomunicaciones en nuestro territorio. Nos hemos sabido adaptar y evolucionar para lograrlo, empezando por las conexiones inalámbricas y llegando actualmente a ser el primer operador en muchas zonas, como Alcañiz o Calanda, en introducir la fibra óptica.

4.- ¿Existe presupuesto o un porcentaje del beneficio obtenido destinado a la inversión en proyectos sociales y medioambientales?

Existe un presupuesto que se revisa anualmente y se destina a los proyectos sociales y medioambientales sin analizar el resultado de los proyectos

4.1. Información adicional

Existe un presupuesto no cerrado para la inversión en proyectos sociales y medio ambientales.

Se estudian particularmente entre algunos ejemplos:

- Liga local y nacional de E- Sport (Deportes electrónicos) para apoyar en la integración de los jóvenes, y buscarles alternativas al ocio que no sea el consumo de sustancias perjudiciales para su salud.

- Colaborando con la RED BIRDING ARAGON en el comedero de aves instalado en la población de La Ginebrosa, dotándolo las infraestructuras, instalación y mantenimiento de la red WIFI, para que se puedan visionar , por cámaras de video, y puedan hacer el seguimiento de las distintas especies.

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.

Conocemos los grupos de interés con los que interactuamos en la actividad de la organización

5.1. Información adicional

Nuestro compromiso para con nuestros vecinos nos llevó a abrir dos tiendas físicas, una en Alcañiz y otra en la capital de nuestra provincia, Teruel, en las que ofrecemos a nuestros clientes, teléfonos y productos de telefonía móvil de las principales marcas y asesoramiento especializado.

En estos puntos de venta, estamos en contacto directo con los clientes, transmitiendo el saber hacer de la empresa, buscando la cercanía del cliente, la atención personalizada y la solución más adecuada a cada uno de ellos.

Aportamos también soluciones a instituciones y empresas, por lo que contamos con equipamientos de última generación gestionados y manipulados por personal cualificado y en constante formación. Apostamos por el aprendizaje del personal en nuestra empresa contribuyendo así al desarrollo de nuestro territorio.

Debido a la involucración social, que tenemos nos ha llevado a llevar el servicio de Internet, a poblaciones con pocos habitantes, como ejemplo Ladruñan con 30. Durante esta pandemia se ha detectado, que ante la imposibilidad de poder desplazarse, sobre todo a los centros de Salud, nuestros mayores se encontraban aislados, y así se les ha podido dar un servicio, que antes podría parecer un extra, en estos tiempos, ha sido y es de vital importancia.

También estamos en contacto con las organizaciones de desarrollo rural, asociaciones empresariales y turísticas, para apoyar las iniciativas que puedan traer ingresos, y por lo tanto asentamiento de población, en esta zona tan despoblada de por sí.

En este último año, hemos creado puntos de información en pequeños pueblos de nuestra zona rural; de tal forma que nos desplazamos nosotros a las poblaciones para informar y facilitar nuestros servicios a aquellas personas que no disponen de posibilidades ni medios para desplazarse a nuestras tiendas.

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

Tenemos mecanismos para identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés y se analizan en cada uno de los casos de forma individualizada

6.1. Información adicional

Somos miembros activamente de:

AOTEC (Asociación Nacional de Operadores de Telecomunicaciones y Servicios de

Internet)

AOTEC es una organización profesional empresarial cuyo objetivo es la representación, impulso, coordinación y defensa de los operadores locales de telecomunicaciones.

Es la única entidad de ámbito nacional en este campo y agrupa a más de 150 empresas.

Desde su creación en 2002 la asociación trabaja para potenciar la figura del operador local, desde el convencimiento de que estas compañías son clave en el desarrollo la economía local, al ser agentes activos en la digitalización del país y contribuir a la generación de riqueza y empleo.

AOTEC da voz a un sector con un tamaño significativo, compuesto por casi 800 pequeñas empresas repartidas por todo el territorio nacional las cuales generan unos 6.000 empleos directos. Por su elevado nivel tecnológico, cobertura de líneas, y generación de puestos de trabajo, el peso del conjunto de compañías es comparable al de algunos operadores nacionales.

Dada la importancia de la normativa para el sector, la asociación ha sido la primera entidad del ámbito de las telecomunicaciones en inscribirse en el Registro de Grupos de Interés (lobbies) de la CNMC. Asimismo, realiza propuestas ante los proyectos de regulación, consultas y otras acciones para defender al operador local.

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

Si de una cosa podemos estar orgullosos es de nuestra comunicación y atención, tanto interna como externa. Nos sentimos satisfechos del sistema de flujo de comunicación e información que hemos conseguido implantar entre nuestros empleados, comunicación horizontal y participativa, los jefes de áreas, que a su vez son miembros del comité directivo, trabajan al lado de los empleados, lo que hace que estos se sientan parte del equipo y contribuyan en la mejora de la calidad del negocio.

La satisfacción de nuestros trabajadores es muy importante, y contamos con numerosos beneficios para los mismos como conexión gratuita a internet, seguro de salud privado, bonificaciones para todo el equipo cuando alcanzamos objetivos, y formación continua en herramientas y habilidades para todos 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

Disponemos de un organigrama bien estructurado, dividido por equipos de trabajo polivalentes e interconectados, que posibilita que los jefes de las diferentes áreas estén también trabajando codo a codo con los operarios, conociendo de primera mano posibles necesidades del personal, y agilizando el trabajo en equipo.

La estructura de nuestra empresa se organiza en base a un comité formado por el director y los responsables de las cuatro áreas de la compañía. Estas áreas son:

- Administración
- Comercial
- Infraestructura
- Soporte

Los responsables de ellas son los encargados de apoyar a los miembros del equipo y dirigir su respectivo departamento, que a su vez están subdivididos en diferentes áreas:

- Administración:
- Recursos Humanos
- Facturación
- Comercial
- Empresas
- Tienda
- Infraestructura:
- Redes y fibra
- Instaladores
- Técnicos
- Soporte:
- Ingeniería
- Atención al cliente
- Soporte a infraestructuras

Esta estructura nos ha permitido crecer y contar con el flujo de información en todos los departamentos. Constantemente buscamos mejorar el sistema de intercambio de información para hacer partícipes de los proyectos a cada empleado.

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

INSTABARAGON está implicada en la incorporación al mundo laboral de la juventud para lo que colabora estrechamente con los centros educativos de Formación Profesional (CIPFP BAJO ARAGON) facilitando por un lado la realización de las prácticas formativas de los alumnos en la empresa y habiendo asesorado a los centros en cuestiones relativas al

diseño curricular de las vías formativas que tienen relación directa con las necesidades laborales de los sectores de nuestra actividad.

Nuestra relación es tan estrecha que incluso miembros de nuestra empresa altamente cualificados, van a estos centros de formación, para realizar charlas informativas, y solventar las posibles que puedan tener respecto al sector, y dando una visión real y práctica del trabajo que se hace en la realidad, y sus perspectivas de futuro.

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

Se establecen objetivos con indicadores específicos para los objetivos

10.1. Información adicional

Se establecen indicadores a nivel general, pero también y más específicamente en las actuaciones orientadas a la conciliación de la vida personal con la laboral

- La empresa permite el desarrollo de la actividad en régimen de jornada continua al personal que lo necesite, siempre que lo permita la función que desempeñe.
- La empresa permite el intercambio de horas de trabajo por horas de descanso.
- La empresa ofrece flexibilidad para el disfrute del periodo vacacional en coincidencia con el periodo vacacional escolar, hasta el máximo anual indicado en el convenio vigente.
- La empresa dispone de una red VPN (Virtual Private Network) que permite a los empleados acceder a la información de la empresa desde su domicilio, posibilitando el teletrabajo en circunstancias que así lo requieran.
- Ponemos a disposición de los trabajadores un seguro privado , financiado al 70% por la empresa.
- Todos los empleados disponen del servicio gratuito de internet en sus domicilios.
- Otras de las aportaciones tanto a nivel Social como Medio ambiental, es la recogida de los móviles, para reutilizarlos y darles una segunda vida, así no tener que desecharlos y evitar el residuo de COLTAN tan altamente contaminante

CLIENTES

Satisfacción de cliente

11.- ¿Tienen mecanismos para conocer la satisfacción de sus clientes?

Sí, existe una metodología que se revisa periódicamente y permite incorporar la opinión de los clientes

11.1. Información adicional

INSTABARAGON tiene establecidos diferentes mecanismos para conocer la satisfacción

de sus clientes

El cliente es la figura principal de nuestro proyecto. Gracias a la formación de los empleados y al software utilizado en la empresa, en cada momento podemos estar atentos a sus necesidades. Estos comentarios son grabados instantáneamente, por cualquier trabajador desde su dispositivo, en todo el proceso de gestión, instalación, facturación, etc., y así cuando se le atiende, se dispone de toda esa información, que puede mejorar el servicio

Diariamente con el Jefe de Equipo, se comentan, el trabajo realizado, incidencias, o cualquier otra cuestión, que sea positiva para mejorar el servicio.

Nuestra ventaja es que somos una compañía que tanto los empleados como la gerencia, vivimos en la misma zona, lo que nos permite empatizar con los clientes y sus necesidades

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

Disponemos de mecanismos para la identificación de mejoras y saber si son exitosas

12.1. Información adicional

Hemos trabajado duro para conseguir un sistema de gestión de clientes con el que eliminar el tiempo de espera en la resolución de problemas, y que junto a la formación de nuestros empleados hace que una misma persona, teniendo la ficha del cliente delante, pueda resolver el máximo de dudas, consultas o incidencias posibles. Esto nos permite suprimir la peregrinación del consumidor entre departamentos, aumentando su satisfacción.

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

Como ya hemos descrito, en nuestra empresa, por sus características y trayectoria la evolución a través de la innovación es algo intrínseco., y más tratándose del sector de las telecomunicaciones, que está en continua evolución.

Por todo ello, este año nos han concedido el PREMIO EMPRESA TERUEL 2021 A LA INNOVACION .

Entre otros proyectos destacamos.

APLICACION DOMOTICA EN LA RESIDENCIA DE CASTELLOTE.

El centro residencial es el primero de Aragón en contar con un sistema de domótica 2.0 que hace la vida más fácil de sus usuarios al tiempo que mejora su seguridad gracias a un desarrollo propio de la empresa bajoaragonesa Alternatic

Todas las habitaciones cuentan con un dispositivo Alexa, un asistente virtual controlado por voz creado por Amazon. Al decir su nombre, Alexa, el sistema se pone a escuchar y reconoce todo lo que se le pregunta para poder responder. Le pueden consultar una duda, pedir una emisora de radio o solicitar una canción, entre otros.

Al mismo tiempo, está configurado para que en caso de que no se puedan mover, por ejemplo por una caída, puedan pedir ayuda inmediatamente. Tan solo con nombrar la palabra «socorro», las trabajadoras del centro reciben una señal en sus teléfonos móviles para así poder acercarse inmediatamente a atender a los usuarios.

Además, la habitación también cuenta con un sistema de seguridad. Todos los usuarios llevan un colgante en el cuello que pueden pulsar en caso de emergencia y en el baño también se ha instalado un interruptor a medio metro de altura para que pueden pulsar en caso de una caída.

Para un mayor control en el caso de personas que no deben salir de su habitación, se ha instalado en las puertas un control magnético por el que las trabajadoras reciben un aviso cuando se abre

SMART VILLAGE EN VALJUNQUERA.

El municipio de Valjunquera será el primer SMART VILLAGE de la provincia de Teruel. Así se desprende del acuerdo llevado a cabo entre el consistorio y la empresa de energía y telecomunicaciones turolense Alternatic. El concepto smart village -o municipio inteligente- vive actualmente una etapa de desarrollo e implantación en zonas rurales y despobladas de España y está basada en el denominado IoT -Internet de las Cosas- así como otras tecnologías de telecomunicaciones. Gracias a este acuerdo, la empresa Alternatic llevará a cabo este despliegue tecnológico en una actuación que irá a cargo de la empresa. De este modo, el municipio contará con varias mejoras en la optimización de sus recursos, así como de la prevención de los contagios por covid-19 y de la seguridad de los vecinos y del patrimonio de la localidad.

Para optimizar todavía más el consumo de agua, en los parques y zonas ajardinadas se implementarán soluciones inteligentes, instalando un sistema de gestión de riego que, a través de un sensor, es capaz de detectar la humedad del suelo y proporcionar agua solamente cuando es necesario. De igual modo, se monitorizará el caudal de entrada y salida de los depósitos municipales.

Por su parte la calidad del aire se controlará en los edificios públicos, a través de sensores medioambientales. Los sensores se instalarán en el ayuntamiento y en el consultorio médico sensores CO2 Full Indoor con los que detectar las malas ventilaciones que propician la propagación del virus Covid-19.

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

Una de las claves y lo que nos distingue de las otras empresas, es la calidad de servicio y atención al cliente.

PRIMERO: Atención Directa: Disponemos de dos tiendas físicas, una en Alcañiz y otra en Teruel. En estos puntos de venta, estamos en contacto directo con los clientes, transmitiendo el saber hacer de la empresa, buscando la cercanía del cliente, la atención personalizada y la solución más adecuada a cada uno de ellos. También nos permite ofrecer todos nuestros servicios, así como terminales móviles y de más accesorios, la atención personalizada y la solución más adecuada a cada uno de ellos.

Específicamente, la empresa INSTABARAGON, es la que contrata a los instaladores, y estos son el último eslabón en el servicio, son los que tienen que explicar al cliente, la utilización y servicio del mismo. De todos es conocido la amabilidad de nuestros empleados, para que una instalación que debería estar en una hora, hay veces que han tenido que estar cuatro, porque hay que conectar el botón rojo o configurar los canales de televisión, sobre todo porque nuestra población en Teruel es de avanzada edad.

SEGUNDO: Departamento Comercial y Atención al Cliente: Este departamento, formado por personal especializado, que gestiona las llamadas telefónicas, emails, whatsapp... etc que llegan a la empresa, dando siempre una rápida y efectiva solución.

TERCERO: Departamento de Empresas: Aportamos también soluciones a instituciones y empresas, por lo que contamos con equipamientos de última generación gestionados y manipulados por personal cualificado y en constante formación.

Debido a todo ellos, nuestra empresa tiene capacidad para ofrecer un servicio integral de:

- Mantenimiento Informático
- Mantenimiento de Redes
- Servidores y Virtualización
- Soporte TIC integral
- BackUp y servicios en la nube
- Digitalización del negocio

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

Aunque seamos reiterativos, Una de las claves para ofrecer un servicio de atención al cliente de calidad y una respuesta rápida a las necesidades, reside en nuestros sistemas de gestión de información.

En nuestra compañía disponemos de un software desarrollado a medida con el que obtenemos una visión global de cada cliente. Gracias a esta aplicación podemos saber en cualquier momento y de solo un vistazo todos los servicios que tienen contratados, si estos están funcionando, su historial de llamadas y de incidencias, y los detalles de su instalación (tecnología, tipo de router, etc?).

Este sistema de control de la información nos dota de una gran ventaja competitiva, puesto que nuestro servicio de atención al cliente o de ventas o incidencias puede en cualquier momento acceder a la ficha completa de los clientes, ofreciendo de esta forma la atención con el nivel de exigencia y personalización que buscamos en Alternatic. Evitamos así los tediosos tiempos de espera y las navegaciones entre departamentos.

Contamos con un equipo multidisciplinar con el que, junto a nuestro software personalizado, conseguimos dar una solución rápida y satisfactoria a nuestros clientes y aumentar la productividad de nuestros trabajadores. El personal de soporte y atención al cliente recibe formación acerca de todos los productos que se comercializan por lo que está capacitado para ofrecer la solución al cliente que requiera un nuevo servicio o producto. Del mismo modo, nuestros comerciales, especialmente los dedicados a empresas, tienen cualificación técnica y además realizan cursos acerca del funcionamiento de los sistemas y pueden actuar como un técnico solucionando los problemas básicos de cualquier cliente o diagnosticando la avería, que si se diera el caso, sería derivada al departamento de soporte.

Con el mismo software somos capaces de gestionar todos los procesos administrativos, procesos de compras y gestión de stocks de la empresa, con lo que rentabilizamos el tiempo de trabajo y de gestión empresarial.

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

La transparencia informativa sobre el producto o servicio es total. Disponemos de un equipo de Marketing para realizar las promociones en redes sociales, así como en las páginas web, dentro de nuestra marca general ALTERNATIC www.alternatic.es Todos los departamentos están unidos, marketing, comercial, Ventas, Instalación, Servicio técnico, para que en ningún momento se pierda la cadena de información al cliente. Tan importante es explicarle los servicios que ofrecemos, como saber lo que necesita, así como los instaladores a la hora de ponerlo, o el servicio Postventa.

Respecto a INSTABARAGON son los instaladores que van a casa del cliente, donde le resuelven todas las dudas, y les explican el funcionamiento de los dispositivos. toda esta labor va mas allá de lo estrictamente estipulado, como colocar el botón rojo, en nuestras personas mayores, o buscar los canales en una televisión, esto hace que los tiempos a

veces sean hasta cuatro veces superior de lo debería .

Pero como hemos dicho anteriormente, esto no nos importa y lo hacemos en beneficio de nuestros Clientes, y tenemos muchas notas de agradecimiento.

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

Disponemos de un organigrama bien estructurado, dividido por equipos de trabajo polivalentes e interconectados, que posibilita que los jefes de las diferentes áreas estén también trabajando codo a codo con los operarios, conociendo de primera mano posibles necesidades del personal, y agilizando el trabajo en equipo.

Gracias a nuestro excelente ambiente de trabajo, formación continua y una buena política retributiva con beneficios como seguro de salud privado o bonus por cumplimiento de objetivos, conseguimos captar talento entre las numerosas candidaturas espontaneas que recibimos.

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 de sensibilización y formación en materia de equidad y principio de no discriminación dirigidas al departamento de personas y al personal directivo

18.1. Información adicional.

Debido a la estructura de la plantilla de la empresa , que tiene un alto nivel de estabilidad, reflejo del esfuerzo realizado por la empresa para disponer de personal altamente cualificado mediante la formación continua que le permita realizar su actividad con el máximo grado de calidad en el desempeño para así poder cumplir y superar las expectativas de sus clientes, -para lo que necesita tener la menor rotación posible- no es frecuente tener que cubrir puestos de trabajo pero, cuando se dan estas circunstancias, sí que se le comunica al personal para que puedan aportar información sobre posibles candidatos para el puesto.

También, y por el mismo motivo de la estabilidad de la plantilla, en los casos en los que se ha tenido que realizar alguna reestructuración de funciones por la creación de nuevos puestos de nivel intermedio se ha contado preferente y prioritariamente con personal ya perteneciente a la empresa.

Respecto a la no discriminación, forma parte de los valores y creencias de la empresa, el

considerar a todas las personas merecedoras del mismo trato, siendo el único criterio utilizado en los procesos de selección del personal el de su capacidad para desempeñar las funciones del puesto de trabajo en base a sus conocimientos, competencias y habilidades.

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.

En relación con las actuaciones que la empresa lleva para facilitar la conciliación de la vida personal, familiar y laboral de su equipo, tenemos que destacar:

- La empresa permite el desarrollo de la actividad en régimen de jornada continua al personal que lo necesite, siempre que lo permita la función que desempeñe.
- La empresa permite el intercambio de horas de trabajo por horas de descanso.
- La empresa ofrece flexibilidad para el disfrute del periodo vacacional en coincidencia con el periodo vacacional escolar, hasta el máximo anual indicado en el convenio vigente.
- La empresa dispone de una red VPN (Virtual Private Network) que permite a los empleados acceder a la información de la empresa desde su domicilio, posibilitando el teletrabajo en circunstancias que así lo requieran.
- Ponemos a disposición de los trabajadores un seguro privado , financiado al 70% por la empresa.
- Todos los empleados disponen del servicio de internet en sus domicilios a un precio simbólico.
- Se realiza así mismo un gran descuento en la compra de dispositivos móviles y accesorios
- Hay habilitado en las instalaciones de la empresa un "office" , que dispone de dispensador de café, agua, nevera, mesa y sofá, para ofrecer la máxima comodidad a nuestros trabajadores
- Los empleados tienen la posibilidad de repostar gasoil en sus vehículos particulares a precio de coste.

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.

Una vez al mes, durante media jornada (4 horas) se realiza una formación para la mejora de capacidades para cada equipo. Además de esta formación programada, se realizan formaciones específicas para nuevas herramientas, aplicaciones, productos o seguridad laboral.

En caso de que alguno de los trabajadores quiera obtener alguna certificación en las herramientas que se utilizan para el desarrollo de su puesto de trabajo, la empresa cubre los costes de dicha certificación.

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.

Durante las reuniones semanales, en los distintos departamentos, se recogen las demandas de los trabajadores para la formación, la cual se imparte de manera individual o en grupo.

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.

Además de la necesidad de cumplir de forma estricta con los requisitos de la normativa legal sobre Prevención de Riesgos Laborales a los que la empresa está sujeta en razón de su actividad, los cuales están plasmados en el Sistema de Gestión de la Prevención implantado, existe una firme voluntad por parte de la Dirección para asegurar que todas las medidas de prevención definidas se cumplen, incluyendo el uso de los equipos de protección individual y colectivo necesarios en cada caso consciente como es de la importancia de una adecuada gestión preventiva.

Como un servicio añadido, la Empresa, ofrece al empleado un seguro privado con una aseguradora llamada DKV, subvencionando la cuota al 70%, para que en caso de necesitar dicha asistencia está sea más rápida, ya que en la zona, los especialistas de la Seguridad Social, tienen una larga lista de espera, y así pueden utilizar otros servicios, como fisioterapia, podología, dentista, etc. Todo en beneficio de la Salud de nuestros trabajadores.

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.

El alto componente tecnológico de los productos que forman parte del núcleo principal del equipamiento de nuestras instalaciones obliga a la empresa a contar con unos proveedores muy determinados para cuya selección es difícil, pero uno de los criterios de compra, es que el proveedor a poder ser sea de ámbito nacional, para poder incrementar el beneficio social.

Para el resto de proveedores, tanto de productos como de servicios, sobre los que INSTABARAGON tiene margen de decisión sí que aplica criterios de proximidad.

Ello tienen sus raíces en el carácter profundamente local con el que nació la empresa y que le llevó a contar con proveedores de su entorno más inmediato, con los que sigue manteniendo relación comercial consciente de la necesidad de favorecer en la medida de lo posible el tejido laboral y social de su zona de actuación.

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.

En el área comercial y administración trabajan de forma coordinada y conjunta para conseguir que nuestro poder de negociación con los proveedores sea mayor.

Los procesos para la adquisición de material están siempre enfocados en coseguir los mejores tanto en calidad como en precio, para conseguir así un mejor servicio a nuestros clientes.

El alto componente tecnológico de los productos que forman parte del núcleo principal del equipamiento de nuestras instalaciones obliga a la empresa a contar con unos proveedores muy determinados para cuya selección es difícil, pero uno de los criterios de compra, es que el proveedor a poder ser sea de ámbito nacional, para poder incrementar el beneficio social.

Uno de los requisitos que también tenemos en cuenta, es el proveedor local o kilómetro cero, que aparte de incrementar la economía de la zona, ahorramos portes y por lo tanto

emisiones innecesarias.

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.

Como ya hemos especificado anteriormente, la empresa participa en "I-Sports", así como en beneficios medioambientales, como es el caso de los bebederos de aves de La Ginebrosa perteneciente a la red BIRDING ARAGON.

Estos beneficios medioambientales, no es sólo eso, sino que está encuadrado dentro de las actividades y actuaciones turísticas, realizado por la asociación de turismo de la zona, con el incremento en la económica, y el desarrollo de los pueblos, que en fondo es el motor que nos mueve.

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.

Tras una década de trabajo en el sector de la informática, y viendo los repetidos problemas de la zona de la provincia de Teruel en cuanto a telecomunicaciones a causa de conexiones deficientes y defectuosas de internet, Daniel Giner, actual director de Alternatic, detectó las necesidades a cubrir en cuanto a conexiones de alta calidad en nuestro territorio.

En el año 2012 surge la idea de dotar a la zona de un servicio de internet a través de redes inalámbricas, un sector que acababa de nacer y se encontraba en plena expansión en la zona de Levante. De ese empeño nace Telecobaragón S. L., un operador de telecomunicaciones franquiciado con el grupo Netllar. Actualmente hemos logrado ser la franquicia más grande de toda España de este grupo. Posteriormente en el año 2019 para dar un mejor servicio y disociar las dos actividades se crea INSTABARAGON, donde la actividad principal es Instalaciones en General.

Con los años, la experiencia del trabajo bien hecho y el compromiso con la sociedad, evolucionamos a la compañía que somos hoy, Alternatic, una empresa nacida del compromiso con nuestro territorio y con gran proyección futura.

Nuestro objetivo continúa siendo el mismo, mejorar las telecomunicaciones en nuestro territorio. Nos hemos sabido adaptar y evolucionar para lograrlo, empezando por las conexiones inalámbricas y llegando actualmente a ser el primer operador en muchas zonas, como Alcañiz o Calanda, en introducir la fibra óptica.

También destacamos que estamos implicados en la incorporación al mundo laboral de la juventud para lo que colaboramos estrechamente con los centros educativos de Formación Profesional facilitando por un lado la realización de las prácticas formativas de los alumnos en la empresa y habiendo asesorado a los centros en cuestiones relativas al diseño curricular de las vías formativas que tienen relación directa con las necesidades laborales de los sectores de nuestra actividad.

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 comunican formalmente y se fomenta la participación, como puede ser en proyectos de voluntariado corporativo, colaboración con campañas, participación en actividades de asociaciones, etc.

27.1. Información adicional

La estructura de nuestra empresa se organiza en base a un comité formado por el director y los responsables de las cuatro áreas de la compañía. Estas áreas son:

- Administración
- Comercial
- Infraestructura
- Soporte

Los responsables de ellas son los encargados de apoyar a los miembros del equipo y dirigir su respectivo departamento, que a su vez están subdivididos en diferentes áreas:

- Administración
- Recursos Humanos
- Facturación
- Comercial
- Empresas
- Tienda
- Infraestructura
- Redes y fibra
- Instaladores
- Técnicos
- Soporte
- Ingeniería
- Atención al cliente
- Soporte a infraestructuras

Esta estructura nos ha permitido crecer y contar con el flujo de información en todos los departamentos. Constantemente buscamos mejorar el sistema de intercambio de información para hacer partícipes de los proyectos a cada empleado.

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 y se evalúan los impactos en medios de comunicación y redes sociales

28.1. Información adicional

Disponemos de una Empresa Externa, que nos lleva, el Marketing digital. Desde este año, las redes sociales las lleva una compañera de Alternatic

Esta empresa está en constante contacto con nuestros responsables de área, así como con el director, para que todos los planes, actuaciones, promociones, actividades, etc., que desarrollamos desde INSTABARAGON territorio, gente mayor, y con pocos conocimientos en el mundo digital, también hacemos un buzoneo por todos los pueblos a los que llevamos servicio, para que sean sabedores, de las mejoras, cambios y demás promociones, que hacemos.

Este año, además, nos hemos desplazado nosotros a pequeñas poblaciones, creando puntos de información para explicar y acercar nuestros servicios también a las personas que no tienen la posibilidad de desplazarse a nuestras tiendas.

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.

En INSTABARAGON ,nuestro sistema propio de colaborar con el medio ambiente, lo llevamos a la práctica con la catalogación de los residuos. tales como papel, cartón, plásticos, recargas de impresoras, etc.. Cada uno de ellos es llevado en los horarios permitidos a los diferentes contenedores.

Además reciclamos los routers que se dan de baja, contribuyendo con esto con el medio ambiente.

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 la empresa, existen planes o protocolos para el reciclado de los residuos generados.

. Una parte son los residuos habituales de papel, cartón, plásticos, etc.. que son depositados en los contenedores habilitados para ello

. Otra parte y que nos parece muy importante, es la reutilización de los móviles, del personal de la empresa, para darles una segunda vida, como terminales de cortesía, y así evitamos que sean tirados a la basura, con el perjuicio que las sustancias que llevan hierro, cobre, níquel aluminio, cobalto y sobre todo el mas contaminante el Coltan.

También contribuimos con el reciclaje de los routers.

Economía circular

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

Existen iniciativas asentadas para integrar en las operaciones materiales reciclados, reutilizar los productos, reciclar los residuos, y consumir energía no contaminante.

31.1. Información adicional

El ejemplo mas claro, es la innovación Smart Village en la localidad de Valjunquera.

Se ha creado un proyecto innovador en la provincia de Teruel con una solución SMART VILLAGE basada en el I o T (Internet de las cosas) y otras tecnologías de telecomunicaciones.

Este escenario de I+D tecnológico, es un sistema cocebido para optimizar y mejorar tanto los servicios municipales como los de sus vecinos, buscando criterios de eficiencia económica y medioambiental.

Para optimizar todavía más el consumo de agua, en los parques y zonas ajardinadas se implementaron soluciones inteligentes, instalando un sistema de gestión de riego que, a través de un sensor, es capaz de detectar la humedad del suelo y proporcionar agua solamente cuando es necesario.

Otro de los aspectos que controla la solución de Smart Village Tecnológico es la calidad del aire, a través de sensores medioambientales que verifican su calidad. Además, se instalaron en el Ayuntamiento y en el consultorio médico sensores CO2 Full Indoor con los que detectar las malas ventilaciones que propician la propagación del virus Covid - 19.

Todo ellos será monitorizado por el propio Ayuntamiento de Valjunquera a través de una

plataforma abierta a ampliaciones y que Alternatic mantendrá siempre actualizada, ofreciendo a su vez formación, asesoría, seguimiento y soporte.

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 exclusivamente a grupos de interés implicados

32.1. Información adicional

Este apartado es similar al anterior, aunando la comunicación a los empleados, para explicarle las políticas de medio ambiente que rigen en la empresa, así como los proyectos de I+D+I (Investigación, Desarrollo e Innovación) que a parte del de Valjunquera, tenemos otros proyectos en estudio para otras entidades.

Sobre todo tras el premio obtenido a la Innovación , muchos municipios se han interesado en este proyecto, dado su beneficio medioambiental y por la posibilidad de recortar en el gasto del consumo a la larga, de su alumbrado, sistemas de riego, abastecimiento de aguas, etc. Estos pueblos, como casi todos de la provincia de Teruel, tienen pocos habitantes, por lo que cuentan con poco presupuesto para infraestructuras, estamos trabajando conjuntamente en la concesión de subvenciones y ayudas europeas para poder llevarlas a cabo

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 - Ofrecer productos y servicios de calidad
- 6 - Poner en práctica medidas para crear un buen clima laboral
- 7 - Capacitar a las personas de la empresa
- 8 - Crear Programas con impacto positivo en la Comunicad Local
- 9 - Trabajar para proteger y mejorar el medio ambiente
- 10 - Disponer de presupuesto

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?

-Nuestro punto fuerte sin ninguna duda .es nuestra capacidad para ofrecer un servicio de atención al cliente personalizado y pormenorizado, por nuestro gran sentido de empatía frente a ellos al pertenecer todos a la misma zona geográfica. Gracias a ser sus vecinos, podemos empatizar mejor con sus necesidades y tratarlos por el nombre.

Debido a esta cercanía, nuestro servicio de soporte es mucho más cercano que el de nuestros competidores, transformándose éste en más ágil y de mayor calidad.

El tamaño de nuestra empresa juega también a nuestro favor, puesto que al ser una Pyme podemos gestionar, planificar y acometer proyectos muy ágilmente.

36.- ¿Podría enunciar un area de mejora?

Somos conscientes de nuestras debilidades frente a nuestros competidores, que son básicamente grandes empresas de telecomunicaciones a nivel nacional, nosotros podemos ofrecer menos servicios, como por ejemplo, ahora si disponemos de una gran variedad de canales de Televisión pero contienen partidos de futbol nacional e internacional, formula 1, motogp ... etc, a través de Dazn, pero no tenemos terminales móviles gratuitos a cambio de la contratación de nuestros servicios.

También sabemos que tenemos poca presencia publicitaria y en los medios. Debido al tamaño de nuestra empresa y nuestro enfoque empresarial, priorizando la ampliación de la red de fibra y la calidad de servicio, disponemos de un presupuesto reducido para marketing y publicidad frente a nuestros competidores que hacen grandes desembolsos en todos los medios

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 3. Salud y bienestar.
- ODS 4. Educación de calidad.
- ODS 5. Igualdad de género.
- ODS 6. Agua limpia y saneamiento.
- ODS 7. Energía asequible y no contaminante.
- ODS 8. Trabajo decente y crecimiento económico.
- ODS 9. Industria, innovación e infraestructura.

- ODS 10. Reducción de las desigualdades.
- ODS 11. Ciudades y comunidades sostenibles.
- ODS 12. Producción y consumo responsable.
- ODS 16. Paz, justicia e instituciones sólidas.
- ODS 17. Alianzas para lograr los objetivos.