

## RSA - PYMES

---

### Empresa evaluada

**PENSADORES DE IDEAS, S.L.**

CIF:B99460271

C/General Gutiérrez Mellado nº:47, 1A.

50009 - Zaragoza

Zaragoza

### DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

#### 01 - Denominación de la organización

Pensadores de Ideas S.L.

#### 02 - Dirección - CP - Población

C/ Gutierrez Mellado 49

50009 ZARAGOZA

#### 03 - Sector. Actividad

Agencia de formación

#### 04 - Año comienzo actividad.

2016

#### 05 - Número de personas empleadas

12

#### 06 - Persona contacto

Javier 654944444

Juan 696367806

#### 07 - E-mail contacto

javier@thinkersco.com

juan@thinkersco.com

#### 08.- Página web

thinkersco.com

### GENERAL

#### Tendencias Globales

1.- Considera que su organización tiene en cuenta o se ve afectada, directa o indirectamente, por temas globales y generales como, por ejemplo:

- Económicos (por ejemplo, creación de empleo, generación de riqueza, cumplimiento de la legalidad)
- Políticos (por ejemplo, cambios de gobierno, alianzas con Administraciones Públicas)
- Medioambientales (cambio climático, consumo de recursos: agua, energía eléctrica,

etc)

- **Tecnológicos (por ejemplo, comunicaciones, redes sociales)**

- **Sociales (igualdad de género, conciliación de la vida personal y profesional, educación, formación, etc)**

Se realiza un análisis formal periódico, que permite tener en cuenta los temas con mayor impacto en la actividad de la organización y, cuando es necesario se ponen en marcha planes a medio / largo plazo.

### **1.1 Información adicional**

En nuestro caso, respecto a los temas mencionados, hemos tomado las siguientes acciones en nuestra organización:

**Económicos:**

Hemos implementado estrategias para fomentar la creación de empleo y el desarrollo profesional de nuestros empleados.

Contribuimos a la generación de riqueza local mediante colaboraciones con proveedores y socios comerciales de Aragón-

Mantenemos un estricto cumplimiento de la legalidad en todas nuestras actividades y operaciones.

**Políticos:**

Mantenemos una comunicación abierta y establecemos alianzas estratégicas con Administraciones Públicas para colaborar en proyectos y políticas que promuevan el bienestar social y el desarrollo sostenible.

**Medioambientales:**

Hemos implementado medidas de eficiencia energética y reducción de consumo de recursos en nuestras instalaciones. usando coworkings.

Promovemos la sensibilización y educación ambiental entre nuestros empleados.

**Tecnológicos:**

Adaptamos constantemente nuestras estrategias de comunicación y marketing para aprovechar las oportunidades que brindan las nuevas tecnologías y las redes sociales.

Mantenemos una presencia activa en plataformas digitales para interactuar con nuestros clientes y grupos de interés.

**Sociales:**

Implementamos políticas de igualdad de género y promovemos un entorno de trabajo inclusivo y respetuoso.

Ofrecemos programas de conciliación de la vida personal y profesional para nuestros empleados.

Apoyamos iniciativas de educación y formación, tanto internamente como en colaboración con organizaciones educativas y comunitarias.

Como evidencia de nuestras acciones, podemos proporcionar informes de sostenibilidad y responsabilidad social, registros de nuestras iniciativas y proyectos, testimonios de nuestros empleados y colaboradores, y cualquier otro material que respalde nuestras

buenas prácticas.

Es importante resaltar que todas estas acciones se alinean con nuestra estrategia empresarial la cual se encuentra integrado con el negocio de nuestra organización.

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

Si

### **2.1. Información adicional**

Sí, creo que las PYMES y las pequeñas organizaciones pueden enfrentarse de forma individual a temas como los mencionados anteriormente. Aunque pueden tener recursos limitados en comparación con grandes empresas o corporaciones, existen varias razones por las cuales las PYMES pueden abordar estos temas de manera efectiva:

**Flexibilidad:** Las PYMES tienen la ventaja de ser más ágiles y flexibles en la toma de decisiones y la implementación de cambios. Pueden adaptarse más rápidamente a las tendencias y desafíos económicos, políticos, medioambientales, tecnológicos y sociales.

**Enfoque local:** Las PYMES suelen tener una conexión más cercana con sus comunidades locales. Esto les permite comprender mejor las necesidades y expectativas de sus grupos de interés, y tomar medidas que sean relevantes y efectivas a nivel local.

**Innovación:** A menudo, las PYMES son impulsoras de la innovación. Pueden aprovechar la tecnología y encontrar soluciones creativas para abordar los desafíos económicos, medioambientales y sociales.

**Colaboración:** Las PYMES pueden unirse y colaborar con otras organizaciones, tanto en su sector como en la comunidad empresarial en general. A través de alianzas estratégicas y colaboraciones, pueden compartir recursos, conocimientos y buenas prácticas para abordar de manera conjunta los temas globales y generales.

**Enfoque escalonado:** Las PYMES pueden abordar los temas de manera escalonada, comenzando por acciones concretas y progresivamente ampliando su alcance. Pueden establecer metas realistas y alcanzables a corto, mediano y largo plazo, centrándose en áreas prioritarias y construyendo sobre los éxitos obtenidos.

Es importante destacar que, si bien las PYMES pueden enfrentarse a estos temas individualmente, también pueden beneficiarse del apoyo y las iniciativas gubernamentales, así como de la colaboración con organizaciones y redes empresariales que promueven la responsabilidad social y la sostenibilidad. Juntos, pueden lograr un mayor impacto y contribuir al desarrollo sostenible.

## **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 plantea y planifica por exigencia legal (sectores específicos) el impacto de los aspectos sociales y ambientales en la actividad tanto en el corto como en el medio o largo plazo

### **3.1. Información adicional**

En nuestra organización, al planificar nuestras actividades, sí incluimos de manera integral los aspectos sociales y ambientales. Consideramos que estos aspectos son fundamentales para el éxito y la sostenibilidad a largo plazo de nuestro negocio.

En cuanto a los aspectos sociales, evaluamos el impacto de nuestras operaciones en relación con la igualdad de género, la conciliación de la vida personal y profesional de nuestros empleados, así como la promoción de la educación y formación en nuestro sector. Estos aspectos se integran en nuestros planes de recursos humanos y programas de capacitación.

Respecto a los aspectos ambientales, evaluamos el impacto de nuestras actividades en relación con el cambio climático, la gestión eficiente de los recursos naturales (agua, energía eléctrica, etc.) y la reducción de emisiones y residuos. Implementamos medidas de eficiencia energética, promovemos la separación y reciclaje de residuos y buscamos proveedores comprometidos con la sostenibilidad ambiental.

Nuestras evidencias incluyen:

Preparamos documentos que detallan nuestras acciones y avances en aspectos sociales y ambientales.

Programas y proyectos específicos: Hemos implementado programas y proyectos concretos relacionados con aspectos sociales y ambientales, y podemos proporcionar evidencia de su ejecución y resultados.

Además, estamos comprometidos con la mejora continua y la búsqueda de buenas prácticas en estos ámbitos.

Nos involucramos en redes y asociaciones empresariales que promueven la responsabilidad social y compartimos nuestras experiencias y conocimientos para el beneficio de la comunidad empresarial.

En resumen, nuestra organización planifica sus actividades considerando los aspectos sociales y ambientales, y contamos con evidencias tangibles que respaldan nuestras acciones y compromiso en estos temas.

### **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**

En nuestra organización, aunque somos una empresa pequeña, destinamos una parte de nuestros recursos presupuestarios a la inversión en proyectos sociales y medioambientales. Aunque no asignamos un porcentaje específico de nuestros beneficios, consideramos esta inversión como una prioridad dentro de nuestros gastos presupuestarios.

Reconocemos la importancia de contribuir al bienestar social y a la protección del medio ambiente, por lo que destinamos fondos para llevar a cabo acciones concretas en estas áreas. Estas inversiones pueden incluir proyectos como la colaboración con organizaciones sin fines de lucro, la implementación de programas de educación ambiental, la participación en iniciativas comunitarias, entre otros.

Si bien nuestra inversión puede variar año tras año en función de los planes y proyectos específicos que se pongan en marcha, siempre destinamos una parte de nuestro presupuesto para apoyar acciones sociales y medioambientales. Consideramos que estas inversiones son una forma efectiva de contribuir positivamente a la sociedad y al entorno en el que operamos.

## **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 los grupos de interés de la organización y realizamos una gestión específica de cada uno de ellos.

### **5.1. Información adicional**

En nuestra organización, hemos identificado y gestionamos de manera específica los grupos de interés con los que nos relacionamos. Reconocemos la importancia de establecer y mantener relaciones sólidas con nuestros empleados, clientes, proveedores, posibles inversores, asociaciones, organismos públicos, medios de comunicación y otros actores relevantes en nuestro entorno empresarial.

Respecto a nuestros empleados, implementamos prácticas de gestión de recursos humanos que fomentan un entorno laboral favorable, la conciliación de la vida personal y profesional, y oportunidades de crecimiento y desarrollo. Realizamos encuestas de satisfacción y feedback periódicamente para asegurarnos de que se atiendan sus necesidades y expectativas. También promovemos la participación y el diálogo a través de reuniones, comunicaciones internas y espacios de colaboración.

En cuanto a nuestros clientes, nos esforzamos por brindar un excelente servicio y productos de calidad que satisfagan sus necesidades. Establecemos canales de comunicación abiertos y transparentes para recopilar sus comentarios y sugerencias, y tomamos medidas para mejorar continuamente la experiencia del cliente. Además, nos comprometemos a cumplir con altos estándares éticos y de responsabilidad en nuestras relaciones comerciales.

Con nuestros proveedores, mantenemos relaciones basadas en la confianza y el respeto mutuo. Buscamos colaborar con proveedores comprometidos con la responsabilidad social y la sostenibilidad, y promovemos la transparencia en nuestras relaciones comerciales.

En términos de asociaciones y alianzas, participamos activamente en redes empresariales, asociaciones y colaboraciones con organizaciones y organismos relevantes en nuestro

sector. A través de estas alianzas, compartimos buenas prácticas, conocimientos y recursos para abordar desafíos comunes y contribuir al desarrollo sostenible.

Para respaldar nuestras afirmaciones, contamos con evidencias como:

Políticas y procedimientos documentados que establecen nuestro enfoque y compromiso con la gestión de grupos de interés.

Documentos contractuales y acuerdos con proveedores y asociaciones.

Informes de satisfacción del cliente, testimonios o comentarios positivos recibidos.

Participación en eventos, conferencias o programas específicos relacionados con grupos de interés.

En resumen, nuestra organización tiene identificados los grupos de interés y lleva a cabo una gestión específica para cada uno de ellos. Nuestro enfoque se basa en la transparencia, la comunicación abierta y la colaboración, buscando construir relaciones sólidas y mutuamente beneficiosas.

## **6.- ¿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 e integran en el negocio de la organización

### **6.1. Información adicional**

Como una PYME normal, es posible que no contemos con los mismos recursos y capacidades que las grandes empresas para llevar a cabo un análisis exhaustivo de las necesidades y expectativas de todos nuestros grupos de interés. Sin embargo, estamos comprometidos en escuchar y comprender las preocupaciones, demandas y expectativas de nuestros grupos de interés clave.

Utilizamos diferentes mecanismos para recopilar información y retroalimentación de nuestros grupos de interés. Estos pueden incluir:

**Comunicación directa:** Mantenemos una comunicación abierta y constante con nuestros empleados, clientes, proveedores y otros actores relevantes a través de reuniones, encuestas, llamadas telefónicas, correos electrónicos u otros canales de comunicación.

**Comentarios y sugerencias:** Animamos activamente a nuestros grupos de interés a compartir sus comentarios, sugerencias y preocupaciones con nosotros. Estamos abiertos a recibir retroalimentación tanto positiva como constructiva.

**Revisión de quejas y reclamaciones:** Atendemos y gestionamos de manera adecuada las quejas y reclamaciones que recibimos de nuestros grupos de interés. Esto nos brinda información valiosa sobre sus expectativas y áreas de mejora.

**Análisis del mercado y la competencia:** Realizamos un seguimiento de las tendencias del mercado y de las prácticas de nuestros competidores para estar al tanto de las expectativas cambiantes y las mejores prácticas en nuestra industria.

Aunque nuestros recursos puedan ser limitados, nos esforzamos por aprovechar al máximo

estas fuentes de información para comprender y abordar las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés. Esta comprensión nos permite adaptar nuestras estrategias y acciones para satisfacer sus requerimientos de la mejor manera posible dentro de nuestras posibilidades.

Es importante destacar que, a medida que nuestra organización crece y evoluciona, buscamos mejorar y ampliar nuestros métodos de identificación y seguimiento de las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés para lograr una gestión más efectiva y orientada al impacto positivo.

## **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 código de conducta conocido por todas las personas de la organización que se revisa periódicamente

#### **7.1. Información adicional**

En nuestra organización, los gestores y los responsables de personas están familiarizados con las pautas y normas de actuación establecidas. Contamos con un código de conducta que establece los principios éticos y las directrices de comportamiento esperadas de todos los miembros de la organización.

El código de conducta es conocido y difundido entre todas las personas de la organización, y se revisa periódicamente para asegurarse de que se mantenga actualizado y relevante. Se proporciona formación y orientación a los empleados sobre el contenido y la importancia del código de conducta, y se les anima a cumplir con sus disposiciones en su trabajo diario.

Además del código de conducta, también podemos tener otras políticas y procedimientos específicos que abordan aspectos clave de nuestra actividad, como la protección de datos, la salud y seguridad en el trabajo, la igualdad de oportunidades y otros temas relevantes para nuestra organización. Estas normas y pautas adicionales se comunican y se hacen accesibles a través de diferentes medios, como manuales de empleados, intranet o sesiones de capacitación.

El objetivo de contar con estas normas de actuación es establecer un marco claro de referencia para todas las personas de la organización, promoviendo una cultura empresarial ética y responsable. Al garantizar que los gestores y los responsables de personas estén familiarizados con estas pautas y normas, podemos fomentar un entorno de trabajo en el que se respeten los valores y se actúe de acuerdo con los estándares éticos establecidos.

Es importante destacar que la comunicación regular y la formación continua son fundamentales para garantizar que todas las personas de la organización estén informadas y comprometidas con estas normas de actuación.

### **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, es conocido por todas las personas empleadas y se establecen planes específicos para su conocimiento

### **8.1. Información adicional**

Sí, en nuestra organización nos aseguramos de que todas las personas que trabajan en ella conozcan y comprendan la cultura, los valores y los objetivos de la organización. Consideramos que es fundamental que todos los empleados estén alineados con la visión y misión de la organización, así como con los valores que nos guían en nuestro trabajo diario.

Para garantizar este conocimiento, llevamos a cabo diversas acciones y planes específicos:

**Orientación y acogida:** Cuando una persona se incorpora a la organización, se le brinda una orientación detallada sobre nuestra cultura, valores y objetivos. Se le explica cómo su trabajo se relaciona con la misión general de la organización y se le proporciona la información necesaria para comprender el propósito de su rol dentro del equipo.

**Comunicación interna:** Mantenemos una comunicación interna efectiva y transparente para informar a todos los empleados sobre los aspectos relevantes de la organización. Esto incluye la difusión regular de noticias, actualizaciones y logros que reflejen nuestra cultura y objetivos. También fomentamos la participación activa de los empleados a través de canales de retroalimentación y sugerencias.

**Formación y desarrollo:** Ofrecemos programas de formación y desarrollo que incluyen sesiones específicas para reforzar y profundizar en nuestra cultura organizativa. Estas actividades ayudan a fortalecer la comprensión de los valores y objetivos de la organización y su aplicación en el trabajo diario.

**Evaluación del desempeño:** Dentro del proceso de evaluación del desempeño, se incluyen aspectos relacionados con la alineación de los empleados con la cultura y los objetivos de la organización. Esto permite evaluar cómo cada individuo contribuye a la consecución de los objetivos y valores organizacionales.

A través de estas acciones, buscamos asegurar que todas las personas que trabajan en nuestra organización estén al tanto de nuestra cultura, valores y objetivos, y se sientan comprometidas con ellos. Esto nos ayuda a crear un ambiente de trabajo colaborativo y coherente, en el cual todos trabajamos hacia metas comunes y compartimos una visión compartida.

## **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**



n este momento, nuestra organización se encuentra inmersa en el desarrollo de distintas actuaciones de Responsabilidad Social. Estamos comprometidos con la integración de prácticas y acciones responsables en nuestras operaciones y decisiones diarias.

Algunas de las áreas en las que estamos enfocando nuestros esfuerzos en responsabilidad social incluyen:

**Impacto social:** Estamos trabajando en la identificación de oportunidades para contribuir positivamente al bienestar de la sociedad. Esto puede incluir iniciativas de apoyo a la comunidad local, colaboraciones con organizaciones sin fines de lucro, programas de voluntariado corporativo y acciones para promover la inclusión y la igualdad de oportunidades.

**Impacto ambiental:** Nos preocupamos por minimizar nuestro impacto ambiental y promover prácticas sostenibles. Estamos implementando medidas para reducir el consumo de recursos naturales, gestionar adecuadamente los residuos, promover la eficiencia energética y fomentar la sensibilización ambiental entre nuestros empleados.

**Relaciones con los grupos de interés:** Valoramos nuestras relaciones con los diferentes grupos de interés, como empleados, clientes, proveedores y comunidad. Estamos fortaleciendo la comunicación y el diálogo con estos grupos para entender sus expectativas y necesidades, y así poder adaptar nuestras políticas y prácticas en consecuencia.

**Ética y cumplimiento:** Mantenemos un compromiso sólido con la ética empresarial y el cumplimiento normativo. Contamos con un código de conducta claro y establecido que guía el comportamiento de nuestros empleados y nos aseguramos de que todos estén familiarizados con él. Además, realizamos acciones de formación y sensibilización para promover una cultura ética en toda la organización.

Estamos dedicando recursos y esfuerzos para avanzar en estas áreas y estamos comprometidos con la mejora continua en materia de responsabilidad social. Estamos conscientes de que nuestro impacto va más allá de nuestras operaciones internas y buscamos ser una organización responsable y sostenible en todos los aspectos de nuestro negocio.

## **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**

En nuestra organización, contamos con un plan de Responsabilidad Social el cual se encuentra en estado seed, que incluye acciones concretas para promover la sostenibilidad y el impacto positivo en la sociedad y el medio ambiente. Para asegurar la efectividad y el seguimiento de estas acciones, establecemos objetivos claros y definimos indicadores específicos.

Los objetivos que establecemos están alineados con nuestras prioridades en materia de

responsabilidad social y se formulan de manera que sean medibles y alcanzables. Por ejemplo, podemos establecer objetivos relacionados con la reducción de emisiones de carbono, o la implementación de prácticas de inclusión en el lugar de trabajo.

Cada objetivo se acompaña de indicadores de seguimiento que nos permiten evaluar el progreso y los resultados de nuestras acciones. Estos indicadores pueden ser cuantitativos, como porcentajes de reducción o aumento, o cualitativos, como la satisfacción de los empleados o la percepción de la comunidad.

Además, realizamos un seguimiento regular de nuestros objetivos y revisamos los indicadores para asegurarnos de que estamos avanzando en la dirección correcta. Esto nos permite evaluar el impacto de nuestras acciones, identificar áreas de mejora y realizar ajustes si es necesario.

En resumen, en nuestra organización establecemos objetivos con indicadores específicos en nuestro plan de Responsabilidad Social y realizamos un seguimiento periódico para evaluar nuestro progreso y el impacto de nuestras acciones. De esta manera, nos aseguramos de que nuestras iniciativas de responsabilidad social sean efectivas y estén alineadas con nuestros valores y compromisos.

## **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**

En nuestra organización, tenemos mecanismos establecidos para conocer la satisfacción de nuestros clientes. Utilizamos una metodología que nos permite recopilar y analizar la opinión de nuestros clientes de manera periódica. Estos mecanismos nos ayudan a evaluar la calidad de nuestros productos y servicios, así como a identificar áreas de mejora.

Realizamos encuestas de satisfacción, entrevistas o incluso grupos de enfoque para recopilar la opinión de nuestros clientes. También tenemos en cuenta las quejas y sugerencias que recibimos de ellos, ya sea a través de canales de atención al cliente o mediante plataformas de retroalimentación en línea.

Una vez recopilada la información, la analizamos cuidadosamente para identificar áreas de mejora y oportunidades para ofrecer una mejor experiencia a nuestros clientes. Esto nos permite tomar medidas concretas para abordar cualquier problema o preocupación que puedan tener y garantizar que estén satisfechos con nuestros productos y servicios.

Además, revisamos periódicamente nuestra metodología de evaluación de la satisfacción del cliente para asegurarnos de que sigue siendo relevante y efectiva. Esto nos permite adaptarnos a los cambios en las necesidades y expectativas de nuestros clientes y mejorar

continuamente nuestra forma de trabajar.

En resumen, en nuestra organización tenemos mecanismos establecidos para conocer la satisfacción de nuestros clientes. Utilizamos una metodología que se revisa periódicamente y nos permite incorporar la opinión de los clientes en nuestro proceso de mejora continua. Valoramos su feedback y nos esforzamos por ofrecerles productos y servicios de calidad que satisfagan sus necesidades y expectativas.

## **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 su implantación

### **12.1. Información adicional**

En nuestra organización, disponemos de mecanismos para identificar las mejoras de servicio a nuestros clientes y posteriormente introducirlas en nuestros procesos. Sin embargo, es importante destacar que estos mecanismos son actualmente de carácter manual y de pequeña entidad.

En primer lugar, fomentamos una cultura interna que valora y promueve la retroalimentación de nuestros clientes. Animamos a nuestro equipo a estar atentos a las sugerencias, quejas o comentarios de los clientes y a transmitir esa información al departamento correspondiente.

Además, realizamos reuniones periódicas de seguimiento y evaluación en las que analizamos los puntos de mejora identificados a través de la retroalimentación de los clientes. En estas reuniones, se discuten y priorizan las acciones que se deben tomar para implementar dichas mejoras.

No obstante, reconocemos que nuestro enfoque actual tiene limitaciones debido a su naturaleza manual. Por lo tanto, estamos trabajando en la implementación de sistemas más estructurados y eficientes que nos permitan recopilar, analizar y gestionar de manera más efectiva la información de mejora proveniente de nuestros clientes.

Estamos evaluando la adopción de herramientas tecnológicas, como sistemas de gestión de la relación con el cliente (CRM), que nos ayuden a centralizar y automatizar el proceso de recopilación de datos y la gestión de mejoras. Esto nos permitirá ser más ágiles en la identificación y seguimiento de las mejoras propuestas por nuestros clientes, así como en la implementación de las acciones necesarias para su integración en nuestros procesos.

En resumen, aunque actualmente contamos con mecanismos manuales y de pequeña entidad para identificar y introducir mejoras en nuestros procesos basados en la retroalimentación de los clientes, estamos trabajando en la implementación de soluciones más robustas y tecnológicas que nos permitan gestionar de manera más eficiente estas mejoras. Estamos comprometidos en ofrecer un servicio de calidad y en continua evolución, alineado con las necesidades y expectativas de nuestros clientes.

## **Innovación en los productos y servicios**

### **13.- ¿Se llevan a cabo labores de investigación para ajustar los productos y servicios a las expectativas y necesidades de los clientes y el mercado?**

Se investigan nuevos productos con metodología y planificación específica.

#### **13.1. Información adicional**

En nuestra organización, realizamos labores de investigación para ajustar nuestros productos y servicios a las expectativas y necesidades de nuestros clientes y del mercado en general. Reconocemos la importancia de adaptarnos de manera continua a las demandas cambiantes y a las nuevas tendencias del mercado.

Para ello, contamos con un enfoque sistemático que incluye metodología y planificación específica en nuestras actividades de investigación y desarrollo. Establecemos procesos estructurados para identificar las áreas de mejora y oportunidades de innovación en nuestros productos y servicios.

Realizamos estudios de mercado, encuestas y análisis de datos para comprender las expectativas y necesidades de nuestros clientes. Además, valoramos las opiniones y comentarios de los clientes, así como las sugerencias y retroalimentación recibidas de otras partes interesadas relevantes, como proveedores, socios comerciales y expertos del sector.

Estas labores de investigación nos permiten obtener información valiosa para guiar nuestras decisiones en cuanto al desarrollo de nuevos productos, la mejora de los existentes y la adaptación de nuestros servicios. Buscamos proporcionar soluciones que se ajusten a las necesidades actuales y futuras de nuestros clientes, así como ofrecer productos responsables y competitivos en el mercado.

Además, damos importancia a la retroalimentación de los clientes y realizamos revisiones periódicas para evaluar el rendimiento y la aceptación de nuestros productos y servicios en el mercado. Estas revisiones nos permiten recopilar datos cuantitativos y cualitativos que nos ayudan a identificar áreas de mejora y oportunidades de innovación.

### **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**

En nuestra organización, nos comprometemos a proporcionar productos y servicios de calidad a nuestros clientes. Para lograrlo, contamos con un proceso normalizado que engloba el análisis sistemático de los aspectos socialmente responsables del proceso productivo o de prestación del servicio, así como el seguimiento de la eficiencia de las actividades relacionadas, incluida la comercialización.

En primer lugar, nos aseguramos de establecer especificaciones técnicas y estándares de calidad para nuestros productos y servicios. Esto nos permite garantizar que cumplimos con las medidas de seguridad, salud, medio ambiente y las condiciones de uso y conservación establecidas.

Durante el proceso de producción o prestación del servicio, llevamos a cabo análisis pormenorizados y ad hoc para evaluar y controlar los aspectos responsables de nuestras actividades. Esto implica considerar el impacto ambiental, la seguridad de los trabajadores y de los clientes, así como el cumplimiento de las regulaciones y normativas aplicables.

Además, tenemos en cuenta la gestión de riesgos y la identificación temprana de posibles defectos en el diseño, fabricación o distribución de nuestros productos. En caso de detectar algún defecto, adoptamos medidas inmediatas para su reparación y mejora.

Asimismo, prestamos especial atención a la gestión del servicio postventa. Nos comprometemos a responder ágilmente ante cualquier reclamación o problema relacionado con nuestros productos o servicios. Nuestro objetivo es brindar una solución rápida y satisfactoria a nuestros clientes, buscando su plena satisfacción y fidelización.

Realizamos seguimiento continuo de la eficiencia de nuestras actividades relacionadas con la producción y prestación del servicio. Esto nos permite identificar áreas de mejora y oportunidades para optimizar nuestros procesos, garantizando así una producción y prestación del servicio responsable y competitiva.

En resumen, en nuestra organización llevamos a cabo un proceso normalizado que abarca el análisis sistemático de los aspectos socialmente responsables de la producción o prestación del servicio, así como el seguimiento de la eficiencia de nuestras actividades. Nos comprometemos a proporcionar productos y servicios de calidad, cumpliendo con las especificaciones técnicas, las medidas de seguridad, salud y medio ambiente, y respondiendo de manera ágil ante cualquier defecto o reclamación.

## **15.- ¿Cuáles son las características del servicio post venta de su organización?**

Se ofrece un servicio postventa integral y de manera proactiva, en el que la organización informa a sus clientes de posibles defectos o errores en el producto o su comercialización

### **15.1. Información adicional**

En nuestra organización, nos preocupamos por brindar un servicio postventa integral y de calidad a nuestros clientes. Nuestro objetivo es garantizar su satisfacción continua y mantener una relación a largo plazo con ellos. Estas son las características principales de nuestro servicio postventa:

Información proactiva: Nos esforzamos por mantener una comunicación abierta y transparente con nuestros clientes. En caso de detectar posibles defectos o errores en nuestros productos o en su comercialización, informamos de manera proactiva a nuestros clientes. Les proporcionamos la información necesaria sobre cualquier problema identificado y ofrecemos soluciones o alternativas para resolverlo.

Atención personalizada: Valoramos la importancia de establecer una relación one-to-one con nuestros clientes. Les brindamos una atención personalizada, escuchando sus inquietudes y necesidades específicas. Nuestro equipo de servicio al cliente está disponible para responder a sus preguntas, proporcionar asistencia técnica o resolver cualquier problema que puedan enfrentar.

Soluciones rápidas y eficientes: Nos comprometemos a responder de manera ágil ante cualquier incidencia o reclamación de nuestros clientes. Trabajamos para encontrar soluciones rápidas y eficientes que resuelvan sus problemas y minimicen cualquier inconveniente que puedan experimentar. Nuestro objetivo es asegurarnos de que nuestros clientes reciban el nivel de servicio y calidad que esperan de nosotros.

Feedback y mejora continua: Valoramos la retroalimentación de nuestros clientes. Les animamos a compartir sus experiencias y comentarios con nosotros. Utilizamos esta información para evaluar y mejorar constantemente nuestros productos y servicios. Estamos comprometidos con la mejora continua y consideramos la retroalimentación de nuestros clientes como una herramienta invaluable en este proceso.

## **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 de las características del producto o servicio.

#### **16.1. Información adicional**

En nuestra organización, nos comprometemos a brindar información clara, honesta y verificable sobre nuestros productos y servicios. Consideramos que la transparencia es fundamental para establecer una relación de confianza con nuestros clientes. Estas son las prácticas que seguimos en relación a la transparencia informativa:

Descripción detallada: Proporcionamos una descripción detallada de las características de cada uno de nuestros productos o servicios. Informamos sobre sus funcionalidades, especificaciones técnicas, materiales utilizados y cualquier otro detalle relevante que ayude a nuestros clientes a comprender completamente lo que están adquiriendo.

Políticas de precio claras: Nuestras políticas de precios son transparentes y están claramente comunicadas. Indicamos de forma explícita el precio de venta de cada producto o servicio, así como cualquier descuento o promoción aplicable. Evitamos prácticas engañosas o confusas relacionadas con la fijación de precios.

Contratos y condiciones: Cuando corresponda, proporcionamos contratos claros y detallados que especifican los términos y condiciones de la transacción. Estos contratos incluyen información sobre garantías, plazos de entrega, políticas de devolución, entre otros aspectos relevantes. Nos aseguramos de que nuestros clientes tengan acceso a esta información y tengan la oportunidad de revisar y comprender completamente los términos antes de formalizar cualquier acuerdo.

Gestión de reclamaciones: Estamos comprometidos a gestionar de manera efectiva y diligente cualquier reclamación que pueda surgir por parte de nuestros clientes. Establecemos procesos claros para recibir, analizar y responder a las reclamaciones de manera oportuna. Nuestro objetivo es resolver cualquier problema de manera justa y satisfactoria para ambas partes, manteniendo una comunicación abierta y transparente durante todo el proceso.

## **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**

En nuestra organización, consideramos que la satisfacción de nuestras personas empleadas es de vital importancia. Para evaluar y mejorar constantemente su satisfacción, hemos implementado mecanismos específicos que nos permiten recopilar su opinión de manera periódica. Estos mecanismos incluyen:

**Encuestas de satisfacción:** Realizamos encuestas de satisfacción periódicas dirigidas a nuestras personas empleadas. Estas encuestas abordan diversos aspectos relacionados con su experiencia laboral, incluyendo el ambiente de trabajo, la comunicación interna, las oportunidades de desarrollo profesional, el equilibrio entre vida personal y laboral, la compensación y beneficios, entre otros. A través de estas encuestas, recopilamos la opinión de nuestros empleados de forma anónima para obtener una visión global de su satisfacción y detectar áreas de mejora.

**Entrevistas individuales:** Además de las encuestas, realizamos entrevistas individuales con nuestras personas empleadas para brindarles un espacio donde puedan expresar sus inquietudes, sugerencias y necesidades de manera más personalizada. Estas entrevistas nos permiten profundizar en temas específicos y establecer un diálogo abierto y constructivo con cada empleado.

**Análisis y planes de mejora:** Una vez recopilada la información de las encuestas y entrevistas, realizamos un análisis exhaustivo de los resultados. Identificamos áreas en las que se requieren mejoras y desarrollamos planes de acción específicos para abordar esas áreas. Estos planes de mejora pueden implicar cambios en políticas, procesos, comunicación interna, capacitación, entre otros aspectos relevantes para la satisfacción de nuestros empleados.

**Seguimiento y revisión:** Mantenemos un seguimiento continuo de las acciones implementadas como resultado de los planes de mejora. Revisamos periódicamente su efectividad y realizamos ajustes según sea necesario. Esto nos permite garantizar que estamos respondiendo de manera efectiva a las necesidades y expectativas de nuestras

personas empleadas.

## **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.**

En nuestra organización, nos comprometemos a garantizar el principio de igualdad de oportunidades y a prevenir la discriminación en todas las áreas, incluyendo el acceso a los puestos de trabajo, la formación, el desarrollo profesional y la retribución. Para ello, implementamos diversas acciones y herramientas que aseguran la equidad y promueven la diversidad en nuestra organización.

Sensibilización y formación: Realizamos acciones formales de sensibilización y formación dirigidas a nuestro departamento de personas y a todos los empleados de la organización. Estas actividades tienen como objetivo fomentar el respeto, la igualdad y la no discriminación, y crear conciencia sobre la importancia de proporcionar igualdad de oportunidades a todas las personas, independientemente de su género, origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual.

Protocolos y políticas específicas: Contamos con protocolos y políticas específicas para garantizar la igualdad de oportunidades y prevenir la discriminación en todas las etapas del ciclo de gestión de personas. Estos protocolos incluyen criterios claros y objetivos para la selección de personal, la promoción interna, la formación y el desarrollo profesional, y la política retributiva. Estas herramientas se comunican de manera transparente a todos los trabajadores, asegurando que todos estén familiarizados con los principios de igualdad y no discriminación que rigen en nuestra organización.

## **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 organización, tenemos diversas medidas y actuaciones para facilitar la conciliación entre la vida personal, familiar y laboral de nuestras personas empleadas.



Algunas de estas acciones específicas son:

**Flexibilidad horaria:** Ofrecemos flexibilidad en los horarios de trabajo, permitiendo a nuestros empleados adaptar su jornada laboral para cumplir con sus responsabilidades personales y familiares. Esto puede incluir horarios flexibles de entrada y salida, opciones de trabajo a tiempo parcial o la posibilidad de trabajar de forma remota en determinadas circunstancias.

**Programas de trabajo flexible:** Implementamos programas de trabajo flexible, como el teletrabajo, que permiten a nuestros empleados realizar sus tareas desde casa o desde otros lugares fuera de la oficina. Esto brinda mayor autonomía y flexibilidad para organizar sus actividades personales y familiares, al tiempo que cumplen con sus responsabilidades laborales.

**Apoyo a la maternidad y paternidad:** Proporcionamos políticas y beneficios especiales para apoyar a las personas empleadas que son padres o madres. Esto puede incluir licencias de maternidad y paternidad remuneradas, facilidades para la lactancia materna, programas de apoyo para la conciliación familiar, entre otros.

**Servicios de cuidado infantil:** Colaboramos con servicios de cuidado infantil, como guarderías o programas de cuidadores, para brindar opciones y apoyo a nuestros empleados que tienen responsabilidades de cuidado de niños. Esto les permite acceder a servicios de calidad y confianza para el cuidado de sus hijos mientras se encuentran en el trabajo.

**Apoyo emocional y asesoramiento:** Proporcionamos recursos y servicios de apoyo emocional y asesoramiento, tanto internos como externos, para ayudar a nuestros empleados a manejar el equilibrio entre su vida personal, familiar y laboral. Esto puede incluir programas de bienestar, sesiones de coaching o consejería, y acceso a información sobre recursos de conciliación.

Estas medidas y acciones buscan promover la conciliación y el equilibrio entre la vida personal, familiar y laboral de nuestras personas empleadas, reconociendo la importancia de su bienestar y el impacto positivo que tiene en su desempeño laboral y en su calidad de vida en general.

## **Formación y desarrollo profesional**

### **20.- ¿Cómo gestiona su organización las necesidades de formación de las personas empleadas?**

Cada responsable de departamento identifica y solicita las necesidades de formación en los puestos de trabajo que gestiona

#### **20.1. Información adicional.**

Además de que cada responsable de departamento identifica y solicita las necesidades de formación en los puestos de trabajo que gestiona, nuestra organización cuenta con un enfoque integral para gestionar las necesidades de formación de las personas empleadas.

Algunas prácticas adicionales incluyen:

**Evaluación de necesidades de formación:** Realizamos evaluaciones periódicas de las necesidades de formación en toda la organización. Esto nos permite identificar áreas de mejora y determinar qué habilidades y conocimientos son necesarios para el desarrollo profesional de nuestros empleados.

**Planificación y diseño de programas de formación:** Con base en las evaluaciones de necesidades, desarrollamos planes de formación que abordan las áreas identificadas. Estos planes pueden incluir programas de capacitación interna, cursos externos, talleres, seminarios o programas de desarrollo específicos.

**Acceso a recursos de aprendizaje:** Facilitamos el acceso a recursos de aprendizaje, como plataformas en línea, bibliotecas virtuales o materiales educativos, que permiten a nuestros empleados ampliar sus conocimientos y habilidades de forma autodidacta.

## **21.- ¿Cómo gestiona el desarrollo de las personas en su organización?**

La organización cuenta con un modelo de evaluación de desempeño que incluye el desarrollo de las personas en base a competencias.

### **21.1. Información adicional.**

Además del modelo de evaluación de desempeño basado en competencias, nuestra organización tiene un enfoque integral para gestionar el desarrollo de las personas. Algunas prácticas adicionales que implementamos incluyen:

**Planes de desarrollo individual:** Una vez realizada la evaluación de desempeño, se establecen planes de desarrollo individualizados para cada empleado. Estos planes identifican las áreas de mejora y establecen metas y acciones específicas para el crecimiento y desarrollo profesional.

**Programas de capacitación y formación:** Ofrecemos una amplia variedad de programas de capacitación y formación internos y externos. Estos programas abarcan diferentes áreas de competencias y habilidades, y se adaptan a las necesidades individuales y de la organización. Pueden incluir talleres, cursos, seminarios, conferencias y programas de desarrollo específicos.

## **Seguridad y Salud**

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

Además de desarrollar el sistema de prevención de riesgos laborales y de seguimiento de la siniestralidad y enfermedad laboral, se han introducido medidas adicionales para favorecer la salud laboral de las personas trabajadoras (por ejemplo, espacios de esparcimiento, salud psicológica, educación postural, medidas de apoyo a las víctimas de violencia de género, etc.)

#### **22.1. Información adicional.**

Sí, en nuestra organización se han implantado mecanismos de salud y seguridad laboral.

Además de cumplir con los requisitos legales en materia de prevención de riesgos laborales y llevar a cabo un seguimiento de la siniestralidad y enfermedad laboral, hemos introducido medidas adicionales para promover la salud y el bienestar de nuestros empleados.

Algunas de estas medidas incluyen la creación de espacios de esparcimiento en el lugar de trabajo, donde los empleados pueden relajarse y descansar durante sus descansos. También se han implementado acciones para promover la salud psicológica, como programas de apoyo emocional, asesoramiento y capacitación en habilidades de afrontamiento del estrés.

Además, se han desarrollado programas de educación postural para prevenir lesiones relacionadas con la ergonomía y se han establecido medidas de apoyo específicas para las víctimas de violencia de género, brindando recursos y apoyo necesario.

Estas medidas adicionales tienen como objetivo crear un entorno de trabajo seguro, saludable y favorable, donde nuestros empleados puedan desarrollarse de manera óptima y sentirse respaldados en su bienestar integral.

## **PROVEEDORES**

### **Compras responsables**

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

Existen unos criterios de compra concretos que integran aspectos ambientales y sociales específicos para la mayoría de los productos, bienes y servicios que adquiere la organización.

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

Sí, en nuestra organización se han definido criterios de compra responsable para los productos, bienes y servicios que adquirimos. Estos criterios incluyen aspectos ambientales y sociales específicos que buscamos tener en cuenta al seleccionar a nuestros proveedores.

En términos ambientales, nos preocupamos por elegir proveedores que tengan prácticas sostenibles y respetuosas con el medio ambiente. Esto puede incluir criterios como la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero, el uso de energías renovables, la gestión adecuada de residuos y el uso responsable de los recursos naturales.

En cuanto a los aspectos sociales, valoramos proveedores que cumplan con las normas laborales y promuevan condiciones laborales justas y seguras para sus empleados. Nos aseguramos de que los proveedores respeten los derechos humanos, no participen en prácticas de trabajo infantil o trabajo forzado, y proporcionen un entorno laboral inclusivo y no discriminatorio.

Además, consideramos aspectos éticos en nuestras decisiones de compra, evitando

cualquier vinculación personal, familiar o económica que pueda afectar la imparcialidad y transparencia en nuestras elecciones.

Estos criterios de compra responsable nos permiten establecer relaciones comerciales sólidas y transparentes con nuestros proveedores, fomentando prácticas sostenibles y éticas en toda la cadena de suministro.

## **Clasificación y evaluación de proveedores**

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

En la clasificación y evaluación de proveedores se tiene en cuenta el precio fundamentalmente y la calidad del servicio.

#### **24.1. Información adicional.**

En la clasificación y evaluación de proveedores, actualmente se consideran principalmente el precio y la calidad del servicio que ofrecen. Si bien estos son factores clave en la toma de decisiones, reconocemos la importancia de integrar aspectos sociales y ambientales en este proceso.

Actualmente estamos trabajando en el desarrollo de criterios adicionales que nos permitan evaluar y clasificar a nuestros proveedores en función de su desempeño social y ambiental. Estos criterios pueden incluir el cumplimiento de normativas laborales, fiscales y medioambientales, la adopción de prácticas sostenibles, la gestión responsable de residuos, el respeto a los derechos humanos, entre otros aspectos relevantes.

Nuestra intención es fortalecer nuestra cadena de suministro y colaborar con proveedores comprometidos con la responsabilidad social y el desarrollo sostenible. Estamos en proceso de definir los indicadores y requisitos específicos que se tendrán en cuenta en la evaluación de proveedores, de manera que podamos valorar su desempeño en aspectos sociales y ambientales de manera objetiva y equitativa.

A través de la implementación de estos criterios de clasificación y evaluación, buscamos promover prácticas responsables en nuestra cadena de suministro y colaborar con proveedores que compartan nuestros valores en términos sociales y ambientales.

## **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 algunos proyectos de forma puntual

#### **25.1. Información adicional.**

En cuanto a la implicación en la comunidad en la que desarrollamos nuestra actividad, nuestra organización colabora en algunos proyectos de forma puntual. Estas

colaboraciones pueden variar en temáticas y alcance, y generalmente se eligen en función de su relevancia social o económica y de su alineación con nuestros valores y objetivos.

Nuestro enfoque se centra en proyectos sociales que tengan un impacto significativo en la comunidad y que aborden problemáticas relacionadas con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) mencionados anteriormente, como la reducción de la pobreza, el acceso a la educación de calidad, la promoción de la igualdad de género y la mejora de la salud y el bienestar.

Es importante destacar que estamos en constante evaluación de las acciones solidarias y de acción social en las que participamos. Realizamos un seguimiento de los impactos generados por estos proyectos para evaluar su efectividad y contribución a la sociedad. En base a los resultados obtenidos, tomamos medidas para mejorar nuestra implicación y adaptar nuestras acciones sociales en línea con las necesidades y prioridades de la comunidad.

Nuestro objetivo es fortalecer nuestra contribución a la sociedad a través de proyectos sociales que generen un impacto positivo y sostenible. Buscamos establecer colaboraciones duraderas y de largo plazo que estén alineadas con nuestra estrategia de negocio y que nos permitan mejorar tanto el desarrollo socioeconómico de la comunidad como nuestra propia competitividad y sostenibilidad.

## **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 realizan algunas iniciativas sociales relacionadas con algún aspecto de la organización o de las personas que trabajan en ella

#### **26.1. Información adicional.**

La alineación de los proyectos sociales con la estrategia de negocio implica que los proyectos sociales desarrollados están integrados de alguna manera con la actividad principal de la organización. Sin embargo, en el caso mencionado, se indicó que se realizan algunas iniciativas sociales relacionadas con algún aspecto de la organización o de las personas que trabajan en ella.

Sería recomendable buscar oportunidades para una mayor integración de los proyectos sociales con la estrategia de negocio. Esto podría implicar identificar áreas de impacto social relacionadas directamente con el sector de la organización o con los productos o servicios que ofrece. Además, se podría considerar la posibilidad de establecer alianzas estratégicas con organizaciones o entidades que compartan valores similares y que estén comprometidas con el desarrollo socioeconómico local.

La alineación de los proyectos sociales con la estrategia de negocio no solo contribuye al desarrollo socioeconómico de la comunidad, sino que también puede generar beneficios para la propia organización al mejorar su competitividad y sostenibilidad a largo plazo. Esto se debe a que una mayor integración de los aspectos sociales y ambientales en la

estrategia de negocio puede fortalecer la reputación de la empresa, generar lealtad por parte de los clientes y empleados, y abrir oportunidades de mercado relacionadas con la creciente demanda de productos y servicios socialmente responsables.

## **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**

En el caso de desarrollar actuaciones en materia social, compartimos dichas acciones con las personas empleadas y otros grupos de interés, fomentando su participación e implicación activa. Estas acciones se difunden de manera transparente y se les anima a participar en su planificación, definición y ejecución a través de procesos establecidos.

Nuestra organización reconoce la importancia de la transparencia en nuestra actividad con respecto a nuestro entorno social. Creemos en la necesidad de compartir información relevante sobre nuestras iniciativas sociales con las personas empleadas y otros grupos de interés, como proveedores, clientes, comunidades locales y organizaciones sociales.

Para promover la transparencia, utilizamos diferentes canales de comunicación interna y externa para informar sobre nuestras actuaciones en materia social. Esto incluye boletines informativos, reuniones periódicas, espacios de participación, plataformas digitales y eventos específicos en los que se invita a las personas empleadas y otros grupos de interés a contribuir, aportar ideas y participar activamente en la implementación de las iniciativas.

Además, hemos establecido mecanismos de retroalimentación y consulta para recoger sugerencias, opiniones y preocupaciones de las personas empleadas y otros grupos de interés. Valoramos sus aportes y los tomamos en consideración en la toma de decisiones relacionadas con nuestras acciones sociales.

Nuestro objetivo es crear un entorno abierto y participativo en el que todas las partes interesadas se sientan involucradas y puedan contribuir al desarrollo de nuestras iniciativas sociales. Promovemos la cooperación y el diálogo constante con los grupos de interés para generar un impacto positivo en nuestra comunidad y lograr resultados significativos en términos de responsabilidad social.

Estamos comprometidos con seguir fortaleciendo nuestros mecanismos de transparencia y participación, y estamos abiertos a recibir sugerencias y propuestas de mejora por parte de las personas empleadas y otros grupos de interés para asegurar una relación sólida y cooperativa con nuestro entorno social.

## **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 el caso de desarrollar actuaciones en materia social, nuestra organización realiza una comunicación proactiva en la Comunidad Local, aunque se ha centrado principalmente en comunicar las actuaciones de forma aislada de los proyectos realizados y las colaboraciones en curso.

Hemos llevado a cabo acciones de comunicación para dar a conocer las iniciativas sociales en las que hemos participado, resaltando los resultados obtenidos y los impactos sociales generados. Utilizamos diversos canales de comunicación, tanto internos como externos, para difundir esta información, como boletines, redes sociales, comunicados de prensa y nuestro sitio web corporativo.

Sin embargo, es importante mencionar que hemos identificado la necesidad de mejorar y fortalecer nuestra comunicación en materia social. Reconocemos la importancia de mantener una comunicación constante y transparente con la comunidad local, así como con los medios de comunicación y las redes sociales, para promover las buenas prácticas y generar un mayor impacto social.

## **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.**

Para abordar el impacto ambiental de sus actividades, productos y servicios, es importante que la organización adopte un enfoque sistemático que involucre la identificación, evaluación y acción sobre los aspectos ambientales relevantes. Algunas acciones que pueden ayudar a la organización en este sentido incluyen:

**Identificación de aspectos ambientales:** se prevé realizar un inventario de las actividades, productos y servicios de la organización y determinar cuáles tienen el potencial de causar impactos ambientales significativos. Esto puede incluir el consumo de recursos naturales, la generación de residuos, las emisiones atmosféricas, entre otros.

**Evaluación de impacto ambiental:** prevemos evaluar los aspectos ambientales identificados para comprender su magnitud, alcance y posibles consecuencias. Esto implica analizar el ciclo de vida de los productos y servicios, evaluar la eficiencia en el uso de recursos y energía, así como identificar posibles riesgos y oportunidades para mejorar el desempeño

ambiental.

**Establecimiento de objetivos y metas ambientales:** Definiremos metas específicas y medibles para reducir, mitigar o eliminar los impactos ambientales identificados. Estas metas pueden estar relacionadas con la reducción de emisiones, el ahorro de recursos, la gestión adecuada de residuos y la adopción de prácticas sostenibles.

**Implementación de acciones y prácticas ambientales:** queremos desarrollar e implementar planes de acción que permitan abordar los impactos ambientales de manera efectiva. Esto puede incluir la adopción de tecnologías más limpias, la mejora de los procesos productivos, la promoción de prácticas de consumo responsable y la sensibilización de los empleados sobre la importancia de la sostenibilidad ambiental.

**Monitoreo y mejora continua:** Estableceremos sistemas de seguimiento y monitoreo para evaluar regularmente el desempeño ambiental de la organización. Esto nos permitirá identificar áreas de mejora, realizar ajustes en las prácticas existentes y promover la innovación en pro de la sostenibilidad.

Nos comprometemos a abordar de manera efectiva los impactos ambientales asociados con sus actividades, la adopción de un enfoque proactivo y sistemático garantizará que se tomen medidas para minimizar los impactos negativos, al tiempo que se identifican oportunidades para mejorar la sostenibilidad ambiental de la organización.

## **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.**

El compromiso frente al cambio climático implica adoptar medidas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero, minimizar el consumo de recursos naturales, promover prácticas sostenibles y mitigar los impactos ambientales derivados de las operaciones y actividades de la organización.

A continuación, se presentan algunas acciones que pueden evidenciar el compromiso público de la organización para prevenir la contaminación y enfrentar el cambio climático:

**Establecer objetivos de reducción de emisiones:** Fijar metas claras y medibles para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero de la organización. Esto puede incluir la implementación de prácticas más eficientes en el uso de energía, la adopción de tecnologías limpias y la optimización de los procesos productivos.

**Uso de energías renovables y eficiencia energética:** Promover la utilización de fuentes de energía renovable en las operaciones de la organización. Además, implementar medidas de eficiencia energética para reducir el consumo de energía y minimizar las emisiones



asociadas.

**Gestión responsable de los recursos naturales:** Implementar políticas y prácticas que fomenten la reducción del consumo de agua y energía, así como la minimización de residuos y el uso sostenible de los recursos naturales.

**Sensibilización y capacitación:** Promover la conciencia ambiental y la capacitación de los empleados en relación con la prevención de la contaminación y las prácticas sostenibles. Esto puede incluir programas de formación, campañas de sensibilización y la integración de criterios ambientales en las actividades diarias de la organización.

## **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**

la organización ha implementado algunas iniciativas puntuales en el uso de productos reciclados, reutilización de materiales y reciclaje de los residuos generados. Esto demuestra un nivel inicial de avance hacia la economía circular.

La economía circular busca cambiar el enfoque tradicional de producción y consumo lineal, donde los recursos se extraen, se utilizan y luego se desechan, hacia un modelo en el que los recursos se mantienen en uso el mayor tiempo posible, se reutilizan y reciclan, reduciendo así la generación de residuos y la necesidad de recursos vírgenes.

Para avanzar en la transición hacia la economía circular, se pueden considerar diversas acciones y prácticas:

**Identificar oportunidades de reducción de residuos:** Realizar un análisis exhaustivo de los procesos y productos de la organización para identificar oportunidades de reducir la generación de residuos en origen. Esto implica optimizar el uso de materiales, minimizar los descartes y buscar alternativas más sostenibles.

**Promover la reutilización y reparación:** Fomentar la reutilización de productos y materiales, así como la reparación en lugar de la sustitución. Esto implica establecer programas de reacondicionamiento, facilitar la reparabilidad de los productos y promover modelos de negocio basados en la durabilidad y la extensión de la vida útil de los productos.

**Implementar el reciclaje y la valorización de residuos:** Establecer sistemas eficientes de gestión de residuos que permitan el reciclaje y la valorización de los mismos. Esto implica separar adecuadamente los residuos en origen, colaborar con proveedores y socios para cerrar los ciclos de materiales y utilizar materiales reciclados en los procesos y productos de la organización.

Fomentar la colaboración y la innovación: Buscar alianzas y colaboraciones con otras organizaciones, proveedores y actores del sector para promover la economía circular de manera conjunta. Compartir conocimientos, buenas prácticas y desarrollar proyectos de innovación que impulsen la transición hacia un modelo más circular.

## **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**

En relación a la comunicación de las actuaciones en materia ambiental, se mencionó que se realizan comunicaciones, aunque no de manera sistemática u organizada. Sería recomendable fortalecer la comunicación sobre los impactos ambientales asociados a la actividad y los proyectos ambientales de la organización, tanto a los empleados como a otros grupos de interés.

La comunicación ambiental juega un papel crucial en la sensibilización y concientización de los empleados y otros grupos de interés sobre la importancia de los temas ambientales y el compromiso de la organización con la sostenibilidad. Al comunicar de manera sistemática y organizada, se pueden compartir los logros, metas y avances en materia ambiental, así como promover la participación activa de los empleados y otros grupos de interés en la implementación de acciones ambientales.

Es importante utilizar diferentes canales de comunicación, como reuniones, boletines, intranet, correos electrónicos o redes sociales, para llegar de manera efectiva a los empleados y otros grupos de interés. También se puede considerar la realización de campañas de sensibilización y capacitación en temas ambientales, promoviendo la participación y el compromiso de todos los actores involucrados.

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

10 - Escuchar las necesidades y expectativas de sus grupos de interés

### **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?**

8

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

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

Somos pequeños y hacemos micro-cosas que llegan a la gente.

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

EL poder crecer y hacer algo más sistemático.

### **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 1. Fin de la pobreza.
- ODS 3. Salud y bienestar.
- ODS 8. Trabajo decente y crecimiento económico.
- ODS 11. Ciudades y comunidades sostenibles.
- ODS 13. Acción por el clima.
- ODS 16. Paz, justicia e instituciones sólidas.