

## RSA - PYMES

---

### Empresa evaluada

**CAE X RECICLAJE, S.L.**

CIF:B99379232

Avda, Soria, 8 4º pl

50003 - Zaragoza

Zaragoza

### DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

#### 01 - Denominación de la organización

Plataforma Fidelización Pensumo S.L.

#### 02 - Dirección - CP - Población

Paseo Isabel la Católica, n6. Edificio Hiberus- planta 1 - 50009 - Zaragoza.

#### 03 - Sector. Actividad

Sector servicios. Fidelización del cliente, planes de ahorro, economía social, responsabilidades cívicas.

#### 04 - Año comienzo actividad.

2013.

#### 05 - Número de personas empleadas

4

#### 06 - Persona contacto

Alicia Orós Francia

#### 07 - E-mail contacto

[aoros@pensionporconsumo.com](mailto:aoros@pensionporconsumo.com)

#### 08.- Página web

<https://pensumo.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)**

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**

Se tienen en cuenta los temas con mayor impacto en la actividad de la empresa y se ponen marcha planes a medio / largo plazo. Nuestro proyecto esta ligado íntegramente a los acontecimientos económicos, sociales y políticos, no solo del país sino también del resto del mundo, como el desarrollo de los ODS en Europa y el resto del mundo. Siendo reconocidos por la Red Española del Pacto Mundial con el ODS 8 en 2020. Tenemos contacto y presencia por su similitud socio económica y su sistema de pensiones de otros lugares del mundo, en especial en China, cuya CCTV nos ha hecho un reportaje para su documental "La era de la Longevidad", poniendo a Pensumo como una empresa totalmente implicada en esta época del envejecimiento de la población y su futuro incierto en el aspecto social y económico. . Estos factores son analizados (como puede verse en nuestro blog: <http://www.elblogdelaspensiones.es/> y en nuestra otra página web: <https://horizon2020.pensumo.com/>.

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

Si

**2.1. Información adicional**

Para las Pymes que tienen menos de 50 empleados suele ser difícil alcanzar repercusión social, sin embargo la critica social es útil para hacerse oír.

**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**

RECiCLA demuestra ser un canal innovador y de uso diario, con mediciones eficaces, campañas de concienciación y gamificación. Uno de los grandes problemas de los ODS es que se habla mucho, se hacen grandes simposios, libros teóricos, ruedas de prensa, prototipos de ideas interminables pero las actuaciones son pocas y quedan en el olvido. Nosotros en particular tenemos un seguimiento exhaustivo de estas para todos, si no de una recompensa inmediata y un reconocimiento social individual. La fórmula de RECiCLA triunfará en la medida que está respaldada por su ?Fondo de Recompensa de la Economía Circular?, un fondo que como hemos explicado, mantiene ?pregapados? millones de reciclajes, desde su lanzamiento, a la espera de la acción de cada ciudadano.

Este Fondo, en el momento que llegue a asegurar el pago de los reciclajes de toda la Comunidad más allá de un año, podrá dedicarse a la recompensa de otro tipo de acciones

de Economía Circular, todavía por determinar, acciones en la que los ciudadanos sean premiados por el sector privado en su esfuerzo de consecución de los ODS:

- Por utilizar energías limpias en la vida diaria (usar coche eléctrico por ejemplo).
- Por superar retos que favorezcan la igualdad de género.
- Por voluntariado en determinadas ONGs, o por contribuir económicamente a ellas.
- Por el ahorro de agua o luz, mediante justificación de recibos.
- Por participar en batidas de residuos, apagar incendios forestales, colaborar en crisis sanitarias? etc

La internacionalización de la iniciativa será el momento clave, para configurar una verdadera plataforma autofinanciada de Economía Circular, con capacidad de fuerza de choque efectiva en la consecución de los ODS.

#### **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 además se analizan los resultados del importe destinado a proyectos sociales y/o medioambientales

##### **4.1. Información adicional**

El propio proyecto esta dirigido a lo social por lo tanto nuestro presupuesto se encamina al desarrollo de proyectos sociales y en algunos casos medioambientales, ya el proyecto de buenas practicas como sumo y bici donde incentivamos el uso del transporte alternativo, o las campañas de reciclar vidrio donde recompensamos el reciclaje de manera activa. Actualmente hemos desarrollado una APP para implicar y concienciar a la población en el mundo del reciclaje con gamificacion y tecnología accesible para todos <https://reciclaysuma.com/>.

#### **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**

Tenemos identificado los grupos de interés/colectivos que se relacionan con el objeto de nuestra actividad. Nuestro proyecto necesita de saber de la situación de los comercios y los consumidores, así como de los diferentes organismos para hacer alianzas o acuerdos. Como ejemplo podemos mencionar nuestro acuerdo con Caser para el desarrollo de metodologías de pago-ahorro, piloto de Almozara Recicla cuya realización no ayudo a la identificación del reciclador medio y tenencia de un grupo de mediadores (Willis Tower Watson) para obtener una buena red de comunicación hacia el usuario y nuestros partners.

#### **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**

Hemos necesitado identificar las necesidades de nuestros grupos de interés: las personas que no pueden ahorrar, los comercios de barrio y en general el futuro de las pensiones. El proyecto se centra en eso mismo, en responder y solucionar la necesidad de que el pequeño comercio pueda tener para hacer frente a las grandes superficies, que el consumidor pueda ahorrar en su consumo diario y que en su futuro pueda obtener un cierto ahorro para ayudar a la incierta pensión. Además de iniciar una nueva línea de negocio (además de comunicación) para ahorrar reciclando.

## **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**

Seguimos imponiendo las pautas que se nos requirieron por parte de la propia Comisión Europea, un seguimiento riguroso de nuestro trabajo y objetivos, todas las personas de la empresa la siguen, haciendo controles de horas, de calidad y de seguimiento de objetivos a corto plazo de cada uno. Estos son documentados a la empresa mensualmente.

### **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, se forma/informa a todas las personas de la empresa. Desde que se entra a trabajar el trabajador recibe una primera sesión de contacto y formación con el equipo, dándole el esquema de trabajo a desarrollar y la política de la empresa.

## **Plan de Responsabilidad Social**

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

Existe un plan de actuaciones en materia de Responsabilidad Social consolidado y en constante revisión

#### **9.1. Información adicional**

Nuestro proyecto está estrictamente analizado y estudiado bajo la aprobación de la Comisión Europea. Tenemos un documento de más de 200 páginas donde se detalla punto por punto nuestro proyecto, que es en sí un proyecto de responsabilidad social (Grant Agreement con la comisión europea). Además de tener ahora una rama RSC adicional relacionado con las buenas prácticas al medio ambiente.

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

Se plantean objetivos e indicadores específicos, teniendo en cuenta otras variables como plan de negocio, mercado y competencia, futuros requisitos legales, ?.

#### **10.1. Información adicional**

Se plantean objetivos e indicadores específicos como varios prototipos de comprobantes de venta para nuestra plataforma, pensando en aquellos que no tienen un móvil o personas mayores que no entienden muy bien el mundo tecnológico, proveyendo además de un modelo innovador a las tiendas, este prototipo de lector digital esta en proceso de desarrollo.,

### **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**

Nuestra cercanía al cliente se trabaja sobre todo en la transparencia de nuestros métodos (tanto para el comercio, como para el cliente), estamos en funcionamiento desde hace poco, por lo que estamos empezando ahora con las encuestas de satisfacción al cliente además de estar desarrollando una atención al cliente más personalizada y eficiente.

##### **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**

El servicio que estamos desarrollando y poniendo a prueba lo sometemos a evaluación rigurosa para ver si ha tenido la satisfacción que buscábamos y si no es así la perfeccionamos y creamos otras nuevas. Como por ejemplo correos personalizados según la duda o problema del cliente, o también encuestas de satisfacción telefónicas a comercios y pensemistas.

#### **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**

Se plantean objetivos e indicadores específicos como varios prototipos de comprobantes de venta para nuestra plataforma, pensando en aquellos que no tienen un móvil o personas mayores que no entienden muy bien el mundo tecnológico, proveyendo además de un modelo innovador a las tiendas, este prototipo de lector digital esta en proceso de

desarrollo. También se plantean nuevas formas de explicación en nuestras metodologías a la hora sobre todo de las compras online y se buscan nuevas formas o procesos de traspaso pensumo más rápidos y eficientes con afiliaciones a más marcas y empresas como Aliexpress.

Actualmente hemos sacado al mercado una nueva versión de nuestra web y APP. Además de desarrollar una nueva llamada RECICLA para incentivar a nuestros usuarios en el mundo del reciclaje y aportarles a nuestros clientes packs de sostenibilidad fácilmente adquiribles online para dar a relucir su cara más verde.

## **Calidad de los productos y servicios**

### **14.- ¿Cómo realiza su organización la producción del producto o la prestación del servicio?**

Se evalúa la eficiencia de los aspectos socialmente responsables del proceso productivo o de prestación del servicio, y se informa al cliente de los impactos sociales y/o ambientales.

#### **14.1. Información adicional**

Nuestros servicios son relacionados puramente con el beneficio social y medio ambiental. Actualmente realizamos todos nuestros productos en pos y para el beneficio social y medioambiental. <https://www.platasumo.com/>

### **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**

Los servicios de Post-Venta son los relacionados con las altas de los usuarios de la plataforma. Donde se realiza además del email de bienvenida una llamada de asistencia para dudas y otras cuestiones.

## **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**

En la página web oficial y en nuestro espacio en el Horizon2020 esta claramente detallada nuestra oferta de servicio hacia el comercio y al consumidor. Todo ello avalado por el sello de excelencia de la Comisión Europea. No tiene ningún riesgo ya que este sistema de fidelización al cliente es compatible con cualquier otro o incluso se puede establecer al gusto del comerciante (ya sea bien acordando su porcentaje o acoplándolo solo a los consumidores o productos que el considere).

## **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**

Nuestra empresa presenta reuniones periódicas donde se llevan a cabo sugerencias y quejas para mejorar el ambiente de trabajo. También se ha incorporado un Slack 24h.

**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)?**

La organización se ha comprometido con los 10 principios de la Carta de la Diversidad y realiza una gestión activa de la diversidad, con planes específicos que se comunican, implantan y evalúan, analizando su impacto en las personas.

**18.1. Información adicional.**

La actividad de la empresa contempla para sus trabajadores normativa específica, además de estudiarse aplicaciones de políticas de igualdad implementados en el ODS de igualdad de género (ODS 5) y de calidad de trabajo (ODS 8).

**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.**

El horario laboral es de 7 horas al día en caso de jornada completa y 4 de media jornada de lunes a viernes. Estos horarios son auditados por la Comisión Europea, el horario es flexible permitiendo la libre entrada y salida a diferentes horas según la necesidad y el día. Además de poder coger libremente vacaciones acordadas y de cerrar los días y puentes de fiesta nacionales, regionales y de otra índole.

Además se facilitan las posibles bajas para poder lidiar bien con la vida familiar: Baja por paternidad/maternidad, días propios...

**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.**

Todas las personas reciben su formación general (principios de la empresa y conocimiento general) y de su puesto específico de trabajo por parte de su supervisor o superior.

### **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.**

Se ofrecen cursos online gratuitos a los empleados (excel, inglés, photoshop etc...).

## **Seguridad y Salud**

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

Además de la evaluación y prevención de riesgos laborales, se hace seguimiento periódico de los casos de enfermedad laboral y de accidentes de trabajo a través de un registro de los mismos segregado por sexos, por categorías profesionales y por puestos de trabajo, con la finalidad de introducir nuevas medidas para reducir la siniestralidad y optimizar la salud laboral.

#### **22.1. Información adicional.**

Se realizan cursillos de riesgos laborales relacionados con el trabajo a realizar (oficina). Hábitos posturales. estiramientos, riesgos relativos a oficina, cuidado de los ojos, el túnel carpiano...Además de realizar anualmente (primera vez obligatorio y resto de veces opcional) de análisis de sangre y control médico a través de Sepreat.

## **PROVEEDORES**

### **Compras responsables**

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

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

#### **23.1. Información adicional.**

No vendemos productos, ni hacemos envíos de ningún tipo. Todos los servicios son online (producto online).

### **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.**



Nuestros proveedores son de software, como A2U, los cuales, al igual que nosotros no emiten CO2 a la atmósfera en su trabajo y producción. Así como todos los demás están libres de deudas fiscales, con implantación de ciertos criterios medioambientales (utilización de papel reciclado, prevención básica de riesgos laborales y al día en el cumplimiento de las normativas. Todos alineados con los ODS.

## **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?**

Existe un plan de colaboración en proyectos sociales con una metodología, objetivos e indicadores establecidos que permiten a la organización medir su impacto social.

##### **25.1. Información adicional.**

El proyecto valora de forma exhaustiva todos los sectores relacionados con lo social. Todo el proyecto gira entorno al sector social y económico. Analizamos el estado del mercado tanto de barrio como el pequeño comercio y su impacto social, así como, el estado del reciclaje y otros factores medioambientales para saber cuando es más propicio activar las campañas de actividades cívicas (sumo y bici y el reciclaje de vidrio), además de hacer un estudio periódico del sistema de pensiones español..

Además se estudia junto los puntos ODS, establecer proyectos de verdadero impacto en la sociedad de manera activa. Cuyo resultado ha sido el de RECICLA.

### **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.**

Todo el proyecto ha sido desarrollado con una estrategia marcada y acordada con la comisión europea. Actualmente seguimos las pautas que realizábamos con la Comisión Europea después de los buenos resultados.

### **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 comparten con las personas empleadas y los grupos de interés, fomentando la colaboración activa en todas sus fases, incluida la evaluación y medición de impacto y la comunicación sistematizada

##### **27.1. Información adicional**

La empresa cuenta con dos portales para dar a conocer los datos de la empresa, para dar la mejor transparencia posible de la misma, tanto para posibles patrocinadores o aliados como para que sea accesible para todo el mundo. Tenemos un portal relacionado con el horizonte 2020 en inglés donde se informa de los eventos que participamos, damos detalles del acuerdo con bruseles e información del equipo Pensumo. También esta todo explicado en general en la pagina oficial que cuenta a demás con un blog donde puede verse artículos y criticas de la economía y sociedad actual relacionado con el ahorro y las pensiones para dar a conocer los principios de la empresa (esta en inglés, español y francés para una mayor accesibilidad).

La nueva web, RECICLA, también es fácilmente accesible e intuitiva.

## **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**

El plan de comunicación se hace a través de redes sociales y el blog de las pensiones junto con el portal de horizonte 2020 antes explicado en el apartado 5.c.

## **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 evalúa el impacto ambiental y se ha desarrollado un plan de acciones en materia ambiental global para toda la organización, que cuenta con objetivos e indicadores en seguimiento cuyo resultado se mide periódicamente.

#### **29.1. Información adicional.**

Incentivamos al reciclaje en el propio servicio que ofrece Pensumo al consumidor ( la APP), además de reciclar en la propia oficina. También se plantean nuevas acciones de cara a la complementación de los ODS. También se ha desarrollado la APP RECICLA, donde se calcula el CO2 evitado por cada reciclaje según su tipo. Pudiendo establecer un cálculo de esa huella de carbono evitada al final de año.

## **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 público junto con un plan de acciones que se comunica interna y externamente y que periódicamente es evaluado. Se publican los resultados del plan y la contribución al logro de los compromisos adquiridos.

#### **30.1. Información adicional.**

Realizamos campañas periódicamente donde recompensamos actividades cívicas como el reciclaje de vidrio y usar la bicicleta (sumo y bici). En estas campañas se hace participativo al personal y a todos los usuarios de Pensumo, la cual se da a conocer desde redes sociales y la página web. También se ha creado un nuevo canal llamado @ODSgracias, donde publicamos nuevas estrategias y noticias de la ONU y otras entidades contra el cambio climático y las nuevas acciones que se van realizando en el mundo sobre los ODS. También se está llevando acabo el programa RECICLA, en aras de disminuir localmente la huella de carbono.

## **Economía circular**

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

La organización ha iniciado su transición hacia la economía circular, con objetivos y un plan de acciones en seguimiento y una evaluación periódica de los resultados obtenidos.

#### **31.1. Información adicional**

La Aplicación, promueve que se realice de forma cotidiana el reciclaje, y al generalizarse su uso, se aumentará la reutilización y nos acercaremos a los objetivos de la UE de 2035; además de una medición clara de dónde, qué, cuándo, cómo y cuánto se ha reciclado por territorios. También tiene un aspecto formativo, ya que en la APP se orienta hacia la reutilización, se informa de donde hay que reciclar los residuos que no son reutilizables y se recompensa. Se obtienen resultados objetivos y transparentes, estableciendo de esta forma, un canal de comunicación directa entre las administraciones, organizaciones, marcas e incluso SCRAPS con el usuario-reciclador final. Dando un impacto medio ambiental, repercutiendo de manera en los ODS 13, 12 Y 11..

## **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 comunica a todos los grupos de interés, con planes de comunicación específicos y por diversos canales (web, RRSS, newsletter, etc.) y existe una medición y seguimiento periódico.

#### **32.1. Información adicional**

No se realizan formalmente dada la dimensión de la empresa. Que permite una comunicación fluida que no requiere especiales formalismos.

## **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 - Disponer de unos líderes (personas con mando) que son valiosos y gestionan

ejemplarmente

- 3 - Disponer de presupuesto
- 4 - Crear Programas con impacto positivo en la Comunidad Local
- 5 - Ofrecer productos y servicios de calidad
- 6 - Emplear prácticas empresariales abiertas y transparentes
- 7 - Escuchar las necesidades y expectativas de sus grupos de interés
- 8 - Poner en práctica medidas para crear un buen clima laboral
- 9 - Capacitar a las personas de la empresa
- 10 - Trabajar para proteger y mejorar el medio ambiente

### **Valoración Global**

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

9

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

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

La propia naturaleza del proyecto genera una importante fortaleza desde el punto de la responsabilidad social puesto que de una parte permite generar buenas prácticas que inciden directamente en la competitividad del pequeño comercio. De la otra permite generar a los consumidores hábitos responsables de ahorro, suponiendo un concepto nuevo ya que permite generar un nuevo pilar del ahorro, hasta ahora desconocido y que consiste precisamente en la generación de un complemento a la pensión futura a través del consumo.

También se ha creado una nueva cadena de valor con el proyecto RECICLA, cuyo potencial puede llegar a hacer un reporte de huella de carbono evitada, relacionado con el ODS10, 11 y 12.

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

Al estar en proceso de maduración debemos mejorar en el servicio de atención al cliente y estipular unas normativas más estructuradas y normalizadas. También se debe mejorar el procedimiento de compras Pensumo (compras online) y encontrar un sistema más ágil para pasar las compras ya sea teniendo otros tipos de acuerdos con las empresas o establecimientos online o creando un nuevo sistema informático. También se ha mejorado la APP para que tenga esa opción de compra y hacerla aun más intuitiva.

### **Agenda 2030 y Objetivos de Desarrollo Sostenible**

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

Sí, mi organización conoce la Agenda 2030 y tiene un compromiso público con la consecución de los ODS.

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

Si

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

- ODS 8. Trabajo decente y crecimiento económico.
- ODS 11. Ciudades y comunidades sostenibles.
- ODS 12. Producción y consumo responsable.
- ODS 13. Acción por el clima.
- ODS 17. Alianzas para lograr los objetivos.