

## RSA - PYMES

---

### **Empresa evaluada**

**SABER DE HOSTELERIA, S.L.U.**

CIF:B99515710

C/Felipe San Clemente 6-8

50001 - Zaragoza

Zaragoza

### **DATOS DE LA ORGANIZACIÓN**

#### **01 - Denominación de la organización**

Centro de Formación de Hostelería Cafés y Bares

#### **02 - Dirección - CP - Población**

C/San Clemente 6-8 50001 Zaragoza

#### **03 - Sector. Actividad**

Formación

#### **04 - Año comienzo actividad.**

2018

#### **05 - Número de personas empleadas**

1

#### **06 - Persona contacto**

Helena Peñalosa Navarro

#### **07 - E-mail contacto**

[formacion@cafesybares.com](mailto:formacion@cafesybares.com)

#### **08.- Página web**

No disponemos como tal. Tendremos en un futuro cercano un apartado en la página de la Asociación a la cual estamos vinculados :

<http://cafesybares.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**

Estos temas son importantes para el centro y se tienen en cuenta poniendo en marcha un plan de acciones que aseguren el negocio a largo plazo, así como el impacto y resultados obtenidos

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

Si

##### **2.1. Información adicional**

Aunque los recursos y capacidades son inferiores en las Pymes en comparación con las grandes empresas, sabiendo utilizarlos se puede usar para reforzar sus ventajas a nivel competitivo. El tamaño de la misma hace posible tener más conciencia de la RSE y llevarla a cabo. No hay que verlo como un obstáculo si no como un valor añadido.

#### **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**

Sin respuesta

#### **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**

La empresa es consciente de que asume un coste orientado a labores sociales, medio ambientales y de conciliación.

#### **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**

- Se mantiene diálogo con las organizaciones públicas para crear programas específicos.
- Analizamos los cursos realizados , el nivel de satisfacción del cliente y prestamos atención a las necesidades del mercado y sector, para ofrecer programas formativos que cumplan con las mismas.
- Trato con los medios de comunicación periódicamente para mantener informada a la sociedad de nuestra actividad.
- Contacto permanente con proveedores.

#### **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**

Tenemos identificadas las necesidades de nuestros grupos de interés. Actuamos en consecuencia a la norma UNE-EN-ISO 9001:2015.

### **Gobierno de la organización**

#### **7.- En cuanto a normas de actuación, ¿conocen los gestores de la organización y los responsables de personas las pautas o normas de actuación de la organización?**

Se comenta verbalmente la forma de trabajar en la organización al iniciar la relación laboral

#### **7.1. Información adicional**

En nuestro plan de calidad exponemos la intención de comunicar al personal nuestros valores, además de la forma de actuar de la dirección e instrucciones a seguir en diferentes materias.

#### **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**

Disponemos de plan específico

### **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**

Como empresa de nueva creación estamos abordando este tipo de responsabilidades elaborando un plan que contenga:

- Medidas de ahorro energético, gestión de residuos, menor consumo de tinta y papel....
- Donación de productos elaborados
- Atención y orientación laboral
- Asesoramiento empresarial

**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 a nivel general

**10.1. Información adicional**

-----

## **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**

Si, por nuestro sistema de calidad ISO 9001:2008 e ISO 14001:2004

**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**

Desde el primer momento en el que se realiza el planteamiento de cada proyecto se llevan a cabo un serie de evaluaciones:

Análisis inicial: Evaluación del entorno Macro y Micro, diagnóstico de la situación actual del mercado para detectar

necesidades de nuestro cliente potencial y definir mejoras o nuevos servicios que podamos ofertar.

- Evaluación final: grado de satisfacción del cliente/usuario, puntos de mejora , no conformidades.

### **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**

El sector en el cual nos movemos reclama y exige que en nuestro sistema de calidad incluyamos un estudio continuo del mercado, permitiéndonos ser innovadores y eficaces. Analizando buenas practicas de la competencia, mejoras propuestas por los puntos de interés, etc.

Además se apuesta por la inserción en el mundo laboral mediante una bolsa de trabajo ligada a la asociación lo que permite :nutrirse al asociado de profesionales cualificados y avalados por nosotros, y al alumno de un puesto de trabajo.

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

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

Sin respuesta

#### **14.1. Información adicional**

Sin respuesta

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

Se ofrece un servicio postventa integral

#### **15.1. Información adicional**

La bolsa de trabajo nos hace conocer la repercusión que ha tenido en el alumno la formación cursada.

Además,ofrecemos formación de continuación, dando un servicio y unas garantías de poder ampliar conocimientos y acreditaciones , lo que también permite hacer un seguimiento más cercano de los asistentes.

## **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**

Toda nuestra oferta de cursos esta prevista de información de objetivos,contenidos, actividades, duración, horario, profesores, tutorías, material que se va a entregar, así como de un manual de ayuda al alumno.

## **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**

Incluimos este punto en nuestro plan de calidad. Evaluando la metodología, satisfacción, y puntos de mejora.

### **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.**

Forman parte de los valores de la empresa

### **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.**

Se procura atender a las demandas de los empleados , pudiendo adecuar horarios y vacaciones a la vida familiar

### **Formación y desarrollo profesional**

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

Existe un Plan de Formación Anual que planifica todas las acciones formativas y en cuyo proceso de elaboración participa toda la plantilla planteando sus necesidades y propuestas formativas

#### **20.1. Información adicional.**

En nuestro plan para tener un centro eficaz incluimos el análisis de los empleados acerca de cursos que les gustaría realizar o creen necesarios.

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

Sin respuesta

#### **21.1. Información adicional.**

Sin respuesta

## **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.**

Formación en manipulación de alimentos y alérgenos.

## **PROVEEDORES**

### **Compras responsables**

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

Existen unas indicaciones de compra de índole general para considerar los aspectos ambientales y sociales en la selección de los productos, bienes y servicios.

#### **23.1. Información adicional.**

Productos de cercanía.

Alimentos de Aragón fomentando su uso a través de cursos de formación que impartimos en el centro tanto para alumnos y alumnas como profesores.

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

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

Los criterios de clasificación y selección de proveedores valoran el desarrollo de la responsabilidad social en el proveedor y su actividad integrando aspectos ambientales, prácticas comerciales éticas, diversidad e inclusión, cumplimiento legal, y aspectos sociales.

#### **24.1. Información adicional.**

Mediante cuadernos de seguimiento donde los profesores apuntan todas las incidencias tanto de productos como de materiales de las clases.

## **SOCIAL**

### **Acción Social, evaluación y seguimiento de impactos**

### **25.- En cuanto a la implicación en la comunidad en la que desarrolla la actividad su organización, ¿en qué tipo de proyectos sociales colabora?**

Se colabora en proyectos afines a la cultura de la organización sin planificación específica

#### **25.1. Información adicional.**

Estamos muy orgullosos de pertenecer a Zaragoza y ser parte de la sociedad Aragonesa, por ello quiere contribuir a mejorar el desarrollo de está llevando a cabo las siguientes

acciones:

Hacer entregas al Banco de Alimentos.

Hacer entregas a alberges y comedores sociales.

Colaborar en la creación de campañas de concienciación con distintas organizaciones .

Para el 2019 nos proponemos:

-Difundir nuestra política RSA a clientes.

-Avanzar y afianzar nuestra alianza con distintas organizaciones y asociaciones

### **Alineación de los proyectos sociales con la estrategia de negocio**

#### **26.- ¿Considera que los proyectos sociales desarrollados están integrados con el negocio de su organización?**

Se planifican y desarrollan proyectos y/o colaboraciones que están unidos con el negocio

##### **26.1. Información adicional.**

Realizando acciones de colaboración con nuestros productos elaborados/procesados en nuestros cursos así como con productos perecederos que no vayan a utilizarse, disponiendo así continuamente de una aportación y un valor añadido a nuestros alumnos,

### **Transparencia con el entorno social de la organización**

#### **27.- En el caso de desarrollar actuaciones en materia social ¿en qué medida se comparten con las personas empleadas y otros grupos de interés, fomentando su participación e implicación activa?**

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

##### **27.1. Información adicional**

Queremos un personal implicado en materia de labores sociales.

### **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**

Pro-actividad mediante Redes sociales, página web y revista de la asociación

### **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.**

Recogido en nuestro sistema de calidad ISO 9001:2008 e ISO 14001:2004

## **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.

#### **30.1. Información adicional.**

De acuerdo con el sistema recogido en ISO 14001:2004, se comunica a nivel interno a clientes y trabajadores y a nivel externo a nuestro proveedores, solicitando información de tratamiento de residuos

## **Economía circular**

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

No se han desarrollado iniciativas o proyectos orientados a la economía circular

#### **31.1. Información adicional**

Sin respuesta

## **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 a través de la web y/o RRSS

#### **32.1. Información adicional**

Apostamos por la calidad, prueba de ello es nuestra permanente preocupación por ella. Actualmente, estamos trabajando en la obtención de la certificación de Calidad según la NORMA ISO 9001. Es un compromiso, y un deber que nos hemos marcado. Además, como centro de formación realizamos actividades para el desarrollo de los cursos en oficinas, aulas, talleres y la utilización de máquinas, vehículos y otros elementos necesarios, que producen residuos y generan emisiones, ruidos, vibraciones que son contaminantes.

Por eso también estamos en proceso de implantación de la NORMA ISO 14001, para

optimizar la gestión de recursos y residuos, y reducir los impactos ambientales negativos derivados de nuestra actividad o aquellos riesgos asociados a situaciones accidentales.

Así contribuimos a creamos hábitos y comportamientos en los alumnos y les inculcamos actitudes responsables.

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

### **Valoración Global**

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

7

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

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

Muy alta calidad en la prestación de nuestros servicios.  
Fuerte compromiso con la sociedad, y con la comunidad de Aragón en particular.

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

Difusión de nuestros objetivos sociales a todos los grupos de interés

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

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

No, mi organización no conoce la Agenda 2030 ni los ODS

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

No

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

- ODS 3. Salud y bienestar.