

## RSA - PYMES

---

### Empresa evaluada

**TUROLENSE FORMACIÓN, S.L.**

CIF:B44195501

C/Córdoba nº:7.

44002 - Teruel

Teruel

### DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

#### 01 - Denominación de la organización

Turolense Formación, S.L

#### 02 - Dirección - CP - Población

C/ Córdoba Nº 7 B Bajo (44002) Teruel

#### 03 - Sector. Actividad

Centro de formación.

#### 04 - Año comienzo actividad.

2004

#### 05 - Número de personas empleadas

6

#### 06 - Persona contacto

Mónica García Fernández.

#### 07 - E-mail contacto

[monicatformacion@gmail.com](mailto:monicatformacion@gmail.com)

#### 08.- Página web

[www.turolenseformacion.com](http://www.turolenseformacion.com)

### GENERAL

#### Tendencias Globales

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

- Económicos (por ejemplo, creación de empleo, generación de riqueza, cumplimiento de la legalidad)
- Políticos (por ejemplo, cambios de gobierno, alianzas con Administraciones Públicas)
- Medioambientales (cambio climático, consumo de recursos: agua, energía eléctrica, etc)
- Tecnológicos (por ejemplo, comunicaciones, redes sociales)
- Sociales (igualdad de género, conciliación de la vida personal y profesional,

## **educación, formación, etc)**

Se consideran importantes si bien no existe un análisis estructurado de los mismos

### **1.1 Información adicional**

Hoy en día la sociedad es muy cambiante, influidos por aspectos económicos, sociales, políticos, medioambientales, tecnológicos...por lo que es importante a tener en cuenta para el desarrollo empresarial.

Aunque nuestra empresa actualmente no presenta un análisis fijo estructurado de los mismos, sí que actuamos siempre teniendo en cuenta las repercusiones que pueden haber ante ciertos cambios.

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

No

### **2.1. Información adicional**

Pienso que las PYMES pueden y deberían enfrentarse a los temas comentados de forma individual, aunque las repercusiones serían mínimas. Muchas veces pienso que pueden estar más limitados por temas económicos. La unión hace la fuerza y juntos los resultados serían más significativos.

## **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**

Los retos sociales, económicos y ambientales se tienen en cuenta en nuestra empresa.

Nos encargamos de dar solución integral a las necesidades formativas de empresas, trabajadoras y trabajadores adaptándonos a las características de cada empresa.

La formación es nuestra razón de ser, una formación eminentemente práctica, adaptada a las necesidades de las empresas, trabajadoras y trabajadores, contando con el asesoramiento y ayuda permanente de nuestros técnicos y técnicas a la hora de planificar y evaluar los resultados de la misma.

Con lo que respecta a las medidas ambientales, nuestro centro se encarga de concienciar a sus trabajadores de la importancia del cuidado del medio ambiente, separando los residuos, haciendo buen uso del agua, consumo de la energía... para cuidar en todo lo posible el medio ambiente.

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

No existe presupuesto ni se destina parte de los beneficios a proyectos sociales y/o medioambientales

### **4.1. Información adicional**

En cuanto a estrategias ambientales, sin llevar un plan específico, se van añadiendo en la empresa recursos para respetar y evitar contaminar lo menos posible el medio ambiente.

## **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**

Nuestras trabajadoras desempeñan sus funciones en un ambiente agradable y en armonía con sus compañeras. Velamos por el bienestar de nuestras trabajadoras, atendiendo a sus necesidades.

Con respecto a nuestros clientes, buscamos satisfacer sus necesidades. Si nosotros no podemos ofrecerles algún servicio intentamos dar solución de alguna manera. Si buscan una formación concreta que nosotros no llevamos, les facilitamos el poder hacerla con algún centro colaborador.

Administración, gerencia, profesorado y personal comercial, estamos en continuo contacto para afrontar las necesidades de nuestras empresas. Realizamos reuniones periódicas para comentar los problemas, necesidades de nuestros clientes, competencias en el mercado, previsión del trabajo...

Trabajamos con asociaciones adaptándonos a los presupuestos que tienen para la realización de formaciones concretas, al igual que con los organismos públicos.

Con respecto a los medios de comunicación, utilizamos cualquier medio para dar conocer a nuestra empresa y los servicios que ofrecemos.

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

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

#### **6.1. Información adicional**

Tratamos directamente con el cliente lo que permite hacer una formación exclusiva y orientada a las necesidades de cada una. Nos adaptamos a sus necesidades, al horario de la empresa, nos trasladamos a sus instalaciones si es necesario para dar la formación, nos ajustamos al presupuesto de nuestras empresas.

## **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**

Aunque no hay un documento oficial como tal, al incorporarse en la empresa, al ser pequeña se habla directamente con el trabajador, se comenta la forma de trabajar, todas

las pautas de organización y las normas de actuación de la organización.

Estamos en continuo contacto todo el personal de la empresa para mejorar en aquellos aspectos que podamos estar fallando.

**8.- ¿Conocen las personas que trabajan en la organización la cultura (razón de ser de la organización, valores, ...) y los objetivos de la organización?**

Sí, se forma/informa a todas las personas de la organización del propósito, visión y valores de la organización

**8.1. Información adicional**

Los trabajadores de la empresa conocemos perfectamente la organización y valores de la misma. En todas las reuniones que llevamos a cabo, es un tema que tratamos en ellas.

**Plan de Responsabilidad Social**

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

Estamos actualmente abordando las primeras actuaciones en Responsabilidad Social

**9.1. Información adicional**

En este primer año como empresa de sello RSA , nuestro centro de formación intenta llevar a cabo actuaciones conscientes y comprometidas de mejora continua. Lo que nos hace poder ser competitivos en el mercado y esforzarnos para intentar ser los mejores.

**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**

Cuando surgen las nuevas necesidades o aspectos de mejora, nuestro centro pone todo lo que está a su alcance para llegar al objetivo marcado para actualizar y renovarnos.

Estamos muy concienciados con el uso eficiente de la energía eléctrica. Se plantea como objetivo, la reducción innecesaria de esta, optimización del consumo energético para alcanzar unos niveles determinados de confort y de servicio. Para llevarlo a cabo por ejemplo: compra de nuevos sistemas de iluminación (bombillas led etc..) bajo consumo,

**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**

Disponemos de cuestionarios de calidad para conocer la satisfacción de nuestros alumnos/clientes una vez finalizada la formación en la que se pregunta sobre la

organización del curso, duración, contenidos, formadores, medios didácticos, instalaciones, grado satisfacción general y una casilla designada para sugerencias.

De esta manera sabemos la opinión de nuestros clientes e intentamos mejorar en aquellos aspectos que no se están haciendo del todo bien para que nuestro cliente se vaya siempre con una satisfacción 100%.

Como tratamos directamente con el alumno mientras dura la formación, se les pregunta su satisfacción o puntos que deberíamos mejorar para lograr la calidad en la formación.

## **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**

Como acabo de comentar en el apartado anterior, disponemos de cuestionarios de calidad para conocer la opinión de nuestros clientes acerca de los distintos aspectos del curso en el que ha participado.

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

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

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

### **13.1. Información adicional**

Mediante los cuestionarios y la comunicación directa con el cliente, tratamos de ofrecer el servicio que necesita cada cliente, intentando mejorar en las sugerencias de cada alumno y adaptarlas tan pronto como sea posible.

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

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

Se tienen en cuenta aspectos sociales y/o ambientales para ofrecer a los clientes un producto o servicio responsable

### **14.1. Información adicional**

Siempre pensado en la satisfacción de nuestros clientes y ofrecer un servicio de calidad, se intentan adoptar medidas favorables para nuestros alumnos.

En las aulas de estudio se han instalado sistemas para controlar de una forma eficiente la temperatura correcta a la hora de estudiar, papeleras de reciclaje para hacer un uso responsable de los residuos, se han cambiado los sistemas de iluminación a bombillas led...De esta manera cuidamos a la vez el medio ambiente.

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

Se ofrece un servicio postventa que atiende las consultas o incidencias con los productos / servicios.

### **15.1. Información adicional**

Un servicio postventa como tal no tenemos, ya que una vez que el alumno termina la formación deja de tener relación con el centro, a no ser que por el tipo de curso tengamos que hacer un seguimiento diferente una vez finalizado, El cliente sabe que a pesar de haber finalizado su formación, cualquier duda o incidencia que surja, estamos aquí para resolverla de la mejor manera posible.

## **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**

Una vez que contacta o contactamos con nuestro cliente mostrando interés por alguno de nuestros servicios, se habla personalmente con él, se explica con claridad el producto, duración, precio, formas de pago, condiciones del curso y si lo requiere se envía información vía correo electrónico o whatsapp. En nuestra página web puede ver también los servicios que ofrecemos.

## **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

##### **17.1. Información adicional**

Al trimestre, el centro de formación reúne a los trabajadores, a veces de forma grupal o individual para comentar los aspectos globales de la forma de trabajo de la organización. Se trata el grado de satisfacción de cada miembro de la empresa para que todo trabajador está a gusto en su puesto de trabajo. De esta manera, trabajando con un grado de satisfacción elevado el rendimiento es mucho más eficiente. Si hay cualquier problema con algún trabajador, se resuelve de la mejor manera posible para que todos estén satisfechos en su puesto de trabajo..

### **Igualdad de oportunidades y no discriminación**

#### **18.- ¿Cómo se garantiza en su organización el Principio de Igualdad de Oportunidades (acceso a los puestos de trabajo, la formación, el desarrollo profesional y la retribución) y la no discriminación (circunstancias de género, origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual o cultura)?**

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

##### **18.1. Información adicional.**

El principio de igualdad, no discriminación y equidad es el derecho de todos los seres humanos a ser iguales en dignidad, a ser tratados con respeto y consideración y a

participar sobre bases iguales en cualquier área de la vida económica, social, política, cultural o civil.

Dar a conocer campañas, como son: "Evita que el sexting se convierta en un virus", y "Lucha por la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres".

Crear un plan de igualdad en las empresas para garantizar un trato ecuánime y oportunidades justas entre hombres y mujeres.

## **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 el equilibrio entre vida laboral, familiar y personal

#### **19.1. En el caso de existir actuaciones específicas en materia de conciliación personal, familiar y laboral especificarlas.**

A la hora de fijar los horarios de los trabajadores, la empresa tiene en cuenta la situación familiar de cada uno de ellos, intentando adaptarlos según a sus necesidades. Hay trabajadores que viven fuera de Teruel y tienen jornada continua incluso personal administrativo que se ha ido fuera de la ciudad hoy por hoy teletrabaja. Después de una baja por maternidad y volver al puesto de trabajo se negocian sin problemas nuevos horarios para poder conciliar mejor con la vida familiar.

## **Formación y desarrollo profesional**

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

La organización programa acciones formativas y las comunica a la plantilla Las personas empleadas solicitan la formación necesaria a requerimiento de la organización

#### **20.1. Información adicional.**

Según van surgiendo nuevas necesidades, cambios en normativas, el centro de formación busca y planifica cursos para reciclar sus trabajadores.

Como por ejemplo para el personal administrativo: formación de atención al cliente, proceso de ventas, coaching... Cursos de prevención de riesgos laborales dependiendo del puesto de trabajo, curso primeros auxilios.

Uno de los cursos fue porque se compró un desfibrilador y se ofreció a todo el personal del centro el poder hacer el curso para saber manejarlo.

Como centro de formación, nuestros trabajadores tienen a su disposición cualquier formación que les pueda resultar beneficioso.

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

Se realizan acciones formativas para mejorar las competencias técnicas en el desempeño del puesto de trabajo, en función de las necesidades de cada departamento y/o de cada puesto de trabajo.

#### **21.1. Información adicional.**

Cada trabajador cuando se incorpora en su puesto laboral recibe una formación, consejos

e indicaciones sobre su trabajo a realizar. Si con el paso del tiempo van surgiendo nuevas necesidades, adquisiciones de maquinaria por parte de la empresa...esta se encarga de formar al trabajador para que pueda tener los conocimientos suficientes sobre el nuevo funcionamiento.

## **Seguridad y Salud**

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

Existe una evaluación de riesgos en la que han participado de manera activa las personas empleadas y se realizan acciones de concienciación y adquisición de competencias

#### **22.1. Información adicional.**

El centro de formación cuenta con el respaldo de una mutua, seguros pertinentes, medidas de seguridad y salud para los trabajadores y clientes.

Contamos con un botiquín de primeros auxilios.

Disponemos de extintores y equipos de riesgo.

Mantenemos en buen estado los medios y materiales de nuestras instalaciones, con revisiones periódicas.

## **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.**

Realizamos multitud de cursos, aunque la gran mayoría están enfocados al transportes por lo que a la hora de adquirir cualquier vehículo se tiene en cuenta la repercusión ambiental y social que éstos pueden tener. En el momento de la compra, se mira que el artículo tenga, entre otras medidas, AdBlue. Para transformar las partículas de NOx que emite el escape a la hora de trabajar. Realizamos cursos además de conducción eficiente para ahorro de energía y menor contaminación.

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

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

Existen unos criterios para la clasificación y evaluación de proveedores, en algunos casos, se han considerado aspectos ambientales o sociales como por ejemplo, favorecer la compra local.

#### **24.1. Información adicional.**

Nuestra empresa intenta adquirir productos y servicios respetuosos con el medio ambiente, que durante su ciclo de vida ofrecen el nivel de calidad del servicio adecuado y generan un



impacto ambiental global menor, que requieren de menos recursos (materiales, agua, energía, etc.), evitan o reducen la generación de residuos y emisiones, no contienen elementos tóxicos, facilitan su posterior reciclaje y recuperación e incorporan materiales reciclados.

En la medida de lo posible, trabajamos con empresas locales, por ejemplo todo el mantenimiento informático, redes sociales, publicidad, compras papelería, servicio de limpieza, mantenimiento de equipos, talleres...son locales.

## **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.**

En colaboración a otra actividad local, el centro de formación presta sus instalaciones y pistas de práctica a otra entidad para el desarrollo de su actividad.

Además realizamos formaciones para asociaciones y fundaciones.

### **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.**

Por ejemplo nuestro centro de formación presta las pistas a otra entidad para que puedan realizar prácticas con vehículos.

### **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?**

Se comunican a las personas empleadas de manera puntual y no sistematizada

#### **27.1. Información adicional**

Sin respuesta.

### **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**

Se comunica a través de la página web.

## **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 llevan a cabo acciones para segregar y reciclar residuos y para reducir el consumo de recursos naturales.

##### **29.1. Información adicional.**

En nuestro centro disponemos de sistema de calefacción menos perjudiciales, adopción de papeleras de reciclaje para aprovechar de nuevo los residuos, pizarras eléctricas con las que no se generan tantos residuos, cambio de la instalación eléctrica a luces Led, utilización de recursos reciclados...

### **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.**

Estos temas se tratan con toda la organización. Vamos tomando medidas y desarrollando prácticas, como las que he comentado en el apartado anterior, frente al cambio climático.

### **Economía circular**

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

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

##### **31.1. Información adicional**

En nuestro centro de formación reciclamos todo el material de oficina, disponemos de papeleras de reciclaje: papel, plástico, recogida de tóner de las impresoras. Intentamos adquirir productos menos contaminantes y hacemos un uso consciente de la energía. Procuramos reutilizar, reparar, renovar y reciclar materiales y productos existentes todas las veces que sea posible.

### **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 las reuniones que se programan, se comentan los cambios con una mejora ambiental que van a haber. También se puede tratar con los empleados directamente que les pueda afectar.

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

### **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?**

Como punto fuerte podemos destacar la cercanía con la que tratamos a nuestros clientes a lo largo de todo su proceso formativo.

Desde antes de contratar cualquier formación conectamos con nuestros alumnos de forma cercana, están arropados por todo el equipo profesional hasta que finaliza el curso. Una vez terminado, siempre pueden contactar con cualquier duda que surja.

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

Ampliar nuestro catálogo formativo y adentrarnos más en la teleformación.

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

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

Sí, mi organización conoce la Agenda 2030 pero no ha establecido ningún compromiso con la consecución de los ODS.

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

Si

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

- ODS 4. Educación de calidad.