

RSA - PYMES

Empresa evaluada

CENTRO DE ESTUDIOS SAN MIGUEL, S.L.

CIF:B50894203

C/San Juan de la Cruz 30.

50001 - ZARAGOZA

Zaragoza

DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

01 - Denominación de la organización

CENTRO DE ESTUDIOS SAN MIGUEL, S.L.

02 - Dirección - CP - Población

CALLE SAN JUAN DE LA CRUZ Nº 30 LOCAL

50006 - ZARAGOZA

03 - Sector. Actividad

FORMACIÓN NO REGLADA

04 - Año comienzo actividad.

2001

05 - Número de personas empleadas

6

06 - Persona contacto

RAQUEL USÓN PÉREZ

07 - E-mail contacto

info@ce-sanmiguel.com

08.- Página web

www.ce-sanmiguel.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

En Centro de Estudios San Miguel trabajamos directamente con las Administraciones Públicas, por lo que las fluctuaciones económicas y cómo afectan a los presupuestos nos afectan directamente. Además, al ser centro formador estamos concienciados con los problemas sociales, especialmente los ligados a la educación. Como parte de nuestra labor diaria está el acompañamiento tanto académico como de responsabilidad medioambiental y social de nuestros estudiantes. Esto es un objetivo clave con el que trabajar para el crecimiento social y económico de nuestro país. Por otro lado, los aspectos medioambientales están arraigados en la cultura empresarial y en nuestra actividad diaria.

Nuestra empresa cuenta con un sistema integrado de calidad y gestión medioambiental, el plan de prevención de riesgos laborales, el plan de igualdad y otras normativas como la de consumo, seguridad informática, etc. con los que garantizar el establecimiento de mecanismos para una actuación consecuente con la sociedad tanto en temas económicos, políticos, medioambientales, tecnológicos y sociales.

Los retos económicos, sociales y ambientales son cruciales para la sostenibilidad a medio y largo plazo para nuestra empresa.

Los retos económicos son fundamentales para asegurar la viabilidad y el crecimiento de nuestra organización. Por ello, realizamos las siguientes gestiones diarias:

1. Tenemos una planificación financiera que incluye previsiones económicas y análisis de escenarios. Nos permite tener una perspectiva realista del negocio para poder crecer de forma sostenible teniendo en cuenta diversos contextos.
2. Hemos implementado tecnologías y prácticas que optimicen el uso de recursos, consiguiendo reducir costes y aumentar la eficiencia en nuestro negocio y centro.
3. Hemos creado nuevas líneas de negocio o servicios para reducir la dependencia de una sola fuente de ingresos.

Los desafíos sociales: la equidad de género, la diversidad e inclusión y el bienestar de los empleados son esenciales para nuestra cultura organizacional:

1. Tenemos políticas con una clara orientación a la igualdad de oportunidades y la diversidad en todos los niveles de la organización.
2. Ofrecemos programas de formación continua y desarrollo profesional para todos los empleados.
3. Participamos activamente en iniciativas comunitarias y proyectos de responsabilidad social.

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

Si

2.1. Información adicional

En el panorama empresarial actual es esencial que las organizaciones reconozcamos y afrontemos los retos económicos, sociales y ambientales. Estamos convencidos de que abordar estos desafíos no solo garantiza la sostenibilidad y el crecimiento a largo plazo, sino que también fortalece nuestra reputación y compromiso con la sociedad.

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

Gestionar y hacer frente a los retos económicos, sociales y ambientales es vital para el éxito y la sostenibilidad de nuestra organización. A través de una estrategia integral que incorpore estos aspectos en nuestra gestión diaria, no solo mejora nuestro trabajo y reputación, sino que también contribuye a un futuro más justo y sostenible. Es nuestro deber y oportunidad liderar con el ejemplo y adoptar prácticas que beneficien a nuestra empresa, a nuestros empleados y a la sociedad.

Los retos económicos, como la inestabilidad del mercado, los cambios en la regulación y la competencia global, son factores que influyen directamente en nuestra estabilidad y éxito financiero.

1. Realizamos análisis de mercado regulares para anticipar cambios y ajustar nuestras estrategias de manera proactiva.
2. Implementamos un sistema riguroso de control de costos para asegurar la eficiencia operativa y maximizar los márgenes de beneficio.
3. Fomentamos una cultura de innovación que permite a la organización adaptarse rápidamente a los cambios económicos y aprovechar nuevas oportunidades.

La responsabilidad social es un pilar fundamental en nuestra empresa. Los retos sociales, como la igualdad, la diversidad y la comunidad, tienen un impacto significativo en la ética de los empleados y en la percepción pública de la empresa.

1. Desarrollamos programas que promuevan la inclusión y pluralidad, asegurando un ambiente de trabajo justo y respetuoso. Para ello, hemos tenido en cuenta elementos que favorezcan estos aspectos, por ejemplo, disponer de un desfibrilador en el centro y una señalización para personas invidentes y acceso para personas en silla de ruedas.
2. Estamos involucrados en actividades comunitarias y proyectos de voluntariado para fortalecer la conexión con la comunidad local.
3. Hemos creado políticas y beneficios que promuevan el bienestar físico y mental de los

empleados, incluyendo horarios flexibles y programas de salud física y psicológica.

En el área de educación ambiental: hemos implementado programas de capacitación para empleados sobre prácticas sostenibles y la importancia de la responsabilidad ambiental. Reciclaje, ahorro de agua y luz, reducción de uso de aire acondicionado y calefacción.

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

Destinamos un porcentaje, de momento modesto, para acciones a colectivos vulnerables en formación. También colaboramos con organizaciones de diferente índole para informar y ayudar a estos colectivos, en lo personal y profesional.

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

Desde Centro de Estudios San Miguel tenemos identificados nuestros grupos de interés:

CLIENTES: nuestros clientes son alumnos a los que se trata de forma individualizada, ofreciéndole orientación formativa y profesional. Se ayuda y apoya a toda persona que acuda al centro Y según sus necesidades se deriva a otros puntos de interés para ellos. Además, ofrecemos arraigo por formación a colectivos vulnerables como inmigrantes, refugiados, y otras alternativas que puedan mejorar su situación, así como con desempleados de larga duración a través de programas de reciclaje e inserción laboral.

PROVEEDORES: Se trabaja con proveedores estableciendo canales de comunicación con ellos vía telefónica o mediante mail para conocer sus expectativas y necesidades y sobre todo se trabaja con proveedores socialmente responsables.

EMPLEADOS: La empresa se preocupa por las necesidades formativas y personales de cada uno de sus trabajadores individualizando sus expectativas. Tenemos implementado un plan de igualdad que garantiza las oportunidades de aquellos que trabajan en nuestra empresa.

ENTORNO del Centro de Estudios San Miguel desarrolla su actividad siendo responsable con el entorno en el que se encuentra. Fomentamos el comportamiento cívico de nuestros alumnos, somos responsables con los residuos generados y colaboramos con otras pequeñas empresas locales.

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

Realizamos seguimiento y revisión de forma individual y personalizada, con un protocolo que va desde el diagnóstico, establecimiento de objetivos hasta una formación especializada y acompañamiento que ofrezca oportunidades laborales con el objetivo de acelerar su integración social y profesional.

Se envían encuestas de manera periódica a todos nuestros alumnos y proveedores. se realizan reuniones en grupo o individualizadas en función del grupo de interés. y se convocan mesas de trabajo para tratar temas más personalizados.

Reuniones con los trabajadores para conocer sus necesidades formativas y personales. También se realizan encuestas de satisfacción.

Centro de Estudios San Miguel tiene implantado un sistema de gestión de calidad ISO 9001 y 14000, por lo tanto, se dispone de varios mecanismos para recogida de datos e información que luego se utiliza para planificar las actuaciones de la empresa en base a los resultados analizados.

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

Se ha elaborado un manual de acogida en la empresa con el código de conducta, visión ética y seguridad de la información, también se ha tenido en cuenta la perspectiva de género. Se incluyen los artículos sobre Permisos y Licencias retribuidas recogidas en el Convenio Colectivo de aplicación. También se contempla los permisos que se derivan del artículo 38 del Convenio Colectivo de aplicación, sobre trabajadoras víctimas de violencia de género.

Se incluye la normativa recogida en el art. 20 bis. del Estatuto de los Trabajadores, derecho a la intimidad en relación con el entorno digital y a la desconexión.

Cuando un nuevo trabajador llega al centro se le explica el funcionamiento de la empresa realizando un acompañamiento durante su incorporación. Se le entrega un documento para que conozca sus derechos y obligaciones en materia de protección de datos. También se le informa sobre el Plan de Prevención de Riesgos Laborales, y de su derecho a la vigilancia de la salud, siempre de manera voluntaria. Además se le proporciona el código de conducta y el Plan de Igualdad.

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

Todos los trabajadores de la empresa conocen las actuaciones de la empresa. Están informados de las ISO en las que estamos certificados, lo que ello supone y se hace posible su integración en el proceso de gestión.

Cuando es necesario se realizan reuniones con los trabajadores, para dar a conocer nuestra política, valores y cualquier cambio que se produzca.

Se realizan reuniones periódicas para compartir los planes, su planificación, así como la visión de negocio a corto, medio y largo plazo.

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

Desde septiembre de 2009, fecha en la que nos certificamos en la ISO 14001, venimos desarrollando acciones en materia ambiental. Además, se desarrollan diferentes actuaciones incluidas en el marco de la Responsabilidad Social: medición de satisfacción de nuestros clientes y trabajadores; política de recursos humanos basada en la igualdad, el trabajo en equipo y atendiendo al respeto y la colaboración, Mejora curricular e inserción laboral de nuestros alumnos a través de una formación integrada y continua, acciones medioambientales como recogida selectiva de residuos.

Tenemos un plan RSC y, además, colaboramos de forma recurrente con FUNDECO, a través de jornadas de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) para autónomos/autónomas que implica el compromiso de conducir sus negocios de una manera ética, sostenible y socialmente responsable.

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

Centro de Estudios San Miguel establece objetivos e indicadores para medir su alcance con los que se pretende medir el impacto medioambiental, la satisfacción de los principales grupos de interés, así como su impacto social.

Fomentamos prácticas sostenibles en todas las operaciones:

? Implementamos un programa de reciclaje en la oficina.

? Reducimos el consumo de agua y luz en un 10% mediante la adopción de prácticas y tecnologías eficientes.

Para ello, utilizamos los siguiente indicadores de seguimiento:

- ? Cantidad de residuos reciclados como porcentaje del total de residuos.
- ? Porcentaje de energía consumida que proviene de fuentes renovables.
- ? Reducción en el consumo de agua en metros cúbicos anuales.

Aseguramos un entorno de trabajo saludable y equilibrado para todos los empleados.

- ? Ofrecemos horarios de trabajo flexibles y opciones de teletrabajo.
 - ? Realizamos encuestas de satisfacción de los empleados semestralmente.
- Para ello, utilizamos los siguientes indicadores de seguimiento:
- ? Porcentaje de empleados que utilizan horarios flexibles o teletrabajo.
 - ? Resultados de las encuestas de satisfacción de los empleados.

Fomentamos la participación de la empresa en proyectos comunitarios y de voluntariado. Tenemos colaboraciones con organizaciones locales para proyectos de desarrollo comunitario, por ejemplo, con Aropa2, con un contenedor para ropa para la recogida de segunda mano, también con charlas de sensibilización y así dar a conocer su labor tanto a los empleados de nuestra empresa como a los alumnos del centro. Además, abrimos la colaboración a proporcionar candidatos a vacantes de empleo que surjan con alumnos o personas que nos envían su CV buscando trabajo, con especial atención a colectivos vulnerables antes mencionados. Para ello, utilizamos los siguientes indicadores de seguimiento:

- ? Número de proyectos comunitarios apoyados anualmente.
- ? Impacto de los proyectos comunitarios medido por indicadores específicos de cada proyecto (por ejemplo, número de beneficiarios, mejora en la calidad de vida, etc.).

Garantizamos prácticas empresariales transparentes y éticas en todas las operaciones.

- ? Hemos desarrollado un código de ética claro y detallado, asegurando que todos los empleados lo comprendan y lo sigan.
- ? Hemos establecido un canal de denuncias anónimo y accesible para reportar malas prácticas.
- ? Realizamos auditorías internas y externas anuales para asegurar el cumplimiento de las normas éticas y legales.

Para ello, utilizamos los siguientes indicadores de seguimiento:

- ? Número de empleados formados en el código de ética.
- ? Número de denuncias recibidas y resueltas a través del canal de denuncias.
- ? Resultados de las auditorías internas y externas.

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

Se realizan encuestas de satisfacción a alumnos, profesores y colaboradores de forma periódica con el objetivo de obtener información y datos con los que podamos conocer la realidad y poner en marcha acciones de corrección y mejora si es necesario.

El propio sistema de gestión de la calidad establece mecanismos para medir la satisfacción de nuestros clientes y sus necesidades. Centro de Estudios San Miguel dispone de fuentes de información sobre la satisfacción de sus clientes gestionada a través del mapa de procesos y del sistema de gestión de calidad.

Reclamaciones del cliente: rellenando el correspondiente formulario, el responsable analiza y establece las acciones correctivas necesarias y mide el grado de cumplimiento de las mismas y el grado de satisfacción del cliente, comunicándole el resultado final.

Acciones preventivas: mediante estas acciones se pretende corregir la insatisfacción antes de que se produzca.

Buzón de sugerencias: existe un buzón de sugerencias abierto a cualquier persona que esté relacionada con el centro.

Se recogen también sugerencias verbales, por WhatsApp o por mail, teléfono.

Encuestas de satisfacción, siempre que se presta un servicio (formación, orientación... Estas son analizadas y estudiadas y nos ayudan a mejorar aquello que no cumple las expectativas del cliente. Como participantes en programas de formación subvencionada por INAEM y SEPE existen organismos ajenos a nuestra empresa que recogen las valoraciones de los clientes dejando constancia de las mismas, contamos con sello de Excelencia EFQM desde 2020.

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

Gracias a la información y datos que aportan las encuestas periódicas a alumnos, profesores y colaboradores, podemos diseñar y poner en marcha mecanismos de mejora tanto en el centro como en la acción formativa, además de optimizar la gestión con otros colaboradores.

A través de la realización de encuestas y tutorías individualizadas. En el caso de los alumnos, se realiza un seguimiento personalizado una vez finalizado el curso con nosotros, se le sigue manteniendo informado si lo desea sobre oferta formativa y ofertas de trabajo de su interés y se le mantiene activo en nuestra plataforma digital, se le invita a nuestra newsletter y se integra en la plataforma de la agencia de colocación EMPLEARAGON, de la que somos una sede, manteniendo activos los servicios de orientación siempre que lo necesiten.

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

La oferta formativa que ofrece Centros de Estudios San Miguel se establece siempre previo estudio de las necesidades del mercado, las expectativas, adaptación a nuevas tecnologías. Los propios clientes/alumnos nos transmiten sus necesidades y expectativas futuras.

Encuestas de Satisfacción del Cliente

-Se realizan encuestas en línea enviadas por correo electrónico de forma periódica a los clientes para obtener retroalimentación sobre su experiencia con los servicios que ofrece nuestro centro.

De esta manera, podemos identificar áreas de mejora y comprender mejor las preferencias y necesidades de los clientes.

Análisis de Competencia

Investigamos y analizamos los servicios y estrategias de los competidores con estudios de mercado, DAFO y haciendo seguimiento de precios y características de servicios similares. De esta manera, podemos identificar tendencias del mercado y oportunidades de diferenciación. Además, este tipo de investigaciones nos ofrece un mejor entendimiento de cómo opera nuestra empresa gracias al contexto que nos brinda el conocimiento de tendencias, segmentos de mercado y comportamiento del consumidor.

Estudios de Mercado

Llevamos a cabo investigaciones cuantitativas y cualitativas para entender mejor el mercado en el que opera la empresa, incluyendo tendencias, segmentos de mercado y comportamiento del consumidor. Realizamos análisis geoespaciales que ofrecen información muy detallada de la población (y empresas) en un contexto geográfico, determinante para tomar decisiones informadas sobre el desarrollo de servicios y estrategias de marketing.

Análisis de Datos de Ventas

Examinamos los datos de ventas históricos para identificar patrones y tendencias en el comportamiento de los clientes. El análisis de datos de ventas y transacciones, así como la segmentación de clientes basada en comportamiento de compra. Resulta una herramienta muy útil para poder planificar y optimizar nuestros servicios, ajustando las ofertas y maximizando las ventas y satisfacción al cliente.

Monitoreo de Redes Sociales

Utilizamos herramientas de análisis de redes sociales para monitorear las menciones y opiniones sobre nuestra empresa y servicios (monitoreo de reseñas y comentarios en plataformas sociales), con el objetivo de detectar problemas en tiempo real, entender mejor

la percepción del cliente y ajustar las estrategias de comunicación.

Análisis de Opiniones y Reseñas en Línea

Revisamos y analizamos las opiniones y reseñas de clientes en plataformas y aplicaciones y sitios de reseñas de manera periódica: clasificación de reseñas por temas (calidad, servicio, precio, etc.). De esta manera, podemos identificar áreas de mejora y comprender mejor las percepciones del cliente sobre nuestros servicios.

Investigación de Tendencias Tecnológicas y del Mercado

Nos mantenemos al día con las últimas tendencias tecnológicas y del mercado que puedan afectar a nuestro ámbito a través de la lectura de informes del sector, asistencia a conferencias y webinars. Así logramos anticiparnos a los cambios en el mercado y adaptar la oferta de servicios a las nuevas tendencias y tecnologías.

Todo nuestro ecosistema digital ha evolucionado a un entorno RESPONSIVE permitiendo así el acceso desde cualquier dispositivo al entorno formativo. Internamente disponemos de puntos de acceso a la RED para facilitar el acceso a la formación desde sus propios dispositivos.

Se han adquirido nuevos equipos informáticos ampliando nuestro parque informático y ampliando las capacidades de los ya existentes. Se ha ampliado el ancho de banda disponible en internet.

Se tienen en cuenta las sugerencias de nuestros clientes y también de los clientes potenciales, la legislación que va apareciendo nueva, los mercados recurrentes, sectores en crisis, etc... Todo ello para ofrecer un servicio actualizado y adaptado a la sociedad actual.

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

Centro de Estudios San Miguel dispone del sello RSA que evidencia la adhesión al Plan de Responsabilidad Social de Aragón promovido por el Gobierno de Aragón, conjuntamente con CEOE Aragón, Cepyme Aragón, UGT Aragón y CC.OO Aragón y que pretende promover la Responsabilidad Social Corporativa entre autónomos/as, empresas y todo tipo de organizaciones públicas y privadas de la Comunidad Autónoma de Aragón, para que implanten y apliquen prácticas socialmente responsables.

Realizamos una encuesta anual a estudiantes y empleados sobre su percepción de las iniciativas ambientales y sociales del centro, incluyendo preguntas sobre la eficacia y áreas de mejora.

Desde 2015 y en todos los años consecutivos disponemos de la certificación ISO 14001 para mostrar nuestro compromiso con la gestión ambiental y promovemos activamente esta certificación entre los estudiantes y el público.

Tanto en nuestra página web como en las redes sociales comunicamos las iniciativas de responsabilidad social y ambiental que desde el centro apoyamos con acciones concretas en línea con la visión y misión de la empresa. Hemos creado una sección dedicada a la sostenibilidad en la página web y publicamos actualizaciones periódicas en redes sociales.

Estamos organizando para el último cuatrimestre unos talleres sobre reciclaje y sostenibilidad que incluya actividades prácticas y charlas de expertos en medio ambiente, abierto a estudiantes y a la comunidad.

Hemos incorporado datos y logros de RSC en anuncios y presentaciones, y queremos destacar el compromiso del centro en todos los canales de marketing, mostrando los beneficios para los estudiantes y la comunidad.

En resumen, se trata de poner en valor a través de este reconocimiento, las actuaciones y buenas prácticas que realizamos con un claro enfoque social, permitiendo dar continuidad a los principios y valores que definen a la entidad y que son, garantizar la sostenibilidad, respeto por la dignidad y la libertad de la persona, atención al alumno, calidad y mejora continua, fomentar el trabajo en equipo, honestidad y transparencia, esfuerzo y actitud emprendedora, responsabilidad y compromiso social.

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

Disponemos de un proceso normalizado del servicio post venta integral que se revisa y mejora periódicamente

15.1. Información adicional

El servicio postventa ofrecido a los clientes consta de: encuestas de satisfacción, seguimiento de inserción laboral para programas de empleabilidad, envío de información actualizada, permanencia consentida del usuario en nuestra plataforma donde puede acceder a los contenidos. Tenemos hojas de reclamaciones a disposición del cliente.

Proporcionamos orientación personalizada sobre cómo avanzar en su carrera, optimizamos los currículums y preparamos entrevistas cuyo principal objetivo es mejorar el perfil profesional de los participantes.

Ofrecemos a los estudiantes la posibilidad de seguir mejorando y ampliando sus conocimientos y habilidades adaptado al reciclaje formativo y también a las nuevas demandas del mercado laboral.

En la modalidad de Teleformación disponemos de un servicio de soporte técnico y académico para ayudar a los alumnos y exalumnos con cualquier problema relacionado con el acceso a la plataforma en línea, uso de herramientas digitales, o consultas

académicas.

En resumen, el servicio postventa ofrecido a los clientes consta de: encuestas de satisfacción, seguimiento de inserción laboral para programas de empleabilidad, envío de información actualizada, permanencia consentida del usuario en nuestra plataforma donde puede acceder a los contenidos. Tenemos hojas de reclamaciones a disposición del cliente.

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

Tenemos una política comercial transparente y ética, dando información detallada de nuestros productos (aulas en alquiler), servicios (formación) y en las colaboraciones que realizamos con otras organizaciones.

Información detallada publicada en nuestra página web, en redes sociales, enviada a través de correo electrónico, carteles en el propio centro y en el escaparate. Y por supuesto, se le informa detalladamente a cualquier persona que solicite información de forma presencial, vía telefónica o vía email.

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

Es prioritario la existencia de una comunicación interna accesible, rápida y directa entre los responsables y los empleados. A través de nuestro sistema de gestión de calidad se tiene implantado un sistema de recogida de datos para estudiar la satisfacción del personal, sugerencias propuestas de formación mediante encuestas en las que se valora desde aspectos físicos relativos al puesto de trabajo hasta aspectos sociales y psicológicos, reuniones formales individuales y colectivas, comunicación informal y comidas de empresa.

Combinamos varios mecanismos para proporcionar una visión integral de la satisfacción de los empleados y ayudar al centro de formación a tomar decisiones informadas para mejorar el entorno laboral.

1) Entrevistas Individuales: se programan reuniones trimestrales con cada empleado para discutir su satisfacción y bienestar en el trabajo donde exploramos temas más profundos y personalizados.

- 2) Evaluaciones de Desempeño con Retroalimentación 360 Grados: hemos implementado un sistema donde responsables evalúan a los empleados, también entre los compañeros proporcionando una retroalimentación y ofreciendo una perspectiva completa sobre el desempeño y la satisfacción.
- 3) Revisiones de Salida: se realizan entrevistas con empleados que deciden dejar la empresa para entender sus razones y recoger sugerencias sobre cómo mejorar el ambiente de trabajo cuando se ha dado el caso.
- 4) Talleres y Sesiones de Escucha: organizamos talleres periódicos donde los empleados comparten sus opiniones y sugerencias en un ambiente colaborativo y de confianza.
- 5) Buzón de Sugerencias Anónimas: disponemos de una caja de sugerencias en un área común donde los empleados pueden dejar comentarios y sugerencias de forma anónima.

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.

Contamos con Plan de Igualdad revisado de manera periódica. Tanto nuestros trabajadores como la dirección están en constante formación y atenta a cualquier novedad e innovación que pueda ser útil para mejorar la calidad del servicio ofertado. Se tienen en cuenta las evaluaciones realizadas para introducir mejoras y novedades.

En nuestro centro de formación garantizamos la igualdad de oportunidades y la no discriminación, promoviendo un ambiente de trabajo justo e inclusivo para todos los empleados a través de las siguientes acciones.

El proceso de selección es transparente y basado en méritos. Aplicamos una evaluación ciega, eliminando los datos personales en la fase inicial para evitar sesgos. De esta manera, logramos una evaluación basada en competencias específicas del puesto.

Realizamos programas accesibles, disponibles para todos los empleados, sin importar su rol. Se monitorea la participación para asegurarnos de que existe una representación equitativa de todos los miembros.

Se realizan planes personalizados que son revisados anualmente. Creamos mentorías y coaching para apoyar al crecimiento profesional. Por otro lado, también creamos promociones basadas en méritos a través de una evaluación del rendimiento y habilidades.

Tenemos una política equitativa, con bandas salariales claras y transparentes.

Tenemos en marcha políticas de no discriminación y formación en diversidad. Además, disponemos de un canal de denuncias, desde el que se puede reportar de forma anónima cualquier discriminación o acoso.

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.

Establecemos preferencia, en igualdad de condiciones, a la contratación del sexo infrarrepresentado, siempre y cuando no se oponga a ello ningún motivo de rango jurídico superior (exclusión social, violencia de género o situación análoga). De hecho, en nuestra empresa existe paridad entre hombres y mujeres contratados.

Tenemos desarrollado e implementado un protocolo de actuación de prevención del acoso sexual y por razón de sexo, difundido a toda la plantilla de la empresa.

Damos formación al equipo de selección de personal en técnicas de entrevista desde una perspectiva de género e igualdad de oportunidades.

Hacemos uso del lenguaje inclusivo en las ofertas de empleo, así como en la formación que damos específicamente en esta área.

Realizamos preguntas solo relacionadas con el puesto a ocupar y no con situaciones personales o familiares.

Realizamos cursos de reciclaje para el personal que se incorpora tras periodos de maternidad, paternidad o excedencia por cuidado de hijos.

Los empleados tienen programas de Coaching para desarrollo personal y profesional. Además, realizamos formación, dentro de la jornada de trabajo, para facilitar la conciliación personal y laboral.

Hemos implementado un manual de acogida en la empresa, teniendo en cuenta la perspectiva de género. Se incluyen los artículos sobre Permisos y Licencias retribuidas recogidas en el Convenio Colectivo de aplicación. En dicho plan de acogida, contemplará dentro del manual de acogida los permisos que se derivan del artículo 38 del Convenio Colectivo de aplicación, sobre trabajadoras víctimas de violencia de género.

Por otro lado, se ha incluido la normativa recogida en el art. 20 bis. del Estatuto de los

Trabajadores, derecho a la intimidad en relación con el entorno digital y a la desconexión.

Realizamos reuniones teniendo en cuenta las necesidades de conciliación de las personas que trabajan en la empresa.

Disponemos de buzón de sugerencias habilitado al efecto y tenemos activo un correo electrónico y lo hemos difundido entre las personas que prestan servicios en la empresa para su uso. El centro, por norma, utiliza lenguaje no sexista en las comunicaciones.

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.

A través de nuestro sistema de gestión de calidad, tanto la dirección como los empleados proponen formación cuando surge la necesidad. Además, cada acción formativa que ofertamos es ofrecida al resto si es de utilidad para su desarrollo profesional o personal.

El plan de formación anual recoge varios cursos que realiza toda la plantilla:

- Curso de Prevención de Riesgos Laborales (05/02/2024).
- Curso de PRL (11/03/2024)
- Curso de Sensibilización ambiental (10/04/2024)
- Curso de sistema de gestión de calidad y medio ambiente (08/05/2024)

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

El modelo de evaluación de desempeño se orienta al crecimiento personal y profesional de las personas con herramientas como, por ejemplo, desarrollo de un plan de carrera, que se mide y comunica de forma sistemática.

21.1. Información adicional.

Se realizan acciones formativas tanto en función de las necesidades como de carácter preventivo, tanto para la mejora de competencias técnicas como personales.

Tenemos establecido un modelo para medir el desempeño de los empleados, que sirve para crear un camino claro para el desarrollo profesional, asegurando que se sientan apoyados y motivados para alcanzar sus metas de carrera.

Por un lado, hemos definido competencias clave necesarias para cada rol dentro del centro de formación, como habilidades pedagógicas, conocimientos técnicos y habilidades de gestión:

Los empleados disponen de una autoevaluación para reflexionar sobre su desempeño,

identificar fortalezas y áreas de mejora.

Recopilamos feedback de los trabajadores y responsables para obtener una visión completa del desempeño del empleado.

Por otra parte, y en colaboración con el empleado, identificamos sus metas de carrera a corto, mediano, y largo plazo.

Tenemos diseñada e implementada una ruta de desarrollo personalizada que incluye formaciones, certificaciones y experiencias laborales necesarias para alcanzar las metas de carrera de cada empleado.

Realizamos revisiones semestrales del desempeño y el progreso hacia las metas de carrera.

Tenemos establecidos unos indicadores de desempeño (satisfacción del empleado, cursos completados con éxito y desarrollo de nuevas habilidades, entre otros) que, junto al feedback continuo nos ayuda a asegurar una comunicación constante y fluida sobre el progreso y localizar áreas de mejora:

- reuniones programadas de retroalimentación regulares para discutir los resultados de las evaluaciones y el progreso en el plan de carrera.
- con la información obtenida, generamos informes de desempeño que resuman los resultados de las evaluaciones, el progreso en el plan de carrera.

Seguridad y Salud

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

Se dispone de un Plan de Empresa Saludable o similar, en el que se incorporan todas las medidas de prevención de riesgos laborales y las medidas adicionales para favorecer la salud de las personas empleadas, con planificación, indicadores y sistema de evaluación.

22.1. Información adicional.

El Centro de Formación San Miguel se compromete a mejorar el bienestar físico, mental y emocional de sus empleados mediante la implementación de un Plan de Empresa Saludable. Este plan incorpora medidas de prevención de riesgos laborales y acciones adicionales para fomentar una cultura de salud integral en el lugar de trabajo. Para lograr un seguimiento de resultados generamos informes semestrales y anuales con los indicadores de desempeño para contrastarlo con los objetivos establecidos.

Objetivos del Plan de Empresa Saludable

1. Reducir los riesgos laborales y prevenir accidentes.
2. Promover hábitos de vida saludables entre los empleados.
3. Mejorar el bienestar general y la satisfacción laboral.

Medidas de Prevención de Riesgos Laborales

- Cada año se realiza una evaluación exhaustiva de los riesgos laborales existentes.
- Ofrecemos formación regular sobre seguridad y salud en el trabajo.
- Tenemos implementado un plan de mantenimiento regular de las instalaciones y equipos.
- Todos los puestos de trabajo están adaptados para prevenir lesiones musculoesqueléticas.

Medidas Adicionales para Favorecer la Salud

- Promovemos la actividad física mediante clases de yoga, pilates, y gimnasio desde la empresa.
- Tenemos implementados un programa de apoyo psicológico y bienestar emocional.
- Realizamos chequeos médicos periódicos.

Indicadores de Desempeño- Medición de resultados

- Número de accidentes laborales antes y después de la implementación del plan.
- Tasa de absentismo antes y después de la implementación.
- Número de empleados participando en actividades de salud (ejercicio, apoyo psicológico, etc.).
- Encuestas de satisfacción laboral realizadas trimestralmente.
- Resultados de chequeos médicos y encuestas de salud.

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.

El Centro de Formación San Miguel está comprometido con la sostenibilidad y la responsabilidad social. Por ello, hemos desarrollado criterios de compra que integran aspectos ambientales y sociales para todos los productos, bienes y servicios adquiridos. Estos criterios serán revisados periódicamente para garantizar su relevancia y efectividad.

Criterios Ambientales

- Damos preferencia a productos y equipos con alta eficiencia energética.
- Seleccionamos productos con menor impacto ambiental durante su ciclo de vida, incluyendo fabricación, uso y disposición.
- Compramos productos con certificaciones ambientales reconocidas (ISO 14001, FSC, etc.).
- Damos prioridad a productos fabricados con materiales reciclados y que sean reciclables al final de su vida útil.

Criterios Sociales

- Trabajamos con proveedores con políticas de RSC activas y transparentes.
- Damos preferencia a proveedores locales para reducir la huella de carbono y apoyar la economía local, siempre que sea posible.
- Colaboramos con proveedores que promuevan la diversidad y la inclusión en sus prácticas laborales.
- Trabajamos con proveedores que demuestren prácticas empresariales éticas y transparentes.

Los criterios de compra son revisados anualmente para asegurar su alineación con las mejores prácticas y los objetivos de sostenibilidad del centro. Además, solicitamos la opinión de los empleados y proveedores para identificar áreas de mejora y ajustar los criterios según sea necesario.

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.

El Centro de Formación San Miguel se compromete a trabajar con proveedores que demuestren un fuerte compromiso con la responsabilidad social, prácticas comerciales éticas, y sostenibilidad ambiental. Los criterios que se siguen en nuestro centro de formación integran aspectos ambientales, prácticas comerciales éticas, diversidad e inclusión, cumplimiento legal y aspectos sociales y son los siguientes:

- Proveedores con certificaciones ambientales reconocidas (ISO 14001, EMAS, FSC, etc.).
- Proveedores que tengan políticas y programas de sostenibilidad claramente establecidos y documentados.
- Deben tener prácticas empresariales transparentes y éticas.
- Implementación de políticas que promuevan la diversidad e inclusión en el lugar de trabajo.
- Proveedores en posesión de todas las licencias y certificaciones necesarias para operar legalmente.
- Proveedores con iniciativas para apoyar y desarrollar las comunidades locales donde operan.
- Proveedores con programas de RSC activos y transparentes.

Con estos criterios de clasificación y selección de proveedores aseguramos que el Centro de Formación San Miguel trabaja y colabora con socios/proveedores con los que compartimos el compromiso de responsabilidad social, ética y sostenibilidad. Creemos que estos criterios contribuyen a un entorno empresarial más justo y sostenible, beneficiando tanto a nuestra organización como a la sociedad en general.

SOCIAL

Acción Social, evaluación y seguimiento de impactos

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

Se colabora en proyectos afines a la cultura de la organización con una planificación formal

25.1. Información adicional.

Centro de Estudios San Miguel realiza de forma continua colaboraciones en proyectos compromiso social, en los que estamos alienados como organización:

FUNDECO. Jornadas Responsabilidad Social: Construyendo Negocios Responsables. Jornadas informativas: Jóvenes emprendedores, inspiración y recursos para construir tu propio camino

AROPA2. Contenedor de reciclaje en el centro, jornadas de sensibilización y colaboración para gestionar ofertas de empleo de colectivos vulnerables.

KAIRÓS. A través de programas de formación a colectivos con discapacidad psíquica.

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.

Todos los proyectos sociales en los que participa el centro, están alineados con los valores de la empresa, teniendo presente de manera transversal la empleabilidad e inserción de la persona, así como la detección de necesidades específicas.

Nuestra empresa realiza de forma continua colaboraciones en proyectos compromiso social, en los que estamos alienados como organización:

FUNDECO. Jornadas Responsabilidad Social: Construyendo Negocios Responsables. Jornadas informativas: Jóvenes emprendedores, inspiración y recursos para construir tu propio camino

AROPA2. Contenedor de reciclaje en el centro, jornadas de sensibilización y colaboración para gestionar ofertas de empleo de colectivos vulnerables que quieran trabajar en dicha empresa.

KAIRÓS. Colaboración con colectivos vulnerables, tanto en materia de empleo como de formación.

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

Centro de Estudios San Miguel utiliza todos los mecanismos de comunicación disponibles para difundir entre sus grupos de interés la implicación en acciones sociales, canales de comunicación internos con empleados, alumnos, proveedores. Tales como plataformas online, página web, redes, televisión en escaparate con información de interés, cartelera y folletos en el centro, acciones puntuales específicas.

Nuestros empleados conocen y comparten las acciones propuestas, aportando su conocimiento e implicándose en actividades concebidas en materia social a través de la colaboración, la difusión y la evaluación de resultados.

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

Nuestro plan de comunicación para proyectos sociales se centra en:

1. Aumentar la visibilidad del centro de formación y sus proyectos sociales.
2. Fomentar la colaboración con otras organizaciones y actores sociales.
3. Demostrar el impacto social de los proyectos y actividades del centro.
4. Atraer nuevos estudiantes y colaboradores interesados en proyectos sociales.

Impacto Social:

- Datos y estadísticas sobre el impacto de los proyectos.
- Testimonios de beneficiarios y colaboradores.

Estrategias de Comunicación:

- Reportajes y entrevistas: nos hemos coordinado con Aragón TV para la cobertura de eventos y logros significativos.
- Publicamos artículos, reportajes y estudios de caso sobre los proyectos y su impacto.
- Invitamos a la comunidad a conocer los proyectos y sus impactos de primera mano.
- Organizamos eventos educativos y de formación en temas sociales.
- Participamos y organizamos foros sobre temáticas sociales relevantes.

Redes Sociales:

- Planificamos publicaciones mensuales con contenido variado (informativo, educativo, inspirador).
- Hashtags: Utilizar hashtags relevantes para aumentar la visibilidad (#ImpactoSocial, #ProyectosSociales, #EducaciónSocial).
- Interacción con la Audiencia: respuestas rápidas a comentarios y mensajes.
- Creamos campañas temáticas trimestrales.

Medición y Evaluación:

- Analítica de redes sociales para medir el rendimiento de las publicaciones.
- Encuestas de satisfacción: recogemos feedback de los seguidores sobre el contenido y las actividades del centro.
- Informes trimestrales: realizamos informes sobre el impacto y ajustar las estrategias según los resultados obtenidos.

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.

La implementación de las siguientes acciones permite al centro de formación San Miguel reducir su impacto ambiental, promover la sostenibilidad y generar una cultura de responsabilidad ecológica entre los estudiantes y el personal. Mediante un enfoque integral y participativo, se pueden lograr mejoras significativas en la gestión de residuos y el consumo de recursos naturales, contribuyendo así al bienestar del medio ambiente y de la comunidad.

En Centro de Formación San Miguel llevamos a cabo la gestión medioambiental según la norma UNE-EN-ISO 14001.

Evaluación del Impacto Ambiental

- Realizamos auditoría ambiental para identificar las principales fuentes de impacto ambiental del centro de formación.
- Evaluamos el consumo de energía, agua y otros recursos naturales.
- Tenemos identificados los tipos y volúmenes de residuos generados.

Análisis de Ciclo de Vida (ACV).

- Realizamos un ACV de las principales actividades y productos utilizados en el centro de formación.
- Identificamos etapas con mayores impactos ambientales para enfocarnos en mejoras específicas.

Acciones para segregación de residuos.

- Disponemos de contenedores de reciclaje claramente etiquetados para papel, plástico, y residuos orgánicos en áreas clave del centro.
- Realizamos campañas de sensibilización para asegurar el correcto uso de los contenedores de reciclaje por parte de estudiantes y personal.

Colaboración con Entidades Externas

- Realizamos colaboraciones con empresas de reciclaje.
- Participamos en programas comunitarios de reciclaje y limpieza.

Acciones para Reducir el Consumo de Recursos Naturales

- Eficiencia Energética: disponemos de iluminación LED y sensores de movimiento para reducir el consumo de electricidad. También promovemos el uso de equipos electrónicos con certificación de eficiencia energética.
- Conservación del Agua: promovemos prácticas de uso eficiente del agua entre los estudiantes el personal.
- Educación y Sensibilización Ambiental: organizar talleres, charlas y actividades prácticas sobre sostenibilidad y cuidado del medio ambiente.

Compromiso frente al cambio climático

30.- ¿Se participa o se ponen en marcha acciones que evidencien el compromiso público de la organización para prevenir la contaminación?

Existe un compromiso público junto con un plan de acciones que se comunica interna y externamente.

30.1. Información adicional.

Existe un compromiso público junto con un plan de acciones que se comunica interna y externamente.

Las acciones llevadas a cabo en materia ambiental se dan a conocer entre nuestros trabajadores y nuestros clientes, para hacerles partícipes de dichas actuaciones y hacerlas más efectivas.

Economía circular

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

La organización ha comenzado a integrar los conceptos de la economía circular en sus operaciones y cuenta con objetivos y un plan de acciones para su desarrollo.

31.1. Información adicional

Se ha establecido un compromiso público acompañado de un plan de acciones que se comunica tanto interna como externamente. Estas acciones en curso informan a todos nuestros grupos de interés sobre nuestro sistema de gestión ambiental: trabajadores, destinatarios de la formación, proveedores y, en general, usuarios y/o beneficiarios de los servicios.

Además, se les informa sobre el código de conducta: "Todo el personal, en el ámbito de sus competencias, y los usuarios finales de sus servicios deben comprometerse de manera activa y responsable con la conservación del medio ambiente, respetando las exigencias legales y siguiendo las recomendaciones y procedimientos establecidos en el Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Medio Ambiente".

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

Se comunica a todos nuestros grupos de interés nuestro sistema de gestión ambiental, a los trabajadores, a los destinatarios de las formación, a nuestros proveedores y, en general, a los usuarios y/o beneficiarios de los servicios se les informa del código de conducta dentro del cuál se puede leer " todo el personal en el ámbito de sus competencias y los usuarios finales de sus servicios han de comprometerse activa y responsablemente con la conservación del medio ambiente, respetando las exigencias legales siguiendo las recomendaciones y procedimientos establecidos en el Sistema integrado de Gestión de calidad y Medio Ambiente".

Se comunica a todos los grupos de interés a través de la web y RRSS de manera recurrente con el propósito de crear una comunidad (empleados, alumnos, profesores, proveedores y colaboradores) para que, juntos, podamos llegar a objetivos más ambiciosos.

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

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?

- Comunicación directa y cercana con trabajadores y clientes (ODS 8)

36.- ¿Podría enunciar un area de mejora?

Mejorar la comunicación en redes sociales de las actividades y acciones en diversas materias.

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 3. Salud y bienestar.
- ODS 4. Educación de calidad.
- ODS 5. Igualdad de género.
- ODS 8. Trabajo decente y crecimiento económico.
- ODS 10. Reducción de las desigualdades.
- ODS 12. Producción y consumo responsable.
- ODS 13. Acción por el clima.
- ODS 16. Paz, justicia e instituciones sólidas.
- ODS 17. Alianzas para lograr los objetivos.