

## RSA - PYMES

---

### **Empresa evaluada**

**CETA FORMACIÓN, CENTRO DE  
ENSEÑANZAS TÉCNICAS Y  
ADMINISTRATIVAS, S.L.**

CIF:B50608819

Calle Ronda Prolongación, 22  
50280 - Calatorao  
Zaragoza

### **DATOS DE LA ORGANIZACIÓN**

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

CONSULTORES DE FORMACIÓN [www.consultoresdeformacion.com](http://www.consultoresdeformacion.com)

Somos 2 centros de formación homologados por INAEM que el propietario es la misma persona y los planes de trabajo, proyectos, etc son comunes, pero uno atiende una zona concreta de empresas y clientes en la zona de las comarcas de Valdejalón, campo de Cariñena, del Aranda, etc. y está situada en La Almunia de doña Godina CETAformación (Centro de Enseñanzas Técnicas y Administrativas S.L.U.) (otra en Tarazona que realiza RSA aparte pero es lo mismo- COMPUTER TARAZONA) y oficina central en Zaragoza para atender clientes de este entorno.

La nueva línea de negocio, que está en expansión y es más innovadora es ROBOTED [www.roboted.es](http://www.roboted.es).

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

C/Arrabal, 33

50100 La Almunia de Doña Godina.

Oficina comercial en Calle Alfonso 17, planta 3 despacho 17

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

Formación

a empresas

a desempleados

a escolares

formación del profesorado (homologado por DGA educación)

#### **04 - Año comienzo actividad.**

1995

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

contamos con; Dirección / 1 persona de recepción y atención al cliente/ 1 persona

contabilidad /1 persona calidad /1 persona admisión de alumno /1 coordinador de formación / 1 responsable pedagógico.

Todos no tienen jornada completa, pero son personal estable.

Además tenemos profesorado que tiene jornadas diferentes, con un volumen total de unas 20 personas de forma puntual al año.

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

MARIA PAZ FONDÓN MERCADER  
mpfondon@cetaformacion.com  
606462779

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

mpfondon@cetaformacion.com

#### **08.- Página web**

www.consultoresdeformacion.com  
www.roboted.es

### **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**

Nuestro sistema de calidad establece como punto clave estratégico el análisis del contexto. El formato utilizado analiza los aspectos marcados en este punto como tendencias globales.

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

No

##### **2.1. Información adicional**

Considero que cada vez es más importante participar en proyectos globales alineados con las nuevas necesidades en entornos macroeconómicos tan cambiantes en colaboración con otras organizaciones. Así las pequeñas empresas podemos poner nuestro granito de arena.

## **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 incluyen aspectos sociales y/o ambientales motivados casi siempre por temas de cumplimiento legal (exigencia por sector de actividad)

#### **3.1. Información adicional**

Si. Estamos certificados en ISO:140001 y se planifican anualmente las acciones para conseguir alcanzar los objetivos medioambientales marcados.

### **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**

Nuestras marcas CETAformacion, Roboted y COMPUTER Tarazona aprueban anualmente un plan de actividades y se dotan de presupuesto como plan de responsabilidad social corporativa desde la entidad sin ánimo de lucro CONSULTORES DE FORMACION InRural.

REalizamos una memoria anual de actividades a fin de año.

## **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.**

Sabemos que existen pero no los tenemos identificados específicamente

#### **5.1. Información adicional**

Hemos firmado convenios con diferentes grupos de interés para que nuestra actuación en el ámbito de la formación pueda llegar a otros colectivos. En este momento tenemos acuerdo con ATADES, CRUZ ROJA, PIERRES y estamos pendientes de otros.

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

Disponemos de mecanismos formales (encuestas, reuniones ad hoc, etc..) para conocer la opinión de los principales grupos de interés

#### **6.1. Información adicional**

IDEN A COMPUTER

## **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 documento con normas o pautas de actuación, -manual de bienvenida o similar- que se difunde a todos los trabajadores cuando se incorporan a la organización

#### **7.1. Información adicional**

Tenemos un manual de bienvenida que recoge información general de la empresa, normativa, formas de actuación en la prestación del servicio, controles que se realizan, como se registra, etc.

### **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**

Tenemos una misión clara general de CONSULTORES DE FORMACIÓN que se publica en nuestra web y en toda la información a distribuir, usándolo regularmente incluso en los elementos publicitarios.

En Roboted, línea de negocio principal en la actualidad, está definido misión y visión, es la forma de presentarnos ante nuestros clientes como elemento que define nuestros servicios y forma de prestar el servicio. Está en toda la información interna y externa, en las presentaciones de nuestra empresa ante la comunidad educativa (profesores, padres, ampas, otras organizaciones...)

## **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**

Desde el origen de la línea de negocio ROBOTED hemos comenzado a desarrollar actividades de R.S.C, pero no hemos implantado un sistema definido con actividades planificadas en su totalidad, sino que estamos viendo como la sociedad y nuestros clientes potenciales demandan nuestra propuesta para en un futuro definir un plan anual concreto.

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

Se plantean indicadores si bien no se establecen objetivos

#### **10.1. Información adicional**

si vamos a analizar los resultados obtenidos, pero no tenemos objetivos concretos porque desconocemos la necesidad y acogida de nuestros proyectos en el mercado al que nos

dirigimos (que es distinto al que siempre hemos trabajado)

## **CLIENTES**

### **Satisfacción de cliente**

#### **11.- ¿Tienen mecanismos para conocer la satisfacción de sus clientes?**

Sí, conocemos la satisfacción de clientes a través de una metodología y de forma periódica

##### **11.1. Información adicional**

Realizamos encuestas de satisfacción a la totalidad de nuestros clientes (si han realizado cursos de formación o servicios de más de 60 h según norma y lo estamos realizando con más de 20 h en la actualidad).

Sí tenemos en cuenta la opinión de nuestros clientes, intentando modificar aquellas áreas que no han obtenido buenos resultados, pero no tenemos un sistema establecido de incorporar estos elementos de forma sistemática.

#### **12.- ¿Cómo identifica las mejoras de servicio a sus clientes y las introduce en los procesos de la organización?**

Se identifican mejoras y se implantan en los procesos de la organización

##### **12.1. Información adicional**

Todos los planes de mejora anuales salen de la revisión de encuestas, viendo áreas de mejora en la prestación del servicio y de las necesidades de actualización del servicio en un mercado muy cambiante por la tecnología y la metodología (que es experimental en el caso de la robótica...).

### **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**

Estamos muy atentos a todas las novedades tecnológicas aplicables a la innovación educativa, metodología, sistema de prestación del servicio, viendo que están incluyendo otras empresas de fuera de nuestra comunidad, que son más avanzadas y hace más tiempo que implantaron esta actividad en los colegios, en algunas comunidades como Madrid, incluso como asignatura curricular.

### **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**

si se tiene en cuenta y participa en el proceso de puesta en disposición evaluando este impacto la responsable de gestión de calidad y sistemas, proponiendo orientación a la sostenibilidad y otros temas sociales.

#### **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**

Tenemos una persona que ocupa el puesto de responsable pedagógica que gestiona el contacto con los clientes durante la prestación del servicio y tiene la labor de atender cualquier incidencia en clase, con padres, con profesores, con el colegio donde impartimos, etc, escuchando lo ocurrido por parte de todos los implicados y dando solución de forma rápida. Tenemos un sistema de respuesta en 48 h hábiles.

#### **Transparencia informativa sobre el producto o servicio**

#### **16.- ¿Se proporciona información sobre los productos y/o servicios ofertados?**

De algunos productos se proporciona información sobre sus características

##### **16.1. Información adicional**

Se proporciona toda la información de los servicios de Roboted, principal actividad en este momento, que son diseñados por nosotros mismos y dominamos todas las fases de la prestación del servicio.

También en el servicio de formación oficial de INAEM (certificados de profesionalidad) está toda la información por ley, disponible para los usuarios.

Tenemos carta de servicios para ser transparentes y que nuestros usuarios conozcan nuestros sistema de gestión de calidad y nuestras valoraciones.

En otras actividades desarrolladas por la empresa, como puede ser la formación online, que comercializamos una plataforma alquilada, damos la información de forma transparente de lo que nosotros conocemos y está bajo nuestro control.

#### **PERSONAS EMPLEADAS**

#### **Satisfacción de las personas empleadas**

#### **17.- ¿Existen mecanismos para evaluar la satisfacción de sus personas empleadas?**

Sí, formalmente alguna vez hemos realizado alguna iniciativa puntual (reuniones específicas, encuestas, etc...)

##### **17.1. Información adicional**

Realizamos reuniones de trabajo y hay mucha cercanía con los empleados, si bien es cierto que no se analiza de forma expresa de forma anónima

Queremos establecer en el futuro un sistema que nos permita medirlo.

#### **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.**

Tenemos presentado desde hace un año un plan de igualdad y realizamos acciones de mejora continua.

**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 aplican medidas específicas de conciliación ante necesidades puntuales y casos concretos.

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

Hemos atendido todas las demandas de modificación de jornada, horario, etc para adaptar a las necesidades de conciliación de nuestros trabajadores.

Tenemos flexibilidad, aun dentro del horario elegido, de modificar su calendario, con el único requerimiento de pactar con un compañero la sustitución del horario de uno por otro, de forma que esté cubierto el servicio.

**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.**

Tenemos un plan de formación anual, recogido en nuestro sistema de calidad ISO 9001. Cada trabajador solicita la formación que desean.

Esto se realiza anualmente y el responsable de calidad comunica con los trabajadores para que puedan solicitar las acciones que deseen. Este proceso se realiza por mail a principio de año.

La línea de negocio roboted tiene un plan de formación específico para todos los monitores, con unas acciones antes de la incorporación al puesto y posteriormente según plan de trabajo.

Hemos gestionado para nuestro personal PIF (permisos individuales de formación) haciendo un esfuerzo para cubrir las horas de dedicación de este trabajador en un puesto

clave

## **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.**

aprobamos un plan de formación anual en el que damos participación a los trabajadores, recogiendo sus inquietudes y expectativas, además lógicamente de la necesidad de la organización detectada por recursos humanos.

## **Seguridad y Salud**

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

Se ha realizado la evaluación de riesgos laborales y planificado la acción preventiva

### **22.1. Información adicional.**

tenemos externalizado el servicio. realizamos formación todos los años.

## **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.**

en el listado de proveedores tenemos categorizados por impacto medioambiental de la A a la D y tenemos objetivos específicos anuales de aumento de compras a proveedores más sostenibles.

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

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

No existen criterios definidos para evaluar y clasificar a los proveedores

### **24.1. Información adicional.**

como he dicho antes están definidos por el impacto que producen y organizados de la A a la D (de menos a más)

## **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.**

Todos nuestros proyectos están alineados con al estrategia empresarial y dirigidos a colectivos relacionados directa o indirectamente con nuestra misión y visión.

**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.**

IDEN A COMPUTER

**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**

IDEN A COMPUTER

**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?**

No se comunican

**28.1. Información adicional**

IGUAL QUE COMPUTER

**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.**

IGUAL A COMPUTER

### **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?**

Se ha participado en alguna iniciativa de forma puntual.

#### **30.1. Información adicional.**

IGUAL A COMPUTER

### **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**

la verdad es que desconocemos en nuestro sector qué podíamos hacer en este sentido

### **Comunicación ambiental**

#### **32.- En el caso de desarrollar actuaciones en materia ambiental ¿en qué medida se comunica a los empleados y a otros grupos de interés?**

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

#### **32.1. Información adicional**

Se comunica en la política de calidad que está en manual de bienvenida, tablón, etc

## **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 - Capacitar a las personas de la empresa
- 3 - Ser una empresa rentable y sostenible en el tiempo
- 4 - Emplear prácticas empresariales abiertas y transparentes
- 5 - Disponer de presupuesto
- 6 - Poner en práctica medidas para crear un buen clima laboral
- 7 - Crear Programas con impacto positivo en la Comunidad Local

- 8 - Trabajar para proteger y mejorar el medio ambiente
- 9 - Escuchar las necesidades y expectativas de sus grupos de interés
- 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?**

6

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

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

igual a computer

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

Igual a COMPUTER

### **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 4. Educación de calidad.