

## RSA - PYMES

---

### Empresa evaluada

**CERTIFORMA SALUD, S.L.**

CIF:B99269391

Paraje Loma del Cuco s/n

50660 - Tauste

Zaragoza

### DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

#### 01 - Denominación de la organización

C.erti Forma Salud, S.l

#### 02 - Dirección - CP - Población

POLIGONO ALCOZ ALTO NAVE 4, CTRA DE VALENCIA KM

Cuarte de Huerva 50410

#### 03 - Sector. Actividad

Formación para el empleo

#### 04 - Año comienzo actividad.

20/01/2010

#### 05 - Número de personas empleadas

2

#### 06 - Persona contacto

Antonio Cupillar Arrondo

#### 07 - E-mail contacto

[administración@grupomacroimagen.com](mailto:administración@grupomacroimagen.com)

#### 08.- Página web

<https://certiformalasalud..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)**

Se realiza un análisis formal periódico, que permite tener en cuenta los temas con mayor impacto en la actividad de la organización y, cuando es necesario se ponen en marcha planes a medio / largo plazo.

**1.1 Información adicional**

La actividad de formación que desarrollamos tanto para trabajadores ocupados como para desempleados se ve afectada por los cambios económicos y políticos estando influenciados por los presupuestos disponibles para esos fines por parte de las Administraciones Públicas así como por las políticas activas de empleo que en cada momento consideran prioritarias los distintos gobiernos tanto autonómicos como nacionales , dependiendo de su signo político. Igualmente estamos afectados por los cambios normativos o legislativos que se producen en relación a la actividad de formación, tanto en el ámbito autonómico como en el nacional.

Así como las exigencias cada vez más elevadas por parte del conjunto de las partes interesadas en aspectos medioambientales , razón por la cual estamos certificados en la norma ISO 14001 .

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

Si

**2.1. Información adicional**

Teniendo en cuenta que la mayor parte de las empresas son pymes creo que tiene mucho más impacto que muchas pequeñas empresas actúen con responsabilidad que el hecho de que lo hagan unas pocas grandes empresas

**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**

Planteamos de forma voluntaria principalmente aspectos ambientales.

**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**

Se realiza acciones puntuales para mejorar la integración laboral de usuarios con perfiles de

difícil inserción.

En cuanto a los aspectos medioambientales contamos con la ISO 14001

Mediante el procedimiento de identificación y evaluación de aspectos se pretende establecer un orden de actuación en el compromiso adquirido de mejora continua del comportamiento ambiental, priorizando las actuaciones sobre aquellos aspectos con mayor impacto ambiental.

## **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**

Los grupos de interés están totalmente identificados, y diferenciamos un tratamiento específico para cada uno de ellos.

Los Stakeholders o grupos de interés de nuestro centro son:

- clientes: alumnos del centro y padres.
- proveedores: suministradores de material.
- empleados: profesorado, personal de administración y personal de limpieza.
- propietarios
- medios de comunicación: prensa, radio, y redes sociales.
- organismos públicos: Ministerio de Educación.

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

Existen mecanismos para identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés que se analizan e integran en el negocio de la organización

#### **6.1. Información adicional**

Tenemos perfectamente identificadas las necesidades y expectativas de cada grupo de interés, y que son muy diferentes entre sí.

Los mecanismos que se llevan a cabo son:

- con nuestros clientes: mediante encuestas se recogen sus opiniones,
- con los empleados: se mantienen reuniones periódicas, como mínimo trimestralmente,
- con los proveedores: se conocen las expectativas a través del personal de administración.
- con los organismos públicos: mediante reuniones formales a lo largo del curso.

## **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**

Tenemos implantada la Iso 9001 y en ella se recogen nuestros procedimientos y forma de trabajar

**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**

Periódicamente, en las reuniones del profesorado con dirección y jefatura de estudios siempre se pone de manifiesto la cultura, los valores y los objetivos definidos por el centro, tanto a corto como a largo plazo, de esta manera las nuevas incorporaciones a la plantilla son conocedoras de las formas de actuación del centro de formación.

**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 la actualidad se ha realizado un curso de formación en iaf, creemos firmemente en este proyecto y lo consideramos muy beneficioso para el centro y la sociedad en general.

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

No existe Plan de RS ni acciones concretas, por tanto, no se plantean objetivos ni indicadores

**10.1. Información adicional**

Estamos en la etapa inicial de este proyecto y se pretende desarrollar un plan de responsabilidad social e incorporarlo en la estrategia empresarial

**CLIENTES**

**Satisfacción de cliente**

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

Sí, existe una metodología que se revisa periódicamente y permite incorporar la opinión de los clientes

**11.1. Información adicional**

Si, tenemos la Iso 9001 y todos los años realizamos unas encuestas de valoración de nuestros clientes, y en función de los resultados obtenidos las volvemos a pasar en aquellos cursos más representativos.

Además analizamos los resultados y vemos la evolución a lo largo de los años de dichos resultados.

En función de los datos obtenidos, abrimos no conformidades o planes de mejora y valoramos su eficacia en el comité de calidad o anualmente en Dirección.

También disponemos de la UNE-ISO 10002:2015 Gestión de la calidad. Satisfacción del cliente

## **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**

Una vez realizadas las "encuestas de evaluación" el responsable de cada área valora individual, por bloques y globalmente las respuestas dadas a las preguntas de la encuesta y analiza especialmente las sugerencias de mejora aportadas por el alumno, elaborando un informe de resultados.

Como consecuencia del análisis realizado podrá proponerse, en el mismo informe, la adopción de una o varias acciones correctivas o planteamiento de acciones de mejora que posteriormente será revisado por Dirección, que determinará la adopción de acciones al respecto.

## **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**

Gran parte de nuestra formación es reglada, por lo tanto los contenidos vienen impuestos por normativa, sin embargo esa formación teórica se complementa con actividades tanto dentro como fuera del aula.

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

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

Hasta la fecha no se han tenido en cuenta aspectos socialmente responsables en la producción o prestación del servicio

### **14.1. Información adicional**

Hasta la fecha no se han tenido en cuenta aspectos socialmente responsables en la producción. Principalmente por que en nuestra empresa presta servicios. No nos dedicamos a la producción.

## **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**

También en el servicio post-venta, a través de cuestionarios de valoración de los alumnos, verificamos la calidad del servicio prestado y si se detectan desviaciones, se toman las correspondientes acciones correctivas o preventivas.

## **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**

De cada curso programado, se elabora un documento indicando los objetivos, contenidos didácticos, material didáctico que se proporciona, docentes o especialistas que lo imparten, precio, forma de pago, etc... y se proporciona a los/as alumnos/as.

## **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**

La información se recoge a través de un canal informal.

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

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

Se realizan acciones formales de sensibilización y formación dirigidas al departamento de personas, y se dispone de herramientas específicas para garantizar la equidad y el principio de no discriminación (protocolos de selección de personal, protocolos de promoción interna, política retributiva, ?) que se comunican a todos los trabajadores.

#### **18.1. Información adicional.**

No se discrimina y se acepta de forma igualitaria a hombres y mujeres para todos los puestos.

### **Corresponsabilidad en los cuidados y conciliación de la vida personal, familiar y laboral**

#### **19.- En cuanto la conciliación entre vida personal, familiar y laboral, ¿cuenta su organización con medidas que faciliten su equilibrio?**

Existen iniciativas formales para facilitar la conciliación de todas las personas empleadas y actuaciones de sensibilización para promocionar la corresponsabilidad en los cuidados y

labores domésticas.

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

En primer lugar, la gran mayoría de los empleados/as que son madres y pueden disponer de un horario continuo, coincidiendo con los horarios de los colegios que facilita la conciliación.

La empresa da la posibilidad de horarios laborales flexibles que permiten a los/as empleados/as atender a asuntos personales y familiares,

La jornada parcial para determinados empleados/as, también resuelve mucho de los problemas de conciliación.

Posibilidad de que los/as empleados/as decidan sus días festivos y de vacaciones poniéndose de acuerdo.

Flexibilidad en los permisos y en las vacaciones.

Posibilidad de solicitar excedencias

**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 del documento "propuesta de formación" que forma parte de nuestro sistema de calidad los/as empleados/as del centro realizan sus propuestas de acuerdo a sus intereses.

**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.**

Se realiza formación específica según la necesidad de cada trabajador.

**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.**

Se ha realizado la evaluación de riesgos laborales y planificado la acción preventiva. Con ayuda de una empresa externa.

**PROVEEDORES**

## **Compras responsables**

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

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

#### **23.1. Información adicional.**

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

## **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.**

Intentamos favorecer principalmente la compra local.

## **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.**

Se participa en pequeños proyectos sociales locales, relacionados con la Educación, el Deporte, la Tecnología con colegios, asociaciones y personas que necesitan apoyo económico;

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

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

Se desarrollan proyectos unidos a la estrategia, dotados de presupuesto y con planes de acción específicos

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

colaboración y patrocinio de acciones con asociaciones o colectivos, que responden a los valores, la misión y la visión de nuestra empresa, que en muchos casos no tienen el suficiente apoyo de la administración pública.



## **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 difunden a las personas empleadas y a otros grupos de interés y se les anima a participar en su planificación, definición, ejecución a través de procesos establecidos.

### **27.1. Información adicional**

A lo largo del curso escolar pueden surgir necesidades en las que se realizan actuaciones en materia social.

Una vez identificada la necesidad, se planifica una actuación y se difunde por el profesorado y personal de administración, posteriormente es comunicada a los alumnos a través del tutor, para lograr una colaboración conjunta de todo el centro.

## **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**

Estas acciones se dan a conocer a todo el personal de la empresa y posteriormente a la Comunidad realizando su difusión a través de la página web, las redes sociales

## **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 tiene en cuenta el impacto ambiental ocasionado por la actividad de la organización y se ha llevado a cabo alguna iniciativa de forma puntual e informal.

### **29.1. Información adicional.**

En nuestra empresa está implantada la Norma ISO 14001:2004 por lo que realizamos una identificación, evaluación y seguimiento de los aspectos ambientales tanto en condiciones normales y diarias, como en condiciones anormales o de emergencia, que por nuestra actividad pueden generarse.

## **Compromiso frente al cambio climático**

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

Existe un compromiso público junto con un plan de acciones que se comunica interna y externamente y que periódicamente es evaluado. Se publican los resultados del plan y la

contribución al logro de los compromisos adquiridos.

### **30.1. Información adicional.**

Con la implantación de la Norma ISO 14001:2004 se realizan acciones de control operacional (gestión de residuos, control documentación de gestores autorizados de residuos, seguimiento y control de consumos?) se establecen Buenas prácticas ambientales a tener en cuenta en nuestra empresa que se comunica tanto interna como externamente, al igual que nuestro compromiso con el respeto al medio ambiente que también se comunica a clientes y proveedores.

## **Economía circular**

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

Existe alguna iniciativa puntual en uso de productos reciclados, reutilización de materiales y reciclaje de los residuos generados.

#### **31.1. Información adicional**

En la medida de lo posible siempre que se puede comprar un producto reciclado lo hacemos.

## **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**

Tenemos establecida una Política integrada de Calidad y Medio ambiente en ella se especifica el compromiso y dedicación de nuestra organización respecto al Medio ambiente. Esta Política está a disposición de todo el personal docente así como alumnado ya que está disponible en nuestro tablón de anuncios. Así también, Dirección comunica la Política integrada de Gestión a nuestros clientes y proveedores haciéndoles partícipes de nuestro compromiso y solicitando también su compromiso medioambiental en nuestra relación profesional.

## **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 - Ser una empresa rentable y sostenible en el tiempo
- 3 - Escuchar las necesidades y expectativas de sus grupos de interés

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

### **Valoración Global**

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

7

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

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

La Innovación y el desarrollo de las personas y la implicación con la sociedad en particular con los niños. y la atención personalizada del alumno, atendiendo a las diversas necesidades.

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

Mejorar la gestión y labor social de la empresa para llegar a conseguir la Excelencia Empresarial.

### **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.
- ODS 5. Igualdad de género.
- ODS 7. Energía asequible y no contaminante.
- ODS 8. Trabajo decente y crecimiento económico.
- ODS 9. Industria, innovación e infraestructura.
- ODS 10. Reducción de las desigualdades.
- ODS 11. Ciudades y comunidades sostenibles.
- ODS 12. Producción y consumo responsable.
- ODS 17. Alianzas para lograr los objetivos.