

## RSA - PYMES

---

### Empresa evaluada

**CENTRO INTEGRAL DE IDIOMAS JOLOUSER.**

**IDIOMAS HIGHWAY**

CIF:B50878990

Padre Consolación 18, Local

50003 - Zaragoza

Zaragoza

### DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

#### 01 - Denominación de la organización

Centro Integral de Idiomas Jolouser S.L. / Idiomas Highway

#### 02 - Dirección - CP - Población

C/ Padre Consolación 18 local

50003

Zaragoza

#### 03 - Sector. Actividad

Enseñanza de Idiomas no reglada

#### 04 - Año comienzo actividad.

2001

#### 05 - Número de personas empleadas

3 personas actualmente

#### 06 - Persona contacto

Lourdes Arriero

#### 07 - E-mail contacto

[idiomashighway@idiomashighway.com](mailto:idiomashighway@idiomashighway.com)

#### 08.- Página web

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

### GENERAL

#### Tendencias Globales

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

- Económicos (por ejemplo, creación de empleo, generación de riqueza, cumplimiento de la legalidad)
- Políticos (por ejemplo, cambios de gobierno, alianzas con Administraciones Públicas)
- Medioambientales (cambio climático, consumo de recursos: agua, energía eléctrica,

etc)

- **Tecnológicos (por ejemplo, comunicaciones, redes sociales)**
- **Sociales (igualdad de género, conciliación de la vida personal y profesional, educación, formación, etc)**

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

### **1.1 Información adicional**

En nuestra organización, consideramos importante los temas de carácter económico, ya que puede afectar a nuestros clientes y a nosotros mismos de manera directa o indirecta. Además siempre nos preocupa la creación de empleo. Estamos concienciados con el medio ambiente y tratamos de evitar el mal uso de los recursos naturales ya ahorrar energía. La tecnología nos ayuda en el sentido medioambiental, para reducir el consumo de papel. Hablando de redes sociales, son muy importantes dentro de nuestra organización, ya que nos permiten mostrar nuestro trabajo, son un cauce de contacto con clientes y potenciales clientes y nos ayudan en nuestra publicidad. Socialmente, nos preocupan los problemas que nos rodean, la pobreza, la igualdad de género y raza además de otros temas. Los tenemos muy en cuenta en nuestro funcionamiento como empresa y como personas, e intentamos hacer una sociedad mejor,

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

Si

#### **2.1. Información adicional**

Como pequeña empresa que somos, nosotros ponemos nuestro granito de arena diariamente para que esto ocurra. En nuestras clases tratamos estos temas trasversales con todos nuestros alumnos para que tenga n impacto en 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**

Se planifica para reducir el consumo energético y de material. Además se lleva a cabo una recogida de alimentos para el Banco de Alimentos de Zaragoza.

### **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**

Es un presupuesto que normalmente planteamos para colaborar con dos organizaciones no gubernamentales. La cantidad de dinero no es fija.

## **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.**

Conocemos los grupos de interés con los que interactuamos en la actividad de la organización

### **5.1. Información adicional**

Si que tenemos una clasificación de nuestros grupos de interés y los tenemos divididos en diferentes categorías, por un lado clientes, empleados, proveedores y asociaciones con las que colaboramos o pertenecemos

**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**

Tenemos organizadas encuestas de satisfacción de nuestros clientes para analizar datos y saber su satisfacción y necesidades. Estas encuestas nos ayudan a saber si estamos realizando un buen trabajo

Con nuestros trabajadores, mantenemos una relación fluida diaria, además de reuniones de mejora

## **Gobierno de la organización**

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

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

### **7.1. Información adicional**

La empresa no tiene un documento específico pero tenemos las ideas claras y se las transmitimos al comenzar a trabajar en nuestra empresa y cualquier cambio se comunica inmediatamente a los empleados

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

No se conocen

### **8.1. Información adicional**

Los socios de la empresa conocemos estos objetivos, pero no siempre los hacemos partícipes a los trabajadores. Creemos que es una debilidad por nuestra parte ya que como se dijo en el curso lo que no se comunica no existe

## **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 hace ya 5 años, estamos inmersos y diferentes campañas que realizamos durante el año, específicamente dos, una en noviembre y la otra en enero. Una de ella, la recogida de alimentos, supuso que en el año 2022, la Federación Española de centros de Enseñanza de Idiomas nos otorgara su premio a la Responsabilidad Social Corporativa

#### **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**

En este sentido, no hemos planteado objetivos aunque nuestra idea es seguir colaborando y si es posible aumentar las actuaciones

### **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**

Realizamos una encuesta de satisfacción a todos nuestros clientes nuevos al principio de cada curso académico y nunca olvidamos a nuestros clientes antiguos puesto que realizamos encuestas de manera continuada a todos ellos, analizamos los resultados y proponemos planes de mejora. Además de estar en continuo contacto con ellos en entradas y salidas de alumnos, aunque esto sea de manera más informal.

#### **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**

Nos reunimos, tanto los socios, como los trabajadores, para analizar la situación de nuestros clientes. Analizamos nuestro puntos fuertes y débiles para intentar solucionar los problemas antes de que surjan, siempre queremos que nuestros clientes vivan una experiencia feliz con nosotros y consigan los objetivos que buscan

#### **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 investigan nuevos productos con metodología y planificación específica.

### **13.1. Información adicional**

Estamos al tanto de las nuevas tendencias en nuestro sector y aunque en ocasiones económicamente su inversión es alta, las implementamos si creemos que va a ser una mejora tanto para la empresa como para nuestros clientes

## **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**

Intentamos hacer cada vez un uso más responsable de los recursos en la prestación de nuestro servicio, reduciendo los posibles residuos que podamos tener y el uso de papel y plástico.

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

No ofrecemos servicio postventa

#### **15.1. Información adicional**

Quizá deberíamos tener un servicio post venta con aquellos alumnos que no consiguen su objetivo y no siguen, pero es muy complicado saber la verdad, aunque cuando se dan de baja lo preguntamos.

## **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**

Además de informar personalmente a nuestros clientes, se mantienen reuniones online con ellos para informarles de todos nuestros servicios. Se informa también de manera personal cuando nos lo solicitan.

## **PERSONAS EMPLEADAS**

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

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

Conocemos la satisfacción por los comentarios que realizan

#### **17.1. Información adicional**

Mantenemos conversaciones diarias con ellos, además nos sentimos orgullosos porque

nuestros empleados por lo normal, permanecen con nosotros durante mucho tiempo, lo cual nos indica que se encuentran bien dentro de la empresa y seguimos manteniendo una buena relación con ellos

## **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)?**

No se han desarrollado actividades en esta materia

### **18.1. Información adicional.**

La verdad que nunca nos hemos planteado este punto porque nunca hemos discriminado a nadie por nada, además en cuanto la brecha salarial, para nosotros todos son iguales en ese sentido también.

## **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?**

No se han desarrollado actividades en esta materia

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

La conciliación no está planificada, pero se habla con todos los trabajadores sobre sus horario, que les viene bien o mal, y organizamos el horario atendiendo a sus peticiones, En el caso de los socios, la conciliación es mucho más complicada.

## **Formación y desarrollo profesional**

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

Existe un canal formal por el que se recogen las necesidades de formación de las personas empleadas y se analizan las propuestas

### **20.1. Información adicional.**

Solemos preguntarles por formación que necesitan, se les envía un cuestionario para saberlo, pero por cuestiones personales de sus horarios, es difícil organizar los cursos ya que no disponen del tiempo necesario.

**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.**

Cuando se incorpora alguien a nuestra organización se le hace una formación inicial de cómo funcionamos. Además se les forma en cómo realizar sus tareas y se trata de hacerles mejorar como profesionales.

## **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 tiene un plan de riesgos laborales que se va mejorando con el paso del tiempo. Además, se hace una vigilancia de la salud de los trabajadores.

## **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.**

Tratamos en la medida de lo posible de comprar a comercios y empresas cercanas para disminuir la huella de carbono en el transporte.

### **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 contemplan aspectos ambientales y sociales asociados a la actividad.

#### **24.1. Información adicional.**

Se buscan proveedores de cercanía para poder reducir la huella de carbono. Además y en la medida de lo posible, se busca trabajar con empresas pequeñas.

## **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.**

Colaboramos con el Banco de Alimentos de Zaragoza, con los que tenemos un acuerdo de colaboración de 5 años

### **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?**

No, no están unidos con el negocio

#### **26.1. Información adicional.**

Son planes que pensamos que son importantes dentro del mundo y la sociedad en la que vivimos y pueden ayudar a muchas personas en riesgo de exclusión. Además nos sirve para concienciar a nuestros alumnos y clientes sobre las necesidades que sufren otras personas

### **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**

Compartimos nuestras iniciativas a través de varios canales, informamos a nuestros clientes y trabajadores de manera directa, enviamos mail explicando la naturaleza de la iniciativa y por redes sociales: Facebook e Instagram, para que llegue al mayor número de público posible puesto que las iniciativas las abrimos al exterior también.

### **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**

Todas las actuaciones se comunican por medio de las redes sociales y por supuesto en la cristalera de nuestro centro, así que cualquier persona puede conocerlas.

## **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.**

Se tienen en cuenta utilizando iluminación LED de bajo consumo, reduciendo el uso del papel en el aula, utilizando material de escritura recargable.

### **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?**

No existen actividades en marcha

#### **30.1. Información adicional.**

En estos momentos no tenemos nada en marcha, en su día propusimos el cambio de iluminación, que fue una inversión y quizás deberíamos plantearnos otros retos

### **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**

Es algo que nos preocupa y queremos implementarlo en el futuro. La única acción que hemos tomado ha sido la reutilización del papel y su reciclaje.

### **Comunicación ambiental**

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

Se comunican, pero no de manera sistemática u organizada

#### **32.1. Información adicional**

Se les comenta de manera informal que apaguen los elementos eléctricos si no lo usan y la climatización

## **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 - Escuchar las necesidades y expectativas de sus grupos de interés
- 2 - Ofrecer productos y servicios de calidad
- 3 - Disponer de unos líderes (personas con mando) que son valiosos y gestionan ejemplarmente

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

### **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?**

Reciclamos papel, que es con lo que trabajamos normalmente. Hacemos uso responsable de la energía, intentando no malgastarla, ya sea la iluminación como la climatización. Usamos tazas y vasos reutilizables para reducir el uso de plásticos. En el futuro nos gustaría reducir el uso de papel, pero supone una gran inversión para nosotros y nuestros clientes y no tiene todas las ventajas que buscamos para ellos.

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

Reducir el uso de papel en la medida de lo posible.

### **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?**

No

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

- ODS 1. Fin de la pobreza.
- ODS 2. Hambre cero.
- ODS 3. Salud y bienestar.
- 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 10. Reducción de las desigualdades.
- ODS 11. Ciudades y comunidades sostenibles.

- 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.