

## RSA - GRANDES EMPRESAS Y EMPRESAS PÚBLICAS

---

### Empresa evaluada

**ACTIVIDADES FORMATIVAS, S.L.**

CIF:B50447978

Avda. Juan Carlos I nº:20

50009 - Zaragoza

Zaragoza

### DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

#### 01 - Denominación de la organización

ACTIVIDADES FORMATIVAS, S.L. (ACTIVA)

#### 02 - Dirección - CP - Población

Avenida Juan Carlos I 20 - 50009 - Zaragoza

#### 03 - Sector. Actividad

Enseñanza y formación no reglada.

#### 04 - Año comienzo actividad.

1992

#### 05 - Número de personas empleadas

795

#### 06 - Persona contacto

Rubén Gil Gracia

#### 07 - E-mail persona contacto

[dpto.personal@activa.org](mailto:dpto.personal@activa.org)

#### 08.- Página web

[www.activa.org](http://www.activa.org)

### 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**

La organización es totalmente consciente de que se ve afectada directa o indirectamente por temas globales, entre los que destaca los asuntos políticos, ya que las distintas políticas educativas que se implantan y desarrollan influyen en el planteamiento que se puede realizar en los distintos colegios clientes. La regulación de los horarios, materias a impartir o incluso la oferta de empleo público son acciones que nos afectan directamente.

## **Integración en la estrategia de los retos económicos, sociales y ambientales**

### **2.- Al planificar la actividad de su organización, ¿se incluyen los aspectos sociales y ambientales?**

Se plantea y planifica por exigencia legal (sectores específicos) el impacto de los aspectos sociales y ambientales en la actividad tanto en el corto como en el medio o largo plazo

#### **2.1. Información adicional**

Se realiza una planificación tanto a corto como a medio y largo plazo de las posibles afecciones legales desde el punto de vista social y ambiental.

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

Se destina una cantidad, en su caso, en función de los planes que se pongan en marcha.

#### **3.1. Información adicional.**

Se valoran los distintos proyectos en los que puede intervenir la organización y en función de los mismos, se destina la cantidad que se considera oportuna, como es el caso del Proyecto Mwandí.

## **Impulso del diálogo con los grupos de interés/stakeholders**

### **4.- 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.

#### **4.1. Información adicional**

Se identifican y analizan los distintos grupos de interés a través de cada uno de los departamentos de la organización. Con los proveedores se llevan a cabo reuniones de seguimiento a lo largo de cada curso escolar, con los empleados seguimientos, evaluaciones y reuniones trimestrales y con los clientes acciones de mejora y seguimiento del servicio de forma mensual.

## **5.- ¿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

### **5.1. Información adicional**

Algunos de los mecanismos son:

- Proveedores: reuniones trimestrales de seguimiento de la calidad de los servicios o productos ofrecidos.
- Clientes: reuniones mensuales de seguimiento y análisis del servicio ofertado y acciones de mejora.
- Empleados: evaluación del desempeño anual.

Todas las necesidades de los grupos de interés son integradas en el negocio de la empresa como parte fundamental de la política de la organización para conseguir una mejora constante en la calidad de los servicios.

## **Gobierno de la organización**

## **6.- 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

### **6.1.. Información adicional.**

Se traslada a los gestores cuáles deben ser en cada momento las normas o pautas de actuación.

## **7.- ¿Existen vías o canales para comunicar posibles incumplimientos del código ético?**

Sí, pero no de manera formal

### **7.1. Información adicional**

Al no existir un código ético establecido formalmente cualquier incumplimiento desde el punto de vista ético es comunicado de una manera informal, siempre y cuando no suponga otras consecuencias más relevantes.

## **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**

Toda incorporación en la organización reciba una formación inicial en la que, una de las partes, es comunicar la cultura y los objetivos de la empresa.

## **9.- ¿Existe un manual de prevención de riesgos penales y canales adecuados para comunicar la existencia de comportamientos no éticos dentro de la organización?. ¿Su**

**organización participa de alguna forma en la cadena de valor de organizaciones afectadas por la Directiva de Diligencia Debida?**

La sociedad sabe que tiene que implementar este manual pero no ha iniciado los trabajos para ello

**9.1. Información adicional**

La organización no cuenta actualmente con un manual de prevención de riesgos penales.

**Plan de Responsabilidad Social**

**10.- 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

**10.1. Información adicional.**

Desde al año 2017 se está iniciando y desarrollando un plan de RSC, el cual se ha ido implantando pero no de forma organizada, motivo por el cual se está participando en el Plan de Responsabilidad Social de Aragón.

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

Se plantean objetivos e indicadores a nivel general

**11.1. Información adicional.**

El Plan contempla los objetivos a cumplir, pero no están establecidos, a día de hoy, unos indicadores específicos que permitan evaluarlos.

**CLIENTES**

**Satisfacción de cliente**

**12.- ¿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

**12.1. Información adicional**

Se mantienen reuniones trimestrales y anuales con los centros clientes y además se envían encuestas de satisfacción por cada curso escolar a los usuarios de nuestros servicios. Las encuestas de satisfacción se adaptan y personalizan en función del centro cliente y los servicios que se ofrecen.

**13.- ¿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

**13.1. Información adicional**

Se analizan cada una de las encuestas de satisfacción de los clientes y en función de las áreas de mejora y puntos a mejorar indicados, se adoptan las medidas necesarias a implantar para la mejora de los servicios. Además existe un equipo de coordinadores que visita al menos dos veces por semana las actividades para identificar las mejoras a tener en cuenta y todos los usuarios tienen a su disposición tanto un número de teléfono como una dirección de correo electrónico donde poder trasladar cualquier aspecto o incidencia que se produzca en el servicio.

Cada caso se analiza de forma individualizada y siempre se da una respuesta al cliente.

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

#### **14.- ¿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

##### **14.1. Información adicional.**

El Departamento Pedagógico trabaja diariamente en la investigación de nuevos servicios que ofrecer a los centros clientes, así como en el desarrollo y mejora de los ya existentes, creando nuevas temáticas, desarrollando proyectos globales de centro, etc., basadas siempre, por un lado, en la demanda de los centros educativos, y por otro, en la demanda de la sociedad y últimas novedades en cuanto a educación se refiere.

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

#### **15.- ¿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

##### **15.1. Información adicional.**

Se valora siempre desde un punto de vista socialmente responsable la prestación de servicio a los clientes.

#### **16.- ¿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

##### **16.1. Información adicional.**

Existe un proceso normalizado de seguimiento del servicio que va desde visitas semanales por los responsables de cada centro a las actividades que se llevan a cabo, como reuniones trimestrales con los colegios clientes. Asimismo se envían encuestas de satisfacción de clientes a los usuarios de los servicios a finalizar cada curso escolar.

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

#### **17.- ¿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

#### **17.1. Información adicional.**

Uno de los aspectos claves de la cultura de la organización es la Confianza con los clientes y ésta se demuestra trasladando en todo momento de la forma más transparente posible toda la información relativa a los servicios que se ofrecen.

### **PERSONAS EMPLEADAS**

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

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

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

##### **18.1. Información adicional**

Aunque no existe un procedimiento establecido, de forma anual se mantiene una reunión individualizada con cada uno de los trabajadores para conocer su satisfacción.

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

##### **19.- ¿Cómo se garantiza en su empresa 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 cultural)?**

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.

##### **19.1. Información adicional**

Siempre se garantiza el principio de igualdad de oportunidades aunque no existe planes formalmente establecidos, pero sí que se llevan a cabo acciones como la comunicación de los puestos de trabajo vacantes, se promueve la promoción interna y existe equiparación salarial entre hombres y mujeres que ocupan perfiles o posiciones equivalentes.

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

##### **20.- 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.

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

Existe un horario de trabajo flexible que permite a cada trabajador de estructura organizar su jornada de trabajo en función de las necesidades familiares, personales y laborales. Además, de forma individualizada, existen numerosas medidas de conciliación a iniciativa de los trabajadores y que son aprobadas por la Dirección de la organización.

## **Formación y desarrollo profesional**

### **21.- ¿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

#### **21.1. Información adicional.**

La organización solicita a los trabajadores información sobre sus necesidades formativas, pero no a través de un canal forma, si no a través de reuniones puntuales en función de las necesidades y momentos del curso escolar.

### **22.- ¿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.

#### **22.1. Información adicional**

Se prioriza la formación en capacidades técnicas en función de las necesidades de cada puesto de trabajo.

## **Seguridad y Salud**

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

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

#### **23.1. Información adicional.**

Se lleva a cabo la evaluación de riesgos de forma preventiva según indicaciones del servicio de prevención ajeno.

## **PROVEEDORES**

### **Compras responsables**

### **24.- ¿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.

#### **24.1. Información adicional**

Se tiene en cuenta la procedencia de algunas de las compras realizadas.

## **Clasificación y evaluación de proveedores**

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

En la clasificación y evaluación de proveedores se tiene en cuenta el precio fundamentalmente y la calidad del servicio.

#### **25.1. Información adicional**

Los proveedores se valoran por criterios económicos y de servicio y también se valoran otros aspectos como ser empresas reconocidas como socialmente responsables, que tengan un plan de igualdad, un protocolo de acoso o un canal de denuncias interno.

## **Homologación de proveedores**

### **26.- ¿Existe en su empresa un proceso de Homologación de Proveedores?**

No existe un sistema de Homologación de Proveedores alineado a requisitos o buenas prácticas de Responsabilidad Social

#### **26.1. Información adicional**

La valoración de los proveedores se realiza teniendo en cuenta los aspectos mencionados en los apartados anteriores, pero no existe un sistema de homologación en base a buenas prácticas de responsabilidad social.

## **Interacción con los proveedores**

### **27. - ¿ Tienen establecidos mecanismos para relacionarse con los Proveedores y conocer su opinión?**

Se mantienen reuniones de manera informal con algunos proveedores

#### **27.1. Información adicional**

Se realizan de forma sistemática reuniones con los proveedores para analizar la satisfacción de los servicios recibidos, así como para detectar posibilidades de mejora en la relación de ambas entidades. Normalmente las reuniones suelen realizarse de forma anual a la finalización del curso escolar.

## **SOCIAL**

### **Acción Social, evaluación y seguimiento de impactos**

#### **28.- 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

##### **28.1. Información adicional.**

Se colabora en proyectos relacionados con la educación o que llevan a cabo entidades educativas, pero sin planificación previa y según cómo se van produciendo a lo largo del tiempo.



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

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

Se realizan algunas iniciativas sociales relacionadas con algún aspecto de la organización o de las personas que trabajan en ella

#### **29.1. Información adicional.**

Las actividades realizadas apoyan la actividad económica, pero no están planificadas previamente.

## **Transparencia con el entorno social de la organización**

### **30.- 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.

#### **30.1. Información adicional**

Las actividades a llevar a cabo se comunican a todo el personal y en ocasiones a ciertos grupos de interés implicados en función de su localización geográfica.

## **Comunicación y fomento de buenas prácticas**

### **31.- 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

#### **31.1. Información adicional**

Si la organización ha llevado a cabo alguna acción de impacto, sí que lo ha comunicado a la comunidad local, pero no de a través de un plan establecido.

## **AMBIENTAL**

### **Impacto ambiental**

### **32.- 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.

#### **32.1. Información adicional**

A pesar que en el sector servicios el impacto medioambiental es menor que en otros, sí que se tienen en cuenta como reciclaje de papel o tóner de impresora a través de una empresa especializada en su reciclaje.

## **Compromiso frente al cambio climático**

**33.- ¿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.

## **Economía circular**

**34.- ¿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

### **34.1. Información adicional**

No se han desarrollado proyectos de economía circular pero se están analizando para llevarlos a cabo a lo largo del curso escolar 23-24

## **Comunicación ambiental**

**35.- 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 exclusivamente a grupos de interés implicados

### **35.1. Información adicional.**

Se comunica a aquellos grupos de interés a los que pueda afectar, principalmente siempre a los empleados y en algunas ocasiones a clientes o proveedores a los que les pueda ser de utilidad o interés.

## **VALORACIÓN GLOBAL DE LA GESTIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE**

### **Priorización de temas**

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

### **Valoración Global**

**37.- ¿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**

#### **38.- ¿Podría enunciar un punto fuerte?**

La importancia de la calidad de los servicios ofrecidos y todos los sistemas de seguimiento y evaluación que se llevan a cabo para que se mantenga y mejore con el paso del tiempo.

#### **39.- ¿Podría enunciar un area de mejora?**

Establecer planes de actuación más formales con respecto a cada uno de los grupos de interés.

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

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

No, mi organización no conoce la Agenda 2030 ni 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, ¿Cuales son?**

- ODS 4. Educación de calidad.