

## RSA - PYMES

---

### Empresa evaluada

**ISABEL ALBERO CASANOVA - PRIMORAL**

CIF:17767588L

C/del Barrio Nuevo 34 Local

50171 - La Puebla de Alfindén

Zaragoza

### DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

#### 01 - Denominación de la organización

ISABEL ALBERO CASANOVA - PRIMORAL

#### 02 - Dirección - CP - Población

C/ DEL BARRIO NUEVO, 34 - LOCAL

50171 - LA PUEBLA DE ALFINDÉN

ZARAGOZA

#### 03 - Sector. Actividad

ENSEÑANZA

#### 04 - Año comienzo actividad.

OCTUBRE DE 2011

#### 05 - Número de personas empleadas

6

#### 06 - Persona contacto

Isabel Albero Casanova

#### 07 - E-mail contacto

[info@academiaprimoral.es](mailto:info@academiaprimoral.es)

#### 08.- Página web

[www.academiaprimoral.es](http://www.academiaprimoral.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**

Los temas como creación de empleo, cumplimiento de la legalidad, compromiso con el medio ambiente, tecnológicos o sociales se consideran importantes y se toman medidas concretas con el propósito de mejorar. También se toman muy en serio las expectativas de los grupos de interés para realizar las diferentes actuaciones.

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

Si

#### **2.1. Información adicional**

Se planifica y se tienen en cuenta estas características a principio de curso para poder tomar las medidas oportunas con la mayor brevedad posible.

## **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 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

#### **3.1. Información adicional**

Se planifica el curso escolar basándonos en el curso anterior, pero corrigiendo aspectos que permitan acciones de mejora según los resultados obtenidos.

A largo plazo, se planifica el darle continuidad a la empresa para la época de verano con actividades de excursiones, campamentos...

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

Existe un presupuesto específico anual para el desarrollo de proyectos sociales y/o medioambientales.

#### **4.1. Información adicional**

En la academia disponemos de dispensador de agua mineral accesible a todas las personas que participan en las clases.

Disponemos de contenedores de desechos separados para su reciclaje.

Se destina anualmente una cantidad de dinero para subvencionar eventos en los pueblos donde estamos, como festejos populares y actividades deportivas y culturales.

## **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**

En relación con los alumnos menores de edad, los padres deben de rellenar una matrícula con sus datos para poder localizarlos en cualquier momento.

Así mismo, les pedimos por medio de un documento permiso para comunicarnos de forma bidireccional por WhatsApp a través de un móvil dedicado en exclusividad.

Además, trimestralmente les emitimos un informe individual y por escrito acerca de la evolución de su hijo/a.

Entre clases y cuando los padres lo deseen, pueden hablar directamente con el profesor/a y la dirección del centro.

En relación con los profesores, la comunicación es permanente, ya que la dirección está permanentemente en el centro de trabajo.

**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**

Los padres de los alumnos/as saben que pueden hablar por diferentes medios con los profesores o la dirección siempre que lo deseen.

Además, cuando el centro lo considera oportuno, éstos son llamados para dialogar individualmente.

Para la composición y seguimiento de grupos, se convocan reuniones periódicas con padres y alumnos.

Con los alumnos y profesores, el diálogo es fluido, constante y diario.

**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**

Al ser especialidades diferentes y con alumnos de todas las edades, se comenta individualmente con cada profesor/a las normas generales a seguir dependiendo de las edades de los grupos y de las materias impartidas.

Se les deja también un amplio margen de actuación según sus criterios como profesionales que son.

Cuando se entrega la matrícula al alumno, se adjunta un documento con las normas generales de la academia.

**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, se forma/informa a todas las personas de la organización del propósito, visión y valores de la organización

### **8.1. Información adicional**

Todos los profesores conocen claramente los objetivos a conseguir en cada curso escolar y son implicados directamente para conseguirlos.

## **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**

Tanto a nivel de clientes como de trabajadores como de medio ambiente mantenemos actuaciones constantes, como reuniones con los grupos de interés para la mejora en satisfacción y resultados generales.

Para el medio ambiente son pequeñas actuaciones pero concienciamos a los alumnos con ellas:

Los vasos para el agua son escritos con el nombre del alumno para su utilización durante periodos prolongados de tiempo y así no utilizan y tiran el vaso cada vez que beben agua.

Hay contenedores dentro de la academia para el reciclaje de papel, plástico, vidrio, orgánico y pilas de obligatoria utilización.

A los profesores se les intenta coordinar los horarios de clases con los horarios de los autobuses para fomentar la utilización del transporte público, ya que nuestro ámbito de trabajo está fuera de la ciudad y éstos generalmente viven en ella.

### **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**

Por medio de los datos obtenidos en las reuniones de los grupos de interés, detectamos las inquietudes tanto de clientes como de trabajadores y marcamos nuevos objetivos y proyectos.

Los indicadores son los resultados de los alumnos tanto a nivel individual como global

## **CLIENTES**

### **Satisfacción de cliente**

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

Conocemos la satisfacción de los clientes de manera informal por la relación cercana que tenemos con ellos

### **11.1. Información adicional**

La comunicación con los padres de los alumnos mas pequeños es diaria y fluida ya que los traen y vienen a buscar por lo que si hay cualquier duda hablamos directamente con ellos, tanto la dirección como los profesores.

Los alumnos más mayores nos comentan ellos mismos sus inquietudes y hay una permanente comunicación bidireccional.

Para ambos casos tenemos un canal de Whatsapp dedicado en exclusiva a los padres de todos los alumnos.

### **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**

Contamos con la cercanía de los padres y de los alumnos, los cuales nos comunican si el profesorado funciona correctamente o habría que mejorar. En ese caso, tenemos archivados diferentes CV para poder actuar de forma rápida y eficaz para dar el mejor servicio posible a nuestros clientes.

## **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**

Siempre estamos en constante cambio ya que las leyes de educación varían constantemente y estos cambios han de ser introducidos en nuestras clases.

## **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**

Principalmente en los cursos de inglés que es nuestro principal potencial, contamos con un método homologado oficialmente. (Cambridge)

Al comienzo del curso se reúne a los padres de los alumnos y se les asesora hablado, y por documento escrito, en que consiste el método y como se va a desarrollar durante todo el curso.

Al final del curso los que están preparados para pasar el examen oficial se les facilita la documentación del programa de examen, fecha, lugar (con plano) y material que tienen que llevar. A este lugar van acompañados por los padres, profesores y dirección del centro.

Una vez obtenidos los diplomas oficiales, se les convoca a una fiesta de entrega de diplomas, todo ello a cargo de la empresa. Finalmente se les convoca para el siguiente curso y siguiente nivel de aprendizaje dentro del método.

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

No ofrecemos servicio postventa

**15.1. Información adicional**

Al ser clases de educación, no tenemos servicio postventa.

**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**

De la totalidad de nuestros productos damos información detallada de precios, horarios, método a seguir, etc. Todo ello por escrito y con explicaciones claras y detalladas.

Con la matriculación de los alumnos en el centro, les adjuntamos las normas generales de la academia, que son aceptadas por la firma del padre/madre o tutor en los casos de menores de edad.

**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**

Nos reunimos tanto la dirección del centro como el equipo educativo de la academia en reuniones periódicas para hablar sobre la satisfacción de alumnos, profesores, padres...

Además, se realizan encuestas anónimas de la satisfacción de los profesores a final de curso, así como de los alumnos.

**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.**

En nuestros centros todas las personas son bienvenidas independientemente de su sexo, raza o religión.

Hemos contado tanto con alumnos como con profesores y profesoras de diferentes razas y religiones.

Nuestros profesores son seleccionados por sus conocimientos y no por si es hombre o mujer.

## **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.**

Nuestras actuaciones para conciliar la vida familiar y laboral no suelen ser necesarias ya que los niños son acompañados por los padres a las instalaciones, si bien alguna vez es necesario, pueden quedarse en nuestras instalaciones hasta que vienen a recogerlos acompañados por uno de nuestros trabajadores.

## **Formación y desarrollo profesional**

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

La organización programa acciones formativas y las comunica a la plantilla. Las personas empleadas solicitan la formación necesaria a requerimiento de la organización.

#### **20.1. Información adicional.**

Se les informa de cursos subvencionados o de cursos que tenemos ofertados en la academia y pueden realizar. Alguno de nuestros trabajadores ha realizado varias formaciones a través de la academia.

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

Con la incorporación de cada persona trabajadora se realiza formación básica relacionada con el desempeño del puesto de trabajo y la actividad de la organización.

#### **21.1. Información adicional.**

Además de las reuniones grupales del equipo educativo, antes de comenzar los trabajadores, nos reunimos con ellos de forma individual para darles a conocer los objetivos a conseguir, el desarrollo de las clases, la metodología, los grupos, las necesidades de cada alumno... y de este modo, dar el mejor servicio entre todos.

## **Seguridad y Salud**

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

Existe una evaluación de riesgos en la que han participado de manera activa las personas

empleadas y se realizan acciones de concienciación y adquisición de competencias

#### **22.1. Información adicional.**

El sistema de prevención de riesgos laborales lo tenemos contratado con LABORAL RISK. Esta empresa elabora las fichas preventivas y el encargado de prevención se las hace llegar a todos los trabajadores con un cuestionario que deben de rellenar sobre estas fichas, el cual se evalúa y una vez aprobados lo firman en las hojas de registro. También se les ofrece la posibilidad de un reconocimiento médico anual.

### **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.**

El material necesario para impartir las clases en la academia lo compramos en editoriales homologadas y en las papelerías de nuestro entorno para fomentar el comercio local.

#### **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.**

En la medida de lo posible, contamos con las tiendas locales de los pueblos donde tenemos ubicadas las academias.

### **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?**

Existe un plan de colaboración en proyectos sociales con una metodología, objetivos e indicadores establecidos que permiten a la organización medir su impacto social.

#### **25.1. Información adicional.**

En lo relacionado a los cursos del INAEM al realizar la selección de alumnos se valora especialmente los que tienen más dificultades para incorporarse al mundo laboral bien sea por edad o por nivel de preparación.



Lo mismo pasa con los cursos que ofrecemos de CAMARA COMERCIO DE ZARAGOZA. Para los apoyos que ofrecemos a los alumnos, cuando detectamos problemas para abonar la cuota ofrecemos otras posibilidades como rebajas e incluso en ocasiones gratuidad. Nuestra política es que ningún niño se quede sin ayuda por problemas económicos. Además, tenemos un acuerdo con los gestores de la Mancomunidad Ribera Izquierda del Ebro (Comarca Central) para el apoyo escolar de las familias con recursos limitados. Colaboramos económicamente todos los años con una planificación establecida, en actividades culturales, deportivas y festejos de fiestas de los pueblos en donde nos encontramos.

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

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

Siempre que está en nuestras manos, intentamos ayudar a las personas necesitadas de la mejor forma posible.

Con formación gratuita, con fotocopias gratuitas...

### **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**

Con el equipo educativo intentamos ayudar con colaboraciones en actos locales, ya sean con participación voluntaria como con participación económica.

### **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**

Disponemos principalmente de tablón de anuncios en el portal con folletos y carteles explicativos de nuestras actividades. Además, disponemos de página en redes sociales tanto en Facebook como en Instagram.

En materia social está también comunicado en el portal, un punto gratuito de Internet y

WiFi con ordenador a disposición general en el interior del local y con acceso libre.  
También disponemos de baño adaptado para minusválidos con rampa de acceso, que en ocasiones es utilizado por personas ajenas a la empresa.

## **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 llevan a cabo acciones para segregar y reciclar residuos y para reducir el consumo de recursos naturales.

##### **29.1. Información adicional.**

Disponemos de contenedores para vidrio, plástico, papel, pilas y orgánico debidamente identificados dentro de nuestras instalaciones.

Para el ahorro energético se han instalado unas cortinas desplegadas en la gran cristalera que limita con el exterior por lo que reducimos consumo de luminarias eléctricas y calefacción/aire acondicionado.

El cartel luminoso exterior es de luces Leds y además está regulado por un reloj programador para que no esté conectado todo el tiempo.

A lo largo de toda la academia, se pueden encontrar carteles informativos sobre respeto y educación medioambiental

### **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.**

Hemos participado en actividades de recogida de basura en la naturaleza que organiza la Mancomunidad Ribera Izquierda del Ebro.

### **Economía circular**

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

Existen iniciativas asentadas para integrar en las operaciones materiales reciclados, reutilizar los productos, reciclar los residuos, y consumir energía no contaminante.

##### **31.1. Información adicional**

Si alguna vez se usan fotocopias y éstas salen mal, se reutiliza el papel para otras actividades como manualidades, borradores para hacer operaciones, tomar datos...

En cuanto a los vasos para beber agua, tanto los alumnos/as como los profesores ponen su nombre y lo reutilizan en varias ocasiones.

Los rotuladores de pizarra son recargables y, de este modo, el plástico reciclado es

mínimo.

### **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 exclusivamente a grupos de interés implicados

##### **32.1. Información adicional**

Una vez que se matriculan en nuestro centro se comunica a todos los clientes que las comunicaciones se realizarán por nuestro teléfono móvil interno (vía llamado o WhatsApp) o en su defecto por correo electrónico, extinguiendo así la utilización del papel y tóner, para los temas de comunicaciones.

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

8

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

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

Generar servicios de calidad escuchando a los grupos de interés e innovando constantemente.

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

La formación de los empleados en sus áreas de trabajo.

## **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.
- ODS 5. Igualdad de género.
- ODS 7. Energía asequible y no contaminante.
- ODS 8. Trabajo decente y crecimiento económico.