

## RSA - PYMES

---

### Empresa evaluada

#### **MONZÓN ENGLISH CENTRE**

CIF:J22112890

Avda. Lérida nº13, 4ºB

22400 - Monzón

Huesca

### DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

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

Monzón English Centre, S.L.

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

Avenida Lérida 13, 4ºB - 22400, Monzón (Huesca)

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

Formación no reglada

#### **04 - Año comienzo actividad.**

1990

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

7

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

Mercedes Porta Barrabés

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

[monzonenglish@monzonenglish.net](mailto:monzonenglish@monzonenglish.net)

#### **08.- Página web**

[www.monzonenglishcentre.es](http://www.monzonenglishcentre.es)

### GENERAL

Las organizaciones que se hallan a la vanguardia en la creación de modelos de negocio novedosos han descubierto que el compromiso de abordar problemas sociales puede ser un aspecto clave a la hora de favorecer una cultura de organización, y una propuesta de valor que puede conducir a unos beneficios y rendimientos elevados a la par que se promueve el crecimiento económico, sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos (ODS 8).

Las organizaciones responsables tienen en cuenta aspectos como su influencia y responsabilidad sobre otros y la evaluación de sus impactos (cambios positivos o negativos en

la sociedad), lo que contribuye a la construcción de infraestructuras resilientes, la promoción de la industrialización inclusiva y sostenible y el fomento de la innovación (ODS 9), sustentados en unos principios de actuación responsable a seguir:

- Responsabilidad: Poder responder por las decisiones o actividades de la organización y sus impactos en la sociedad o el medio ambiente ante las autoridades legales y grupos de interés.
- Transparencia: Transmitir las decisiones y actividades que afectan a la sociedad, a la economía o al medio ambiente, y la voluntad de comunicarlas de una manera clara, precisa, oportuna, honesta y completa.
- Ética: Impulsar comportamientos que son acordes con los principios aceptados del derecho y la buena conducta en el contexto de una situación concreta y de acuerdo con los estándares y normas nacionales o internacionales
- Respeto y conocimiento de los grupos de interés o stakeholders, individuales o grupales, que tienen interés en alguna decisión o actividad de la organización.
- Cumplimiento de la ley
- Cumplimiento de los derechos humanos siendo referencia a la hora de respetarlos y promoverlos.

Uno de los aspectos más significativos en la gestión responsable es la proactividad y anticipación de la organización a la hora de conocer las necesidades y expectativas de sus grupos de interés. Disponer de una organización alineada con, y apoyada por sus stakeholders permite contar con auténticos embajadores de la marca que contribuyen a generar confianza, incrementar la reputación de la organización y, con ella, el negocio.

Este bloque del cuestionario incluirá preguntas sobre cómo las organizaciones se enfrentan a contextos, conceptos y tendencias novedosas con el objetivo de valorar cómo les dan respuesta, e incorporan estos aspectos en su gestión diaria de forma responsable y sostenible en el tiempo.

En este sentido, las cuestiones se desglosarán en los siguientes ámbitos y se desarrollarán preguntas para responder a aspectos como:

- Tendencias globales: Qué nivel de influencia tienen para su organización los distintos retos económicos, sociales y ambientales.
- Integración en la estrategia de los retos económicos, sociales y ambientales: Cómo se incluyen en la gestión diaria estos retos y cómo se alinean con la estrategia de negocio de la organización.
- Diálogo con los grupos de interés/stakeholders: En qué medida hay conocimiento de sus grupos de interés y existen vías de comunicación definidas con ellos
- Gobierno de la organización: Existencia de protocolos/pautas de actuación/códigos de conducta a disposición de las personas que trabajan en la organización.
- Plan de Responsabilidad Social: Existencia de planes de actuación formales, de los que se realiza un seguimiento y evaluación, integrados con el negocio de su organización.

## **Tendencias Globales**

Análisis de la importancia para su organización y la forma de incluir en su gestión diaria, los distintos retos económicos, sociales y ambientales.

**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**

Monzón English Centre es un centro colaborador del INAEM, esto implica que los cambios en el entorno político nos afectan en nuestros proyectos.

Nos regimos según las normas UNE EN ISO 9001:2015 de Gestión de la calidad y UNE66181:2012 Calidad de la formación virtual, por lo que apostamos por la importancia de los temas medioambientales y sociales de nuestro entorno.

También estamos acreditados en Teleformación por el SEPE por lo que los cursos que impartimos están homologados oficialmente y esto contribuye a crear nuevos puestos de trabajo de calidad. Además, este es un ejemplo de la relevancia que le damos al buen uso de las nuevas tecnologías, así como de las telecomunicaciones (correo, teléfono), redes sociales (Facebook) o Internet (Intranet para alumnos y profesores).

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

Si

### **2.1. Información adicional**

Las PYMES constituyen más del 90% de las empresas españolas, Hay que incentivar el cambio, la implicación y la acción en los temas como los anteriores desde las mismas PYMES, individualmente, para, consecuentemente, tener resultados a gran escala.

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

Incluir nuevas formas de gestión alineado con la estrategia de negocio de la organización

**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 han colocado carteles en nuestro centro de trabajo visibles tanto para trabajadores como para alumnos, en defensa del medioambiente

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

Existe un presupuesto que se revisa anualmente y se destina a los proyectos sociales y medioambientales sin analizar el resultado de los proyectos

##### **4.1. Información adicional**

En primer lugar, los empleados y familiares directos acceden a los servicios ofrecidos por Monzón English Centre de manera totalmente gratuita.

En segundo lugar, se destina una parte de los beneficios (aproximadamente un 2%) a proyectos sociales y medioambientales a través de entidades sin ánimo de lucro. Intentamos estar presente en todos los proyectos a los que donamos, y tenemos en cuenta su repercusión para ser consecuentes en el futuro de repetir la inversión o por el contrario destinar ese importe a otros proyectos. No obstante, todavía no hacemos un análisis riguroso de sus resultados.

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

Conocimiento de sus grupos de interés y vías de comunicación definidas con ellos

#### **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 Monzón English Centre tenemos claro quiénes son nuestros públicos esenciales: clientes, proveedores, trabajadores, comunidad y administración pública. Con cada uno de ellos existe diferente información a tratar (porque tanto sus intereses como los nuestros son distintos), comunicación con periodicidad personalizada (con proveedores de material nos ponemos en contacto dos veces al año y con nuestros clientes una vez al mes) y canales de comunicación específicos.

#### **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**

En la mayor parte de los casos los mecanismos de identificación de necesidades vienen dados por los parámetros de las normas de regulación a las que estamos adheridos. Es decir, las normas ISO, las normas reguladoras del INAEM... son las que marcan qué necesitan nuestros públicos y cómo debemos cubrir esas necesidades. Además, integramos en nuestro modelo de negocio todas estas nuevas ideas mediante procedimientos de diseño y desarrollo documentados.

#### **Gobierno de la organización**

Existencia de protocolos/pautas de actuación/códigos de conducta a disposición de las

personas que trabajan en 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**

La empresa tiene definidas las pautas de actuación en varios documentos recogidos en el Sistema de Calidad de la organización ISO 9001:2015 e ISO 14000:2015.

-Procedimiento de Planificación y Realización del Servicio y sus diferentes registros, donde se definen las actuaciones para llevar a cabo las actividades relacionadas con los servicios que ofrece la organización. Así como, los objetivos, los contenidos y la metodología utilizada en nuestros cursos.

-Procedimiento de Gestión de Recursos Humanos y Formación que describe como planificar la competencia profesional necesaria del personal, la concienciación, la formación y la evaluación de su eficacia para cumplir con los objetivos de los puestos de trabajo con efectividad, con el fin último de satisfacer las necesidades de los clientes.

-Perfil de Puesto de Trabajo, donde se establecen las responsabilidades y tareas del puesto de trabajo.

-Ficha de Trabajador.

-Política de Calidad y Medio Ambiente.

Todos estos documentos se revisan anualmente en la Revisión por la Dirección.

**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**

Esta información está reflejada en nuestra Política de Calidad y Medio Ambiente

**Plan de Responsabilidad Social**

Existencia de Planes de RSC, actuación, seguimiento y evaluación

**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**

La empresa tiene firmados sendos acuerdos de colaboración con Cáritas Diocesana de Barbastro-Monzón y con la asociación Sawa O Pagnya (ASOP Camerún).

**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**

Todavía no tenemos un Plan activado, aunque Monzón English Centre ha firmado dos acuerdos de colaboración.

## **CLIENTES**

Las organizaciones responsables crean modelos comerciales en los que prestan a sus clientes servicios eficientes y de calidad. Modelos en los que integran la escucha activa de sus necesidades y expectativas, siendo esta integración un requisito esencial para lograr el éxito en su actividad de forma sostenible a largo plazo.

La forma de operar y la relación comercial de la organización en su mercado es un indicador fundamental de cómo se integran las preocupaciones sociales, éticas y medioambientales en su estructura organizativa y en el proceso de toma de decisiones internas.

Este bloque incluye preguntas para valorar el compromiso de la organización con la creación de valor para el cliente, la forma de establecer con él una relación a largo plazo y conocer cómo proporcionar la mejor respuesta profesional a los clientes a través de soluciones adecuadas a sus necesidades de forma transparente y sencilla.

En este sentido, las preguntas se desglosarán en los siguientes ámbitos y se desarrollarán preguntas para responder cuestiones como:

-Satisfacción de cliente: El propósito es conocer si las organizaciones realizan evaluaciones de la satisfacción del cliente, se analizan los resultados y se ponen en marcha planes de mejora.

-Innovación en los productos y servicios: Analizar en qué medida se proporcionan productos que se ajustan a las necesidades de los consumidores, proporcionando productos responsables y competitivos. Alineado con el ODS 9, ¿Industria, Innovación e Infraestructura? se premia el compromiso con la innovación y adaptación permanente a las expectativas de los clientes, desde la perspectiva de que la industrialización inclusiva y sostenible, junto con la innovación y la infraestructura desempeñan un papel clave a la hora de introducir y promover nuevas tecnologías, facilitar el comercio internacional y permitir el uso eficiente de los recursos.

-Calidad de los productos y servicios: Alineado con el ODS 12, ¿Producción y consumo responsables?, las organizaciones socialmente responsables ofrecen a sus clientes productos y servicios de calidad, responsables y competitivos promueven un consumo y producción sostenibles, desvinculando el crecimiento económico de la degradación medioambiental, y contribuyendo a aumentar la eficiencia de recursos. Además, responden ágilmente en caso de defectos en diseño, fabricación o distribución, adoptando medidas para su reparación, y apoyando la gestión del servicio postventa, en los casos aplicables.

-Transparencia informativa sobre el producto o servicio: la organización proporciona información clara y honesta de su oferta comercial, políticas de precio, contratos, condiciones de pago y entrega. Gestión de las reclamaciones de los clientes.

## **Satisfacción de cliente**

Conocer si las organizaciones realizan evaluaciones de la satisfacción del cliente, se analizan los resultados y se ponen en marcha planes de mejora.

### **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**

La organización utiliza cuatro versiones diferentes de encuestas de satisfacción, según el rango de edad de los alumnos, que se cumplimentan al final de cada curso. Los resultados de estas encuestas, las opiniones y sugerencias son recogidos y tenidos en cuenta tanto por el profesorado como por la dirección. Además, disponemos de un buzón de sugerencias. También medimos la tasa de fidelidad de los alumnos y los resultados académicos. Todo el proceso de medición se encuentra recogido en nuestro sistema de gestión.

### **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**

Dentro de nuestro sistema gestión tenemos un procedimiento de Planificación para la Mejora donde se describe la metodología y los criterios para:

- Recoger y tratar la información generada sobre la eficacia de los procesos del sistema de gestión, definiendo las responsabilidades de cada departamento en la presentación de este informe.
- Mejorar de forma continua mediante la utilización de la Política de la Empresa, los objetivos de la organización, el inicio y seguimiento de acciones que permitan conseguir los objetivos planteados, y la revisión periódica del sistema de gestión.

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

En qué medida se proporcionan productos que se ajustan a las necesidades de los consumidores, proporcionando productos responsables y competitivos. Se premia el compromiso con la innovación y adaptación permanente a las expectativas de los clientes.

### **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**

Se mantienen reuniones periódicas con todos los componentes de la organización donde se valoran nuevos servicios o se detectan nuevas necesidades de nuestros potenciales clientes. Todo este proceso está documentado en nuestro Sistema de Gestión.

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

Las organizaciones proporcionan productos y servicios de calidad, resultado de una producción y prestación del servicio responsable y competitiva, asegurando que existen especificaciones técnicas en su caso, cumpliendo medidas de seguridad, salud, medio ambiente, así como las condiciones de uso/conservación, y respondiendo ágilmente en caso de defectos en diseño, fabricación o distribución adoptando medidas para su reparación, así como gestión del servicio postventa

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

Se incorporan aspectos ambientales y/o sociales en la producción y prestación del servicio y se analizan sistemáticamente estos aspectos en la gestión.

**14.1. Información adicional**

Sin respuesta

**15.- ¿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

**15.1. Información adicional**

Ofrecemos a nuestros alumnos atención personalizada desde la secretaría y la dirección del centro, así como de nuestra dirección de email y número de teléfono fijo y móvil para cualquier consulta. Para aquellos alumnos que contratan nuestro servicio para preparar exámenes oficiales tenemos un protocolo que incluye desde el asesoramiento acerca de la convocatoria más adecuada para ellos o la gestión de la matrícula hasta acompañarles el día del examen.

Comprobamos si estas actuaciones satisfacen a nuestros clientes mediante el feedback que recibimos de ellos y de sus familias.

**Transparencia informativa sobre el producto o servicio**

La organización proporciona información clara y honesta de su oferta comercial, políticas de precio, contratos, condiciones de pago y entrega. Gestión de las reclamaciones de los clientes.

**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**

Todos los clientes reciben información específica del curso que están contratando, precio, horario, objetivos y metodología en una reunión informativa con la dirección del centro.

**PERSONAS EMPLEADAS**

Las personas empleadas son el grupo de interés que siempre está presente en cualquier tipo de organización pública o privada. Las personas que forman parte de la organización, deben ser las primeras en comprender y compartir el proyecto para hacer creíble y consistente el

mensaje que envía una compañía a sus clientes y resto de stakeholders a través de sus hechos y de sus palabras.

Las políticas implementadas en relación con el equipo humano que forma parte de la organización son fundamentales, pues dotan de una gran consistencia, tanto internamente como en proyección externa, al eje social (sostenibilidad económica, sostenibilidad ambiental y sostenibilidad social). Desarrollando este eje social, la organización estará contribuyendo de manera significativa al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible que conforman la Agenda 2030:

-ODS 8 ?Trabajo decente y crecimiento económico? pone la atención en las condiciones dignas de empleo, los derechos laborales y la seguridad en el trabajo, entre otros elementos. Por tanto, la calidad del empleo que genera la organización es la principal aportación a este objetivo y sus metas.

-ODS 10 ?Reducción de las desigualdades?. Las empresas y organizaciones son agentes fundamentales para la inclusión social de colectivos vulnerables y para la generación de oportunidades en el acceso a los recursos de manera equitativa.

-ODS 5 ?Igualdad de género? señala que la igualdad no es solamente un derecho fundamental, sino que es la base necesaria para un desarrollo próspero de la sociedad. Incluir la dimensión de género en las empresas y organizaciones supone avanzar socialmente y, tal y como demuestran los estudios, mejores resultados en sus balances. Así mismo, la corresponsabilidad de mujeres y hombres en el uso de las medidas de conciliación es imprescindible para que todas las personas accedan a las mismas oportunidades laborales.

Es fundamental incluir en todas las fases del ciclo de gestión de las personas (selección, contratación, sistema de objetivos e incentivos, desarrollo, evaluación, formación, mecanismos de conciliación y para favorecer la corresponsabilidad en los cuidados y labores domésticas, mecanismos de fidelización de personas empleadas, libertad de asociación, salud, seguridad, etc.) criterios y medidas que garanticen el bienestar de las personas empleadas en cumplimiento con los compromisos impuestos por normativa legal y de forma voluntaria, más allá de las obligaciones legales mínimas. En ello, la diversidad cobra cada vez más importancia en un contexto social también diverso, por lo que una gestión que asegure los principios fundamentales de igualdad, diversidad e inclusión, contribuirá también a enriquecer la gestión de los proyectos empresariales que integran perspectivas diversas. La Carta de la Diversidad es un instrumento, voluntario y gratuito, que firman empresas e instituciones asumiendo el compromiso de fomentar los principios fundamentales de la igualdad, diversidad e inclusión.

Este bloque del cuestionario incluirá preguntas para conocer si la organización cuenta con la puesta en marcha e integración de planes de gestión socialmente responsable con sus personas empleadas, así como su eficacia y la percepción por parte de las mismas. En este sentido, las preguntas se desglosarán en los siguientes ámbitos para conocer cuestiones como:

-Satisfacción de las personas empleadas: existencia de mecanismos para saber la opinión de las personas empleadas, su análisis y, en su caso, desarrollo de planes de mejora.

-Igualdad de oportunidades y no discriminación: se garantiza el respeto al principio de igualdad de oportunidades de forma específica, en el acceso a los puestos de trabajo, la formación, el desarrollo profesional, la retribución, etc...

-Corresponsabilidad y conciliación de la vida personal, familiar y laboral: conocer si existen proyectos activos que faciliten la conciliación de la vida personal y profesional de las personas de la organización. La corresponsabilidad de toda la sociedad en los cuidados y labores

domésticas es necesaria para garantizar la equidad entre mujeres y hombres en el ámbito laboral.

-Formación y fomento de la empleabilidad: saber si la organización conoce las necesidades de formación, si existen programas para desarrollar competencias de acuerdo con los objetivos de la organización,

-Seguridad y Salud: existencia de protocolos/normas que garanticen la seguridad y salud en la actividad en todas las áreas de gestión, así como disposiciones de prevención de riesgos laborales y una mejor salud laboral.

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

Existencia de mecanismos para saber la opinión de las personas empleadas, su análisis y, en su caso, desarrollo de planes de mejora.

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

Sí, se evalúa la satisfacción con metodología y de forma periódica, se identifican mejoras y se implantan.

##### **17.1. Información adicional**

Se realizan reuniones mensuales donde se valora la satisfacción de las empleadas. Así mismo, se realizan encuestas de satisfacción periódicas a través del documento Cuestionario de Satisfacción, incluido en nuestro sistema de gestión.

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

Se garantiza el respeto al principio de igualdad de oportunidades de forma específica, en el acceso a los puestos de trabajo, la formación, el desarrollo profesional, la retribución, etc...

#### **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.**

Monzón English Centre cuenta con un Plan de Igualdad aprobado por los integrantes de la comisión negociadora de la empresa, el 2 de mayo de 2024, y registrado en el Registro y Depósitos de Convenios Colectivos, Acuerdos Colectivos de Trabajo y Planes de Igualdad de la Subdirección Provincial de Trabajo de Huesca (Expediente 22/11/0026/2024).

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

Conocer si existen proyectos activos que faciliten la conciliación de la vida personal, familiar y profesional de las personas de la organización.

#### **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.**

El amplio horario de los cursos ofertados y la polivalencia del personal docente facilita la conciliación de la vida personal, familiar y laboral de las empleadas.

### **Formación y desarrollo profesional**

Saber si la organización conoce las necesidades de formación, si existen programas para desarrollar competencias de acuerdo con los objetivos de la organización

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

Existe un Plan de Formación Anual que planifica todas las acciones formativas y en cuyo proceso de elaboración participa toda la plantilla planteando sus necesidades y propuestas formativas

##### **20.1. Información adicional.**

Tenemos un plan de formación documentado y abierto dentro del procedimiento de calidad Gestión de Recursos y Formación, que contempla a todos los departamentos de la organización. A través de este plan se solicita la formación por parte de cualquier miembro de la empresa, abarcando las necesidades o las novedades detectadas. Al ser un documento abierto, cualquier necesidad detectada es incluida en él.

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

Además de realizar acciones formativas para mejorar las competencias técnicas, se realiza formación en competencias personales y formación orientada a la promoción y desarrollo profesional y personal de las personas empleadas

##### **21.1. Información adicional.**

Se ha desarrollado y difundido un plan de igualdad y un protocolo contra el acoso laboral

### **Seguridad y Salud**

Existencia de protocolos/normas que garanticen la seguridad y salud en la actividad en todas las áreas de gestión, así como disposiciones de prevención de riesgos laborales.

#### **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.**

para fomentar el bienestar y la salud laboral se ha propuesto un plan de ejercicio físico para sus trabajadores

## PROVEEDORES

Las relaciones entre organizaciones responsables y sus proveedores deben estar basadas en la confianza y transparencia y deben ser bidireccionales. En Responsabilidad Social la relación bidireccional se refiere a la colaboración que las organizaciones pueden impulsar con los proveedores, y a la responsabilidad que una organización puede tener en las actividades y decisiones de un proveedor, y cómo ésta puede influir o ayudar en el desarrollo de programas que tiendan a mejorar su desempeño en materia de Responsabilidad Social a través del concepto de ganar/ganar.

El diálogo con proveedores es clave para incrementar la eficiencia y reducir costes. Una gestión responsable en materia de proveedores implica actuar con transparencia en todos los ámbitos de la relación: en la selección, homologación y clasificación, en su caso, adjudicación de contratos, compromiso de pago, etc. Asimismo, la compra de bienes o la contratación de servicios se deberán realizar con total independencia de decisión y al margen de cualquier vinculación personal, familiar o económica que pueda poner en duda los criterios seguidos en la toma de decisiones.

Este bloque del cuestionario incluirá preguntas para identificar acciones de la organización en términos de criterios de compra, considerando aspectos sociales, medioambientales, requisitos legales, así como la comunicación con los proveedores, contacto y seguimiento efectivo de la colaboración. En este sentido, las preguntas se desglosarán en los siguientes ámbitos para conocer cuestiones como:

-Compras responsables: existencia de criterios de compra en función de aspectos sociales, éticos, laborales, medioambientales en un marco de colaboración para promover relaciones comerciales sólidas y transparentes.

-Clasificación y evaluación de proveedores: mecanismos que ayudan a conocer y clasificar y evaluar a los proveedores en base a los criterios establecidos por la organización, por ejemplo, requisitos de Responsabilidad Social, mejores prácticas, cumplimiento de normativas laborales, fiscales, medioambientales y de prevención de riesgos laborales.

### Compras responsables

Existencia de criterios de compra en función de aspectos sociales, éticos, laborales, medioambientales en un marco de colaboración para promover relaciones comerciales sólidas y transparentes

#### **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.**

Dar prioridad a la compra de productos respetuosos con el medioambiente

### Clasificación y evaluación de proveedores

Mecanismos que ayudan a conocer, clasificar y evaluar a los proveedores en base a los criterios establecidos por la organización, por ejemplo, requisitos de Responsabilidad Social, mejores prácticas, cumplimiento de normativas laborales, fiscales, medioambientales y de prevención de riesgos laborales.

## **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.**

Hacer un estudio de evaluación de proveedores y posterior clasificación en base a criterios medioambientales

## **SOCIAL**

Cuando en Responsabilidad Social se habla de aspectos sociales, éstos se refieren a los impactos producidos por la organización en las personas, principalmente en aquellas que trabajan en ella, y en las comunidades donde opera. La organización está formada por y para personas. Está insertada en la sociedad a la que sirve y no puede permanecer ajena a ella.

En los últimos años hemos visto que diversas organizaciones han conseguido hacerse un hueco en el mercado apalancando y apoyando su estrategia de posicionamiento sobre una serie de valores o causas que han ganado terreno, a su vez, en el seno de la sociedad y, especialmente, entre las generaciones más jóvenes. Han ido evolucionando su estrategia hasta centrarla en la adopción de algunos valores sociales compartidos por una gran parte de la sociedad, fundamentalmente valores focalizados en el ámbito de la salud (ODS 3), la educación (ODS 4), la calidad de vida (ODS 1 y ODS 2), la igualdad de género (ODS 5), además de otros como el medio ambiente y o la ética, terrenos todos ellos habitualmente reservados a la esfera pública o de la administración y que se han hecho, poco a poco, su espacio propio en el ámbito privado de la organización. Prestar un beneficio social no significa necesariamente emprender acciones desligadas de su negocio y no se limita sólo a determinados tipos de organizaciones. La contribución de la organización a la Agenda 2030 en este apartado se focaliza generalmente alrededor de los siguientes ODS, aunque la organización puede contribuir a cualquiera de los otros ODS mediante acciones sociales alineadas con su estrategia en función de la actividad que le es propia:

-ODS 1 ¿Fin de la pobreza?, centrado en poner fin a las situaciones de pobreza en todas sus formas y facilitar una calidad de vida a todas las personas.

-ODS 2 ¿Hambre cero?, que trabaja para poner fin al hambre, lograr la seguridad alimentaria y la mejora de la nutrición, así como promover la agricultura sostenible.

-ODS 3 ¿Salud y bienestar?, que busca garantizar una vida sana y promover el bienestar para todas las personas en todas las edades.

-ODS 4 ¿Educación de calidad?, orientado a garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos.

-ODS 10 ¿Reducción de las desigualdades?, a través del apoyo a colectivos vulnerables en todos los ámbitos con el fin de lograr el acceso en igualdad de oportunidades a una vida digna.

Este bloque del cuestionario incluirá preguntas para considerar la repercusión de la actividad de la organización en las comunidades en las que está presente a través de la adopción de medidas para reforzar su contribución a la sociedad. En este sentido, las preguntas se desglosarán en los siguientes ámbitos para conocer cuestiones como:

-Acción Social, evaluación y seguimiento de impactos: existencia de acciones solidarias o de acción social, cómo se desarrollan y qué resultados se obtienen de acuerdo con la

importancia social o económica de las mismas. Evaluar su repercusión y en su caso, adoptar las medidas para mejorar su contribución a la sociedad.

-Alineación de los proyectos sociales con la estrategia de negocio: valorar la implicación de una organización en la comunidad, de manera continua y a largo plazo, alineando la estrategia y los objetivos de esta con las necesidades sociales, ambientales y económicas de la comunidad en la que opera con el doble objetivo de contribuir al desarrollo socioeconómico local, por un lado, y por otro, mejorar su propia competitividad y sostenibilidad.

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

Conocer la existencia de acciones solidarias o de acción social, su desarrollo y los impactos generados de acuerdo con la importancia social o económica de las mismas y a su contribución a la sociedad.

#### **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.**

Colaboramos con diferentes asociaciones incluido el Instituto Aragonés de la Juventud. Desde septiembre 2018, Monzón English Centre tiene acuerdos de colaboración con Cáritas Diocesana de Barbastro-Monzón y la asociación Sawa O Pagnya de Camerún.

En años anteriores, hemos contactado con empresas de nuestra zona para gestionar y proporcionar prácticas profesionales no laborales a todos los alumnos que terminaron los certificados de profesionalidad impartidos en nuestro centro, dichas practicas se gestionan a través de los agentes sociales y CEPYME.

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

Valorar la implicación de una organización en la comunidad, de manera continua y a largo plazo, alineando la estrategia y los objetivos de esta con las necesidades sociales, ambientales y económicas de la comunidad en la que opera, con el doble objetivo de contribuir al desarrollo socioeconómico local, por un lado, y mejorar su propia competitividad y sostenibilidad, por otro.

#### **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.**

Colaboramos puntualmente con distintas organizaciones en proyectos sociales, pero todavía no tenemos un Plan y por lo tanto no hay proyectos propios asociados al mismo.

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

Conocer en qué medida la organización vela por la transparencia en su actividad con respecto a su entorno social, facilitando cauces de participación, comunicación y cooperación con los

grupos de interés.

**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**

En nuestras reuniones periódicas se comenta nuestra colaboración con diferentes asociaciones y el patrocinio de algunos eventos. Sin embargo, no hemos implantado ninguna forma específica de comunicarlo exteriormente a la comunidad.

**Comunicación y fomento de buenas prácticas**

Conocer la existencia de acciones de comunicación y relaciones con los medios y redes sociales que la organización realiza en relación con sus proyectos sociales y aquellos en los que colabora, así como los impactos sociales que generan.

**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**

Se utilizan las redes sociales para este fin.

**AMBIENTAL**

El cuidado del medio ambiente, del suelo, de la biodiversidad, de los bosques y, en definitiva, de la salud del planeta, son cuestiones que han entrado de lleno en la agenda de las organizaciones (ODS 13). El uso de una energía asequible y no contaminante (ODS 7) y la transición hacia modelos productivos y de consumo responsable (ODS 12) se ha convertido en una de las grandes preocupaciones a nivel mundial, acuciante por su inmediatez, por la generación de cambios sobre todos los ecosistemas (ODS 14) (ODS 15) y, por supuesto, sobre las actividades económicas y productivas.

El modelo económico basado en extraer, producir y tirar (modelo lineal) debe ser abandonado y sustituido por un modelo de economía circular que promueve la optimización de los materiales y residuos, alargando su vida útil y minimizando el coste ambiental de los procesos, así como el máximo aprovechamiento de los residuos.

Una organización socialmente responsable se preocupa y se ocupa, no solo de prevenir sus impactos ambientales, sino de mejorar en la medida posible su entorno, y esa responsabilidad social con el medioambiente se logra adquiriendo compromisos, impulsando actitudes y promoviendo iniciativas que demuestren realmente esos compromisos.

La contribución de la organización a la Agenda 2030 en este apartado se focaliza generalmente alrededor de los siguientes ODS, aunque la organización puede contribuir a cualquiera de los otros ODS mediante acciones medioambientales alineadas con su estrategia

en función de la actividad que le es propia:

-ODS 7 "Energía asequible y o contaminante" orientado a garantizar el acceso a una energía asequible, segura, sostenible y moderna? a todas las personas.

-ODS 12 "Producción y consumo responsables" orientado a promover modalidades de consumo responsables y modelos productivos sostenibles.

-ODS 13 "Acción por el clima" que promueve el compromiso de las organizaciones a que impulsen iniciativas para combatir el cambio climático y sus efectos.

-ODS 14 "Vida submarina" orientado al impulso de iniciativas para conservar y utilizar sosteniblemente los océanos, los mares y los recursos marinos.

-ODS 15 "Vida de ecosistemas terrestres" orientado a favorecer una gestión sostenible de los bosques para luchar contra la desertificación y poder detener e invertir la degradación de las tierras y la pérdida de biodiversidad

La puesta en marcha de planes y acciones, tales como planes de reducción de consumo eléctrico y combustibles, de consumo de materiales y agua, iniciativas de economía circular en la gestión de los residuos y utilización de materiales reciclados, evidencian el compromiso de las organizaciones y aportan transparencia y credibilidad.

Este bloque del cuestionario incluye preguntas que permiten valorar el compromiso público de la organización, así como para identificar y evaluar aquellos aspectos de su actividad, productos y servicios que causan o pueden causar impactos al medioambiente. En este sentido, las preguntas se agrupan en los siguientes ámbitos:

-Impacto ambiental: conocer si la organización identifica, evalúa y actúa sobre aquellos aspectos de sus actividades, productos y servicios que causan o pueden causar impactos al medioambiente.

-Compromiso frente al cambio climático: valorar el compromiso público de la organización a prevenir la contaminación por sus operaciones y actividades.

-Economía circular: valorar si la organización conoce los principios de economía circular y, en su caso, como está avanzando en su transición del actual modelo económico lineal al circular.

-Comunicación ambiental: conocer en la práctica las comunicaciones que la organización realiza sobre los impactos ambientales asociados a su actividad y sus proyectos ambientales.

## **Impacto ambiental**

Conocer si la organización identifica, evalúa y actúa sobre aquellos aspectos de sus actividades, productos y servicios que causan o pueden causar impactos al medioambiente.

### **29.- Respecto a los temas medioambientales, ¿cómo tiene en cuenta su organización el impacto ambiental en el desarrollo de la actividad?**

Se evalúa el impacto ambiental y se ha desarrollado un plan de acciones en materia ambiental global para toda la organización, que cuenta con objetivos e indicadores en seguimiento cuyo resultado se mide periódicamente.

#### **29.1. Información adicional.**

Como queda reflejado en nuestra Política de Calidad: La misión de MONZÓN ENGLISH CENTRE tiene como máxima prioridad la calidad de sus servicios y la preservación del Medio Ambiente. Estamos comprometidas a cumplir los requisitos establecidos en nuestro sistema de gestión. Y por lo tanto tenemos un procedimiento documentado de Gestión Medioambiental que tiene como objeto proporcionar la metodología para el control y la gestión medioambiental de la organización y conseguir así el control y minimización de los

aspectos ambientales y residuos generados en el desarrollo de la propia actividad.

### **Compromiso frente al cambio climático**

Valorar el compromiso público de la organización con la prevención de la contaminación de sus operaciones y actividades.

#### **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.**

Aunque la organización decidió en su momento no comunicar externamente la información acerca de los aspectos ambientales significativos, nuestra Política de Calidad y Medioambiente está expuesta en una zona visible para nuestros clientes y también disponemos de Guía de Buenas Prácticas Ambientales de Monzón English Centre.

### **Economía circular**

Valorar si la organización conoce los principios de la economía circular y, en su caso, como está avanzando en su transición del actual modelo económico lineal al 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**

Para un mejor control de residuos se utilizan cartuchos para la fotocopiadora reciclables y no contaminantes.

### **Comunicación ambiental**

Conocer en la práctica las comunicaciones que la organización realiza sobre los impactos ambientales asociados a su actividad y sus proyectos ambientales.

#### **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 a través de la web y/o RRSS

##### **32.1. Información adicional**

En nuestro de Sistema de Gestión, la organización dispone de un formato "Comunicaciones ambientales" donde se llevará registro de las comunicaciones de salida de la organización con respecto a materias ambientales destinado a la administración pública y autoridades.

Todas las actuaciones en materia ambiental son conocidas por los miembros de la organización ya que están totalmente implicados en ellas.

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

En este último bloque se incluyen una serie de preguntas para conocer la opinión de la empresa sobre la gestión socialmente responsable que desarrolla en la actualidad y se solicita priorizar los temas que consideran más importantes en 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 - Ser una empresa rentable y sostenible en el tiempo
- 2 - Capacitar a las personas de la empresa
- 3 - Poner en práctica medidas para crear un buen clima laboral
- 4 - Escuchar las necesidades y expectativas de sus grupos de interés
- 5 - Emplear prácticas empresariales abiertas y transparentes
- 6 - Ofrecer productos y servicios de calidad
- 7 - Disponer de unos líderes (personas con mando) que son valiosos y gestionan ejemplarmente
- 8 - Trabajar para proteger y mejorar el medio ambiente
- 9 - Crear Programas con impacto positivo en la Comunidad Local
- 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?**

Interés de la empresa por crear un buen ambiente de trabajo y ofrecer servicios de calidad.

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

Mejorar la adaptación de la empresa al ámbito sociocultural y reducir el impacto medioambiental con buenas prácticas. Además de la comunicación de todo ello a los grupos de interés.

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

La Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible fue aprobada por los Estados Miembros de la ONU en la cumbre mundial para el desarrollo sostenible de 2015. Con el fin de erradicar la pobreza, proteger el planeta y asegurar la prosperidad para todas las personas, se establecieron 17 objetivos, 169 metas, y una declaración política.

En enero de 2016 entraron en vigor los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas, el plan de acción más ambicioso a favor de las personas, el planeta y la prosperidad hasta 2030.

Los 17 Objetivos pretenden ser un instrumento a nivel mundial para erradicar la pobreza y disminuir las desigualdades y vulnerabilidades, bajo el paradigma del desarrollo humano sostenible.

EL Gobierno de Aragón, a través del Plan RSA colabora con Red Española de Pacto Mundial en la difusión de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, ODS. Para ello, en septiembre de 2019, el Presidente y Vicepresidente de Aragón con el Presidente de Red Española de Pacto Mundial, firmaron un acuerdo de colaboración para la puesta en marcha de un plan de acción que incluye difusión, formación, gestión y reconocimiento en el marco de los ODS.

En el marco de este acuerdo de colaboración se han desarrollado dos plataformas, una plataforma de formación y otra de gestión empresarial en ODS, dirigidas exclusivamente a las organizaciones poseedoras del Sello RSA y aquellas que aun sin tener el Sello RSA están adheridas al Plan y han completado la formación inicial obligatoria.

En la siguiente página web está el acceso a las plataformas:  
[www.aragonempresa.com/paginas/plan-rsa-ods-adheridas](http://www.aragonempresa.com/paginas/plan-rsa-ods-adheridas)

**¿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.