

RSA - PYMES

Empresa evaluada

SABER DE HOSTELERIA, S.L.U.

CIF:B99515710

C/Felipe San Clemente 6-8

50001 - Zaragoza

Zaragoza

DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

01 - Denominación de la organización

Centro de Formación de Hostelería Cafés y Bares

02 - Dirección - CP - Población

C/San Clemente 6-8 50001 Zaragoza

03 - Sector. Actividad

Formación

04 - Año comienzo actividad.

2018

05 - Número de personas empleadas

1

06 - Persona contacto

Helena Peñalosa Navarro

07 - E-mail contacto

formacion@cafesybares.com

08.- Página web

No disponemos como tal. Tendremos en un futuro cercano un apartado en la página de la Asociación a la cual estamos vinculados :

<http://cafesybares.com/>

GENERAL

Tendencias Globales

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

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

etc)

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

1.1 Información adicional

Estos temas son importantes para el centro y se tienen en cuenta poniendo en marcha un plan de acciones que aseguren el negocio a largo plazo, así como el impacto y resultados obtenidos

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

2.1. Información adicional

Aunque los recursos y capacidades son inferiores en las Pymes en comparación con las grandes empresas, sabiendo utilizarlos se puede usar para reforzar sus ventajas a nivel competitivo. El tamaño de la misma hace posible tener más conciencia de la RSE y llevarla a cabo. No hay que verlo como un obstáculo si no como un valor añadido.

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?

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

4.1. Información adicional

La empresa es consciente de que asume un coste orientado a labores sociales, medio ambientales y de conciliación.

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.

5.1. Información adicional

-Se mantiene diálogo con las organizaciones públicas para crear programas específicos.
-Analizamos los cursos realizados , el nivel de satisfacción del cliente y prestamos atención a las necesidades del mercado y sector, para ofrecer programas formativos que cumplan con las mismas.

- Trato con los medios de comunicación periódicamente para mantener informada a la sociedad de nuestra actividad.
- Contacto permanente con proveedores.

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

6.1. Información adicional

Tenemos identificadas las necesidades de nuestros grupos de interés. Actuamos en consecuencia a la norma UNE-EN-ISO 9001:2015.

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?

7.1. Información adicional

En nuestro plan de calidad exponemos la intención de comunicar al personal nuestros valores, además de la forma de actuar de la dirección e instrucciones a seguir en diferentes materias.

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

8.1. Información adicional

Disponemos de plan específico

Plan de Responsabilidad Social

9.- Respecto a la Responsabilidad Social ¿En qué situación se encuentra su organización en este momento?

9.1. Información adicional

Como empresa de nueva creación estamos abordando este tipo de responsabilidades elaborando un plan que contenga:

- Medidas de ahorro energético, gestión de residuos, menor consumo de tinta y papel....
- Donación de productos elaborados
- Atención y orientación laboral
- Asesoramiento empresarial

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

10.1. Información adicional

CLIENTES

Satisfacción de cliente

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

11.1. Información adicional

Si, por nuestro sistema de calidad ISO 9001:2008 e ISO 14001:2004

12.- ¿Cómo identifica las mejoras de servicio a sus clientes y las introduce en los procesos de la organización?

12.1. Información adicional

Desde el primer momento en el que se realiza el planteamiento de cada proyecto se llevan a cabo un serie de evaluaciones:

Análisis inicial: Evaluación del entorno Macro y Micro, diagnóstico de la situación actual del mercado para detectar

necesidades de nuestro cliente potencial y definir mejoras o nuevos servicios que podamos ofertar.

- Evaluación final: grado de satisfacción del cliente/usuario, puntos de mejora , no conformidades.

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?

13.1. Información adicional

El sector en el cual nos movemos reclama y exige que en nuestro sistema de calidad incluyamos un estudio continuo del mercado, permitiéndonos ser innovadores y eficaces. Analizando buenas practicas de la competencia, mejoras propuestas por los puntos de interés, etc.

Además se apuesta por la inserción en el mundo laboral mediante una bolsa de trabajo ligada a la asociación lo que permite :nutrirse al asociado de profesionales cualificados y avalados por nosotros, y al alumno de un puesto de trabajo.

Calidad de los productos y servicios

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

15.1. Información adicional

La bolsa de trabajo nos hace conocer la repercusión que ha tenido en el alumno la formación cursada.

Además, ofrecemos formación de continuación, dando un servicio y unas garantías de poder ampliar conocimientos y acreditaciones, lo que también permite hacer un seguimiento más cercano de los asistentes.

Transparencia informativa sobre el producto o servicio

16.- ¿Se proporciona información sobre los productos y/o servicios ofertados?

16.1. Información adicional

Toda nuestra oferta de cursos esta prevista de información de objetivos, contenidos, actividades, duración, horario, profesores, tutorías, material que se va a entregar, así como de un manual de ayuda al alumno.

PERSONAS EMPLEADAS

Satisfacción de las personas empleadas

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

17.1. Información adicional

Incluimos este punto en nuestro plan de calidad. Evaluando la metodología, satisfacción, y puntos de mejora.

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)?

18.1. Información adicional.

Forman parte de los valores de la empresa

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?

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

Se procura atender a las demandas de los empleados , pudiendo adecuar horarios y vacaciones a la vida familiar

Formación y desarrollo profesional

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

20.1. Información adicional.

En nuestro plan para tener un centro eficaz incluimos el análisis de los empleados acerca de cursos que les gustaría realizar o creen necesarios.

Seguridad y Salud

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

22.1. Información adicional.

Formación en manipulación de alimentos y alérgenos.

PROVEEDORES

Compras responsables

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

23.1. Información adicional.

Productos de cercanía.

Alimentos de Aragón fomentando su uso a través de cursos de formación que impartimos en el centro tanto para alumnos y alumnas como profesores.

Clasificación y evaluación de proveedores

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

24.1. Información adicional.

Mediante cuadernos de seguimiento donde los profesores apuntan todas las incidencias tanto de productos como de materiales de las clases.

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?

25.1. Información adicional.

Estamos muy orgullosos de pertenecer a Zaragoza y ser parte de la sociedad Aragonesa, por ello quiere contribuir a mejorar el desarrollo de esta llevando a cabo las siguientes

acciones:

Hacer entregas al Banco de Alimentos.

Hacer entregas a alberges y comedores sociales.

Colaborar en la creación de campañas de concienciación con distintas organizaciones .

Para el 2019 nos proponemos:

-Difundir nuestra política RSA a clientes.

-Avanzar y afianzar nuestra alianza con distintas organizaciones y asociaciones

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?

26.1. Información adicional.

Realizando acciones de colaboración con nuestros productos elaborados/procesados en nuestros cursos así como con productos perecederos que no vayan a utilizarse, disponiendo así continuamente de una aportación y un valor añadido a nuestros alumnos,

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?

27.1. Información adicional

Queremos un personal implicado en materia de labores sociales.

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?

28.1. Información adicional

Pro-actividad mediante Redes sociales, página web y revista de la asociación

AMBIENTAL

Impacto ambiental

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

29.1. Información adicional.

Recogido en nuestro sistema de calidad ISO 9001:2008 e ISO 14001:2004

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?

30.1. Información adicional.

De acuerdo con el sistema recogido en ISO 14001:2004, se comunica a nivel interno a clientes y trabajadores y a nivel externo a nuestro proveedores, solicitando información de tratamiento de residuos

Economía circular

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

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?

32.1. Información adicional

Apostamos por la calidad, prueba de ello es nuestra permanente preocupación por ella. Actualmente, estamos trabajando en la obtención de la certificación de Calidad según la NORMA ISO 9001. Es un compromiso, y un deber que nos hemos marcado. Además, como centro de formación realizamos actividades para el desarrollo de los cursos en oficinas, aulas, talleres y la utilización de máquinas, vehículos y otros elementos necesarios, que producen residuos y generan emisiones, ruidos, vibraciones que son contaminantes. Por eso también estamos en proceso de implantación de la NORMA ISO 14001, para optimizar la gestión de recursos y residuos, y reducir los impactos ambientales negativos derivados de nuestra actividad o aquellos riesgos asociados a situaciones accidentales.

Así contribuimos a creamos hábitos y comportamientos en los alumnos y les inculcamos

actitudes responsables.

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)

-

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?

Puntos fuertes y áreas de Mejora

35.- ¿Podría enunciar un punto fuerte?

Muy alta calidad en la prestación de nuestros servicios.
Fuerte compromiso con la sociedad, y con la comunidad de Aragón en particular.

36.- ¿Podría enunciar un area de mejora?

Difusión de nuestros objetivos sociales a todos los grupos de interés

Agenda 2030 y Objetivos de Desarrollo Sostenible

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

En caso afirmativo, ¿su organización tiene identificados los ODS prioritarios sobre los que más impacta?

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