

## RSA - PYMES

---

### Empresa evaluada

**EDUCATER, S.L.**

CIF:B85610046

C/Bari 55 - Edificio Nayade  
50197 - Zaragoza  
Zaragoza

### DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

#### 01 - Denominación de la organización

EDUCATER, S.L.

#### 02 - Dirección - CP - Población

CI. BARI, 55 - Edificio NÁYADE, 50197 - ZARAGOZA

#### 03 - Sector. Actividad

RESTAURACION COLECTIVA

#### 04 - Año comienzo actividad.

2009

#### 05 - Número de personas empleadas

149

#### 06 - Persona contacto

JOSE LUIS MUÑOZ SANCHEZ

#### 07 - E-mail contacto

[administracion@edu-cater.es](mailto:administracion@edu-cater.es)

#### 08.- Página web

[www.educater.es](http://www.educater.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)**

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**

Entre otros sectores damos servicio al de Educación en todos sus niveles, por lo que las diferentes situaciones sociales y económicas afectan en la marcha de nuestro negocio, debiendo adaptarnos al tipo de cliente privado o público en cada momento.

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

Si

### **2.1. Información adicional**

Si, porque una Pyme puede ayudar a la creación de empleo, a la utilización de materiales reciclables, productos eco y de cercanía, y adaptarse a las nuevas tecnologías.

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

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

Se plantean y planifican de forma voluntaria aspectos sociales y ambientales en el corto, medio y el largo plazo de la organización

### **3.1. Información adicional**

Colaboramos con la sostenibilidad del medio tanto en material como en producto, y con el empleo ayudando a la formación de las personas.

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

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

### **4.1. Información adicional**

Colaboramos con algunos de nuestros Clientes-Proveedores en actos que tienen que ver con la integración de personas desfavorecidas/con riesgo de exclusión social, y con la compra de los productos que ellos obtienen/generan y ponen a la venta en el mercado.

En el año 2023 hemos destinado un 0,46% de nuestra facturación a esta causa.

## **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

Mantenemos un contacto estrecho con nuestros empleados, ya que requerimos de ellos para poder cubrir las necesidades que nos demandan los clientes al ser una empresa de servicios, y de esta manera poder cubrir las expectativas que tienen los clientes de nuestra empresa.

## 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

Realizamos encuestas de satisfacción a nuestros clientes y trato continuo, y mantenimiento de reuniones ad hoc con nuestros proveedores. Además efectuamos seguimiento mensual de la situación de los empleados en cada uno de los centros.

## 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?

Existe un código de conducta conocido por todas las personas de la organización que se revisa periódicamente

## 7.1. Información adicional

Manual de Procedimientos de Educater, el cual se entrega a las personas que se incorporan junto con un pack de bienvenida.

### 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

Cuando un nuevo centro se incorpora como cliente a nuestra empresa, uno de los pilares más importantes del negocio es el equipo de empleados que por ley nos subrogamos de la anterior empresa a la nuestra. Para la integración adecuada y un buen funcionamiento que complemente la filosofía de Educater, realizamos reuniones con la nueva plantilla en nuestros servicios centrales para explicarles quiénes somos, cómo trabajamos y qué objetivos perseguimos.

## 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

Vamos renovando de forma continuada parte del equipamiento de las cocinas de los centros para reducir el gasto energético utilizando energías limpias, y estamos promoviendo el uso de materiales reciclados.

**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**

Si, reducir el gasto y minimizar los productos no reciclables.

## **CLIENTES**

### **Satisfacción de cliente**

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

Sí, conocemos la satisfacción de clientes a través de una metodología y de forma periódica

**11.1. Información adicional**

Realizamos encuestas anualmente para conocer su nivel de satisfacción. Además, constantemente a través de nuestros responsables de centros tenemos contacto directo para conocer las desviaciones que podemos estar generando al cliente en función del servicio que esperaba, y así corregirlo lo antes posible.

**12.- ¿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

**12.1. Información adicional**

En base a las desviaciones que observamos y a las mejoras que los clientes demandan, realizamos las variaciones necesarias para producir un servicio a medida del que se necesita.

## **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 planifica y se evalúa el resultado en la innovación de forma responsable y sostenible en el tiempo

**13.1. Información adicional**

El servicio que hay que dar en restauración colectiva siempre se tiene que ajustar a las necesidades y peculiaridades del cliente. En nuestro caso, en los seguimientos que regularmente hacemos buscamos campos de mejora, planteando los mismos al cliente, incluso con medios que se basan en nueva tecnología para disminuir costes con menor consumo y más sostenibilidad.

En algunos casos, cuando comenzamos la actividad tenemos que plantear paquetes de

este tipo de servicio.

## Calidad de los productos y servicios

### 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

Nuestro servicio de atención-producto siempre se alinea con Producción y consumo responsable, velando en todo momento para que sea de calidad y muy competitivo, incluso en ocasiones sacrificamos el crecimiento económico.

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

Se ofrece un servicio postventa integral y de manera proactiva, en el que la organización informa a sus clientes de posibles defectos o errores en el producto o su comercialización

#### 15.1. Información adicional

La revisión de la Calidad del servicio que damos/vendemos/prestamos a nuestros clientes es continua, debido a que si no cumple las expectativas debemos modificarlo rápidamente, por lo tanto la gestión de la post-venta es continua en todos sus aspectos.

Tenemos un departamento de Calidad Nutricional para velar que todo esté todo dentro de los parámetros que marca Sanidad, y por supuesto para continuar mejorando nuestro servicio, algo que a la vez hace más atractiva nuestra oferta.

## 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 detallada de las características, propiedades y riesgos del producto o servicio

#### 16.1. Información adicional

Siempre se firma con el cliente "exactamente" el tipo de servicio que se va a dar, con fijación del precio, período de revisión y cualquier variabilidad que pueda surgir a lo largo del contrato, existiendo plena transparencia. Es un sector en el cual no se deja nada a la interpretación.

Uno de nuestras características para dar tranquilidad al cliente en todo momento, es facilitar el acceso a la zona de cocinado y almacenaje para que puedan comprobar en todo momento la calidad de los alimentos y su manipulación.

## PERSONAS EMPLEADAS

### Satisfacción de las personas empleadas

### 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**

Mensualmente los responsables de centros revisan el reparto de jornada con los trabajadores, para saber la opinión de las personas empleadas, efectuar su análisis y, en caso de incidencia buscar solución mediante un plan 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)?**

Disponemos e implementamos un Plan de Igualdad de Oportunidades y/o un Plan de Igualdad y Diversidad con objetivos, medidas, indicadores y sistema de evaluación, que contempla medidas para garantizar la equidad y el principio de no discriminación en la organización.

#### **18.1. Información adicional.**

Respetamos el plan de igualdad en nuestra empresa, no existiendo discriminación de ningún tipo, aplicando remuneración por el puesto que se desempeña, sea hombre o mujer, etc. La plantilla es muy diversa a nivel cultural y social, teniendo un mayor % de mujeres respecto a hombres en la plantilla, tanto en cocinas como en servicios centrales. El porcentaje asciende al 78,52%.

#### **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?**

Existen iniciativas formales para facilitar el equilibrio entre vida laboral, familiar y personal

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

Aplicamos los horarios y jornadas de los empleados en función de las necesidades de servicio de nuestros clientes, ya que esto es un requisito que exigen. Por lo tanto, cuando surgen necesidades personales y de conciliación, junto con los empleados en cuestión buscamos la manera de adaptarlo a sus necesidades, para así permitir la conciliación de nuestro equipo y evitar falta de servicio a nuestros clientes.

#### **Formación y desarrollo profesional**

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

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

#### **20.1. Información adicional.**

Desde el pasado año 2023, hemos concertado colaboración con COREMSA FORMACION, empresa dedicada entre otras actividades a impartir cursos especializados por el método on-line, de tal manera que permite compaginar el desarrollo de la formación continua. Tenemos publicados continuamente en los centros los cursos en vigor, y los empleados nos solicitan su realización, poniendo en contacto a COREMSA con ellos. Además, los responsables de centro nos informan regularmente si detectan carencias de formación en las personas de sus equipos, y de esta manera poder ofrecerles dicha formación.

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

La organización cuenta con un modelo de evaluación de desempeño que incluye el desarrollo de las personas en base a competencias.

### 21.1. Información adicional.

Tenemos conformado un grupo o Comité de Cociner@s, siendo su misión ir mejorando y evolucionando los sistemas de trabajo para a su vez trasladarlos a todos los centros. Esto conlleva ir preparando al personal para que a futuro puedan ir supliendo las vacantes que se van generando, mediante la formación de ayudantes de cocina.

Otro de los aspectos que estamos trabajando es la formación y evolución de las personas que conforman los servicios centrales, habiendo descentralizado y dividido las funciones de Personal-RRhh y Contabilidad entre varias personas, ya que el día a día y crecimiento de la empresa nos está demandando esta necesidad.

Todas estas actuaciones se complementan con formación que se imparte a estos empleados.

## Seguridad y Salud

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

Además de la evaluación y prevención de riesgos laborales, se hace seguimiento periódico de los casos de enfermedad laboral y de accidentes de trabajo a través de un registro de los mismos segregado por sexos, por categorías profesionales y por puestos de trabajo, con la finalidad de introducir nuevas medidas para reducir la siniestralidad y optimizar la salud laboral.

### 22.1. Información adicional.

Uno de los aspectos que tenemos en cuenta es la siniestralidad laboral, siendo muy baja en nuestra empresa, en comparación con el resto del sector, debido a que realizamos constantemente revisiones in-situ de cómo realizamos las labores en cada puesto, centrándonos en nuestro personal de calidad-nutricional que supervisa para que todos los empleados lleven los Epis necesarios para su puesto de trabajo, y realiza correcciones en el caso de observar otras prácticas que puedan derivarse en siniestralidad.

## PROVEEDORES

### Compras responsables

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

Existen unos criterios de compra concretos que integran aspectos ambientales y sociales específicos para la mayoría de los productos, bienes y servicios que adquiere la organización.

### **23.1. Información adicional.**

En el manual de procedimientos de la empresa se especifica claramente nuestro compromiso de adquirir materia prima y accesorios social, económica y ambientalmente responsables, siendo una de nuestros objetivos adquirir toda la materia prima ECO posible (en función de lo que las dietas y menús lo permiten), acudir a proveedores que basan su producción realizando acción social, y adquirir material biodegradable.

Además, nuestro CEO revisa periódicamente las compras que se realizan a estos proveedores, así como el seguimiento de material desechable y biodegradable que utilizamos para ir reduciendo paulatinamente.

### **Clasificación y evaluación de proveedores**

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

Los criterios de clasificación y selección de proveedores valoran el desarrollo de la responsabilidad social en el proveedor y su actividad integrando aspectos ambientales, prácticas comerciales éticas, diversidad e inclusión, cumplimiento legal, y aspectos sociales.

### **24.1. Información adicional.**

A la hora de escoger un proveedor valoramos los siguientes aspectos:

- Sociales - Eco ; Compramos en centros de producción de cercanía, y/o donde la producción se realiza con disminuidos físicos o con riesgo de exclusión social. en este aspecto adquirimos verdura y fruta ecológica, teniendo en cuenta que el precio es más caro.

- Material : Por ejemplo adquirimos el uniforme de nuestros empleados en centros de empleo con personas en riesgo de exclusión o con problemas para acceder al mercado laboral, estando las chaquetas compuestas de material reciclable desechable y el calzado siendo ecológico y vegano.

## **SOCIAL**

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

#### **25.- En cuanto a la implicación en la comunidad en la que desarrolla la actividad su organización, ¿en qué tipo de proyectos sociales colabora?**

Se colabora en proyectos afines a la cultura de la organización con una planificación formal

### **25.1. Información adicional.**

Dado que nuestra estructura está ajustada al tipo de negocio, decidimos desde hace

tiempo centrar nuestros esfuerzos en la actividad pero bajo las siguientes premisas:

- Proveedores que fueran socialmente responsables.
- Buscar clientes/proveedores sin animo de lucro.

En este último aspecto trabajamos desde hace una década con ATADES, tanto como cliente con todos sus centros, como adquiriendo producto a su división de producción, GARDENIERS, la cual da empleo a personas desfavorecidas produciendo producto eco de calidad.

Todo esto se complementa con acciones sociales que realizamos a través de ATADES, mediante:

- Donativos económicos anuales (anteriormente mencionado).
- Apoyo en acciones sociales a lo largo del año a través de:
  - a) colaborando en sus acciones aportando personas y visibilidad
  - b) apoyando eventos y actos continuamente durante todo el año

Creemos que es una manera más efectiva de conseguir que nuestros esfuerzos se canalicen eficientemente a nivel social.

### **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 desarrollan proyectos unidos a la estrategia, dotados de presupuesto y con planes de acción específicos

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

Nuestro producto se basa en dar un servicio a la comunidad, y por lo tanto nos vemos mimetizados cada vez que nos plantean ayuda a proyectos o eventos.

También damos servicio al Comedor Social Virgen del Carmen, en el cual aportamos continuamente todo el apoyo que se nos demanda y somos capaces.

Hay que destacar que socialmente Educater colabora con la generación y mantenimiento de empleo para cualquier tipo de persona que quiera optar al mercado laboral, empleando desde personal especializado (Cociner@) y continuando con Auxiliares de Colectividades, personal de limpieza y monitores. En este momento el 78% de empleabilidad está centrado en Mujeres, las cuales realizan diferentes tipos de horarios y jornadas, lo que les permite compatibilizar su vida personal y laboral.

### **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**

Es un aspecto que hasta la fecha sólo trasladábamos a los empleados de nuestra organización cuando era necesaria su ayuda o colaboración, animando a participar en los eventos, no comunicando a todo nuestro entorno las actividades en las que estábamos colaborando.

Desde el pasado año 2023 nos estamos abriendo y comunicando a través de redes sociales y nuestro entorno de clientes/proveedores acciones de apoyo social en las que participamos, incluso solicitando colaboración de forma cruzada.

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

### **28.- ¿En el caso de desarrollar actuaciones en materia social ¿en qué medida se realiza una comunicación proactiva en la Comunidad Local?**

Se comunican actuaciones de forma aislada de los proyectos realizados y colaboraciones en curso

#### **28.1. Información adicional**

Estamos trabajando en la ampliación de pagina web corporativa, dónde dar a conocer entre otros aspectos las acciones que realizamos, además de las puramente que corresponden al negocio, como también publicando en redes sociales.

## **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 separar y reciclar residuos y para reducir el consumo de recursos naturales.

#### **29.1. Información adicional.**

Revisamos mensualmente los costes, entre ellos el gasto de energías (Electricidad y Gas) que realizamos en las cocinas de los centros que explotamos, acometiendo paulatinamente renovación de maquinaria para conseguir más eficiencia y menos consumo.

Otra de las actuaciones que estamos llevando a cabo es reducir el consumo de producto con envases unitarias, utilizando envases de mayor contenido para reducir la cantidad de plástico.

En cuanto al papel que utilizamos es reciclado.

### **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?**

Existe un compromiso a nivel interno para prevenir la contaminación y se desarrollan acciones que se comunican internamente.

#### **30.1. Información adicional.**

Estamos alineados con la disminución de consumo en materiales (papel, plásticos, etc), y

la reducción de gasto de combustibles para los desplazamientos.

Se ha valorado en el caso de tener que adquirir vehículo nuevo de transporte para Líneas de comidas a transportar, adquirir un vehículo híbrido.

## 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

Tenemos personal que realiza pruebas en preparación de una especie de "Food upcycling", o cocina de aprovechamiento, aprovechando la comida sobrante para nuevas recetas, transformando esta comida en productos elaborados ( croquetas, postres, cocinados, etc.).

## 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

la comunicación se realiza a través de las instrucciones que se trasladan al equipo directamente.

## 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 - Emplear prácticas empresariales abiertas y transparentes
- 2 - Ofrecer productos y servicios de calidad
- 3 - Disponer de unos líderes (personas con mando) que son valiosos y gestionan ejemplarmente
- 4 - Escuchar las necesidades y expectativas de sus grupos de interés
- 5 - Ser una empresa rentable y sostenible en el tiempo
- 6 - Capacitar a las personas de la empresa
- 7 - Poner en práctica medidas para crear un buen clima laboral
- 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?**

8

**Puntos fuertes y áreas de Mejora**

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

Paridad de Genero en nuestra Plantilla

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

Seguir aumentando el porcentaje de Proveedores con Productos Sostenibles.

**Agenda 2030 y Objetivos de Desarrollo Sostenible**

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

Sí, mi organización conoce la Agenda 2030 pero no ha establecido ningún compromiso con la consecución de los ODS.

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

Si

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

- ODS 1. Fin de la pobreza.
- ODS 2. Hambre cero.
- ODS 3. Salud y bienestar.
- ODS 4. Educación de calidad.
- ODS 5. Igualdad de género.
- ODS 8. Trabajo decente y crecimiento económico.
- ODS 10. Reducción de las desigualdades.
- ODS 11. Ciudades y comunidades sostenibles.
- ODS 12. Producción y consumo responsable.