

## RSA - PYMES

---

### Empresa evaluada

**Yolanda ARNAL CONSEJO - SERMAS**

CIF:18037753A

C/Ricardo del Arco 25

22004 - Huesca

Huesca

### DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

#### 01 - Denominación de la organización

Centro de Formación y Proyectos SER+

#### 02 - Dirección - CP - Población

Calle Ricardo del Arco nº 25 22004 Huesca

#### 03 - Sector. Actividad

Educación no reglada

#### 04 - Año comienzo actividad.

2009

#### 05 - Número de personas empleadas

4

#### 06 - Persona contacto

Yolanda Arnal Consejo

#### 07 - E-mail contacto

[info@sermasformacion.com](mailto:info@sermasformacion.com)

#### 08.- Página web

[www.sermasformacion.com](http://www.sermasformacion.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**

Centro SER+ está muy sensibilizada con la creación de empleo, dando oportunidades a jóvenes que se incorporan por primera vez al mercado laboral.

Somos Centro Homologado del INAEM por lo que los cambios de gobierno y sus políticas nos afectan directamente.

Desde Centro SER+ venimos apostando por energías más limpias y económicas como es la utilización de luces led en sustitución de los tradicionales fluorescentes.

Desde el año 2016 estamos inmersos en la consecución del Sello de Igualdad.

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

### **2.1. Información adicional**

La aportación individual es solo un pequeño paso para la consecución de objetivos globales. La suma de todos lo hace posible.

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

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

### **3.1. Información adicional**

Estamos promoviendo la sensibilización y la educación sobre temas sociales y ambientales entre nuestro personal y estudiantes. Organizamos talleres, charlas y actividades que abordan estos temas para aumentar la conciencia y el conocimiento en nuestra comunidad educativa.

Integramos principios sostenibles en nuestras operaciones diarias. Implementamos prácticas de gestión ambiental, como el uso eficiente de los recursos, la reducción de residuos y la promoción de la energía renovable. Además, fomentamos la inclusión y la diversidad en nuestro centro, creando un ambiente inclusivo y respetuoso para todos.

Establecemos alianzas y colaboraciones con organizaciones y empresas que comparten nuestros valores sociales y ambientales. Buscamos oportunidades de colaboración en proyectos comunitarios relacionados con la sostenibilidad y la responsabilidad social, enriqueciendo así nuestro impacto positivo en la sociedad.

Incorporamos criterios de compra responsable al adquirir productos y servicios para nuestro centro de formación. Consideramos aspectos como la sostenibilidad ambiental, la justicia social y la ética empresarial al seleccionar proveedores. Damos preferencia a aquellos que comparten nuestros valores y cumplen con estándares sociales y ambientales.

Promovemos la participación de nuestros estudiantes y personal en proyectos sociales y medioambientales.

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

**4.1. Información adicional**

Un mínimo del 0,5% de la facturación es destinada a estos fines.

**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**

Centro SER+ al formar parte de los Centros Colaboradores del INAEM debe firmar acuerdos con otros centros y organizaciones para la realización de los cursos de formación.

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

**6.1. Información adicional**

Por cada curso subvencionado se realizan dos encuestas de satisfacción así como una encuesta anual para todos aquellos cursos que impartimos de forma privada.

**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**

A todas los trabajadores se les entrega un libro explicativo del funcionamiento del Centro a su incorporación a la empresa.

**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**

Todos los trabajadores del Centro conocen las actividades que realizamos, así como todas aquellas que deseamos realizar en un futuro.

**Plan de Responsabilidad Social**

**9.- Respecto a la Responsabilidad Social ¿En qué situación se encuentra su**

**organización en este momento?**

**9.1. Información adicional**

Actualmente estamos realizando el Sello de Igualdad.

**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**

Actualmente no tenemos un Plan en activo.

**CLIENTES**

**Satisfacción de cliente**

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

**11.1. Información adicional**

Anualmente realizamos encuestas de satisfacción, además de tener activo un buzón de sugerencias.

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

**12.1. Información adicional**

Encuestas de satisfacción, buzón de sugerencias y redes sociales.

**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**

Cada día surgen nuevos nichos de mercado que deben ser estudiados y planificados. En estos momentos estamos trabajando en la teleformación a través de la implantación de una Plataforma e-learning.

**Calidad de los productos y servicios**

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

#### **14.1. Información adicional**

Equidad y accesibilidad: Nos aseguramos de que el acceso a la educación sea igualitario para todas las personas, sin importar su origen socioeconómico, género, raza o discapacidad. Implementamos políticas de descuentos para garantizar que el conocimiento y las oportunidades de aprendizaje estén al alcance de todos.

Calidad educativa: nos comprometemos a ofrecer una educación de alta calidad que cumpla con los estándares académicos y pedagógicos. Mantenemos un equipo de docentes capacitados y actualizados.

Enfoque en el bienestar emocional y mental: Reconocemos la importancia del bienestar emocional y mental de nuestros estudiantes. Implementamos programas de apoyo psicológico y promovemos un ambiente de aprendizaje seguro y respetuoso. Fomentamos la empatía y la comunicación abierta para que los estudiantes se sientan escuchados y apoyados.

Relaciones comunitarias: Establecemos vínculos sólidos con la comunidad local. Colaboramos con organizaciones sin fines de lucro (Caritas, Secretariado Gitano de Huesca, etc.) y participamos en proyectos comunitarios que beneficien a grupos vulnerables.

Sostenibilidad ambiental: Implementamos prácticas sostenibles en las instalaciones de nuestro centro de formación. Reducimos el consumo de energía y agua, fomentando el reciclaje y utilizando materiales ecoamigables siempre que sea posible. También promovemos la conciencia ambiental entre nuestros estudiantes y personal.

Transparencia y ética: Mantenemos una comunicación clara y transparente con nuestros estudiantes, sus familias y el público en general. Cumplir con altos estándares éticos y promover la integridad en todas las acciones es fundamental para generar confianza y credibilidad.

Evaluación y mejora continua: Evaluamos regularmente la calidad de los servicios educativos que brindamos y buscamos oportunidades de mejora. Escuchamos las sugerencias y retroalimentación de los estudiantes y tomamos medidas para implementar cambios que beneficien su experiencia de aprendizaje.

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

##### **15.1. Información adicional**

Disponemos de una atención personalizada desde la secretaría del centro en horario laboral y de 24/7 de manera telefónica.

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

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

##### **16.1. Información adicional**

SER+ dispone de una Carta de Servicios (en proceso de auditoría) sobre todas las acciones formativas de las que dispone

#### **PERSONAS EMPLEADAS**

## **Satisfacción de las personas empleadas**

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

### **17.1. Información adicional**

Se realiza una reunión con todo el personal una vez al mes.

## **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.**

Actualmente hemos presentado un Plan de Igualdad.

## **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.**

La variedad de horarios ofertados y la cantidad de personal polivalente, hace posible la conciliación de nuestro personal.

## **Formación y desarrollo profesional**

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

### **20.1. Información adicional.**

Al ser un centro de formación, nos facilita la labor formativa de nuestro personal.

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

### **21.1. Información adicional.**

Planificación individualizada: Realizamos reuniones periódicas con cada trabajador para identificar sus metas, intereses y necesidades de desarrollo personal y profesional. Diseñamos planes de desarrollo personalizados que se alineen con sus objetivos y el crecimiento de la organización.

Capacitación y formación continua: Ofrecemos oportunidades de capacitación y formación continua para mejorar las habilidades y conocimientos. Esto incluye, cursos en línea y programas de desarrollo específicos.

Mentoría y tutoría: Establecemos programas de mentoría en los que los trabajadores más experimentados puedan compartir su conocimiento y brindar orientación a aquellos que buscan desarrollarse. Asignamos mentores a los empleados y fomentamos la colaboración y el intercambio de conocimientos.

Feedback y evaluación: Proporcionamos retroalimentación regular y constructiva a los trabajadores sobre su desempeño.

Promoción de la autogestión: Fomentamos la autogestión y la responsabilidad personal en el desarrollo de los trabajadores. Animamos a que tomen la iniciativa para buscar oportunidades de crecimiento, aprendizaje y desarrollo,

## **Seguridad y Salud**

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

#### **22.1. Información adicional.**

Anualmente se realiza la Memoria Anual de Actividades de Prevención Técnica.

## **PROVEEDORES**

### **Compras responsables**

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

#### **23.1. Información adicional.**

Antes de realizar una compra, nos informamos sobre el producto, bien o servicio que deseamos adquirir, prácticas laborales, ética de la empresa fabricante, entre otros aspectos relevantes.

Elegimos aquellos que están diseñados para resistir el paso del tiempo y que no se vuelvan obsoletos rápidamente.

Consideramos el impacto de la empresa en la sociedad y su huella de carbono, consumo de recursos naturales, emisiones contaminantes, gestión de residuos y uso de materiales sostenibles. Damos preferencia a productos ecológicos, reciclables, energéticamente eficientes y fabricados con procesos respetuosos con el medio ambiente.

Buscamos productos que cuenten con certificaciones reconocidas que respalden su calidad, sostenibilidad y responsabilidad social.

Priorizamos la adquisición de productos de fabricación local. Esto ayuda a apoyar la economía local, reduce la huella de carbono asociada al transporte y promueve la generación de empleo en Aragón.

Reflexionamos sobre las necesidades reales y evitamos caer en el consumismo excesivo. Comprar solo lo necesario y evitar los productos innecesarios contribuye a reducir el impacto ambiental y promueve una cultura de consumo más responsable.

## **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.**

Al clasificar y seleccionar proveedores para nuestro centro de formación, establecemos criterios concretos que consideran aspectos ambientales y sociales. Algunos de los criterios que utilizamos son los siguientes:

**Políticas y compromisos:** Nos aseguramos de que los proveedores tengan políticas y compromisos claros relacionados con la sostenibilidad ambiental y la responsabilidad social. Valoramos si cuentan con certificaciones reconocidas o adhesiones a estándares ambientales y sociales.

**Gestión ambiental:** Evaluamos si los proveedores implementan prácticas de gestión ambiental, como la reducción de emisiones, la minimización de residuos, el uso eficiente de los recursos naturales y la adopción de energías renovables. También consideramos si tienen programas de reciclaje y promueven la economía circular.

**Cumplimiento normativo:** Verificamos que los proveedores cumplan con todas las regulaciones y leyes ambientales y laborales aplicables en su país. Nos aseguramos de que no estén involucrados en prácticas ilegales o poco éticas que puedan afectar negativamente a nuestro centro de formación.

**Responsabilidad social:** Evaluamos la política de responsabilidad social de los proveedores. Consideramos aspectos como la igualdad de oportunidades, el respeto a los derechos humanos, la diversidad e inclusión, las condiciones laborales, el diálogo con los trabajadores y el apoyo a la comunidad local. Buscamos proveedores comprometidos en estas áreas.

**Transparencia y rendición de cuentas:** Valoramos la transparencia de los proveedores en sus operaciones y su disposición para proporcionar información detallada sobre sus prácticas ambientales y sociales. Damos preferencia a aquellos que demuestran una actitud proactiva y están dispuestos a rendir cuentas sobre su desempeño.

**Evaluación del ciclo de vida del producto:** Consideramos el impacto ambiental de los productos o servicios que ofrecen los proveedores a lo largo de su ciclo de vida. Evaluamos aspectos como la eficiencia energética, los materiales utilizados, la posibilidad de reciclaje y la durabilidad de los productos. Preferimos proveedores que ofrecen productos o servicios más sostenibles.

**Colaboración y compromiso a largo plazo:** Valoramos si los proveedores están dispuestos a establecer una relación de colaboración a largo plazo y a trabajar en conjunto para mejorar continuamente en aspectos ambientales y sociales. Buscamos proveedores abiertos a la retroalimentación y a implementar mejoras en su desempeño.

Al aplicar estos criterios en nuestro proceso de selección, nos aseguramos de elegir proveedores que cumplan con nuestros estándares ambientales y sociales. De esta manera, promovemos prácticas más responsables y sostenibles en nuestra cadena de suministro y contribuimos a nuestro objetivo de ser un centro de formación comprometido con la sostenibilidad y la responsabilidad social.

## **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.**

Colaboramos activamente con Cruz Roja Española, así como con otras organizaciones locales, cediendo aulas y realizando cursos de formación para personas en riesgo de exclusión 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?**

### **26.1. Información adicional.**

n.

## **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**

Varios trabajadores del Centro colaboran con diversas asociaciones con las que trabajamos.

## **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**

Se informa de estas prácticas a través de las redes sociales y nuestra página web.

## **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.**

Existe una política sobre el uso del papel y el ahorro de energía.

## **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.**

Uso responsable del A/A calefacción.  
Reciclaje de papel  
Sustitución de fluorescentes por Leds.  
Sensores de iluminación en zonas comunes.  
Temporizador en rotulo de iluminación exterior.  
Dosificador en cisternas de WC.

## **Economía circular**

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

#### **31.1. Información adicional**

Hemos realizado una evaluación exhaustiva de nuestros procesos y recursos actuales para identificar áreas donde se generen residuos o se utilicen recursos de manera ineficiente. Implementamos medidas para reducir la generación de residuos en nuestro centro. Fomentamos prácticas como la reducción del consumo de papel mediante el uso de sistemas digitales para la documentación y comunicación. Además, promoveremos la reutilización y el reciclaje de materiales en lugar de desecharlos.

Consideramos el ciclo de vida completo de nuestros programas y materiales de formación. Optamos por materiales reutilizables, reciclables y duraderos. Además, fomentamos el uso de recursos digitales, como libros electrónicos y plataformas en línea, para reducir la necesidad de materiales impresos.

Buscaremos oportunidades para reutilizar recursos en nuestro centro de formación. Implementaremos programas de intercambio de libros, materiales y equipos entre los estudiantes. También exploraremos acuerdos de colaboración con otras instituciones educativas para compartir recursos y reducir el consumo innecesario.

Hemos establecido un sistema de gestión de residuos eficiente en nuestro centro. Implementamos contenedores de reciclaje adecuados para diferentes tipos de materiales y garantizamos una correcta separación y disposición de los residuos. Además, exploraremos opciones de reciclaje para aquellos materiales que no puedan ser reutilizados.

Trabajamos en estrecha colaboración con proveedores y socios que compartan nuestros valores en términos de sostenibilidad y economía circular. Buscamos proveedores que ofrezcan productos y servicios con un enfoque en la sostenibilidad y que utilicen materiales reciclados o reciclables.

Sensibilizaremos y formaremos a nuestro personal y estudiantes sobre los principios de la economía circular. Promoveremos la participación activa y el compromiso de todos en la implementación de prácticas sostenibles.

### **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**

Todas las medidas adoptadas han sido informadas a los trabajadores en las reuniones mantenidas con ellos.

## **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?**

La formación de sus trabajadores.

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

Poder disponer de más recursos económicos para la implantación de nuevos sistemas de calidad.

### **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?**

