

## RSA - PYMES

---

### Empresa evaluada

**SERVICIOS INFORMÁTICOS ALCORISA, S.L.**

CIF:B44208874

C/Horno nº:1.

44550 - Alcorisa

Teruel

### DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

#### 01 - Denominación de la organización

SERVICIOS INFORMATICOS ALCORISA, SL

#### 02 - Dirección - CP - Población

CL Horno, 1-44550 -ALCORISA

#### 03 - Sector. Actividad

ENSEÑANZA FORMACION NO REGLADA

#### 04 - Año comienzo actividad.

1995

#### 05 - Número de personas empleadas

5

#### 06 - Persona contacto

REYES BELENGUER AGUD

#### 07 - E-mail contacto

micron@hotmail.es

#### 08.- Página web

micronformacion.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)**

### **1.1 Información adicional**

Al ser una empresa que una parte importante de su trabajo lo realiza en colaboración con las Administraciones públicas, nos afecta los aspectos económicos y políticos señalados en la cuestión porque dependemos de muchas decisiones que se toman y que repercuten en los Planes de Formación que desarrollamos a través del Gobierno de Aragón.

Comprometidos con el desarrollo sostenible y la protección del medio ambiente, tratamos de reducir cualquier impacto negativo de nuestras operaciones en el entorno.

Las nuevas tecnologías son indispensables para poder realizar eficazmente todas nuestras tareas, dependemos de aplicaciones informatizadas para realizar gestiones, comunicaciones y envíos con diversas organizaciones, por lo tanto todas las modificaciones, novedades o problemas de conexión nos afectan muchísimo.

En el ámbito social gestionamos proyectos vinculados con diversos colectivos, sobre todo población desfavorecida, así que cualquier decisión de apoyo e impulso por parte de la Administración es favorable para realizar formaciones.

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

#### **2.1. Información adicional**

Las empresas pequeñas, como en nuestro caso, estamos expuestas a desventajas diversas: cambios tecnológicos, normativas estrictas, falta de recursos económicos, etc. Como Centro de Formación ubicado en un medio rural es difícil competir con entidades de formación en núcleos urbanos grandes, que pueden acceder a planes de formación más extensos, tanto por la población destinataria como por mayores recursos y herramientas.

Individualmente es difícil conseguir apoyos, por lo tanto pertenecemos a diversas entidades: Asociaciones empresariales, entidades sociales y colaboraciones con entidades del mismo ámbito para crear sinergias, .

Nuestros acuerdos con entidades que trabajan a nivel nacional y en diferentes áreas del tema de la formación nos permiten disponer de recursos tecnológicos necesarios para poder ofertar varios tipos de formación: presencial, teleformación y mixta, Por otro lado, estamos vinculados a la actividad del ocio y el tiempo libre, y por ello tenemos diversas colaboraciones con Asociaciones y entidades sin ánimo de lucro.

### **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**

La Estrategia plantea los siguientes objetivos estratégicos.

- Impulsar un modelo de innovación basado en el enfoque de ciclo de vida, que priorice la eficiencia global de los procesos productivos y de los productos, la reducción del consumo de materias primas, agua y energía y su no toxicidad.
- Desarrollar nuevos materiales, preferentemente de origen renovable y en un marco de bioeconomía circular.
- Implantar la cultura ?residuo cero? en el ecosistema económico y la sociedad.
- Promover un modelo de consumo responsable, basado en la durabilidad de los productos y en la satisfacción de necesidades frente a la posesión.
- Promover políticas formativas y de empleo que favorezcan la transición hacia una economía circular.
- Fortalecer el compromiso de entidades públicas y privadas con la economía circular.

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

##### **4.1. Información adicional**

Al inicio del ejercicio económico se establece el presupuesto destinado para cada área que se va ajustando según las necesidades, cambios y modificaciones que surjen. Puesto que estamos muy comprometidos con el ocio y el tiempo libre de los jóvenes, incluimos en nuestras actividades jornadas gratuitas para los más jóvenes que asisten a nuestro centro. Se destina un presupuesto para cubrir gastos de materiales y personal en estas jornadas donde se fomenta el respeto por el medio ambiente realizando actividades de reciclaje, así como la convivencia y el respeto entre ellos.

#### **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**

Habitualmente se establecen relaciones con los grupos de interés, tanto internos como externos. El diálogo es constante y fluido para el buen funcionamiento de la empresa. Se mantiene un clima laboral satisfactorio y se realizan comunicaciones constantes a organizaciones y administraciones con las que se tiene relaciones laborales, de colaboración y acuerdos económicos..

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

##### **6.1. Información adicional**

Desde el inicio de la actividad empresarial quedo identificado todos los grupos de interes: tanto internos (personal directivo y de gestión y por otro lado empleados, en cuanto al personal, como externos (clientes, proveedores, entidades financieras, organizaciones sociales, administraciones públicas, entidades locales, etc....)

## **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**

Además de la política de empresa que se revisa constantemente, existen normas de actuación para determinados colectivos: niños en edad escolar (pautas de orientadores escolares a través de los Colegios e Institutos,, psicólogos con los que mantenemos relaciones para un adecuado tratamiento y normas específicas sobre los planes de desempleados y ocupados que establece el INAEM y que debe cumplirse por el equipo de trabajo y los participantes en el plan. ), Todo nuestro personal dispone del certificado de delitos sexuales y realizamos planes de formación para su reciclaje y favorecer un clima laboral,

**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**

Queda plasmado en nuestra documentación de gestión de calidad y medio ambiente la mejora continua de los objetivos establecidos por la empresa y la protección al medioambiente, Tanto la empresa como los trabajadores se responsabilizan y adquieren el compromiso de implantar y mantener un Sistema de Gestión de Calidad y Medioambiental basado en la norma UNE-EN ISO 9001: y UNE-EN-ISO 14001.

## **Plan de Responsabilidad Social**

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

### **9.1. Información adicional**

A pesar de que nuestra empresa es pequeña tenemos establecido una memoria de Responsabilidad Social, Esta memoria que sigue como marco la guía G3 del Global Reporting Initiative (GRI), adopta nuevas formas de hacer, principios éticos y un comportamiento responsable, así como una mayor vinculación de la empresa con la comunidad en la que desarrolla sus actividades. La transparencia es un componente esencial de esta nueva visión de nuestra empresa y es por ello que ponemos aquí ? a disposición de nuestros trabajadores, clientes, proveedores y el conjunto de la sociedad del que formamos parte- información relevante sobre nuestra actividad y sobre nuestros planes de futuro.

**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**

La RSE está ligada al concepto de sostenibilidad en su triple dimensión: social, económica y ambiental. Hemos tratado de incorporar estas variables a la planificación y la gestión de la empresa, con lo que se incrementaran y enriqueceran los factores que habitualmente se utilizan para la toma de decisiones.

Los indicadores informan del impacto que el centro produce a las condiciones económicas, sociales y ambientales.

Gracias a la información analizada podemos observar la situación y la toma de decisiones respecto a la mejora de los procesos, tanto internamente como externamente.

Estos indicadores hacen referencia al desarrollo de la empresa en todos los ámbitos de la empresa.

## **CLIENTES**

### **Satisfacción de cliente**

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

##### **11.1. Información adicional**

Nuestro sistema de gestión de calidad, implantando a través de la norma ISO 9001: nos permite realizar un seguimiento de la satisfacción de nuestros clientes: evaluando a través de encuestas la calidad de nuestros servicios, Desarrollamos acciones para conseguir nuestros objetivos establecidos al inicio de cada año estableciendo indicadores para medirlos..

Somos conscientes de la mejora continua, por eso vemos en las reclamaciones una oportunidad de evaluar y mejorar aspectos que debemos tener en cuenta. Establecemos acciones correctivas para corregir aquello que no funciona y determinamos acciones para suprimir las causas de las no conformidades y prevenir su aparición. Las acciones preventivas se aplican para prevenir los efectos de los problemas potenciales.

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

##### **12.1. Información adicional**

A través de las encuestas de satisfacción al cliente. Estas encuestas de satisfacción nos ofrecen información privilegiada para tomar las mejores decisiones. De esta forma podemos mejorar nuestros servicios..Ademas de nuestras propias encuestas, se realizan otras por parte de la Administración en todo lo relacionado con la Formación para el empleo y podemos acceder al resultado de forma global de un determinado curso en el que han participado 15 alumnos y han puntuado diferentes aspectos.

### **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**

A través de encuestas de valoración, y en nuestro buzón de sugerencias recogemos las necesidades de los clientes. Constantemente innovamos nuestros servicios dependiendo de las necesidades que van surgiendo y ampliamos nuestros recursos, equipamientos, instalaciones para dar un mejor servicio, puesto que la satisfacción del cliente es lo primero

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

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

#### **14.1. Información adicional**

Se minimiza los gastos, mantenimientos y amortización de equipos, lo que mejora emisiones y equipos contaminantes.

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

#### **15.1. Información adicional**

Solucionamos cualquier problema en las acciones de formación realizadas, tanto a nivel presencial (asesoramiento, ayudar en establecer contactos con empresas, bolsas de trabajo, etc..) En las acciones a través de plataformas de teleformación: solución de problemas técnicos,, aclaración de dudas y asesoramiento.

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

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

#### **16.1. Información adicional**

Los usuarios pueden acceder a todo el proceso del servicio prestado desde el inicio, el desarrollo y la finalización del mismo.

Tenemos a disposición de nuestros usuarios:

- Según el artículo 8 punto 2 de la Ley 19/2013, 9 de diciembre, de Transparencia, se hacen públicos los contratos celebrados con la Administración Pública y subvenciones concedidas:
- Memoria de las actividades anuales

## **PERSONAS EMPLEADAS**

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

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

### **17.1. Información adicional**

Anualmente se realizan encuestas sobre el ambiente laboral con el personal de la empresa, se valoran diferentes aspectos como:

- Gestión
- Personal
- Medios materiales utilizados
- Puesto de trabajo
- Calidad

Suele ser una herramienta que nos indica positivamente que nuestros trabajadores están satisfechos con el trabajo que desarrollan y la relación laboral con la empresa. Habitualmente obtenemos puntuaciones muy altas

## **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 tenemos una empleada fija, y durante el año se van haciendo contratos temporales en función de la formación que se imparte a través de los planes de formación que son asignados por el INAEM, en su mayoría los contratos son realizados con mujeres.

Durante este año del personal contratado, 4 han sido mujeres y solamente 1 hombre. Puesto que 2 de las 4 mujeres tenían hijos menores se ha establecido un horario compatible con el cuidado de sus hijos. De esta forma nuestro plan de conciliación familiar es efectivo y compatible con nuestros horarios, puesto que tenemos la posibilidad de impartir cursos de formación tanto de mañana o tarde.

Impulsamos el desarrollo profesional a través del plan de formación anual y nos ajustamos al convenio de formación y enseñanza no reglada aplicando su normativa.

Aseguramos la ausencia de discriminación en los procedimientos, herramientas y actuaciones relativas a Selección, Contratación, Promoción y Desarrollo Profesional, Comunicación, Retribución y Salud Laboral, en consonancia con los principios y políticas 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.**

- Inclusión de los hijos e hijas del personal en actividades lúdicas que se realizan durante el año
- Compatibilidad de horarios con la vida familiar
- Adaptación de vacaciones para poder compatibilizarlo con las vacaciones escolares.

**Formación y desarrollo profesional**

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

**20.1. Información adicional.**

Existe un plan de formación anual donde se recoge toda la formación prevista por el personal de la empresa en función de varias necesidades:

- Reciclaje en la formación para actividades de tiempo libre
- Adquirir conocimientos en nuevos Certificados de profesionalidad acordes con las necesidades del mercado laboral y ajustados a los planes de formación del Gobierno de Aragón donde se especifica su priorización.
- Adquirir nuevas formaciones para poder aplicarlas en nuevas actividades extraescolares

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

**21.1. Información adicional.**

Con el plan de formación anual para todas las trabajadoras de nuestra empresa se consigue:

Nuevos conocimientos, destrezas y habilidades para el desempeño correcto del puesto.  
Mejorar el talento y creatividad de los trabajadores.  
Mejora la satisfacción, motivación e integración de los trabajadores en la empresa.  
Propicia el conocimiento de nuevas tecnologías y/o maquinaria, así como nuevas formas de trabajar.  
Promoción dentro de la empresa.  
Reduce la siniestralidad laboral.

**Seguridad y Salud**

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

**22.1. Información adicional.**

Toda la gestión e implantación de medidas de prevención en materia de Seguridad y Salud

es llevada a cabo por nuestra mutua Qualtis, revisando periódicamente todas las incidencias y necesidades de la empresa

## **PROVEEDORES**

### **Compras responsables**

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

#### **23.1. Información adicional.**

Se siguen los criterios fijados en la norma de calidad ISO 9001 de forma anual acordes con los objetivos e indicadores.

### **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.**

Se siguen los criterios fijados en la norma de calidad ISO 9001 de forma anual acordes con los objetivos e indicadores.

## **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.**

Se realizan actividades de forma puntual los fines de semana con niños procedentes de las actividades extraescolares que se realizan en el Centro. Para fomentar el compañerismo, la creatividad, la imaginación, la resolución de conflictos, los problemas del medio ambiente y la cooperación.

También se realizan colaboraciones con diversas Asociaciones a lo largo del año para apoyar proyectos educativos y lúdicos. En alguna de estas Asociaciones participamos de forma desinteresada en formar en diferentes áreas a niños con discapacidad y problemas de socialización.

Todos los veranos participamos de forma desinteresada en realizar actividades de ocio y tiempo libre en campamentos y campos de voluntariado con la Asociación "Alcorisa 3 en raya", dedicando dos meses de colaboraciones.

## **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.**

Si, puesto que están dentro del ámbito educativo y dirigidos al colectivo infantil y juvenil.

## **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**

Fomentamos la participación del personal de la empresa en nuestras actividades sociales, en su mayoría es tiempo retribuido, pero ocasionalmente realizan de forma voluntaria actividades de convivencia coincidiendo con épocas puntuales del año: Navidad, Semana Santa, finalización del curso escolar, etc...

## **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 comunican a los interesados que participan en los proyectos que ejecutamos a través de las familias. En otro tipos de proyectos pertenecientes a otras entidades en las que colaboramos, se realiza a través de su publicidad insertando los datos de la empresa y a través de nuestras redes sociales, web, prensa y radio.

Durante este años también comunicamos las actividades en paginas oficiales de entidades y organismos sociales para que su difusión sea conocida por más colectivos.

## **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.**

A través de la norma 14001:2015 que tenemos implantada desde el 30 de junio del 2007

optimizamos la gestión de recursos, residuos, aspectos ambientales que se generan en cada una de nuestras actividades y de esta forma reducimos los impactos negativos que se derivan. Por otro lado promovemos la protección ambiental y la prevención de la contaminación desde un punto de vista de equilibrio con los aspectos socioeconómicos.

La implantación del Sistema de Gestión Ambiental nos ayuda a posicionarnos como empresa socialmente responsable, diferenciándonos de nuestra competencia, reforzando nuestra imagen ante clientes y consumidores.

Económicamente reducimos costes, y también nos ayuda a estar más posicionados como Centro de Formación.

### **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.**

Con la nueva ISO 14001 2015 se están desarrollando medidas que aseguren una mejor gestión y mejoren los indicadores ambientales utilizados para dar mucha más evidencia del impacto ambiental, la gestión sostenible, la reducción de residuos, la utilización eficaz de los recursos, el cambio climático, etc.

Desde nuestra organización perseguimos el objetivo de que día a día nuestra actividad genere menor impacto ambiental y seamos lo más sostenible posible.

### **Economía circular**

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

#### **31.1. Información adicional**

A través de los objetivos establecidos en la implantación de la norma ISO 14001 aprovechan al máximo los recursos materiales de los que disponemos alargando el ciclo de vida de los productos.

### **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**

Gracias a nuestra Política integrada de Gestión difundimos a nuestros clientes y proveedores nuestro compromiso con el medio ambiente, de igual forma queremos un

compromiso por parte de las personas que se relacionan con nuestra organización..

A través de nuestras página web, las redes sociales en las que estamos presentes,. También en nuestro local está presente símbolos y acreditaciones que los clientes y usuarios pueden ver, pero no sólo con estos símbolos, nuestro ambiente de trabajo refleja nuestro compromiso medioambiental en cada rincón de nuestros espacios, al igual que nuestros empleados que siguen las prácticas implantadas. A través del dialogo y la comunicación con nuestros grupos de interés transmitimos nuestra forma de trabajar comprometida con el medio ambiente.

## **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?**

Colaboración en acciones de voluntariado, asociacionismo juvenil y programas para colectivos en riesgo de exclusión social.

Desarrollamos planes de inserción laboral a través de varios convenios con entidades que promueven y coordinan el desarrollo integral de personas en riesgos de exclusión social: Centro de inserción labora y social «Bajo Aragón» (Alcorisa), Fundación Nuestra Señora de la Asunción y San José (Más de las Matas) y COCEMFE (Caspe). Las acciones se realizan en función de las necesidades de los usuarios y anualmente se van modificando.

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

Reforzar nuestra Responsabilidad social realiznado más proyectos y actuaciones.

### **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?**

