

RSA - PYMES

Empresa evaluada

**INSTITUTO TUROLENSE DE FORMACIÓN
EMPRESARIAL, S.L.**

CIF:B44162147
Avda. Sagunto, 84 bajo B
44002 - Teruel
Teruel

DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

01 - Denominación de la organización

INSTITUTO TUROLENSE DE FORMACIÓN EMPRESARIAL, S.L.

02 - Dirección - CP - Población

AVDA. SAGUNTO, 84 BAJO B 44002 TERUEL
CENTRO DE FORMACIÓN:
AVDA. SAGUNTO, S/N (COLEGIO LA SALLE) 44002 TERUEL

03 - Sector. Actividad

ENSEÑANZA Y FORMACIÓN NO REGLADA

04 - Año comienzo actividad.

1998

05 - Número de personas empleadas

2

06 - Persona contacto

Tomás Javier López Abril

07 - E-mail contacto

info@grupo-gdc.com

08.- Página web

No dispone

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)**

Se realiza un análisis formal periódico, que permite tener en cuenta los temas con mayor impacto en la actividad de la organización y, cuando es necesario se ponen en marcha planes a medio / largo plazo.

1.1 Información adicional

La actividad de INTFOREM es la enseñanza y formación no regalada.

Nuestra cultura empresarial de mejora continua y preocupación por la calidad de los servicios ofrecidos a nuestros clientes nos ha llevado a estar acreditados en estos momentos en la ISO 9001:2015 la ISO 14001:2004, la ISO 93200:200 y la 10002:2018. En este año se está llevando a cabo la implantación de un plan de igualdad, ya casi finalizado a falta del registro.

Debido a la implantación de estas Certificaciones se ha profundizado en el análisis de como estos factores influyen en nuestros grupos de interés y por ende en nuestra actividad.

Se lleva a cabo un análisis DAFO y una gestión de Riesgos (económicos, políticos, medioambientales, tecnológicos, sociales...) con el fin de aplicar acciones a corto y medio plazo que minimicen estos riesgos. Todo ello se evalúa en el Informe de Revisión anual del Sistema.

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

No

2.1. Información adicional

Lo debemos de realizar a través de nuestras asociaciones a nivel local, regional y nacional.

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 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

Debido a que la empresa tiene implantada la norma ISO 14001 y que se está implantando el plan de igualdad, si que se tienen en cuenta estos aspectos

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

Según los proyectos que se nos plantean, a lo largo del año se colabora con diferentes entidades locales sobre todo en lo relativo a publicidad.

Los empleados y familiares tienen descuento o coste cero en los servicios que presta la empresa.

Y en lo relativo a medioambiente en el último año se está invirtiendo en ahorro energético.

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

Se tienen identificados cada uno de los grupos interés y analizadas las repercusiones que nuestra actividad podría tener sobre cada uno de ellos y viceversa.

Tenemos analizados:

Clientes

Proveedores

Empleados

Entidades sin ánimo de lucro y ong's

Asociaciones Empresariales

Administración Pública

Del análisis realizado obtenemos riesgos u oportunidades de mejora para nuestra actividad.

Todo ello dentro de nuestro sistema de calidad de la norma ISO 9001:2008.

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

Si que existen mecanismos y procedimientos dentro del Sistema de Calidad que marcan las relaciones con cada uno de ellos.

Los instrumentos utilizados son cuestionarios expectativas, encuestas de satisfacción, encuestas de empleabilidad, de transferencia, reuniones de trabajo, normativa, publicaciones del sector, tendencias de mercados, convenios de colaboración con entidades.

Toda esta información es analizada y tabulada e incluida en los objetivos empresariales y revisada en el Informe Anual del Sistema

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

Existe un código de conducta que le es facilitado a los trabajadores de la empresa en un Manual de Bienvenida o Acogida, donde esta incluida la política de calidad de la empresa la misión y visión, política de medioambiente, Prevención de Riesgos Laborales y Ley Orgánica de Protección de Datos.

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

Si esta incluida en el Manual de Calidad de la Empresa la visión y misión de la misma y se divulga a través de la Política de Calidad. Ésta última esta colgada en el Tablón de anuncios del Centro de Formación y en las aulas.

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

Contamos la certificación de ISO 14001:2008 en relación con medioambiente, por lo cual disponemos de planes medioambientales consiste principalmente en el ahorro de energías (agua, electricidad) aumentar el reciclado.

En el resto de aspectos de Responsabilidad Social se van haciendo diversas actuaciones pero sin un protocolo formal, por ello en este año nos hemos propuesto de entre la selección de proveedores buscar centros especiales de empleo y ver cuales de nuestras necesidades pueden estar cubiertas por este tipo de proveedores.

En Informe de Revisión del Sistema se va a incluir un apartado de acción social para anualmente ir evaluando que nuevas acciones se pueden ir llevando a cabo.

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

Se establecen objetivos con indicadores específicos para los objetivos

10.1. Información adicional

Se establecen objetivos e indicadores dentro de la certificación 14001:2008. Por ejemplo:

Disminución del consumo eléctrico

Disminución del consumo de papel

Sensibilización del reciclaje a los empleados y alumnos de los cursos.

Todos ellos en relación con el medioambiente.

La intención es integrar la acción social dentro del plan de Calidad con lo cual en la próxima Revisión del Sistema se incluirá como acciones a llevar a cabo la inclusión de indicadores y objetivos en otros ámbitos de la Responsabilidad Social, no solo en lo relativo a medioambiente.

CLIENTES

Satisfacción de cliente

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

Todos nuestros clientes realizan encuestas de satisfacción, que son tabuladas por cursos y los datos obtenidos de las mismas, son valorados y comparados anualmente en tablas de seguimiento de indicadores.

De las mismas se suelen obtener oportunidades de mejora, e incidencias o no conformidades que estudian cada caso en concreto y se toman las medidas oportunas en pro de una mejora continua.

Además de las encuestas se mantienen reuniones continuas con profesores, alumnos y entidades.

Por otro lado también utilizamos indicadores como:

% bajas producidas en los cursos

% incidencias producidas en los cursos.

Puntuaciones obtenidas por los alumnos en las evaluaciones

Todo ello incluido en el Sistema de Calidad de la Empresa y en especial en la certificación 10002:2018

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

Del estudio de las encuestas como ya hemos comentado en el punto anterior se sacan oportunidades de mejora y en su caso incidencias o no conformidades que son estudiadas e implementadas dentro del sistema de calidad.

Cuando se lleva acabo una acción de mejora o una no conformidad en el mismo documento ya se establecen los mecanismos que vamos a llevar a cabo la comprobación de la eficacia de la medida tomada

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 investigan nuevos productos con metodología y planificación específica.

13.1. Información adicional

En el informe de revisión del sistema de calidad son analizados estos puntos y al final del informe se plantean conclusiones y actividades a desarrollar en estos aspectos con un plazo para llevarlas a cabo.

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

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

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

A todos los alumnos de nuestros cursos, se les realiza un seguimiento posterior, revisando si se han insertado en el mercado laboral.

Tenemos contemplados dos cuestionarios uno de empleabilidad y otro de transferencia que se les pasa a los alumnos, dos meses después de la finalización del curso en los cuales se analiza el grado de aplicación de los conocimientos a su puesto de trabajo y el de empleabilidad se pasa a los alumnos desempleados y se analiza si el curso les ha servido para encontrar un trabajo.

Desde INTFOREM se realiza prospección de empresas y tutorización de alumnos, con el objetivo final de la inserción de los mismos.

Durante la formación INTFOREM colabora activamente con los agentes sociales en la búsqueda de empresas para que sus alumnos puedan desarrollar las prácticas no laborales de los Certificados de profesionalidad que imparte.

Una vez finalizado el curso mantiene contacto con los alumnos para poder asesorarles y resolverles dudas que a posteriori les puedan surgir relacionadas con los contenidos del curso.

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

El centro dispone de folletos informativos de los servicios disponibles con toda la información necesaria incluida en el Reglamento de consumo.

También disponemos de un Tablón de anuncios donde esta reflejada toda la información relativa a los cursos impartidos.

En los cursos de formación subvencionada son la propias entidades concedentes de la formación las que marcan toda la información a dar dependiendo de las convocatorias.

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

Si se evalúa, de igual manera que a los alumnos se les pasa encuestas a la finalización de la formación, se les pasa a los docentes. Encuestas que son estudiadas y de las cuales se obtienen oportunidades de mejora y aspectos a mejorar.

Se mantienen reuniones periódicas con el personal docente, técnico y administrativo para comprobar que las necesidades para un correcto servicio están cubiertas y se estudian las propuestas que estos hacen para poder mejorar.

En el Informe Anual del Sistema quedan plasmadas estas actuaciones de mejora propuestas, que una vez valoradas por el Responsable de Calidad, asigna plazo y el responsable de que se lleven a cabo.

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)?

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.

Aunque no de una manera protocolizada si que hay medidas para la promoción de la igualdad de oportunidades que garantizan la no discriminación de forma general.

En la selección de personal, se evalúa experiencia, y titulación sin que importe sexo, raza, religión.. en el sistema de calidad dentro del registro de ficha de puesto es donde queda registrados los requisitos de acceso al puesto de trabajo.

A igualdad de trabajo igualdad de salario

En la plantilla actual el 100% son mujeres

En el Plan anual de formación se planifica la formación en relación con su necesidad en el puesto de trabajo y en el participan por igual hombres y mujeres.

En el caso de ascensos o vacantes pueden participar de igual modo hombres y mujeres sin ningún tipo de discriminación

Con motivo de la instauración del plan de igualdad se ha revisado el proceso de Selección y Contratación de la empresa, para garantizar que el proceso de selección se lleve a cabo con respeto a la igualdad de oportunidades.

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?

Se desarrolla un Plan de Conciliación y Corresponsabilidad con objetivos, medidas, indicadores y evaluación periódica que se comunica a todos los trabajadores.

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

Existe dentro del plan de igualdad el documento "Medidas de conciliación corresponsables de la empresa" que tiene como objeto favorecer y facilitar el acceso de trabajadoras y trabajadores a las medidas de conciliación entre su vida laboral, personal y familiar de la empresa. Ete documento incluye normativa en materia de conciliación corresponsable, permisos legalmente establecidos y las medidas de conciliación que la empresa pone a disposición de sus trabajadoras y trabajadores.

Este documento se difunde a toda la plantilla mediante los canales de comunicación interna de los que dispone la empresa y a través del mutual de acogida.

Formación y desarrollo profesional

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.

Dentro del sistema de Calidad, existe un plan anual de Formación que realiza cada año el Resp. de Calidad y para ello tiene en cuenta modificaciones en normativa o novedades que requieran la formación de los trabajadores por ellos afectados. Además antes de llevar a cabo el Plan Anual de Formación se reúne con cada uno de los empleados valorando conjuntamente que cursos serían necesarios planificar.

A la finalización del plan de formación se analiza el cumplimiento del mismo, los resultados obtenidos por los trabajadores, y la transferencia de lo aprendido en el puesto de trabajo.

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.

Dentro de su sistema de calidad

Seguridad y Salud

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.

Desde el servicio de prevención ajeno

PROVEEDORES

Compras responsables

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

En algunos casos, se tiene en cuenta la procedencia de los productos, y se ha considerado algún criterio ambiental para la compra de algún producto, bien o servicio.

23.1. Información adicional.

Sobre todo en la elección de proveedores locales y temas relacionados con el medio ambiente

Clasificación y evaluación de proveedores

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

Existen unos criterios para la clasificación y evaluación de proveedores, en algunos casos, se han considerado aspectos ambientales o sociales como por ejemplo, favorecer la compra local.

24.1. Información adicional.

Sobre todo para favorecer la compra local

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.

Desde INTFOREM mantenemos colaboración con entidades como CEPAIM, CARITAS, Todo ello en materia de inserción y formación

Concretamente tenemos convenios de colaboración con CEPAIM y CARITAS, en los que se busca mejorar la inserción de los colectivos con los que trabajan ambas entidades.

Puntualmente colaboramos con otras entidades, que en momentos puntuales pueden necesitar nuestro apoyo, como la asociación contra el cáncer.

Colaboramos activamente con los agentes sociales en la búsqueda de empresas donde los alumnos puedan realizar prácticas.

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 planifican y desarrollan proyectos y/o colaboraciones que están unidos con el negocio

26.1. Información adicional.

Estos proyectos ya comentados en el apartado anterior si que están planificados y unidos con el negocio puesto que la inserción posterior de nuestro alumnos es un valor añadido que le aportamos a nuestra actividad normal.

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 difunden a las personas empleadas y a otros grupos de interés y se les anima a participar en su planificación, definición, ejecución a través de procesos establecidos.

27.1. Información adicional

Se difunden tanto a empleados en las reuniones periódicas que se mantiene con ellos, como a otros grupos de interés implicados, a través del Tablón de anuncios del Centro.

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

Se comunican a los empleados y a algunos grupos de interés.

Otras actuaciones se promueven a través de la página web y de las redes sociales.

En cuanto a manuales de buenas prácticas el sistema de calidad dentro de la ISO 14001:2008 tenemos elaborado un manual de buenas prácticas medioambientales, transmitido a todos los empleados de la empresa

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 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.

Recogido en la certificación ISO 14001:2008

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 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.

La gestión medioambiental de nuestra empresa está certificada bajo la norma 14001:2008, Dentro del procedimiento se han creado protocolos de buenas prácticas medioambientales que son dadas a conocer tanto a los alumnos como a los trabajadores. Están colocados en el Tablón de anuncios.

Se han colocado contenedores tanto en el área administrativa como en las aulas para facilitar el reciclado por parte de todos.

Se han colocado carteles debajo de los termostato de la calefacción indicando la temperatura correcta tanto de la calefacción como del aire acondicionado.

Economía circular

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

Existe alguna iniciativa puntual en uso de productos reciclados, reutilización de materiales y reciclaje de los residuos generados.

31.1. Información adicional

Reutilizar todo lo que sea susceptible de un segundo uso.

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 política medioambiental es comunicada a todas las partes implicadas por los cambios.

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

- ejemplarmente
- 7 - Disponer de presupuesto
 - 8 - Crear Programas con impacto positivo en la Comunidad Local
 - 9 - Trabajar para proteger y mejorar el medio ambiente
 - 10 - Emplear prácticas empresariales abiertas y transparentes

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?

Madurez y consolidación de los sistemas de Calidad Implantados. La relevancia de la información que de ellos se desprende

36.- ¿Podría enunciar un area de mejora?

Implementar el Plan de Acción Social dentro de los Sistemas de Calidad

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 4. Educación de calidad.
- ODS 5. Igualdad de género.
- ODS 7. Energía asequible y no contaminante.