

RSA - PYMES

Empresa evaluada

CEFES ESCUELA DE NEGOCIOS, S.L.

CIF:B99454225

C/Menéndez Pelayo nº:30

50009 - Zaragoza

Zaragoza

DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

01 - Denominación de la organización

CEFES ESCUELA DE NEGOCIOS, S.L.

02 - Dirección - CP - Población

Menéndez Pelayo, 30

50009 Zaragoza

03 - Sector. Actividad

Formación y enseñanza

04 - Año comienzo actividad.

2015

05 - Número de personas empleadas

64

06 - Persona contacto

Mamen Sanz

07 - E-mail contacto

mamen.sanz@zbrain.es

08.- Página web

<https://zbrain.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

Para el buen funcionamiento y crecimiento de la empresa, es necesario tener en cuenta los factores externos que influyen y condicionan las decisiones empresariales. Nuestro sector es muy sensible a modificaciones políticas y económicas, por lo que es importante tener en cuenta estos aspectos. Un porcentaje muy grande de las formaciones que impartimos, están orientadas al acceso a Administraciones Públicas, Sanidad, y otros estamentos, por lo que las medidas políticas y gubernamentales nos afectan directamente. Trabajamos por tanto, enfocados en la implantación de novedades e innovaciones que nos ayuden a mejorar como empresa y sobre todo, la calidad de nuestro trabajo.

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

Si

2.1. Información adicional

El sector empresarial, como parte fundamental del entramado social, es ampliamente responsable en todos los aspectos que engloba la responsabilidad social, por lo que debería ser foco de interés para todas las empresas, entendiéndose que, en la medida de las posibilidades de cada una, se puede trabajar en la mejora económica y social.

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 incluyen aspectos sociales y/o ambientales motivados casi siempre por temas de cumplimiento legal (exigencia por sector de actividad)

3.1. Información adicional

En el aspecto social hemos avanzado durante el año 2022 con la implementación, entre nuestros objetivos, del Plan de Igualdad. Es una forma de mejorar las estrategias sociales de la empresa, y nos ayuda a tener todavía más retroalimentación sobre las necesidades y particularidades de nuestros empleados.

También, a nivel social, se hacen colaboraciones con empresas, asociaciones y otros organismos de interés, para ayudar y fomentar actividades solidarias.

Y en el aspecto ambiental, todavía tenemos que mejorar en el planteamiento e implementación de procesos que ayuden a fomentar este punto de una forma regulada y normativa.

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

Durante el año 2022, a nivel social, hemos hecho colaboraciones puntuales con asociaciones, aunque de momento, sin una estrategia definida. A nivel ambiental, hemos seguido fomentando las estrategias de reciclaje en el funcionamiento cotidiano en nuestros centros de trabajo.

Y la parte social, se ha visto mejorada con la elaboración del Plan de Igualdad, que aporta otra visión más global de la empresa y de los empleados en este caso.

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

Nuestros grupos de interés son variados y tratamos de mantener una comunicación fluida y permanente con todos ellos. Tanto de las acciones propias de la empresa como de los diferentes proyectos o novedades que vamos implementando.

Nuestra comunicación es específica y diferenciada según los grupos, además de las acciones de comunicación a través de redes sociales.

Actualmente, estamos además tratando de implementar un sistema de comunicación interno, para con nuestros empleados, que nos permita mayor rapidez en la interacción y puesta en marcha de novedades.

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

Tenemos mecanismos para identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés y se analizan en cada uno de los casos de forma individualizada

6.1. Información adicional

Aparte de las acciones habituales de comunicación con las que hemos trabajado hasta ahora, durante este año 2023 estamos tratando de implementar un sistema de comunicación interna que nos permita mayor fluidez y rapidez en nuestras interacciones.

Y seguimos tratando de integrar, una vez evaluadas, las diferentes sugerencias que nuestros grupos de interés puedan aportar respecto de la comunicación mutua.

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?

Se comenta verbalmente la forma de trabajar en la organización al iniciar la relación laboral

7.1. Información adicional

En función de los puestos de trabajo y las localizaciones, hay diferentes protocolos de actuación. Tanto los protocolos como los manuales, se basan en un criterio de calidad, También se han establecido protocolos de comunicación entre áreas y grupos de trabajo

multidisciplinares.

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, se forma/informa a todas las personas de la organización del propósito, visión y valores de la organización

8.1. Información adicional

Periódicamente, se realizan reuniones en las que se informan y difunden los objetivos de la empresa y los planes específicos de acción. Con la puesta en marcha, durante 2023, de un nuevo sistema de comunicación interna, tendremos además la posibilidad de mejorar en los procesos comunicativos a nivel interno.

Plan de Responsabilidad Social

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

Estamos actualmente abordando las primeras actuaciones en Responsabilidad Social

9.1. Información adicional

Durante el año 2023 se prevé la ampliación del departamento de Recursos Humanos, lo que nos ayudará a implantar nuevas acciones y a mejorar nuestra actividad en esta línea, para que sea algo sistemático y se pueda trabajar por proyectos de manera continuada. Consideramos necesario establecer objetivos concretos a corto y medio plazo.

Por la naturaleza de nuestra empresa, los objetivos a implementar están en principio enfocados por un lado, a la mejora de la comunicación interna, y por otro lado, a mejorar en el aspecto social de los empleados.

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

Las acciones a implementar durante el 2023 se van a centrar en el desarrollo de un sistema de comunicación interna, que mejore y facilite las interacciones entre las distintas delegaciones provinciales, y la mejora de la parte social respecto a los trabajadores. Se establecerán, asimismo, evaluaciones periódicas para avanzar en la consecución de estos objetivos.

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

La comunicación con nuestros clientes es muy fluida, por el servicio que ofrecemos y la relación de continuidad en el tiempo que supone. De esta manera, tenemos una idea de sus opiniones y del grado de satisfacción. También las valoraciones en redes sociales nos ayudan a tener otras impresiones. Y, por grupos, y en diferentes momentos temporales, se realizan encuestas de satisfacción para tener opiniones específicas sobre temas concretos.

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 su implantación

12.1. Información adicional

Los mecanismos de información son los referidos en el punto anterior, la comunicación directa, las que nos llegan a través de redes y la obtenida en encuestas y formularios. Y a partir de estas valoraciones, se estudian y se instauran procesos de mejora cuando procede. Tener la posibilidad de un trato directo con nuestros clientes, y continuado en el tiempo, nos facilita la autoevaluación y la puesta en marcha de procesos de mejora.

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

Nuestro sector, educación y enseñanza, tiene constantemente avances y mejoras en todos los aspectos, por lo que es para nosotros de vital importancia, mantenernos a la vanguardia de los mismos.

En los últimos dos años hemos mejorado nuestras plataformas tecnológicas para ofrecer a los alumnos una mejor experiencia de aprendizaje.

Continuamos día a día tratando de mejorar nuestras formaciones tanto a nivel tecnológico como metodológico.

Calidad de los productos y servicios

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

Se tienen en cuenta aspectos sociales y/o ambientales para ofrecer a los clientes un producto o servicio responsable

14.1. Información adicional

Los productos de formación se diseñan para ofrecer a los alumnos una experiencia de aprendizaje completa, tanto a nivel tecnológico como metodológico, y en este sentido, la comunicación y la interacción con ellos es clave para determinar tanto sus necesidades como los puntos de mejora en los diferentes procesos y procedimientos.

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

Se ofrece un servicio postventa que atiende las consultas o incidencias con los productos /

servicios.

15.1. Información adicional

Por la naturaleza de nuestros productos, formaciones durante largos periodos de tiempo, el servicio postventa se realiza en paralelo a la prestación del servicio. Por tanto, y debido a la comunicación constante con los clientes/alumnos en este periodo temporal, el servicio postventa es parte del mismo servicio. Durante este tiempo, se evalúa y controla la calidad del servicio.

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

Realizamos la contratación de productos o servicios directamente con los clientes usuarios, quienes reciben información de las características, requisitos, condiciones y especificaciones de los diferentes cursos o formaciones.

PERSONAS EMPLEADAS

Satisfacción de las personas empleadas

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

Sí, formalmente alguna vez hemos realizado alguna iniciativa puntual (reuniones específicas, encuestas, etc...)

17.1. Información adicional

Seguimos trabajando en la mejora de las comunicaciones a nivel interno. Durante el 2022 se han abierto nuevas delegaciones, por lo que consideramos prioritario mejorar y avanzar en este punto. Uno de los objetivos para el año 2023 es implantar un sistema más eficaz de comunicación interna, de forma que haya más fluidez en las interacciones entre las personas que conforman la empresa.

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.

Aunque siempre hemos partido de una idea de no discriminación, estamos trabajando, junto a los agentes sociales, en la elaboración del Plan de Igualdad, lo que nos ayudará a evaluar nuestras fortalezas y debilidades en este sentido, y a realizar los cambios, si son necesarios, en esta materia.

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.

Gracias a la naturaleza de nuestro trabajo y a la diversidad de perfiles personales, podemos establecer planes individualizados que contribuyan al bienestar familiar y personal de los empleados.

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.

Es un tema especialmente importante para nosotros, por lo que se ha establecido la ampliación durante este año del departamento de Recursos Humanos, para, entre otras mejoras, elaborar un nuevo Plan de Formación que permita establecer, más allá de las necesidades individuales de los empleados, un plan de acción que permita aprovechar mejor los recursos y los fondos destinados a la formación de los trabajadores.

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

Con la incorporación de cada persona trabajadora se realiza formación básica relacionada con el desempeño del puesto de trabajo y la actividad de la organización

21.1. Información adicional.

Inicialmente, se realiza una formación inicial adecuada al puesto de trabajo y funciones a desarrollar. Esperamos implementar durante este año un Plan de Formación que mejore este proceso inicial y complemente la formación de todos los trabajadores.

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.

El plan de prevención de riesgos laborales está externalizado a través de una empresa de prevención, quien gestiona y se ocupa de las diferentes acciones a realizar en esta materia.

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.

Pese a no tener grandes consumos, debido a nuestra naturaleza como empresa de servicios, las compras se realizan cuando es posible a entidades locales o de cercanía, favoreciendo así el comercio local.

Clasificación y evaluación de proveedores

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

En la clasificación y evaluación de proveedores se tiene en cuenta el precio fundamentalmente y la calidad del servicio.

24.1. Información adicional.

Aunque no hay una clasificación como tal, se intenta favorecer la compra en el comercio local, de cercanía y, cuando es posible, se tiene en cuenta la procedencia de algunos de los servicios contratados.

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 algunos proyectos de forma puntual

25.1. Información adicional.

Desde hace varios años tratamos de participar en algunas campañas solidarias de diferentes asociaciones u organizaciones. También hemos realizado alguna campaña específica con los trabajadores. Hasta el momento, se trata de acciones puntuales que pretendemos seguir haciendo y en lo posible, de una manera cíclica y continuada.

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 realizan algunas iniciativas sociales relacionadas con algún aspecto de la organización o de las personas que trabajan en ella

26.1. Información adicional.

Las actividades y propuestas de la empresa, están dirigidas a la mejora social y en este punto, coincide con nuestros valores como empresa. Tratamos en estas propuestas de integrar a diferentes grupos, clientes, empleados, y darlos a conocer para una mayor expansión y conocimiento de este tipo de actividades solidarias y sociales.

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

Tanto los proyectos como actividades o cualquier gestión de buenas prácticas, son comunicados a todos nuestros grupos de interés, bien a través de comunicaciones directas, como a través de redes sociales, lo que nos ayuda a su vez a dar mayor visibilidad a este tipo de campañas.

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?

Existe un plan de comunicación de las actividades que se desarrollan

28.1. Información adicional

Todas las actividades se comunican tanto de forma interna dentro de la empresa, como a personas y grupos cercanos

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 tiene en cuenta el impacto ambiental ocasionado por la actividad de la organización y se ha llevado a cabo alguna iniciativa de forma puntual e informal.

29.1. Información adicional.

En algunas delegaciones, se han formalizado procedimiento de reciclaje de productos de consumo diario.

En cuanto a medidas de control de consumo energético, seguimos las recomendaciones

marcadas por la Ley, cumpliendo con las normas establecidas en este punto. También se establecen medidas de ahorro energético, en cuanto a la utilización de dispositivos electrónicos, ajustar la iluminación y ser prudentes en el uso de recursos.

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?

Se ha participado en alguna iniciativa de forma puntual.

30.1. Información adicional.

Puntualmente se han hecho comunicaciones en favor de la necesidad de hacer un buen uso de los recursos, tanto desde la reducción del uso del papel en favor de los sistemas de archivo informáticos como estableciendo lugares específicos para facilitar el reciclaje de los artículos de consumo diario.

Economía circular

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

No se han desarrollado iniciativas o proyectos orientados a la economía circular

31.1. Información adicional

No se han atendido iniciativas en este ámbito todavía. Al ser una empresa de servicios, la gestión de producto como algo tangible, es algo que no tenemos definido ni contemplado de momento.

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 de las actuaciones se hace a aquellos grupos específicos que vayan a estar implicados, a través de canales como correo electrónico.

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 - Escuchar las necesidades y expectativas de sus grupos de interés
- 3 - Ofrecer productos y servicios de calidad
- 4 - Poner en práctica medidas para crear un buen clima laboral

- 5 - Emplear prácticas empresariales abiertas y transparentes
- 6 - Capacitar a las personas de la empresa
- 7 - Disponer de unos líderes (personas con mando) que son valiosos y gestionan ejemplarmente
- 8 - Disponer de presupuesto
- 9 - Trabajar para proteger y mejorar el medio ambiente
- 10 - Crear Programas con impacto positivo en la Comunidad Local

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?

6

Puntos fuertes y áreas de Mejora

35.- ¿Podría enunciar un punto fuerte?

Uno de los puntos fuertes de la empresa es sin duda su capital humano. Encontrar personas con entusiasmo y ganas de avanzar y mejorar en diferentes áreas es una de las claves para poder emprender acciones tanto a nivel empresarial como social.

36.- ¿Podría enunciar un area de mejora?

El ámbito de la comunicación y la formación de los trabajadores, son dos de los objetivos principales para los próximos años, sabiendo que ayudará a mejorar muchos otros procesos empresariales y laborales.

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 8. Trabajo decente y crecimiento económico.
- ODS 10. Reducción de las desigualdades.
- ODS 17. Alianzas para lograr los objetivos.