

RSA - PYMES

Empresa evaluada

IDIOMAS TERUEL, S.L.

CIF:B50316348

-

DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

01 - Denominación de la organización

Idiomas Teruel S.L.

Nombre comercial : System Idiomas

02 - Dirección - CP - Población

C/ Cánovas 15-17. Bajo. 50004 Zaragoza

C/ Andrea Palladio 24, Bajo 50021 Zaragoza

Pza Diputación S/N. 50600 Ejea de los Caballeros

Avda La Paz, 23 . 50500 Tarazona

03 - Sector. Actividad

Academia de Idiomas (Enseñanza Privada no Reglada)

04 - Año comienzo actividad.

1986

05 - Número de personas empleadas

30

06 - Persona contacto

Marta Correas Train. Gerente

07 - E-mail contacto

central@idiomasteruel.com.

08.- Página web

www.systemidiomas.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)**

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

Desde hace 6 años, Idiomas Teruel aplica en su gestión el Modelo Europeo EFQM. Cada año, el equipo directivo elabora y revisa un Plan Estratégico en el que se consideran las tendencias globales que pueden afectarnos mediante sesiones de trabajo en las que participan todos los empleados de la empresa con sus aportaciones. De esta información nos ayuda a detectar las Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades, que a su vez nos ayudan a definir las líneas estratégicas a corto (un año) y medio plazo (3 años). Cada línea estratégica se desdobra en actuaciones con unos objetivos e indicadores que se miden y evalúan, tomando medidas en caso de que no se cumplan. Con la aplicación de la Norma ISO 9001:2015, se ha profundizado mas si cabe en la evaluación de estas tendencias. Desarrollamos una Gestión de Riesgos (económicos, de competencias, de estrategia y operativos) que consiste en identificarlos y aplicar acciones que los minimicen o eliminen, con una revisión anual por parte de la Dirección. En Noviembre de 2017 tuvimos la primera auditoria de AENOR conforme a la Norma ISO 9001:2015, con resultados muy satisfactorios. Hemos añadido a nuestro sistema de gestión las normas : UNE ISO 10002:2018 " Gestion de la Calidad. Satisfacción del cliente. Directrices para el tratamiento de quejas en las organizaciones y UNE ISO 10004:2019 " Gestión de la Calidad. Satisfacción del cliente. . Directrices para el seguimiento y la medición.

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

No

2.1. Información adicional

Elaboramos el Plan Estratégico adaptándonos a los cambios tecnológicos, sociales, políticos y económicos que ocurren en nuestro entorno. Este Plan estratégico se despliega en una serie de líneas tácticas que se planifican ; asignado responsables, plazos y recursos tanto humanos como económicos, En nuestro Plan Estratégico, las líneas estratégicas que han cobrado mayor importancia a lo largo del curso escolar 2017/2018 han sido todas la relacionadas con una mejora integral en la Gestion de Recursos Humanos no docentes, ya que al ocupar un % inferior en relación al personal docente, no habían sido contemplados con tanto rigor,

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?

Sin respuesta

3.1. Información adicional

Sin respuesta

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

Existe un presupuesto que se revisa anualmente y además se analizan los resultados del importe destinado a proyectos sociales y/o medioambientales

4.1. Información adicional

La empresa tiene establecido que los empleados , y sus familiares directos (conyuge, hijos y padres) pueden acceder a todos los servicios de la empresa a coste cero.

Por otro lado, a ciertas entidades (colegios, ayuntamientos, asociaciones de padres..), les asigna entre un 5 y un 10 % de la facturación del servicio para que la entidad en cuestión lo utilice de la manera que crea más oportuno.

Estas asignaciones quedan recogidas en un acuerdo de colaboración entre las dos partes. A la finalización del servicio, representantes de la empresa y representantes del cliente, mantienen una reunion de evaluación del servicio en el que , entre otros puntos, se analiza el uso de la asignación : en qué se ha invertido, si esto ha supuesto aumento de alumnado, si se ha visto reflejado en las encuestas de satisfaccion....

Atendiendo a las áreas de mejora sugeridas por el consultor , para el curso 2017/2018 se ha definido un Plan de RSC , con objetivos y tareas concretas, que se revisarán anualmente

Una de las tareas abordadas ha sido la del préstamos de libros de texto a los alumnos con economías desfavorecidas, así como la concesión de facilidades de pago de las mensualidades del servicio

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 proveedores, clientes (usuarios del servicio), representantes de los clientes (padres de un alumno, Asociación de Padres que lo representa, Concejalía de Cultura que organiza la actividad en la localidad X.....) , trabajadores y sociedad.

Para cada uno de ellos tenemos establecido :

- Canales de comunicación

- Periodicidad de la comunicación
- Tipo de información a tratar...

A modo de ejemplo:

Proveedores de material didáctico . Tenemos una reunion a principio de curso en la que nos comentan las novedades para el curso que comienza, nosotros les planteamos nuestras necesidades y les hacemos una valoración sobre los materiales nuevos que hemos introducido en las clases el curso anterior

Representantes del Cliente (AMPA). A principio de curso planificamos el curso juntos : grupos, aulas, asignación del profesorado..... A final de curso: evaluación de como se ha desarrollado la actividad : ingresos y gastos, resultados de los alumnos, resultados de encuestas de satisfacción, uso de aportaciones, incidencias que se han producido.....

El pasado año, firmamos un acuerdo con Cambridge English Language Assessment , departamento de la Universidad de Cambridge, que pretende

- Colaborar en el cumplimiento del Programa Integral de Bilingüismo en lenguas extranjeras en Aragón (PIBLEA).
- Acercar los exámenes de Cambridge a las zonas rurales de Aragón, de forma que los candidatos no tengan que desplazarse a las capitales de provincia .

En el curso 2017/2018 hemos firmado un acuerdo con la Editorial Cambridge que nos han convertido en Cambridge Learning Partners, con numerosas ventajas para alumnos (por la seleccion de unos textos de máxima calidad) y profesores (cursos de formación gratuitos a cargo de la editorial)

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

Mediante sesiones de trabajo, reuniones, cuestionarios de satisfacción, encuestas de clima, evaluaciones de desempeño, cuestionarios de expectativas.... recogemos información acerca de lo que nuestros grupos de interes necesitan.

En el caso de la Sociedad, la informacion proviene de publicaciones, tendencias, reglamento.....

La forma de obtener esta información está sistematizada y es tenida en cuenta a la hora de planificar los objetivos anuales y el Plan Estratégico.

Tanto los objetivos , como la consecución del plan, son revisados periódicamente, aplicando correcciones cuando es necesario

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

Existen diferentes documentos que definen la forma de trabajar en la empresa (aunque no se denominen código de conducta)

Cuando un trabajador se incorpora a la empresa se pone en marcha un protocolo de acogida que consiste en dar una formación específica inicial para el puesto que va a ocupar y en dar una información relativa a la forma de trabajar en la empresa en general.

La formación la lleva a cabo un responsable directo del empleado

La información que se proporciona al empleado esta recogida en el Sistema de Calidad de la empresa (ISO 9001) :

- Hoja de derechos y obligaciones : información económica, permisos, vigilancia de la salud, protocolo de actuación en caso de accidente laboral...
- En el caso de profesores : Manual del profesor que recoge por escrito la metodología del centro
- Política de Calidad (Mision , Vision y Valores de la empresa)
- Información sobre cómo acceder a la documentación del sistema de calidad...

Toda información se revisa con caracter anual en la Revisión del Sistema

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

En el apartado anterior describimos como informamos a los empleados

La forma de comunicar los cambios también está pautada y regulada : La Dirección mantiene cada año a principio de curso una reunión con los empleados para comunicar los cambios y/o mejoras más relevantes.. Por otro lado, a final de curso el Director General mantiene una reunión individual con cada empleado para hacer balance del curso que finaliza.

La Política de Calidad está expuesta siempre en los tableros de anuncios para el personal.

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

Idiomas Teruel S.L.:

- declara su compromiso con la Responsabilidad Social Corporativa
- elabora el presente cuestionario
- integra actuaciones en materia de Responsabilidad Social dentro del Plan estratégico de la empresa, con objetivos, recursos y evaluaciones de eficacia correspondientes

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 incluyen líneas de actuación, objetivos e indicadores en materia de responsabilidad social, con la misma metodología que las líneas estratégicas

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

Para conocer la satisfacción de los clientes utilizamos las siguientes herramientas directas :
- Encuestas de satisfacción adaptados a la tipología de cliente (alumno en edad escolar, adulto, empresas, alumno de curso subvencionado...)
- Reuniones de grupo con alumnos y sus representantes (Asociaciones de Padres, Concejalías de Cultura....)

También utilizamos medidas indirectas como son : las tasas de abandono, el índice de fidelidad, resultados académicos de los alumnos en el colegio/instituto....

Todo el proceso de medida de la satisfacción del cliente está recogido en el sistema de calidad, donde se describe la metodología, la periodicidad, la forma de calibrar las herramientas de medida y el tratamiento de datos .

La información recogida es uno de las principales entradas a la hora de fijar el Plan estratégico de la empresa

Implantación y certificación de Normas UNE específicas para gestionar la satisfacción del cliente : UNE 10002 y UNE 10004

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

- Análisis de toda la información recogida mediante los mecanismos descritos en el apartado 11.1
- Reuniones directas con los clientes
- Sesiones de trabajo con la competencia

Innovación en los productos y servicios

13.- ¿Se llevan a cabo labores de investigación para ajustar los productos y servicios a las expectativas y necesidades de los clientes y el mercado?

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

13.1. Información adicional

Existe una metodología documentada a la hora de implantar novedades en los servicios.

En esta metodología son piezas clave los alumnos y sus representantes y los trabajadores de la empresa..

Por ejemplo : Introduccion de pizarras digitales en las aulas

los pasos serían : estudio de la inversion, proceso de formación para los empleados, establecimiento de objetivos que queremos conseguir al introducir la mejora, analisis del impacto de esta mejora en el cliente (cuestionarios con preguntas dirigidas y preguntas abiertas para aportar mejoras), opinion del profesorado que lo utiliza en el aula, revision de cumplimiento de objetivos y puesta en marcha de mejoras derivadas de la evaluacion.

Calidad de los productos y servicios

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

Sin respuesta

14.1. Información adicional

Sin respuesta

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

Para todos los alumnos en general, tenemos un correo electrónico a sus disposición para que contacten con nosotros una vez terminado el servicio.

Para los alumnos que contratan el servicio de preparación de exámenes oficiales, además , realizamos diferentes actividades una vez que acaba el curso :

- Asesoramos acerca de la convocatoria más adecuada para que se presenten
- Les entregamos un plan de estudio desde que acaban las clases hasta el día del examen
- Disponen de la colaboracion de Dirección de Estudios para consultas puntuales la semana previa al examen
- Les gestionamos la matrícula del examen sin coste adicional
- Les acompañamos el día del examen para transmitirles tranquilidad

Como siempre, evaluamos si estas acciones satisfacen al usuario mediante reuniones y cuestionarios. Los resultados se convertirán en base de información para establecer mejoras

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

Todos los clientes reciben información clara del servicio que van a contratar :

- En primer lugar se hace una reunión informativa (personal o grupa) sobre el servicio en el que se va a matricular
- Se entrega contrato/ Hoja de matricula que recoge las características económicas, derechos y obligaciones de la empresa y el centro
- Entregamos calendario de clases a seguir y carta de bienvenida con la presentación del profesor , horario , días de clases, protocolo a seguir para darse de baja....
- Ofrecemos 15 días de prueba para que el alumno compruebe sin compromiso nuestra metodología ,

Somos una empresa adherida al Sistema Arbitral de Consumo

Los Directores de Estudios, Gerencia y Dirección, están en todo momento disponibles para atender al cliente y resolver sus dudas.

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

Los métodos de evaluación de la satisfacción de los empleados están sistematizados, implantados y se revisan anualmente para modificarlos, mejorarlos o eliminarlos

- Encuestas de clima laboral.. Se pasan a todos los empleados cada año. Son anónimas y de cumplimentación voluntaria. Valoran aspectos tales como el liderazgo, comunicación, compañerismo , formación recibida , ambiente de trabajo..
- Evaluación de desempeño. Cada responsable realiza la evaluación de desempeño de los empleados a su cargo. Después se produce una reunión entre empleado y superior para comentar la evaluación y establecer puntos fuertes y cosas a mejorar. El empleado, por su parte, evaluará a su superior en una reunión con el director y/o la gerente.
- Reuniones de trabajo de profesores con Dirección de estudios para preparar las clases, seguimiento en el aula, ayuda de control de conflictos...
- Existe una persona (gerente) designada por la Dirección para atender y canalizar las peticiones, sugerencias , mejoras o necesidades que se le planteen a cualquier trabajador en un momento dado

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.

Las medidas que Idiomas Teruel toma para garantizar la igualdad de oportunidades y la no discriminación de las personas incluyen:

- Proceso de selección

Es realizado tanto por personal femenino como masculino

Se otorgan valoraciones numéricas objetivas a las competencias recogidas en el Perfil del puesto (documentado y revisado anualmente) , evitando así apreciaciones subjetivas del entrevistador.

En ningún momento se contempla requisitos en cuanto a sexo, raza,

- Contratación

Dirección elabora un documento denominado " Condiciones laborales" del curso escolar en vigor en donde se establece , que a igualdad de categoría y antigüedad, el sueldo de todos los empleados es el mismo. Este documento está a disposición de todos los empleados y se revisa cada año.

- Plan de formación

El Plan de formación se establece atendiendo a las necesidades de formación de cada categoría departamental y en él participan por igual hombres y mujeres de dicha categoría

- Plan de ascensos

Sin distinción de sexos, objetivo y medible

Desde el septiembre de 2018, todas estas medidas son evaluadas en la Planificación estratégica de la empresa, con establecimiento de objetivos que serán evaluados con carácter trimestral

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.

En la reunión de fin de curso, todos los empleados mantienen una charla individual con el director del Centro. En esta reunión, además de hacer un balance del curso que termina, el empleado puede solicitar para el curso siguiente una reducción de jornada, ampliación, la asignación de un puesto de trabajo más cercano a su domicilio.....la Dirección estudia la situación y , si es posible, atiende la petición del empleado.

En el caso del personal docente, a la hora de planificar el cuadrante horario del próximo curso, se tienen en cuenta como norma general las peticiones de los profesores en cuanto

a días de clase que quiere trabajar a la semana, horario de salida...

Por otro lado, se ofrecen facilidades para ausentarse del trabajo si un trabajador tiene temas personales que resolver (temas diferentes a los derechos de los trabajadores) , siempre que se justifiquen y se recuperen las horas empleadas.

Se han definido por escrito los pasos que debe seguir cada empleado a la hora de solicitar cualquier medida que suponga una mejora en la conciliación de su vida personal, familiar y laboral.

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.

Tenemos un procedimiento de calidad que regula todo el proceso de formación de la empresa.

Cada curso escolar, el coordinador de calidad elabora un plan de formación que contempla a todos los departamentos de la empresa. Para elaborarlo se tienen en cuenta diferentes canales de información:

- Solicitud expresa de empleados
- Necesidades detectadas en el proceso de evaluación de desempeño
- Novedades técnicas, metodológicas, legales,....del exterior
- Cambios en los procesos internos...

Los empleados podran hacer cursos, seminarios , talleres que, sin estar contemplados en el plan, la dirección considere interesantes de realizar.

Tiene especial importancia el proceso de formación de nueva incorporación , que contempla:

- Formación inicial y entrega de manual del profesorado con actividades
- Tutorización durante el primer mes de clase
- Visitas a las clases por parte de Dirección de estudios

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

Sin respuesta

21.1. Información adicional.

Sin respuesta

Seguridad y Salud

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

Sin respuesta

22.1. Información adicional.

Sin respuesta

PROVEEDORES

Compras responsables

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

Sin respuesta

23.1. Información adicional.

Sin respuesta

Clasificación y evaluación de proveedores

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

Sin respuesta

24.1. Información adicional.

Sin respuesta

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.

Además de ser Centro Preparador Oficial de los Exámenes de Cambridge, hemos firmado un acuerdo con Cambridge English Language Assessment , departamento de la Universidad de Cambridge, que pretende

- Colaborar en el cumplimiento del Programa Integral de Bilingüismo en lenguas extranjeras en Aragón (PIBLEA).
- Acercar los exámenes de Cambridge a las zonas rurales de Aragón, de forma que los candidatos no tengan que desplazarse a las capitales de provincia .

Para conseguir los objetivos del acuerdo, se realizan actividades como :

- Reuniones informativas con padres y alumnos de institutos ubicados en zonas rurales
- Realización de pruebas de nivel orientativas para que los alumnos sepan su nivel de partida

- Definición de itinerarios formativos para conseguir la certificación de un nivel determinado

Alineación de los proyectos sociales con la estrategia de negocio

26.- ¿Considera que los proyectos sociales desarrollados están integrados con el negocio de su organización?

Se desarrollan proyectos unidos a la estrategia, dotados de presupuesto, con planes de acción específicos, revisión de resultados obtenidos y medición de impactos.

26.1. Información adicional.

Apoyamos proyectos relacionados con nuestra actividad principal : la educación. Todos los proyectos sociales que se desarrollan están íntegramente unidos al Plan Estratégico de la empresa, con su dotación de recursos , líneas de actuación , revisión de los resultados obtenidos y planificación de mejoras.

Ejemplo : Apoyo al Plan PIBLEA (Plan Integral de bilingüismo en lenguas extranjeras en Aragón. Es una acción contemplada en nuestro Plan Estratégico. La hemos desarrollado estableciendo un acuerdo con la Universidad de Cambridge ,consiguiendo que nuestros alumnos alumnos del medio rural tengan posibilidades de acreditar su nivel de inglés sin tener que desplazarse de sus municipios. tanto la preparación de las clases como el examen, lo realizan en su localidad, desplazamos profesores y examinadores.

los resultados los mediremos a la finalización del año y en función del cumplimiento de objetivos, estableceremos mejoras de cara al año siguiente,

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 comparten con las personas empleadas y los grupos de interés, fomentando la colaboración activa en todas sus fases, incluida la evaluación y medición de impacto y la comunicación sistematizada

27.1. Información adicional

Mediante reuniones con empleados y grupos de interés, recogemos ideas para realizar acciones sociales acordes a nuestras posibilidades : colaboraciones en rastrillos Navideños de las distintas localidades en las que estamos, patrocinio de eventos deportivos, donación de libros a bibliotecas municipales.....

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

Hacemos las comunicaciones utilizando nuestros medios habituales : Facebook , página web y circulares

El coordinador de Calidad es el encargado de controlar las comunicaciones externas de la empresa

Existencia de un plan de comunicación interno y externo dentro del sistema de calidad de la empresa donde se contempla la comunicación de las buenas prácticas

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.

Nuestra actividad empresarial no tiene apenas impacto medioambiental

No obstante , en todas los centros se realizan actividades encaminadas a contribuir : no imprimimos mas que lo necesario, reutilizamos y reciclamos papel, usamos bombillas de bajo consumo, productos de limpieza naturales...

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.

30.1. Información adicional.

Gestion de cartuchos de impresoras
Reciclado de cartuchos y papel
Revision de las luminarias....
Consumo de productos de limpieza ecológicos
Grifos con dosificación controlada
Luces de autoapagado en zonas no comunes

Todas las medidas se comunican en la reunión de principio de curso que la Dirección mantiene con los empleados de cada centro

Economía circular

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

Sin respuesta

31.1. Información adicional

Sin respuesta

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 comunica a todos los grupos de interés a través de la web y/o RRSS

32.1. Información adicional

Se comunica anualmente a la plantilla los objetivos y resultados medioambientales obtenidos.

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 - Escuchar las necesidades y expectativas de sus grupos de interés
- 2 - Ser una empresa rentable y sostenible en el tiempo
- 3 - Ofrecer productos y servicios de calidad
- 4 - Emplear prácticas empresariales abiertas y transparentes
- 5 - Disponer de unos líderes (personas con mando) que son valiosos y gestionan ejemplarmente
- 6 - Capacitar a las personas de la empresa
- 7 - Disponer de presupuesto
- 8 - Poner en práctica medidas para crear un buen clima laboral
- 9 - Crear Programas con impacto positivo en la Comunidad Local
- 10 - Trabajar para proteger y mejorar el medio ambiente

Valoración Global

34.- ¿En qué nivel de 1 a 10 siendo 10 muy alto valora su satisfacción con la gestión socialmente responsable que actualmente realiza?

8

Puntos fuertes y áreas de Mejora

35.- ¿Podría enunciar un punto fuerte?

LA GESTION DE LOS RECURSOS HUMANOS , PREOCUPACION POR SU BIENESTAR Y SATISFACCIÓN

36.- ¿Podría enunciar un area de mejora?

EN EL PLAN ESTRATEGICO DEL CURSO 2018/2019, INCREMENTAR LOS RECURSOS ECONOMICOS Y HUMANOS DESTINADOS A LA GESTION SOCIALMENTE RESPONSABLE

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?

No

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

Sin respuesta