

RSA - PYMES

Empresa evaluada

SISTEMAS INFORMATICOS AYUB, S.L.

CIF:B50731603

C/Galdar nº:1.-

50300 - Calatayud

ZARAGOZA

DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

01 - Denominación de la organización

SISTEMAS INFORMATICOS AYUB S.L.

02 - Dirección - CP - Población

C/ GALDAR 1 - 50300 - CALATAYUD

03 - Sector. Actividad

ENSEÑANZA Y FORMACION. ENSEÑANZA NO REGLADA

04 - Año comienzo actividad.

Fundada en 1997, Sistemas Informáticos Ayub S.L., como centro de formación, es el resultado de más de 20 años dedicados a la formación en Calatayud y comarca, siendo el primer centro de Formación Multimedia en la áreas de Informática, Diseño, Gestión Empresarial e Idiomas de nuestra comarca.

05 - Número de personas empleadas

2-4

06 - Persona contacto

Belén Martínez de Quel Larriba

Mª Mar Pérez Monteagudo

07 - E-mail contacto

bmartinezdequel@negocenter.net

mperez@negocenter.net

08.- Página web

www.negocentercalatayud.com

GENERAL

Tendencias Globales

1.- **Considera que su organización tiene en cuenta o se ve afectada, directa o indirectamente, por temas globales y generales como, por ejemplo:**

- **Económicos (por ejemplo, creación de empleo, generación de riqueza, cumplimiento de la legalidad)**

- **Políticos (por ejemplo, cambios de gobierno, alianzas con Administraciones Públicas)**
- **Medioambientales (cambio climático, consumo de recursos: agua, energía eléctrica, etc)**
- **Tecnológicos (por ejemplo, comunicaciones, redes sociales)**
- **Sociales (igualdad de género, conciliación de la vida personal y profesional, educación, formación, etc)**

1.1 Información adicional

En SISTEMAS INFORMATICOS AYUB S.L. se tienen en cuenta los grupos de interés, analizando sus necesidades y aportando soluciones de manera sostenible.

Nuestra actividad se ve afectada notablemente por los cambios en su entorno en aspectos tan diversos como por ejemplo los económicos , puesto que su actividad principal es la formación dirigida tanto a trabajadores ocupados como desempleados , así como acciones formativas de carácter social. Por lo tanto , estamos influenciados por los presupuestos disponibles para esos fines por parte de las Administraciones Públicas así como por las políticas activas de empleo que en cada momento consideran prioritarias los distintos gobiernos tanto autonómicos como nacionales , dependiendo de su signo político.

Igualmente estamos afectados por los cambios normativos o legislativos que se producen en relación a la actividad de formación, tanto en el ámbito autonómico como en el nacional.

Uno de los compromisos de la actividad de la empresa con la sociedad es formar a trabajadores y/o hacerlos mejorar en sus competencias para una mejor adecuación de los perfiles a las necesidades de las empresas y del mercado laboral; así como tener en cuenta la Seguridad y Salud en el Trabajo, lo cual conseguimos a través del sistema implantado con la norma ISO 45001:2018

Con el sistema integrado de calidad ISO 9001 y gestión medioambiental, ISO 14001, el plan de prevención de riesgos laborales implantado en la empresa y otras normativas como la de consumo, ley de igualdad de género, etc. se garantiza el establecimiento de mecanismos para una actuación consecuente con la sociedad.

La igualdad de oportunidades es otro de nuestros objetivos de amplio espectro, con proyección en la relación laboral, facilitando la mayor implicación profesional y su integración efectiva en la empresa., planificando acciones de Igualdad, formación, salarios iguales. conciliación, etc.

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

2.1. Información adicional

Es muy conveniente que una Pyme empiece implantando desde el principio en su actividad, los temas en los que forma parte fundamental. En el resto de los temas, tendrá que buscar el modo de integrarse en Asociaciones, grupos de trabajo, etc, que le ayuden a

la consecución de sus objetivos.

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 dirección de la organización realiza un análisis anual de aspectos ambientales y se establece unos objetivos de carácter medioambiental desde que obtuvimos la certificación en la norma UNE-EN-ISO 14001.

En algunos momentos puntuales durante el año se colabora con entidades y asociaciones locales en la realización de actividades sociales y ambientales.

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

Colaboramos habitualmente con asociaciones de la localidad, en el apoyo y divulgación de sus actuaciones.

Participamos activamente en acciones de carácter social: recogida de tapones, campaña navideña, recogida de papel.

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

En este punto influye sobremanera el tamaño de nuestra empresa, su indiosincrasia y su ámbito de actuación, de manera que es accesible la identificación de los grupos de interés:

CLIENTES: nuestros clientes son alumnos a los que se trata de forma individualizada, y que en muchos casos vienen por referencias de antiguos alumnos.

PROVEEDORES: Se trabaja con proveedores de la zona, implicándonos en el mantenimiento del comercio rural. Establecemos canales de comunicación con ellos, según marca nuestra norma de calidad, priorizando aquellos socialmente responsables.

EMPLEADOS: La empresa se preocupa por las necesidades formativas y personales de cada uno de sus trabajadores.

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

6.1. Información adicional

La forma de obtener esta información esta sistematizada y se basa en los procedimientos establecidos en nuestra norma de calidad ISO 9001

Se realizan encuestas a nuestros alumnos y proveedores

También se realizan encuestas de satisfacción.

Se realizan reuniones en grupo o individualizadas en función del grupo de interés

Reuniones con los trabajadores para conocer sus necesidades formativas y personales.

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?

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 carácter 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?

8.1. Información adicional

Tal y como hemos explicado en el apartado anterior, todo este procedimientos esta

regulado y pautado dentro del Sistema de Calidad ISO 9001.

La Dirección mantiene cada año a principio de curso una reunión con los empleados para comunicar los cambios y/o mejoras mas relevantes.

La Política de Calidad está expuesta siempre en los tabloneros 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?

9.1. Información adicional

A pesar de ser una empresa pequeña y del gran esfuerzo económico que supone estamos certificados en ISO 9001 y 14001 y claramente posicionados en la Responsabilidad Social.; además hemos implantado otras normas de calidad tanto para los trabajadores ISO 45001:2018, como para los clientes a través de la Carta de Servicios UNE 93200:2008 como para la gestión de Reclamaciones para lograr la satisfacción del cliente ISO 10002:2015

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

Al estar certificados en Calidad nos lo pide la norma.

CLIENTES

Satisfacción de cliente

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

11.1. Información adicional

Con la implantación de la Norma ISO 9001, se establece un procedimiento específico para medir o determinar el estado y grado de satisfacción de nuestros clientes con respecto al grado de cumplimiento de los requisitos del producto y de los servicios prestados.

Además contamos con información adicional que nos proporcionan los distintos grupos de interés, a través de los siguientes medios:

* Encuestas de satisfacción realizadas por el centro de la formación recibida, evaluando todos los aspectos que intervienen, profesorado, instalaciones, equipos informáticos, aspectos docentes generales, organización del curso e información recibida.

* Encuestas realizados por la empresa encuestadora contratada por la entidad

organizadora, donde se evalúan los mismos apartados relativos a los cursos.

* Encuestas realizadas al equipo de gestión de la entidad organizadora donde se evalúa la gestión administrativa.

* Encuestas realizadas a la entidad contratadora, sobre satisfacción en la prestación de servicios.

Contamos con una Carta de Servicios normalizada en base a la norma UNE 93200:2008, con los derechos y deberes de los usuarios en cuanto a la prestación de nuestros servicios, los cuales son evaluados posteriormente a través de los procedimientos establecidos en la norma de Gestión de Reclamaciones para Satisfacción del Cliente ISO 10002:2015,

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

12.1. Información adicional

Nuestro Sistema de Gestión de Calidad, establece pautas concretas para atender reclamaciones de Clientes relativas a productos o a servicio (internas o externas), con un procedimiento de control y seguimiento de No Conformidades y Acciones de Mejora, así como del método para resolver y responder ante el Cliente e incorporar la resolución a nuestros procesos.

En reuniones pertinentes se analizan los resultados de estos procedimientos, y se ponen en marcha los mecanismos necesarios.

Todos los procedimientos de Reclamaciones se tratan según lo establecido en la norma ISO 10002:2015

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

La mayor parte de nuestra formación viene dirigida del Gobierno de Aragón, el cual, tiene implantados los contenidos formativos a impartir según normativa.

Sin embargo esa formación teórica se complementa con actividades dentro del aula, donde acercamos al alumno a la empresa y le ofrecemos la posibilidad de ver como se trabaja en las Pymes a través de simulacros en creación y gestión de empresas.

Calidad de los productos y servicios

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

14.1. Información adicional

Dentro del sistema de calidad de la empresa y como objetivos de mejora en la prestación

del servicio a nuestros clientes se tienen en cuenta temas sociales orientados hacia la sostenibilidad

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

15.1. Información adicional

Los alumnos al finalizar la formación siguen en contacto con nuestro centro tanto para resolución de dudas o consultas sobre el curso u otros temas de formación, así como para la solicitud de los títulos que le corresponde. Disponemos también de una bolsa de empleo para que nuestros alumnos puedan registrar sus currículums y poder ofertarlos a las empresas de nuestra comarca que demanden personal. De la misma manera realizamos un seguimiento durante al menos 6 meses de los alumnos que se colocan, tipo de colocación, duración de la contratación.....

Nuestra empresa con un sistema de tratamiento de quejas y reclamaciones certificado con la norma 10002:2015. El sistema es conocido por nuestros clientes y pueden realizar siguiendo el mismo las quejas y reclamaciones que crean necesarias

Transparencia informativa sobre el producto o servicio

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

16.1. Información adicional

La transparencia informativa de nuestro centro se realiza a través de la información facilitada al alumno al solicitar información de nuestros cursos. Además nuestro centro está adherido a la Junta Arbitral de Consumo, por lo que cumple las exigencias establecidas por el mismo y en este momento nos encontramos en proceso de obtención de la Carta de Servicios según la UNE 93200

PERSONAS EMPLEADAS

Satisfacción de las personas empleadas

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

17.1. Información adicional

Periódicamente se realizan reuniones tanto individuales como colectivas con los trabajadores; además se realizan cuestionarios de satisfacción del personal para poder conocer la opinión de los trabajadores y poder detectar que áreas son menos satisfactorias para ellos y mejorar o cambiar dichas áreas, Del mismo modo y dado el tamaño reducido de la empresa existe un canas informal de relación con los trabajadores

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.

El reducido tamaño de nuestro centro favorece la buena convivencia y de momento no se han producido ni detectado casos de desigualdad o discriminación. Sin embargo, hemos considerado que sería interesante disponer de un Plan de Igualdad que nos permita estar preparados para solventar posibles incidencias en un futuro. Es por ello que actualmente estamos en pleno proceso de redacción del mismo.

Nuestra plantilla suele estar equilibrada en cuanto a sexos, predominando en algunos casos el sexo femenino. En lo que concierne a los puestos de trabajo vacantes así como la promoción interna, estos son conocidos inmediatamente por el personal.

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.

En las reuniones colectivas con los trabajadores se exponen los horarios más adecuados para cada trabajador y en función de ello se programan los horarios laborales de cada uno de los trabajadores. En caso de ser necesario el trabajo en horarios a partir de las 19:00 se planifica de tal forma que a cada trabajador solo le corresponda jornada laboral en ese horario como máximo dos días a la semana

Formación y desarrollo profesional

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

20.1. Información adicional.

En el centro hay un responsable de formación el cual mantiene reuniones periódicas con los trabajadores para identificar las necesidades formativas del personal, y en base a esto poder proponer la realización de acciones formativas propias o a través de la oferta formativa online que existe en ese momento.

Además según lo establecido en la norma ISO 9001 se realizan encuestas a los trabajadores para detectar las necesidades formativas de cada uno y actuar en consecuencia; así como la posibilidad de plantear cursos o seminarios que les parezcan atractivos para su reciclaje profesional

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

21.1. Información adicional.

Nuestra organización cuenta con un Plan de Formación Anual en función de las necesidades detectadas en cada puesto de trabajo y teniendo en cuenta las sugerencias de los trabajadores

Seguridad y Salud

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

22.1. Información adicional.

Contamos con una empresa externa que realiza el Plan de Prevención de Riesgos y dentro del cual se ha realizado la Evaluación de Riesgos en los puestos de trabajo contando con la participación de los trabajadores

PROVEEDORES

Compras responsables

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

23.1. Información adicional.

Dentro de los proveedores habituales que tenemos homologados en función de nuestra norma de calidad, tenemos en cuenta para la adquisición de bienes y productos aquellos proveedores que tienen en cuenta objetivos más sostenibles

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.

Dentro de lo posible y teniendo en cuenta los criterios establecidos en nuestra norma se favorece y priorizan los proveedores locales

SOCIAL

Acción Social, evaluación y seguimiento de impactos

25.- En cuanto a la implicación en la comunidad en la que desarrolla la actividad su organización, ¿en qué tipo de proyectos sociales colabora?

25.1. Información adicional.

Colaboramos con los Ayuntamientos de la Comarca en que nos encontramos, participando en la formación de los mismos sobre todo a colectivos más desfavorecidos. También colaboramos con asociaciones de distintos colectivos, realizando sus planes formativos sobre todo orientados a la inserción laboral y la alfabetización informática de los colectivos con especiales dificultades

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.

Los proyectos de nuestro negocio se planifican unidos a nuestro negocio de formación; los cursos que realizamos en colaboración con los ayuntamientos son destinados a colectivos desfavorecidos (tercera edad, inmigrantes, mujeres en el entorno rural....) pero siempre en materia de formación que es nuestra línea de negocio.

En la colaboración con asociaciones de disminuídos, inmigrantes.... también es a través de la impartición de proyectos formativos

Además tanto los proyectos formativos con inserción laboral, se lleva un control del alumno tanto de su proceso de prácticas como de contratación.

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

Los trabajadores implicados en los cursos de formación son informados tanto en las reuniones periódicas que se realizan; además se intenta implicar a los alumnos e informarles de todos los temas tanto en la información al inicio de los cursos como en las tutorías realizadas a lo largo del desarrollo del mismo

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

La forma de comunicar las acciones sociales realizadas a la sociedad es a través de la publicidad realizada en las radios y prensa local así como con carteles publicitarios tanto dentro de la empresa como en la localidad o localidades próximas en las que realizamos esas acciones y actualmente el medio de comunicación más utilizado es a través de las redes sociales, Sin olvidar los canales de información informales que son muy importantes

en el ámbito rural en el que nos movemos

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.

Al estar certificados en la norma ISO 14001 tenemos un plan de actuaciones en materia ambiental con objetivos e indicadores en seguimiento. Además tenemos en cuenta y seguimos los procedimientos establecidos en la Guía de Buenas Prácticas Medioambientales

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.

Todo esto se establece en los procedimientos que a tal fin vienen marcados por la Norma ISO 14001, de la cual estamos certificados.

Economía circular

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

31.1. Información adicional

Dentro de nuestro Centro desde la implantación de la ISO 14.001, implantamos sistemas de ahorro de energía (máquinas de aire más eficiente, luminarias led....) y en cuanto a el reciclaje y la economía circular tenemos carteles concienciadores de la misma en el centro así como un apartado del centro destinado a reciclaje de papel, cartón, plástico En cuanto al tones de fotocopiadoras e impresoras y material informático o electrónico se deposita en el punto limpio.

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

La política ambiental es comunicada a todas las partes interesadas, tanto trabajadores para su conocimiento como para su cumplimiento, así como a proveedores y clientes, tal y como especifica el procedimiento establecido para tal fin en la norma ISO 14001

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?

Colaborar en la acción social con la comunidad rural principalmente con los colectivos más desfavorecidos

36.- ¿Podría enunciar un área de mejora?

Planificación en la gestión

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, ¿Cuáles son?