

## RSA - PYMES

---

### Empresa evaluada

**CENTRO DE ESTUDIOS SCIO, S.A.**  
CIF:A22018840  
Paseo Ramon y Cajal nº:1 Pral  
22001 - Huesca  
Huesca

### DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

#### 01 - Denominación de la organización

Centro de Estudios, S.A.

#### 02 - Dirección - CP - Población

Paseo Ramón y Cajal, 1, pral 22001 HUESCA  
Plaza Unidad Nacional, 8, pral 22001 HUESCA

Es el mismo local que tiene dos entradas, la entrada de plaza Unidad Nacional fue la oficial anteriormente, ahora se usa como salida de emergencia.

#### 03 - Sector. Actividad

Formación no reglada. Formación ocupacional.

#### 04 - Año comienzo actividad.

1983

#### 05 - Número de personas empleadas

Habitualmente 8, en picos de trabajo hasta 13 o 14.

#### 06 - Persona contacto

Jorge Pascual Sesé

#### 07 - E-mail contacto

[gerencia@cescio.com](mailto:gerencia@cescio.com)

#### 08.- Página web

[www.cescio.com](http://www.cescio.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**

Por la naturaleza de nuestra empresa y dada la importancia de la formación procedente de las administraciones nos influye de sobremanera los cambios políticos.

la pandemia ha sido la tormenta perfecta en el sector de los servicios que se trabaja con grupos, y con los que el trabajo individual es imposible por precio.

Los constantes cambios de aforo y la imposibilidad de ampliar los grupos con los cambios -el cliente ya se ha perdido-.

Las academias, autoescuelas, gimnasios, talleres...hemos sido muy afectados. Una nueva ola global de pandemia remataría los sectores.

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

No

### **2.1. Información adicional**

El que sigamos con actividad es un ejemplo de que nos enfrentamos a esas tendencias.

## **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 plantean y planifican de forma voluntaria aspectos sociales y ambientales en el corto, medio y el largo plazo de la organización

### **3.1. Información adicional**

A pesar de que por motivos económicos no vamos a renovar la norma 14000, vamos a seguir aplicando sus principios en todos los aspectos medioambientales como si la matuviese en vigor

### **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**

Se colabora con asociaciones e instituciones cuando plantean proyectos realistas, asequibles e inmediatos.

## **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.**

Conocemos los grupos de interés con los que interactuamos en la actividad de la organización

**5.1. Información adicional**

Tenemos tres grupos de clientes: cursos subvencionados, apoyo al estudio y oposiciones. Cada uno es muy diferente.

**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**

Tenemos encuestas que pasamos a todos los alumnos.

Las tendencias de las administraciones son difíciles de prever hasta que no se publican de forma más o menos oficial.

**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 documento con normas o pautas de actuación, -manual de bienvenida o similar- que se difunde a todos los trabajadores cuando se incorporan a la organización

**7.1. Información adicional**

Existe un documento de declaración de política de calidad y medioambiente que firma el administrador.

**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**

La política de calidad de la empresa se entrega a todos los empleados y además es pública.

**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**

Hemos realizado acciones conforme han ido surgiendo las ocasiones, en general en

función del cambio en circunstancias personales de las trabajadoras.

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

No existe Plan de RS ni acciones concretas, por tanto, no se plantean objetivos ni indicadores

**10.1. Información adicional**

Como ya hemos indicado la mayoría de las acciones se han planteado fruto del cambio en las circunstancias personales de las empleadas lo que impide cualquier tipo de planificación, aún así se ha procurado implementar la flexibilidad horaria para facilitar conciliación laboral y gratuidad en los servicios que proporciona la empresa a los hijos de los empleados.

## **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**

Existe un modelo de encuesta habitual. En los casos de cursos oficiales con sus encuesta propia se hace una copia si es posible, si no, se analizan los resultados.

Este año hemos certificado con AENOR nuestra carta de servicios, lo que sin duda redundará en información y análisis de la satisfacción del cliente

**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**

Las normas de calidad nos obligan a plantear una serie de objetivos.

## **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**

Se realizan encuestas a todos nuestros alumnos y se analizan anualmente a través de la memoria anual que se realiza para estudiar la empresa y la aplicación del sistema de gestión de calidad integrada.

## **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**

Siempre se plantea que el producto o servicio sea lo más responsable posible para que la calidad del producto sea la máxima posible en todos los aspectos.

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

Se ofrece un servicio postventa integral

### **15.1. Información adicional**

Es habitual resolver dudas de antiguos alumnos. No existe un sistema normalizado para esta atención al cliente, pues depende de circunstancias, inmediatez y de la disponibilidad de tiempo del profesorado en ese momento.

## **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**

En la hoja de matrícula se especifican las características del servicio que se ofrece.

## **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

### **17.1. Información adicional**

A raíz de la nueva ISO 9000 se estableció una "Encuesta Clima Laboral", lo que nos proporciona información muy valiosa para corregir aquellos aspectos que la encuesta señala.

## **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 cultural)?**

No se han desarrollado actividades en esta materia

### **18.1. Información adicional.**

Es una empresa pequeña, todos los trabajadores son mujeres excepto el administrador. En

la práctica solamente hay dos categorías laborales, o administrativo o docente, la promoción interna es en la práctica imposible.

### **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.**

Flexibilidad de horario excepto en la impartición de clases. No se cobran los servicios a los hijos 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.**

A demás de las propuestas se aprovecha la formación que nos ofrecen de forma gratuita y nos parece interesante.

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

Se realizan acciones formativas para mejorar las competencias técnicas en el desempeño del puesto de trabajo, en función de las necesidades de cada departamento y/o de cada puesto de trabajo.

#### **21.1. Información adicional.**

Se aprovecha la formación gratuita que ofrecen las distintas instituciones. En caso de que la formación necesaria no sea la ofertada se procura impartir con el crédito de formación de la empresa.

### **Seguridad y Salud**

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

Se ha realizado la evaluación de riesgos laborales y planificado la acción preventiva

#### **22.1. Información adicional.**

La evaluación de la salud laboral la realiza la empresa correspondiente, y presenta su plan y conclusiones anualmente

### **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.**

Se compra todo lo posible en los proveedores cercanos, tanto para favorecer el comercio local, como para minimizar las afecciones medioambientales por el transporte

**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.**

Los proveedores se clasifican y evalúan, pero en muchos de ellos es imposible, pues son oligopolios y es difícil evaluar o buscar alternativas a proveedores de agua, energía, telefonía...

**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.**

Mantenemos relaciones tanto comerciales como de colaboración social con diversas organizaciones como YMCA y Secretariado Gitano. En ambos casos se difunde su acción y se colabora en las acciones que ejecutan.

**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.**

Se colabora profesionalmente y de manera informal con instituciones como YMCA o Secretariado Gitano

**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?**

Se comunican a las personas empleadas de manera puntual y no sistematizada

#### **27.1. Información adicional**

En general, al ser una empresa tan pequeña y familiar, todas las actuaciones e información se comparten con toda la organización.

### **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?**

No se comunican

#### **28.1. Información adicional**

Existe una comunicación directa con la AMYPA del colegio próximo a nuestra empresa con el que colaboramos e intercambiamos información, con YMCA, Secretariado Gitano...siempre con la intención de hacer llegar las actividades al mayor número de personas interesadas.

## **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.**

Se sigue la norma de gestión integrada iso 9001-14001 de 2015.

### **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.**

Se sigue la norma de gestión integrada iso 9001-14001 de 2015.

### **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

Dado que nuestro producto/servicio es formación, es muy difícil establecer patrones de economía circular. Por ejemplo el INAEM valora la entrega de materiales nuevos (p.e. manuales o libros) y en caso de auditoría exige las facturas, lo que imposibilita el uso de manuales o libros de segunda mano.

## 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 sigue la norma de gestión integrada iso 9001-14001 de 2015.

## 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 - Capacitar a las personas de la empresa
- 4 - Emplear prácticas empresariales abiertas y transparentes
- 5 - Disponer de unos líderes (personas con mando) que son valiosos y gestionan ejemplarmente
- 6 - Poner en práctica medidas para crear un buen clima laboral
- 7 - Disponer de presupuesto
- 8 - Escuchar las necesidades y expectativas de sus grupos de interés
- 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?

Es una empresa prácticamente familiar y la flexibilidad horaria es total siempre que no altere los horarios de clases programadas. Se intenta facilitar la conciliación lo más posible.

No se cobran los servicios a los hijos de los empleados.

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

Hacer hincapié ante los alumnos en algunos aspectos de la gestión ambiental como el uso de papel, fotocopias, impresiones y separación de residuos.

**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 3. Salud y bienestar.
- ODS 4. Educación de calidad.
- ODS 5. Igualdad de género.
- ODS 8. Trabajo decente y crecimiento económico.
- ODS 10. Reducción de las desigualdades.