

## RSA - PYMES

---

### Empresa evaluada

**SERRANO FARADUES CONSULTORES  
INGENIEROS, S.L.**  
CIF: B99155830  
C/Panamá nº:4 Local 6  
50012 - Zaragoza  
Zaragoza

### DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

#### 01 - Denominación de la organización

SERRANO FARADUES CONSULTORES INGENIEROS, S.L.

#### 02 - Dirección - CP - Población

C/ Panamá, nº 4 local  
50012 Zaragoza

#### 03 - Sector. Actividad

Enseñanza no reglada de formación y perfeccionamiento profesional

#### 04 - Año comienzo actividad.

2003

#### 05 - Número de personas empleadas

3

#### 06 - Persona contacto

Miguel Serrano Faradues

#### 07 - E-mail contacto

info@serranoconsultores.com

#### 08.- Página web

www.serranoconsultores.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)**

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**

SERRANO FARADUES CONSULTORES INGENIEROS, S.L. se encuentra directamente afectada por el contexto externo (PESTEL) de la Comunidad Autónoma de Aragón y especialmente de la Comarca Central (Área Metropolitana de Aragón).

Se realiza un análisis del contexto interno y externo de la organización, así como una definición de las necesidades y expectativas de las diferentes partes y grupos de interés.

Continuamos en constante proceso de adaptación a la realidad que nos rodea.

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

Si

#### **2.1. Información adicional**

Si, es importante para un desarrollo ético y sostenible del negocio tener una perspectiva global del contexto en el que se encuentra, tanto pasado, presente como futuro.

Se realiza un análisis DAFO de la organización para la implantación de mejoras actualizadas a la nuevas circunstancias.

## **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**

Serrano Consultores integra en en su estrategia de gestión los siguientes retos:

- Económicos: creación de empleo y generación de riqueza y bienestar desde el cumplimiento de la legalidad.
- Sociales: igualdad de género y conciliación de la vida personal y profesional.
- Gestión Medioambiental: ahorro energético, reducción de residuos y reciclaje.

### **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 se destina a los proyectos sociales y medioambientales sin analizar el resultado de los proyectos

#### **4.1. Información adicional**

Se revierte alrededor del 5% del beneficio anual de la organización en proyectos sociales y medioambientales por medio de apoyo a ONG locales e internacionales.

Además de esto debido a la actividad se imparten los cursos bajo una perspectiva de mejora social y ambiental (módulos de igualdad, búsqueda y mejora de empleo y sensibilización ambiental).

Este presupuesto es revisado y adaptado en caso de situaciones como la pasada pandemia, en la que se mantuvieron las acciones que se venían realizando a pesar de no tener buenos resultados económicos.

## **Impulso del diálogo con los grupos de interés/stakeholders**

**5.- Tiene identificados su organización los grupos de interés/colectivos con los que se relaciona: empleados, clientes, proveedores, posibles inversores, apoyos y alianzas con asociaciones, organismos públicos, medios de comunicación, otros.**

Tenemos identificados los grupos de interés de la organización y realizamos una gestión específica de cada uno de ellos.

### **5.1. Información adicional**

Se realiza una comunicación directa con los mismos. Contando con un plan de comunicación asociado. Se cuenta con un buzón de sugerencias y encuestas para conocer su nivel de satisfacción o insatisfacción.

Se realiza una encuesta de clima laboral a trabajadores propios y subcontratados.

Así como una recopilación del nivel de satisfacción y sugerencias de alumnos y docentes.

**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**

Se ha realizado un análisis de las necesidades y expectativas de las diferentes partes y grupos de interés, tanto internos (propiedad, trabajadores) como externos (clientes-alumnos, proveedores, profesores externos, administración, competencia y bancos). Según lo establecido en la norma ISO 9001:2015 revisada anualmente por una entidad externa independiente (Documento del sistema: Partes interesadas ? Contexto).

## **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**

Se tienen definidas las funciones, requisitos, responsabilidades y competencias necesarias para los puestos de trabajo. Esta información es suministrada en la incorporación y refrescada por medio de sensibilizaciones periódicas.

La dirección y el personal de la organización cuenta con una dilatada experiencia en docencia y en gestión de cursos y alumnos.

**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**

Se cuenta con un manual de formador y un dossier informativo, los cuales se suministran, dando toda la información necesaria para la impartición de formaciones de forma homogénea.

Se realiza una sensibilización periódica donde se comunica política de gestión, objetivos de mejora, así como efectos y consecuencias de realizar el trabajo correctamente o de manera errónea.

## **Plan de Responsabilidad Social**

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

Este año se ha elaborado un primer plan de actuaciones en materia de Responsabilidad Social

#### **9.1. Información adicional**

Se prima el trato correcto de trabajadores y subcontratas, así como se fomenta el trabajo en equipo y la conciliación y flexibilidad de horarios.

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

Se plantean objetivos e indicadores a nivel general

#### **10.1. Información adicional**

Se ha establecido un objetivo en 2020, con continuidad en 2021 y 2022, en relación a la mejora de la Responsabilidad Social en la organización: mejora de condiciones laborales de trabajadores y colaboradores, gestión de sugerencias, transparencia, gestión ética de la organización, colaboración con ONG's.

## **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**

Si, se cuenta con un procedimiento establecido para conocer el grado de satisfacción de alumnos y de docentes. Se mantiene comunicación directa y continua con los clientes. Realizando mejoras para alcanzar los niveles necesarios.

#### **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**

Por medio de un análisis de la información suministrada en las encuestas de satisfacción. Se realizan planes de mejora y objetivos asociados.

### **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**

Si, se realiza una monitorización de los cursos vigentes y ofertados por INAEM, así como de las necesidades de clientes. Se diseñan cursos a medida de los clientes, realizando una innovación continua en los títulos, la metodología y sus contenidos.

Se ha reformado en 2019 los aseos femeninos para transformarlos en un aseo adaptado a personas con discapacidad.

Se ha reformado en 2020 las aulas para permitir mantener el aforo con las distancias mínimas de seguridad.

Se ha invertido en 2021 en tecnología que facilita la impartición presencial y remota: licencias aula virtual, cámaras, sonido, tabletas digitalizadoras, pizarras interactivas, etc.

Se ha invertido en 2022 en redistribución de espacios, actualización de equipos y mobiliario que redundan en la mejora del servicio.

### **Calidad de los productos y servicios**

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

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

#### **14.1. Información adicional**

Por medio del sistema de gestión certificado por LRQA, se tienen en cuenta los aspectos ambientales asociados a la actividad, fomentando las buenas prácticas ambientales de los empleados y alumnos.

En cuanto a los aspectos sociales, se dan facilidades al alumnado con especiales necesidades para que puedan participar en nuestras formaciones en igualdad de condiciones.

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

Se ofrece un servicio postventa integral y de manera proactiva, en el que la organización informa a sus clientes de posibles defectos o errores en el producto o su comercialización

#### **15.1. Información adicional**

Se tiene en cuenta cualquier necesidad posterior a la impartición, y se realiza un control y

planificación de toda la documentación y burocracia posterior a la impartición del curso. En caso de cualquier incidencia se realiza un seguimiento de esta para la corrección de la misma. Controlado por medio del P-7-5(For) r3 -Producción y prestación 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**

En todos los casos se redacta una propuesta en la que se proporciona detallada información sobre el servicio ofertado. Igualmente a la finalización del proyecto se pone a disposición un informe que detalla todo el desarrollo del proceso, según lo establecido en el P-7-2r3 -Comercial.

## **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**

Se realiza periódicamente una encuesta de clima laboral, suministrada a todos los trabajadores y docentes.

### **Igualdad de oportunidades y no discriminación**

#### **18.- ¿Cómo se garantiza en su organización el Principio de Igualdad de Oportunidades (acceso a los puestos de trabajo, la formación, el desarrollo profesional y la retribución) y la no discriminación (circunstancias de género, origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual o cultura)?**

Se realizan acciones formales de sensibilización y formación dirigidas al departamento de personas, y se dispone de herramientas específicas para garantizar la equidad y el principio de no discriminación (protocolos de selección de personal, protocolos de promoción interna, política retributiva, ?) que se comunican a todos los trabajadores.

#### **18.1. Información adicional.**

Se prima la contratación de trabajadoras para los trabajos de gestión, y no se discrimina en ningún caso a docentes por género, origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual o cultura.

Se tiene en cuenta para la selección de los mismos la experiencia en el área a impartir la formación, así como su nivel de interacción con los alumnos.

### **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 la conciliación de todas las personas empleadas y actuaciones de sensibilización para promocionar la corresponsabilidad en los cuidados y labores domésticas.

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

En todos los casos se realiza una conciliación entre la vida personal, familiar y laboral. La dirección es especialmente sensible a que todos los miembros de la plantilla estén satisfechos en este sentido, dentro de lo posible. Este tipo de actuaciones específicas incluyen por ejemplo la adaptación de horarios, la elección de las vacaciones, o el teletrabajo.

## **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.**

Por medio de la evaluación de competencias (realizada de manera continua y registrada anualmente), se cuenta con un plan de formación interno, así como una gestión de los RRHH por medio del P-6-1r4 -Gestión de recursos.

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

La organización cuenta con un modelo de evaluación de desempeño que incluye el desarrollo de las personas en base a competencias.

**21.1. Información adicional.**

Por medio de la evaluación de competencias (realizada de manera continua y registrada anualmente), se cuenta con un plan de formación interno, así como una gestión de los RRHH por medio del P-6-1r4 -Gestión de recursos.

## **Seguridad y Salud**

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

Además de desarrollar el sistema de prevención de riesgos laborales y de seguimiento de la siniestralidad y enfermedad laboral, se han introducido medidas adicionales para favorecer la salud laboral de las personas trabajadoras (por ejemplo, espacios de esparcimiento, salud psicológica, educación postural, medidas de apoyo a las víctimas de violencia de género, etc.)

**22.1. Información adicional.**

Se cuenta con un sistema de prevención de riesgos laborales que incluye la vigilancia de la

salud, con el seguimiento de la siniestralidad y enfermedad laboral.

Se han introducido medidas adicionales para favorecer la salud laboral de las personas trabajadoras (por ejemplo, espacios de esparcimiento, salud psicológica, educación postural y de primeros auxilios).

## **PROVEEDORES**

### **Compras responsables**

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

Los criterios de compra integran aspectos ambientales y sociales específicos para todos los productos, bienes y servicios que adquiere la organización, y son revisados de forma periódica.

##### **23.1. Información adicional.**

El sistema de Calidad de la empresa a través del procedimiento P-7-4(For) establece el criterio de evaluación de proveedores en el formato "FP-7-4(For)(2): Lista - evaluación de proveedores", bajo los criterios que se revisan anualmente.

### **Clasificación y evaluación de proveedores**

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

Los criterios de clasificación y selección de proveedores contemplan aspectos ambientales y sociales asociados a la actividad.

##### **24.1. Información adicional.**

El sistema de Calidad de la empresa a través del procedimiento P-7-4(For) establece el criterio de evaluación de proveedores en el formato "FP-7-4(For)(2): Lista - evaluación de proveedores", bajo los criterios que se revisan anualmente.

## **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 sin planificación específica

##### **25.1. Información adicional.**

Habitualmente realizamos actuaciones, algunas veces planificadas y otras si planificar:

- Se colabora económicamente con Médicos Sin Fronteras.
- Se colabora con la asociación deportiva Peña La Unión.
- Se asesora, facilita acceso a bolsa de empleo y prácticas a todas las personas que nos lo solicitan.
- Puntualmente se imparte formación de forma gratuita a personas con necesidades



concretas.

- Se ha facilitado espacio de trabajo, medios y soporte a emprendedores de forma totalmente desinteresada.
- En proyectos de formación a trabajadores y desempleados, aumentando los conocimientos, así como las capacidades para la mejora en las condiciones del trabajo, y de conocimiento.
- Se ha colaborado proveyendo pantallas de protección, sensores de mascarillas y otros elementos de seguridad, mediante impresión 3D, a personal sanitario de diferentes hospitales, fuerzas de seguridad, pymes, etc. A través de la comunidad de Aramakers, Coronamakers Aragón y Fundación San Valero.
- Se realiza impartición de acciones formativas a Fundaciones en condiciones económicas ventajosas, por debajo de mercado.
- Se facilita licencias y préstamo de equipos informáticos a alumnos con especiales necesidades.
- Se financia transporte público a alumnos con especiales necesidades.

### **Alineación de los proyectos sociales con la estrategia de negocio**

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

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

##### **26.1. Información adicional.**

Es prioritaria la formación para la mejora de las condiciones sociales de las personas, para el crecimiento personal y para la mejora de las condiciones laborales o la reincorporación al mercado laboral. Especialmente de la personas con riesgo de exclusión o problemas psicosociales.

### **Transparencia con el entorno social de la organización**

#### **27.- En el caso de desarrollar actuaciones en materia social ¿en qué medida se comparten con las personas empleadas y otros grupos de interés, fomentando su participación e implicación activa?**

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

##### **27.1. Información adicional**

Se realizada una labor de divulgación de las acciones realizadas dentro de la organización y en el entorno más cercano a la empresa.

### **Comunicación y fomento de buenas prácticas**

#### **28.- ¿En el caso de desarrollar actuaciones en materia social ¿en qué medida se realiza una comunicación proactiva en la Comunidad Local?**

Se informa únicamente cuando se demanda

##### **28.1. Información adicional**

No hay establecida una política de comunicación de las actividades en materia social desarrolladas por la empresa.

## **AMBIENTAL**

### **Impacto ambiental**

#### **29.- Respecto a los temas medioambientales, ¿cómo tiene en cuenta su organización el impacto ambiental en el desarrollo de la actividad?**

Se 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.**

Se realiza un seguimiento de indicadores ambientales significativos (consumos y generación de residuos).

Se cuenta con indicadores de huella de carbono.

### **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 difunde y pone a disposición pública en el centro el manual de buenas prácticas ambientales para que cualquier persona conozca su existencia y compromiso de cumplimiento.

### **Economía circular**

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

Existen iniciativas asentadas para integrar en las operaciones materiales reciclados, reutilizar los productos, reciclar los residuos, y consumir energía no contaminante.

##### **31.1. Información adicional**

Existen iniciativas asentadas para integrar en las operaciones materiales reciclados, principalmente mediante la reutilización de materiales de consumo y equipos.

Y en torno al 48% de la energía que se consume es renovable.

### **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 comunican las buenas prácticas ambientales implantadas y comunicadas a trabajadores, formadores y alumnos.

Se cuenta con cartelería y recordatorios en las aulas y centro.

Se comunican los objetivos de mejora ambiental aprobados.

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

### **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?**

10

### **Puntos fuertes y áreas de Mejora**

**35.- ¿Podría enunciar un punto fuerte?**

La flexibilidad y capacidad de respuesta rápida.

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

Documentación, comunicación y difusión.

### **Agenda 2030 y Objetivos de Desarrollo Sostenible**

**¿Conoce su organización la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)?**

Sí, mi organización conoce la Agenda 2030 pero no ha establecido ningún compromiso con la consecución de los ODS.

**En caso afirmativo, ¿su organización tiene identificados los ODS prioritarios sobre los que más impacta?**

Si

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

- ODS 4. Educación de calidad.
- ODS 5. Igualdad de género.
- ODS 7. Energía asequible y no contaminante.
- ODS 8. Trabajo decente y crecimiento económico.
- ODS 9. Industria, innovación e infraestructura.
- ODS 12. Producción y consumo responsable.
- ODS 13. Acción por el clima.