

## RSA - PYMES

---

### Empresa evaluada

**CENTRO FORMACIÓN POLO, S.L.**  
CIF:B99311011  
Polígono Industrial Mediavega 1.-  
50300 - Calatayud  
Zaragoza

### DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

#### 01 - Denominación de la organización

Centro de Formación Polo SL

#### 02 - Dirección - CP - Población

Polígono Industrial Mediavega, nave 1.  
50.300 Calatayud (Zaragoza)

#### 03 - Sector. Actividad

Centro de formación no reglada y formación profesional para el empleo.

#### 04 - Año comienzo actividad.

2011

#### 05 - Número de personas empleadas

En nuestra plantilla contamos con:  
1 Administrador  
1 Profesor autónomo  
1 Directora y docente del Centro de Formación  
Según la demanda de clases se cuenta con más profesores en plantilla

#### 06 - Persona contacto

Jaime Polo Cortés

#### 07 - E-mail contacto

[formacion@centroformacionpolo.com](mailto:formacion@centroformacionpolo.com)

#### 08.- Página web

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

Debido a que parte de nuestra actividad está vinculada a planes de formación dirigidos a personas ocupadas y desempleadas (y que son subvencionados por el Gobierno de Aragón, Fondo Social Europeo ...) tenemos muy en cuenta dentro de nuestra planificación tanto a corto. medio como a largo plazo, factores económicos, políticos y sociales. Ya que nuestro objetivo es el de formar profesionales para mejorar su empleabilidad (y con ello generar riqueza, eliminar barreras sociales ...).

También tenemos muy en cuenta la sensibilización en medioambiente, e igualdad de género, así como la inserción laboral y son temas que tratamos en nuestras aulas, además de contar con infografías colocadas en el Centro de Formación, para así sensibilizar a nuestro alumnado.

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

Si

### **2.1. Información adicional**

Si consideramos que una PYME puede estar al día en estos temas, aunque requiere emplear recursos humanos y técnicos para poder estarlo.

## **Integración en la estrategia de los retos económicos, sociales y ambientales**

### **3.- Al planificar la actividad de su organización, ¿se incluyen los aspectos sociales y ambientales?**

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

### **3.1. Información adicional**

Se planifican anualmente las acciones para conseguir alcanzar los objetivos medioambientales marcados

### **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**

En cuanto a los retos sociales y económicos: destinamos medios propios (con la inversión económica que conlleva) para la elaboración de una bolsa de empleo, en la que incluimos a todos nuestros alumnos (que quieren formar parte de ella), intermediamos con empresas sobre todo de los sectores del metal, agricultura. Y ayudamos a nuestro alumnado a la hora de redactar cv, cartas de presentación...

En los retos medioambientales trabajamos a diario en la concienciación de la importancia del reciclaje, tenemos una zona del centro destinada al reciclaje y también insistimos en reducir los impactos ambientales y en la importancia de las 7R.

### **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**

Tenemos completamente identificados los grupos de interés colectivos (stakeholders) y también realizamos un tratamiento específico para cada uno de ellos. Podemos diferenciar los siguientes grupos de interés en nuestro centro:

- clientes: alumnos del centro de formación, empresas privadas
- organismos públicos: INAEM, SEPE
- proveedores: suministran el material, dan charlas, realizamos visitas...
- empleados: docentes, directora ...
- medios de comunicación: prensa, radio y redes sociales.

#### **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**

Dentro de la certificación de calidad ISO 9001/2015 que poseemos, se establecen tanto los grupos de interés del Centro de Formación, así como los procedimientos y relaciones con cada uno de ellos. Como ejemplo cabe destacar la realización de encuestas de satisfacción a nuestros alumnos y docentes (a partir de las cuales realizamos un informe que nos ayuda a mejorar continuamente), también hemos establecido unos márgenes de satisfacción interna en cuanto a nuestra relación con los proveedores. Y estamos siempre abiertos al diálogo.

### **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**

Viene recogido en nuestro sistema de calidad ISO 9001 y está a disposición de todos los que formamos el Centro de Formación

**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**

Lo tenemos recogido dentro de nuestra certificación de ISO 9001, y tenemos un plan de comunicación específico para difundirlo a los empleados

**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**

Estamos llevando un gran número de acciones incluidas dentro de la responsabilidad social, en el transcurso normal de nuestro trabajo. Y estamos trabajando para establecer planes de actuación organizados que nos ayuden a mejorar en temas medioambientales y sociales sobre todo. Y también que nos lleven a la consecución de los ODS de la Agenda 2030.

**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 específicos, teniendo en cuenta otras variables como plan de negocio, mercado y competencia, futuros requisitos legales, ?.

**10.1. Información adicional**

Dentro de nuestra certificación ISO 9001, se establecen los objetivos genéricos y específicos del Centro de Formación, así como los indicadores que nos guiarán para conseguirlos

**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**

Disponemos de encuestas de satisfacción que realizamos en todos los cursos a nuestro alumnado, además acabamos de hacer la revisión de las mismas para que nos den

información acerca de los aspectos más relevantes sobre nuestros recursos didácticos, docentes, instalaciones, organización....

Analizamos al finalizar cada uno de los cursos los resultados, lo que nos permite establecer mejoras inmediatamente.

Y a su vez podemos realizar una comparativa, viendo como van evolucionando los resultados.

**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**

Se identifican por medio de las encuestas de satisfacción así como por el diálogo informal con ellos, se analizan en informes y se establecen procesos de mejora dentro de nuestro sistema de calidad ISO 9001.

**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**

Al dedicarnos a la formación para el empleo estamos constantemente en contacto con empresas y trabajadores (ocupados y desempleados) que nos hacen saber sus necesidades formativas.

Una vez las conocemos comprobamos si estamos homologados para dar ese tipo de formación, en caso de no estarlo preparamos nuestros medios materiales e inmateriales para realizar la homologación.

Además, dentro de los certificados de profesionalidad que impartimos, aunque debemos ajustarnos a la normativa en cuanto a contenidos, procuramos realizar prácticas novedosas en nuestros talleres.

Nuestros docentes trabajan también en su actualización y formación continua.

**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**

Se tienen en cuenta proponiendo orientación a la sostenibilidad y otros temas sociales

**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**

A raíz de sacar el RSA nos hemos adherido al sistema arbitral de consumo, por lo que disponemos de un sistema normalizado que nos permite realizar el control de calidad del servicio. Además contamos también con encuestas para que nuestros alumnos evalúen la calidad de nuestros servicios de formación y vienen recogidos en nuestro sistema ISO

#### **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**

Damos a conocer a nuestros alumnos y personas interesadas en nuestra formación toda la información relativa a nuestra formación y también las diferentes alternativas que tienen para conseguir la formación que necesitan. Además, cuando se trata de los planes de formación subvencionados, antes de publicitar la formación la publicidad debe pasar por comisión para ser aprobada.

#### **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**

A todos los trabajadores del centro se les pasa una encuesta de satisfacción, al finalizar la formación que imparten, y al personal que realiza funciones no docentes también se les realizan encuestas anualmente.

Vienen normalizadas dentro de nuestro sistema de calidad.

Y en cuanto detectamos que algo se puede mejorar, lo hablamos todo el equipo y vemos como implantarlo

#### **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.**

No se produce diferencias en el salario para las mismas funciones dependiendo del género de la persona que las desarrolla. Es decir para un puesto docente cobra lo mismo una mujer que un hombre. A la hora de ocupar los puestos tampoco se discrimina por estas circunstancias.

### **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.**

Como norma general en la empresa prima el diálogo y la sensatez, por lo que cuando es necesaria la conciliación personal y familiar se dispone de la libertad suficiente para poder hacer cambios si se necesita

### **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.**

En nuestro sistema de calidad ISO, se reflejan las necesidades formativas que se detectan así como el plan de formación que se sigue anualmente. Además, los trabajadores cuentan también con la libertad de sugerir la formación que necesitan

#### **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 trabaja en un plan de formación anual en el que damos participación a los trabajadores, recogiendo sus inquietudes y expectativas. Además, de tener en cuenta las necesidades del centro

### **Seguridad y Salud**

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

Existe una evaluación de riesgos en la que han participado de manera activa las personas

empleadas y se realizan acciones de concienciación y adquisición de competencias

#### **22.1. Información adicional.**

Una empresa externa lleva el servicio de PRL

### **PROVEEDORES**

#### **Compras responsables**

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

Existen unas indicaciones de compra de índole general para considerar los aspectos ambientales y sociales en la selección de los productos, bienes y servicios.

#### **23.1. Información adicional.**

Dentro del plan de calidad, en el listado de proveedores tenemos categorizados por impacto medioambiental y tenemos objetivos específicos anuales de aumento de compras a proveedores más sostenibles

#### **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.**

Se evalúan según el plan de calidad

### **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.**

Tratamos de contribuir a los valores culturales de nuestro entorno, colaboramos con ADRI, con el Centro de Menores de Ateca (CAM), con Cruz Roja, servicios sociales (del ayuntamiento de Calatayud, Ateca, Daroca ...)

#### **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.**

Al dar formación en los planes de formación subvencionados por la DGA y FSE, consideramos que contribuimos a la mejora social y económica dentro de nuestro ámbito de influencia.

Ya que en esta formación contamos con módulos de formación complementaria que se centran en ayudar en la búsqueda de empleo, y en sensibilizar en aspectos medioambientales y en la igualdad de género.

#### **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 difunden a través de los medios de comunicación habituales de nuestra empresa, como son anuncios en el propio centro, a través de redes sociales y página web.

#### **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 y se evalúan los impactos en medios de comunicación y redes sociales

#### **28.1. Información adicional**

se comunican a través de nuestra página web y redes sociales

### **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.

#### **29.1. Información adicional.**

nuestro objetivo es certificarnos en ISO 14001, para tener en cuenta nuestros impactos y también poder establecer los indicadores precisos

#### **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 a nivel interno para prevenir la contaminación y se desarrollan acciones que se comunican internamente.

### **30.1. Información adicional.**

Somos plenamente conscientes de las estrategias que podemos llevar a cabo para minimizar nuestro impacto ambiental y así contribuir lo menos posible al cambio climático. Además contribuimos a la formación de profesionales en temas medioambientales (como son las certificaciones en por ejemplo gases fluorados)

## **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**

Existe una zona dentro del centro destinada a concienciar sobre la economía circular y el reciclaje

## **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, con planes de comunicación específicos y por diversos canales (web, RRSS, newsletter, etc.) y existe una medición y seguimiento periódico.

### **32.1. Información adicional**

Tenemos por ejemplo implantado un sistema de reciclaje, con una zona dedicada a ello, y se comunica a través de infografías

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

10 - Disponer de unos líderes (personas con mando) que son valiosos y gestionan ejemplarmente

### 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?**

7

### Puntos fuertes y áreas de Mejora

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

La cercanía a nuestro alumnado

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

La comunicación o publicidad

### 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 6. Agua limpia y saneamiento.
- ODS 7. Energía asequible y no contaminante.
- ODS 9. Industria, innovación e infraestructura.
- ODS 10. Reducción de las desigualdades.
- ODS 11. Ciudades y comunidades sostenibles.
- ODS 12. Producción y consumo responsable.
- ODS 13. Acción por el clima.