

## RSA - PYMES

---

### Empresa evaluada

**MARTELES PINILLA SC**

CIF:J99552531

Avda la Jota 16 Local 3

50190 - Garrapinillos

Zaragoza

### DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

#### 01 - Denominación de la organización

Global School. Centro de formación

#### 02 - Dirección - CP - Población

Avenida de la Jota 16, local 3, 50190, Zaragoza

#### 03 - Sector. Actividad

Enseñanza no reglada

#### 04 - Año comienzo actividad.

2019

#### 05 - Número de personas empleadas

5

#### 06 - Persona contacto

Andrea Pinilla Bona

#### 07 - E-mail contacto

direccion.globalschool@gmail.com

#### 08.- Página web

No tenemos

### 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**

En nuestro centro de formación, especializado en idiomas, el tema educativo es un tema muy sensible socialmente. Parte de nuestro trabajo es contribuir en el mantenimiento de los derechos fundamentales de las personas en pro de la educación. Todo esto sin olvidarnos de otros temas como la economía o los avances tecnológicos que hoy en día son parte fundamental en la enseñanza y que afecta tanto a nuestros empleados como alumnos y familias.

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

No

#### **2.1. Información adicional**

La cooperación entre entidades, sobretodo entre PYMES, es algo que se debe de tener muy presente si se quiere crecer y ampliar horizontes. La colaboración entre grupos de interés ayuda al crecimiento de la empresa y a mitigar posibles impactos negativos que puedan sufrir.

## **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)

### **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**

Nuestra empresa colabora en determinadas acciones culturales y sociales que se realizan en el Barrio rural de Garrapinillos, como por ejemplo, siendo uno de los patrocinadores del Equipo de Fútbol Femenino del barrio. Además, también participamos en actos infantiles organizados por la Comisión de Fiestas del barrio. Este año, también vamos a colaborar con la alcaldía del barrio durante las jornadas culturales realizando una charla y un taller infantil.

## **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**

Nuestro centro de formación dispone de sistemas facilitadores de los principales procesos de gestión de la empresa, clientes, proveedores y empleados. El diálogo con nuestros clientes, en este caso la mayoría son familias, se establece mediante reuniones individuales del tutor/a e informes trimestrales que se envían personalizados. Además, se realizan reuniones quincenales con los empleados para supervisar cualquier incidente que pueda haber o simplemente mantener un diálogo en el que los empleados puedan hablar abiertamente o proponer iniciativas.

### **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**

El contacto con los grupos de interés es continuo, cercano y personalizado. Realizamos diferentes encuestas con nuestros clientes donde siempre dejamos campos de observaciones abiertos para que puedan expresar sus inquietudes. Además, el contacto tanto en persona como de forma telefónica es constante para comunicarnos con ellos, dejando más de lado el uso de correos electrónicos que, para estos asuntos, no creemos que sean tan convenientes. Cabe destacar que uno de los valores más importantes de nuestra empresa es nuestra clara vocación de servicio hacia nuestros clientes además de hacia la sostenibilidad de los puestos de trabajo con el objetivo de colaborar con el progreso social y económico del entorno.

## **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**

Existe y se fomenta una comunicación fluida, abierta y documentada, en la que todas las personas empleadas son conocedoras de los principios que rigen así como de las normas para el buen desarrollo de la actividad. Siempre se pone a disposición del personal de nuevo ingreso y se recuerda anualmente en el comienzo del curso académico.

### **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**

En relación a los objetivos, se dispone de un programa de acciones por áreas vinculado

directamente con los objetivos, proyectos y estrategias de la empresa.

## **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**

La responsabilidad social está presente en nuestra empresa desde su inicio y, aunque debido a los tiempos tan difíciles que hemos tenido que pasar estos dos años atrás, tenemos planeado abordar de manera formal un plan de actuación de Responsabilidad Social ya que son muchas las acciones e ideas que queremos llevar a cabo desde la empresa y que creemos pueden tener un impacto muy positivo. Este plan, nos permitiría ordenar las acciones y ponerlas en valor permitiéndonos una mejora continua de nuestro servicio.

### **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 pretende establecer objetivos e indicadores a nivel general.

## **CLIENTES**

### **Satisfacción de cliente**

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

Conocemos la satisfacción de los clientes de manera informal por la relación cercana que tenemos con ellos

##### **11.1. Información adicional**

El entorno en el que nuestra empresa está situada, nos permite conocer la satisfacción de nuestro cliente de primera mano y por lo tanto detectar en qué área concreta se pueden establecer mejoras. Además, disponemos de formularios que vamos enviando a lo largo del curso donde existe una sección de observaciones abierta para que puedan expresar sus inquietudes.

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

Se identifican mejoras y se implantan en los procesos de la organización

##### **12.1. Información adicional**

La evaluación de los datos que obtenemos tanto de reuniones individuales como de observaciones a través de encuestas, se realiza de forma continua y formal a través de reuniones semanales del equipo directivo en las que se revisan los datos y se buscan

soluciones si procede. Todos estos análisis se reflejan en las actas.

### **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**

Realizamos una escucha activa tanto de clientes como proveedores con el objetivo de atender las nuevas solicitudes de innovación de productos y servicios, sobre todo en lo que a tecnología se refiere. Somos proactivos e intentamos anticiparnos a las demandas. El equipo directivo está en constante búsqueda para desarrollar actividades orientadas a la mejora de los procesos, innovación en los modelos de negocio, desarrollo de mercados a través de nuevos clientes y nuevos productos. Además, se fomenta y promueve la innovación y la creatividad entre las personas empleadas de la empresa.

### **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.

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

Se ofrece un servicio postventa que atiende las consultas o incidencias con los productos / servicios.

##### **15.1. Información adicional**

La calidad de los productos, en nuestro caso cursos de idiomas mayoritariamente, viene dada por su capacidad de satisfacer las necesidades personales y expectativas de nuestros clientes. El servicio de postventa tiene marcada la importancia para el logro de la calidad pues es el último proceso que garantiza el paso a un nivel superior. De esta forma, nos permite conocer la opinión de nuestros clientes e identificar oportunidades de mejora, al igual que evaluar los productos y procesos.

### **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**

A través de las reuniones en persona que mantenemos con cada uno de nuestros clientes, se proporciona de forma detallada toda la información relacionada con nuestros cursos y servicios ofertados, incluyendo también los riesgos a corto y largo plazo que puede tener

adquirir un curso que desde la empresa no recomendamos. Además, ponemos a servicio de los clientes canales de comunicación donde les enviamos de forma detallada todo lo explicado en la reunión personal para que puedan consultarlo con más calma.

## **PERSONAS EMPLEADAS**

### **Satisfacción de las personas empleadas**

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

Sí, formalmente alguna vez hemos realizado alguna iniciativa puntual (reuniones específicas, encuestas, etc...)

##### **17.1. Información adicional**

Existe una relación muy cercana con el personal de la empresa lo que permite conocer de primera mano y prácticamente al instante el nivel de satisfacción de cada uno de ellos. Además, existen reuniones quincenales en las que se les da la oportunidad de trasladar cualquier observación que ellos creen oportuna. En caso de detectar alguna cuestión más particular, el equipo directivo se pone en contacto directamente con la persona afectada con el fin de buscar una solución inmediata.

### **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.**

Desde nuestra empresa, garantizamos el respeto al principio de igualdad de oportunidades por circunstancias de género, origen racial o étnico, religión, etc., tanto en los anuncios y procesos de selección para puestos de trabajo como en nuestra política sobre promoción interna y retribución. Se garantiza además la comunicación al mismo tiempo a todo el personal disponible de nuevos puestos a cubrir.

### **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 aplican medidas específicas de conciliación ante necesidades puntuales y casos concretos.

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

Desde el equipo directivo, siempre se atiende a las peticiones personales de los trabajadores en lo que a materia de conciliación personal, familiar y laboral se refiere, primando la satisfacción del empleado. Antes de finalizar el curso escolar, se mantiene una reunión individual con cada miembro del personal para la organización del curso siguiente teniendo en cuenta sus peticiones más allá de lo que indica el convenio colectivo. Se conceden permisos retribuidos no recogidos en el convenio para favorecer la vida familiar y laboral. Se realizan modificaciones horarias atendiendo a las necesidades tanto de los empleados como del alumnado.

## **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

### **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.

## **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.**

Todos nuestros empleados realizan un reconocimiento médico obligatorio al inicio de su actividad con nosotros. Además, también realizan los cursos de prevención pertinentes además de firmar uno protocolo de prevención propio del centro.

## **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.**

Desde nuestra empresa, somos cada vez más conscientes de la importancia de comprar productos locales ya que reduce la contaminación y los combustibles consumidos por el transporte, y fomenta además el desarrollo local. Es por eso que intentamos adquirir aquellos productos que podemos en los comercios del barrio.

## **Clasificación y evaluación de proveedores**

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

No existen criterios definidos para evaluar y clasificar a los proveedores

## **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.**

Nuestra intención es participar a partir de este nuevo curso en proyectos de acción social. El año pasado estuvimos en contacto con el centro de acogida de menores extranjeros de Garrapinillos para la realización de unas prácticas en nuestro centro.

### **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?**

No, no están unidos con el negocio

**26.1. Información adicional.**

A día de hoy, nuestra involucración en proyectos sociales continúa en proyecto y desarrollo.

### **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**

Todo lo que se realiza en materia social, se comunica al resto de la plantilla educativa tanto en reuniones como por mensajería instantánea.

### **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 comunican actuaciones de forma aislada de los proyectos realizados y colaboraciones en curso

**28.1. Información adicional**

Las actividades que se desarrollan en nuestro centro o a través de nuestro centro, se

comunican a través de redes sociales, folletos o correos electrónicos.

## **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.**

Poco a poco se están llevando actuaciones encaminadas a la sostenibilidad medioambiental. A través de nuestros cursos, incorporamos la educación ambiental, transmitiendo conocimientos y valores a nuestros alumnos. Además, proporcionamos como primera solución todos los recursos materiales en formato pdf o documentos on line. Disponemos de programas informáticos que facilitan el almacenamiento y gestión de la documentación minimizando el uso de papel. Además, los productos empleados por parte del personal de limpieza cumplen con toda la normativa medioambiental. Además, trabajamos en pro de la reutilización y reciclaje.

### **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.**

Hemos comunicado internamente, a los empleados y a los alumnos nuestro compromiso con el medio ambiente. Es más, este último curso escolar, hemos reducido al mínimo el uso de papel, primando el uso de la tecnología, la firma digital de documentos, etc.

### **Economía circular**

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

Existe alguna iniciativa puntual en uso de productos reciclados, reutilización de materiales y reciclaje de los residuos generados.

##### **31.1. Información adicional**

A pesar quizás de no dominar este tema, creemos que los conceptos básicos forman parte de la gestión diaria del centro. Utilizamos mucho material reciclado, sobre todo papel y cartón. Intentamos reducir al mínimo los residuos ya que intentamos reutilizarlos con nuestros alumnos a través de manualidades. En cuanto al tema energético, intentamos aprovechar todas las aulas en las mismas franjas horarias para así utilizar tanto la calefacción y/o el aire acondicionado para todos a la vez, de esa manera intentamos evitar

que solo haya una clase en una franja horaria.

### **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 comunican, pero exclusivamente a grupos de interés implicados

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

5

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

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

Compromiso con el desarrollo social y cultural a través de la educación.

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

La falta de documentación y protocolos de todas las acciones que se llevan a cabo, además de la necesidad de un plan estratégico formal para las mismas.

#### **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 8. Trabajo decente y crecimiento económico.
- ODS 10. Reducción de las desigualdades.