

## RSA - PYMES

---

### Empresa evaluada

**FORMACION FLOSERVICE 2021, SL**

CIF:B01918572

Avenida de Aragón, 16 Bajo  
44002 - Teruel  
Teruel

### DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

#### 01 - Denominación de la organización

FORMACION FLOSERVICE 2021, SL

#### 02 - Dirección - CP - Población

Avenida de Aragón, 16 Local  
44002 TERUEL

#### 03 - Sector. Actividad

Educación  
Servicios recreativos y culturales  
Servicios de cuidado a menores

#### 04 - Año comienzo actividad.

2020

#### 05 - Número de personas empleadas

12

#### 06 - Persona contacto

Maria Torres Orrios

#### 07 - E-mail contacto

[admin@floserviceformacion.com](mailto:admin@floserviceformacion.com)

#### 08.- Página web

<https://floserviceformacion.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 consideran importantes si bien no existe un análisis estructurado de los mismos

## **1.1 Información adicional**

Nuestra estrategia se basa en materializar la propuesta planteada alcanzando un nivel de calidad y exigencia muy alto aportando nuestros medios humanos y materiales para alcanzarlo.

Somos conocedores del Plan Corresponsables ya que gestionamos en diversos centros educativos los servicios durante el curso académico.

En nuestro equipo estamos comprometidos con los derechos universales. Entre ellos, la igualdad de género y la no violencia. Siendo estos uno de los pilares básicos de nuestra metodología. Apoyándonos en la normativa vigente, podemos destacar el Plan Corresponsables con el objetivo de garantizar la responsabilidad compartida entre hombres y mujeres.

Así, teniendo en cuenta que nuestro propio equipo cuenta con trabajadores jóvenes con miras a formar una familia, nos importa asegurar esta creación de empleo adecuada y de calidad, garantizando todos los derechos laborales a nuestros empleados y brindándoles un servicio de cuidado profesional. Aspectos tan básicos como el bienestar y la asistencia se han convertido en valores fundamentales. En una sociedad tan desarrollada como la actual, no debería ser cuestionable el poder compaginar las obligaciones laborales con el cuidado nuestros menores.

Desde nuestra empresa, primamos esta conciliación familiar y fomentamos la redistribución de las distintas tareas, así como los tiempos de cuidado.

Además, esta nueva política pretende romper con la brecha salarial que todavía hoy en día es notable y pretende acabar con todo tipo de precariedad. En este sentido, nosotros contamos con una gran mayoría femenina, la cual cuenta con todo tipo facilidades y tiene a su disposición la ayuda que le brinda el resto del equipo.

En definitiva, todavía no hemos alcanzado la igualdad entre hombres y mujeres en la sociedad actual. Por lo tanto, se hace inevitable que desde los escalones más bajos tomemos acción y formemos parte activa de la solución. Garantizando los derechos universales a todos nuestros trabajadores, fomentando la no violencia y el respeto y promoviendo entornos laborables seguros y dispuestos a ofrecer cuidados profesionales adecuados.

Consideramos también importantes los temas tecnológicos y utilizamos en el día a día aplicaciones informáticas que nos permiten dar un mejor servicio a nuestros clientes. También estamos presentes en redes sociales para darnos a conocer e interactuar con nuestros clientes presentes y potenciales.

## **2.- ¿Cree que las PYMES o pequeñas organizaciones pueden enfrentarse de forma**

## individual a temas como los anteriores?

No

### 2.1. Información adicional

Las Pymes pueden en su día a día aplicar políticas que contribuyan a mejorar algunos de los temas mencionados pero, en lo que se refiere a las cuestiones política, cambios normativos o de gobierno y cuestiones medioambientales de estructura, por si mismas, poco pueden hacer en mi opinión.

## 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

En el orden social, se permite, en la medida de lo posible, la flexibilidad horaria, el trabajo a distancia y jornadas de trabajo reducidas para favorecer la conciliación de la vida familiar y laboral.

En lo que se refiere a las medidas de carácter medioambiental, se sustituyeron las luminarias por otras de bajo consumo, se imprime lo imprescindible y a doble cara y en las actividades que realizamos con niños, además de enseñar en el cuidado del medioambiente, se realizan manualidades con materiales reciclados.

### 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

Tenemos alumnos con situaciones familiares complicadas a los que no cobramos las cuotas por las actividades que realizan para no estigmatizarlos.

Colaboramos con asociaciones deportivas con un pequeño patrocinio.

## 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

Nuestros grupos de interés o partes interesadas son nuestros Clientes, nuestros empleados empleados, y nuestros proveedores.

Mantenemos comunicación constante con ellos y a través del feedback recibido establecemos los puntos de mejora en nuestras relaciones y en la calidad del servicio que

prestamos.

#### **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**

Realizamos encuestas periódicas a nuestros clientes para evaluar el grado de satisfacción y aportar mejoras al servicio.

Mantenemos reuniones con los trabajadores donde se evalúa el servicio y se aportan ideas para la mejora del mismo.

Informamos a nuestros proveedores de nuestra política en materia de calidad, exigiendo productos que cumplan con la normativa, que sean responsables con el medioambiente en su fabricación y que sean productos de proximidad en la medida de lo posible.

#### **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**

Cuando se incorpora una persona trabajadora a la organización, se realiza una formación inicial y un acompañamiento en el periodo de adaptación.

Cuando hay procesos nuevos o se revisan los anteriores se realiza una nueva formación sobre los mismos.

#### **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**

Forma parte de la formación inicial transmitir los objetivos y valores de la organización.  
Se refuerza en las reuniones periódicas.

#### **Plan de Responsabilidad Social**

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

Existe un plan de actuaciones en materia de Responsabilidad Social consolidado y en constante revisión

##### **9.1. Información adicional**

Forma parte de los servicios que ofrecemos

#### **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**

Objetivos e Indicadores de Seguimiento del Plan de Responsabilidad Social

Objetivo 1: Promover la Igualdad de Género y la No Violencia

Indicador 1.1: Implementación del Plan Corresponsables, asegurando la responsabilidad compartida entre hombres y mujeres en el ámbito laboral.

Indicador 1.2: Monitoreo y evaluación continua del cumplimiento de la normativa vigente en materia de igualdad de género y no violencia.

Indicador 1.3: Realización de encuestas anuales para medir la percepción de igualdad y seguridad entre los empleados.

Objetivo 2: Fomentar la Conciliación Familiar y la Redistribución de Tareas

Indicador 2.1: Número de programas y políticas implementadas para facilitar la conciliación de la vida laboral y familiar.

Indicador 2.2: Evaluación del impacto de estas políticas en la satisfacción laboral y personal de los empleados, especialmente en aquellos con familias jóvenes.

Objetivo 3: Eliminar la Brecha Salarial y la Precariedad Laboral

Indicador 3.1: Número de contratos laborales transformados de temporales a indefinidos y mejora de las condiciones laborales para reducir la precariedad.

Objetivo 4: Garantizar los Derechos Universales y Laborales

Indicador 4.1: Porcentaje de empleados que reciben formación sobre derechos laborales y universales, igualdad de género y prevención de la violencia.

Indicador 4.2: Frecuencia de auditorías internas para asegurar el cumplimiento de los derechos laborales.

Consideraciones Adicionales:

Plan de Negocio: Integrar estos objetivos en la estrategia empresarial a largo plazo, asegurando que la sostenibilidad y la responsabilidad social sean pilares fundamentales del crecimiento de la empresa.

Mercado y Competencia: Evaluar cómo estas políticas de responsabilidad social pueden mejorar la competitividad de la empresa en el mercado, atrayendo y reteniendo talento, así como mejorando la reputación corporativa.

Futuros Requisitos Legales: Anticipar y prepararse para futuros cambios legislativos relacionados con la igualdad de género, los derechos laborales y la responsabilidad social, asegurando que la empresa se mantenga a la vanguardia en cumplimiento y buenas prácticas.

Estos objetivos e indicadores nos permitirán no solo cumplir con nuestros compromisos de responsabilidad social, sino también avanzar hacia un entorno laboral más justo, equitativo y sostenible.

## **CLIENTES**

### **Satisfacción de cliente**

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

Sí, conocemos la satisfacción de clientes a través de una metodología y de forma periódica

### **11.1. Información adicional**

Se realizan encuestas de satisfacción de forma periódica o al terminar un servicio concreto.

## **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**

A partir de los resultados de las encuestas, se identifican los puntos de mejora y se realizan los cambios necesarios en el servicio. La forma de medir los resultados es a través del análisis de tendencias donde podemos comprobar el éxito o no, de las medidas implementadas.

## **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 investiga y se desarrollan mejoras en el producto/servicio de forma no planificada

### **13.1. Información adicional**

Intentamos estar al día de las tendencias en lo que se refiere a las preferencias y necesidades de nuestros clientes, tanto en los contenidos educativos, como en las actividades de ocio y tiempo libre que ofrecemos. Para ello, mantenemos contacto con otras empresas y organismos que prestan servicios similares y realizamos nuestras propias investigaciones de tendencias.

## **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**

En nuestra organización no cabe no tener en cuenta los aspectos sociales ¡es que nos dedicamos a ello!

Gran parte de nuestros servicios los prestamos en el marco del ?Plan Corresponsables? a través de las ?Aulas madrugadoras? y "aulas de tarde" y otras actividades y talleres, cuya finalidad es fomentar la igualdad en las responsabilidades y la conciliación de la vida familiar.

En las actividades de ocio y tiempo libre, a la vez que los usuarios se divierten, se aplican los principios de igualdad, no discriminación, inclusión, respeto por el medio ambiente, con lo que pensamos que también estamos trabajando a través de la educación en conseguir una sociedad más comprometida con todos estos principios y valores.

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

No ofrecemos servicio postventa

### 15.1. Información adicional

Atendemos las dudas que puedan tener los padres de nuestros alumnos, pero entendemos que por el tipo de servicio que ofrecemos, no hay un servicio post venta que podamos ofrecer.

## 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 de las características del producto o servicio.

### 16.1. Información adicional

Se realizan folletos informativos de cada uno de los servicios que ofrecemos y se aclaran las dudas que puedan surgir a los clientes o personas interesadas en contratar el servicio. Cuando se trata de un conjunto de usuarios, se realizan reuniones informativas donde se describen las actividades a realizar, se definen los objetivos, programa de trabajo y horarios.

## 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 través de formularios y de las reuniones periódicas con el personal que forma parte de la plantilla

### 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.

En la formación inicial a las personas trabajadoras se transmiten los valores y principios de la organización en lo que se refiere a igualdad de oportunidades y no discriminación. Esto se refuerza en el día a día de trabajo.

## **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.**

Se permite la flexibilidad horaria y la acumulación de bolsa de horas con el fin de que las personas trabajadoras puedan atender situaciones de cuidado a familiares.

Hay trabajadores y trabajadoras que tienen una jornada de trabajo reducida que les permite la conciliación.

## **Formación y desarrollo profesional**

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

Cada responsable de departamento identifica y solicita las necesidades de formación en los puestos de trabajo que gestiona

#### **20.1. Información adicional.**

Se han realizado cursos de formación en materia de atención al público y contratación pública tras detectar la necesidad.

Antes de iniciar un nuevo servicio, se mantienen reuniones informativas y de coordinación con las personas que se encargarán de la atención directa.

### **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.**

En el caso de los formadores, se imparte la formación necesaria actualizando conocimientos y reforzando aquellos puntos que se pueden mejorar. Posteriormente se evalúan los resultados tras la formación.

## **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.**

Se realizan reuniones con el responsable del servicio de prevención contratado por la organización para explicar en qué consisten las funciones de cada trabajador y así poder realizar una correcta evaluación de cada uno de los puestos de trabajo y establecer los correspondientes planes de prevención

Se realiza la formación a los trabajadores en materia de Prevención de riesgos laborales.  
Se realiza la vigilancia de la salud

## 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.**

Procuramos realizar compras de proximidad y utilizar productos respetuosos con el medioambiente

### 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.**

A nuestros proveedores les enviamos una carta con los criterios de selección y los evaluamos y seleccionamos en función del cumplimiento de los mismos.

## 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.**

Mediante algún patrocinio

### 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.**

Prestamos servicios en el marco del Plan Corresponsables

## **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 comparten con las personas empleadas y los grupos de interés, fomentando la colaboración activa en todas sus fases, incluida la evaluación y medición de impacto y la comunicación sistematizada

### **27.1. Información adicional**

Forma parte de nuestro trabajo

## **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**

Se presentan memorias a final de la prestación de determinados servicios donde se detallan el número de participantes, las acciones realizadas, los resultados, etc. Principalmente cuando nuestro cliente es algún organismo o administración pública. También hacemos difusión en 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 y se ha llevado a cabo alguna iniciativa de forma puntual e informal.

### **29.1. Información adicional.**

Para determinadas actividades que realizamos con nuestros alumnos intentamos utilizar materiales reciclados o aquellos que contaminen menos

### **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?**

No existen actividades en marcha

### **30.1. Información adicional.**

A nivel de difusión de nuestro compromiso no se ha realizado ninguna acción

## 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

Lo comentado en el punto anterior

## 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 no de manera sistemática u organizada

#### 32.1. Información adicional

A través de la formación inicial a los trabajadores y en la planificación de las actividades a desarrollar con los clientes y usuarios de nuestros servicios

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

8

### Puntos fuertes y áreas de Mejora

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

Políticas de la organización en materia de igualdad y de conciliación

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

Realizar un análisis desde el punto de vista económico, para la mejora de la sostenibilidad medioambiental en la organización

**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 y tiene un compromiso público 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.
- ODS 12. Producción y consumo responsable.