

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

6

06 - Persona contacto

Maria Torres Orrios

07 - E-mail contacto

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 empresa tiene muy en cuenta los temas de tipo social, la mayor parte de nuestros trabajadores son mujeres y se fomenta la conciliación de la vida familiar y laboral.

Consideramos 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

Clientes, empleados, proveedores

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.

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

Los indicadores los obtenemos a través de la satisfacción que muestran nuestros clientes por los servicios prestados, tanto en las encuestas como lo que nos comunican de forma directa, y la continuidad en la contratación de los mismos.

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

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 realizan las mejoras necesarias 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 tienen en cuenta aspectos sociales y/o ambientales para ofrecer a los clientes un producto o servicio responsable

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.

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.

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?

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.

Procuramos realizar compras de proximidad y utilizar productos cuidadosos 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.

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 area 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.