

## RSA - PYMES

---

### Empresa evaluada

**Rosana Yerpés Martínez - YERPES**

**FORMACIÓN PELUQUERIA Y ESTETICA**

CIF:26510340B

Ronda Teruel 56 Bajo Escuela de Peluqueria

44600 - Alcañiz

Teruel

### DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

#### 01 - Denominación de la organización

Formación y servicios de peluquería y estética

#### 02 - Dirección - CP - Población

Ronda Teruel 56 bajo 44600 Alcañiz Teruel

#### 03 - Sector. Actividad

Imagen personal, belleza y bienestar

#### 04 - Año comienzo actividad.

Finales del 2015 y cambio de gerencia a mediados de febrero del 2020

#### 05 - Número de personas empleadas

1 persona contratada y 1 persona autonoma

#### 06 - Persona contacto

Rosana Yerpés 699007747/Francisco Yerpés 600332150

#### 07 - E-mail contacto

[rosanayerpes@gmail.com](mailto:rosanayerpes@gmail.com)

#### 08.- Página web

No disponemos de pagina web corporativa

### 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 nuestra empresa el tema económico es importante ya que ofrecemos servicios cara al cliente y la formación de futuros profesionales de la imagen personal.

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

No

**2.1. Información adicional**

Si son organizaciones publicas si ya que les dan mas facilidades, pero si la pyme es una organización privada, se le cierra muchas puertas debido a la cantidad de papeleo que se a de hacer y las instituciones no lo ponen fácil

**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?**

Existe una planificación formal, pero no se incluyen aspectos sociales y/o ambientales de forma sistemática

**3.1. Información adicional**

Al ser de momento una entidad privada, no nos regimos por ningún plan

**4.- ¿Existe presupuesto o un porcentaje del beneficio obtenido destinado a la inversión en proyectos sociales y medioambientales?**

No existe presupuesto ni se destina parte de los beneficios a proyectos sociales y/o medioambientales

**4.1. Información adicional**

No existe un presupuesto

**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.**

Sabemos que existen pero no los tenemos identificados específicamente

**5.1. Información adicional**

Tenemos conocimiento de ellos pero no clasificados

**6.- ¿Ha identificado las necesidades y/o expectativas de sus grupos de interés?**

Conocemos las necesidades y expectativas de los grupos de interés de manera informal.

**6.1. Información adicional**

Como nuestro centro proporciona servicio y formación de la imagen personal, sabemos 100% cuales son los intereses de nuestros clientes, alumnos y futuros.

**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?**

Se comenta verbalmente la forma de trabajar en la organización al iniciar la relación laboral

**7.1. Información adicional**

En nuestra empresa al ser pequeña la consideramos familiar por tanto casi todo se hace verbalmente

**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, pero no de manera sistemática o formal

**8.1. Información adicional**

El objetivo de nuestra empresa es la formación de futuros profesionales de la imagen

**Plan de Responsabilidad Social**

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

No hemos trabajado previamente en esta materia

**9.1. Información adicional**

Al no trabajar previamente en una responsabilidad social, ahora mismo estamos comenzando

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

No existe Plan de RS ni acciones concretas, por tanto, no se plantean objetivos ni indicadores

**10.1. Información adicional**

Al no existir en este momento, no hay pero estamos trabajando en ello

**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**

Nos comunicamos con ellos de manera cercana cada vez que vienen al salón o en su defecto atravesar del portal google en nuestras reseñas den centro

#### **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**

Tan pronto somos conocedores nos ponemos en la rectificación del mismo

### **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?**

Nos fijamos en la competencia para identificar aspectos que podamos incorporar a nuestro producto o servicio, aunque sin planificación previa

#### **13.1. Información adicional**

En el mundo de la imagen se a d estar en constante renovación, a veces no se llega todo. Es por esto que nos fijamos todos tanto en competencia como en las propias marcas

### **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**

Tenemos en cuenta la necesidad de formación de este sector en la zona donde estamos

#### **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**

Siempre damos un soporte técnico a cualquier servicio o venta de producto una vez adquirido

### **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**

Nuestros clientes están 100x100 informados de todo lo relacionado tanto de los productos que usamos y los servicios que damos

### **PERSONAS EMPLEADAS**

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

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

Conocemos la satisfacción por los comentarios que realizan

##### **17.1. Información adicional**

Al ser una empresa pequeña y cercana, cuando hay alguna insatisfacción por nuestra parte, el empleado nos lo comunica de viva voz

#### **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)?**

No se han desarrollado actividades en esta materia

##### **18.1. Información adicional.**

No se ha dado ya que nosotros no ponemos ningún problema ni discriminamos a ninguna persona dado que somos una empresa totalmente libre

#### **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.**

Damos toda la flexibilidad que hay a nuestros empleados a la hora de la conciliación familiar o cosas específicas

#### **Formación y desarrollo profesional**

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

No hay una identificación formal de las necesidades de formación.

##### **20.1. Información adicional.**

En nuestra empresa ofrecemos cursos a los trabajadores ya sean telematicamente o presencial especializados en nuestro sector u otros sectores que requiera

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

Con la incorporación de cada persona trabajadora se realiza formación básica relacionada con el desempeño del puesto de trabajo y la actividad de la organización

**21.1. Información adicional.**

A la hora de contratar una persona siempre le realizamos una serie d pruebas previas a la funcion que va a desempeñar, para ver su capacidad de resolucion ante un posible problema o ver el desarrollo de la misma

**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.**

Tenemos una empresa que nos supervisa todos los riesgos laborales y hacen sus inspecciones anualmente

**PROVEEDORES**

**Compras responsables**

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

En la compra de productos, bienes y servicios, no se han definido criterios medioambientales y sociales.

**23.1. Información adicional.**

No tenemos este tipo de criterio

**Clasificación y evaluación de proveedores**

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

En la clasificación y evaluación de proveedores se tiene en cuenta el precio fundamentalmente y la calidad del servicio.

**24.1. Información adicional.**

En nuestro sector buscamos lo mejor de cada producto y es por eso que le damos mas prioridad a la 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 algunos proyectos de forma puntual

**25.1. Información adicional.**

Se colabora de forma puntual con otras empresa y con la Organizacion del Gobierno de Aragon

**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 desarrollan proyectos unidos a la estrategia, dotados de presupuesto y con planes de acción específicos

**26.1. Información adicional.**

El Gobierno de Aragon siempre realiza algun tipo de proyecto social relacionado con nuestro sector de la imagen personal con un presupuesto y una estrategia a seguir sobre todo para personas desempleadas

**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**

Al ser una empresa totalmente transparente, siempre que hay alguna planificacion se hace participe a todo el mundo de la empresa y se comunica a otros grupos de interes

**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

**28.1. Información adicional**

Nuestra actividad se comunica a través de propaganda en papel, anuncios via radio 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 evalúa el impacto ambiental y se llevan a cabo acciones para segregar y reciclar residuos y para reducir el consumo de recursos naturales.

#### **29.1. Información adicional.**

Nuestra organización es fundamental el agua, como en esta época está siendo escasa, hemos reducido los tiempos en el técnico lava cabezas. A su vez contamos con un punto de reciclaje de residuos dentro de dicho centro donde se recicla todo el material que es de un solo uso

### **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.**

No hemos realizado ninguna actividad de este tipo

### **Economía circular**

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

No se han desarrollado iniciativas o proyectos orientados a la economía circular

#### **31.1. Información adicional**

No hemos desarrollado iniciativas o proyectos orientados a la economía circular

### **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 comunica tanto a nuestros clientes como alumnado y profesorado mediante carteles informativos colgados en el centro

### **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 - Disponer de presupuesto
- 3 - Disponer de unos líderes (personas con mando) que son valiosos y gestionan



ejemplarmente

- 4 - Ser una empresa rentable y sostenible en el tiempo
- 5 - Capacitar a las personas de la empresa
- 6 - Ofrecer productos y servicios de calidad
- 7 - Poner en práctica medidas para crear un buen clima laboral
- 8 - Escuchar las necesidades y expectativas de sus grupos de interés
- 9 - Emplear prácticas empresariales abiertas y transparentes
- 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?**

7

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

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

Nuestro punto fuerte es que ofrecemos servicio calidad/precio adaptados a los tiempos que corren, y ayudamos a formar personas para tener una profesion en un futuro

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

Un area de mejora dentro de nuestr organización seria la que pertenece a la concesion de subvenciones del Gobierno de Aragon. Ya que a la hora de preparar papeles y demas lo ponen bastante dificil y deberia ser mas facil y accesible

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

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

No, mi organización no conoce la Agenda 2030 ni los ODS