

## RSA - PYMES

---

### Empresa evaluada

**UTE LAS ARMAS**

CIF:U72579600

Plaza Mariano de Cavia nº:2.-

50003 - Zaragoza

Zaragoza

### DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

#### 01 - Denominación de la organización

U.T.E. Las Armas

#### 02 - Dirección - CP - Población

Plaza Mariano de Cavia 2

50.003 Zaragoza

#### 03 - Sector. Actividad

Centro Cultural

#### 04 - Año comienzo actividad.

2023

#### 05 - Número de personas empleadas

18

#### 06 - Persona contacto

María Morellón

#### 07 - E-mail contacto

[maria@lasarmas.es](mailto:maria@lasarmas.es)

#### 08.- Página web

[www.lasarmas.es](http://www.lasarmas.es)

### 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**

Contamos un Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015 y en el apartado 4. De la Norma ?Contexto de la Organización? aplicamos la metodología PESTEL, análisis de factores Políticos, Económicos, Socio-Culturales, Tecnológicos, Ecológico-Medioambientales y Legales que afectan a la globalidad y la particularidad de nuestra actividad.

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

No

**2.1. Información adicional**

En líneas generales resulta complejo la realización de análisis de esta naturaleza y en Las Armas contamos con ASESORAMIENTO externo.

**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 plantea y planifica por exigencia legal (sectores específicos) el impacto de los aspectos sociales y ambientales en la actividad tanto en el corto como en el medio o largo plazo

**3.1. Información adicional**

Unido a nuestro Sistema de Gestión de Calidad, contamos con la integración de las Normas ISO 14001 (medioambiente) y 45001 (Seguridad y salud laboral). En paralelo trabajamos y destinamos presupuesto a acciones de RSC.

**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**

Contamos con presupuesto anual de 70.000?.

**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**

Como así tenemos recogida en la información documentada de nuestro Sistema de Gestión de Calidad, tenemos identificados nuestros Grupos de Interés, sus expectativas y nuestro modelo de comunicación.

### **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**

Como referimos en el punto 5.1 tenemos identificados nuestros Grupos de Interés, sus expectativas y nuestro modelo de comunicación. Cumplir con las expectativas de los grupos de interés es clave para la sostenibilidad de nuestra actividad y queda integrada en el negocio y monitorizada a través de KPIs.

## **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**

Las Armas cuenta con un código ético que representa una recopilación de los principios, valores y pautas éticas y de conducta que forman parte de la cultura organizacional de la empresa.

El propósito de Centro de Formación Las Armas, a través de este Código Ético, es dotar a los miembros de la empresa de pautas para tomar decisiones éticas en la realización con sus trabajos y actividades, así como en la relación con otros compañeros, personas, clientes, proveedores, empresas y grupos interesados. En síntesis, fomentar la integridad profesional como piedra angular de la credibilidad personal y empresarial.

### **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**

A través de la Comunicación Interna, en cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001, Las Armas informa, forma y conciencia a su plantilla en diferentes materias, entre las que figura la Misión, Visión, Valores y Objetivos, al objeto de alinear dichos valores con la cultura real (los valores en movimiento).

## **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**

Mediante la oportuna identificación de nuestros grupos de interés, Las Armas fundamenta acciones sobre ellos, con mayor o menor intensidad, de forma estructurada, pensando y orientando sus acciones a Empleados, Clientes, Proveedores, Accionistas, la Administración Pública y la Sociedad cercana donde desarrollamos la actividad.

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

Se establecen objetivos con indicadores específicos para los objetivos

### **10.1. Información adicional**

Las Armas cuenta con objetivos e indicadores que gradualmente quiere extender a la totalidad de los grupos de interés, contando con KPIs.

## **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**

Para CENTRO DE FORMACIÓN LAS ARMAS es indispensable realizar un seguimiento y evaluación del desempeño de la organización, directamente con los clientes y la satisfacción de los mismos frente a los servicios ofrecidos.

Por lo anterior, la empresa utiliza los mecanismos de comunicación necesarios para realizar el correcto seguimiento y análisis del grado real de satisfacción de los clientes y las causas de insatisfacción o no conformidad para mostrar la importancia a estos, del compromiso de la organización y su gerencia por brindar siempre servicios con altos estándares de calidad a través de la mejora continua.

Como soporte, la empresa apoya su gestión en los documentos y elementos de control que manifiestan la aprobación del cliente por lo recibido, así como las observaciones pertinentes de ser necesarias.

## **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**

La información obtenida de los clientes a través es convenientemente analizada para extraer las conclusiones orientadas a la mejora continua, aplicando el ciclo de Deming (PHVA-Planificar, Hacer, Verificar, Actuar), algo que está incorporado a la Política de

Calidad de Las Armas. Este sistema permite implantar mejoras y verificar su posible éxito o necesidad de nueva actuación.

### **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 investigan nuevos productos con metodología y planificación específica.

##### **13.1. Información adicional**

La información obtenida de los clientes a través es convenientemente analizada para extraer las conclusiones orientadas a la mejora continua, aplicando el ciclo de Deming (PHVA-Planificar, Hacer, Verificar, Actuar), algo que está incorporado a la Política de Calidad de Las Armas. Este sistema permite implantar mejoras y verificar su posible éxito o necesidad de nueva actuación.

### **Calidad de los productos y servicios**

#### **14.- ¿Cómo realiza su organización la producción del producto o la prestación del servicio?**

La organización cuenta con un proceso normalizado que engloba el análisis sistemático de los aspectos socialmente responsables del proceso productivo o de prestación del servicio, y el seguimiento de la eficiencia de las actividades relacionadas, incluida la comercialización.

##### **14.1. Información adicional**

Las Armas cuenta en su Sistema de Gestión de Calidad MA y SST un proceso específico (P-8.4), donde se detalla las secuencias para asegurar la producción y prestación de servicios según ISO 9001 que constituye una cuestión clave para asegurar la calidad y se aborda en la cláusula 8.5 de la Norma.

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

Se ofrece un servicio postventa integral y de manera proactiva, en el que la organización informa a sus clientes de posibles defectos o errores en el producto o su comercialización

##### **15.1. Información adicional**

De acuerdo con su Sistema de Gestión de Calidad Las Armas evalúa sus acciones mediante un seguimiento y evaluación estructurada para obtener información para toma de decisiones de mejora apoyando por el método de Mejora Continua: Ciclo de Deming PHVA.

### **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**

Las Armas aplica el TCR.

## **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**

Las Armas cuenta con un procedimiento que define la sistemática para la identificación de los elementos internos, especialmente referidos a recursos (factor trabajo y medios) que definen los recursos globales al servicio del cliente, observando los aspectos referidos a la competitividad, la eficiencia, la concienciación y la comunicación interna, así como la gestión de la información documentada. Añadiendo al mismo la seguridad en la salud y en el trabajo del personal y sus colaboradores.

Se realizan encuestas internas donde se verifica el estado de clima laboral y satisfacción del personal, garantizando el anonimato y se revisa por la Dirección para adoptar medidas de mejora.

### **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.**

Las Armas con arreglo al numeral 7 de la estructura de Alto Nivel de la Norma ISO 9001:2015 cumple con el requisito de formar a su plantilla, mediante la planificación de acciones formativas, evalúa la efectividad de la formación proporcionada y se asegura de que sus empleados sean conscientes de la relevancia e importancia de sus actividades y su contribución a la consecución de los objetivos de la calidad.

### **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 el equilibrio entre vida laboral, familiar y personal

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

Se exponen los casos y se estudian de forma individual para crear las condiciones laborales más favorables para cada trabajador.

## **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

#### **20.1. Información adicional.**

Con arreglo a la Norma ISO 9001, Las Armas desarrolla un plan de formación efectuando una evaluación de necesidades formativas. Este proceso implica identificar las áreas donde el personal requiere capacitación para cumplir con los requisitos de la ISO 9001:2015. Esto se logra a través de encuestas y entrevistas con el personal, análisis de desempeño y revisión de procedimientos existentes y auditorías internas.

### **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.**

Las Armas cuenta con el procedimiento de evaluación del desempeño, código P-7.6 en su Sistema de Gestión de Calidad (SGC), donde se describe el sistema empleado para la evaluación del desempeño del personal en plantilla.

Con este sistema de evaluación 360 grados, se busca identificar las capacidades y competencias laborales de los trabajadores, la autoreflexión de las personas evaluadas, potenciar la comunicación entre jefes y empleados, conocer los puntos fuertes y las áreas de mejora, la identificación de necesidades de formación y desarrollo y alinear el desarrollo profesional y los objetivos de la empresa.

## **Seguridad y Salud**

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

Además de desarrollar el sistema de prevención de riesgos laborales y de seguimiento de la siniestralidad y enfermedad laboral, se han introducido medidas adicionales para favorecer la salud laboral de las personas trabajadoras (por ejemplo, espacios de esparcimiento, salud psicológica, educación postural, medidas de apoyo a las víctimas de violencia de género, etc.)

#### **22.1. Información adicional.**

Un paso más allá del cumplimiento de la normativa vigente en la materia, en Las Armas hemos incorporado la Norma ISO 45001 de seguridad y salud en el trabajo.

## **PROVEEDORES**

### **Compras responsables**

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

Los criterios de compra integran aspectos ambientales y sociales específicos para todos los productos, bienes y servicios que adquiere la organización, y son revisados de forma periódica.

**23.1. Información adicional.**

Con arreglo a la ISO 9001, en Las Armas contamos con un procedimiento de Evaluación de Proveedores, así como su registro y revisión periódica, aplicándose criterios específicos para su homologación.

**Clasificación y evaluación de proveedores**

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

Los criterios de clasificación y selección de proveedores valoran el desarrollo de la responsabilidad social en el proveedor y su actividad integrando aspectos ambientales, prácticas comerciales éticas, diversidad e inclusión, cumplimiento legal, y aspectos sociales.

**24.1. Información adicional.**

La organización se asegura de contratar empresas y/o profesionales con todas las disposiciones legales requeridas y se realiza el seguimiento de aquellos proveedores cuyo impacto incide de manera significativa sobre el servicio final.

**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?**

Existe un plan de colaboración en proyectos sociales con una metodología, objetivos e indicadores establecidos que permiten a la organización medir su impacto social.

**25.1. Información adicional.**

Existe un plan de colaboración en proyectos sociales y se siguen incorporando actividades, además se analiza anualmente el impacto social.

**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.**

Se comparten con todos los Grupos de Interés y se fomenta la participación mediante



proceso establecido

### **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**

Existe un plan de comunicación centrado en difundir estas iniciativas y hacer llamamiento a la participación de diferentes colectivos o personas.

### **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**

Existe un equipo de comunicación encargado de difundir todos proyectos tanto del centro como de apoyo a la comunidad tanto en RRSS como en prensa y medios convencionales. Además de esto tenemos personal de atención al cliente que se encarga de informar a los Grupos de Interés.

## **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 ha desarrollado un plan de acciones en materia ambiental global para toda la organización, que cuenta con objetivos e indicadores en seguimiento cuyo resultado se mide periódicamente.

#### **29.1. Información adicional.**

Las Armas, al integrar la Norma ISO 14001, tiene identificados los aspectos ambientales significativos y su impacto. Se establecen medidas orientadas a la mitigación del impacto y se trabaja en la concienciación interna.

### **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.**

Las Armas informa y concientiza a sus trabajadores en la aplicación de buenas prácticas ambientales ligadas a su actividad.

## **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**

Las Armas ha abierto vía de formación interna y concienciación hacia la economía circular; las conclusiones alcanzadas con la participación de los trabajadores se analizarán para aplicar de forma estructurada.

## **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

#### **32.1. Información adicional**

Está previsto avanzar en esta línea, expandiendo la comunicación al ámbito más público desde los recursos y canales de Las Armas.

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

### **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?**

Compromiso de la Dirección y del equipo humano.

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

La coordinación interna, la comunicación y la integración de los planes.

**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 3. Salud y bienestar.
- ODS 4. Educación de calidad.
- ODS 5. Igualdad de género.
- ODS 8. Trabajo decente y crecimiento económico.