

## RSA - PYMES

---

### Empresa evaluada

**ICEOS - INICIATIVA EN LA CALIDAD DE LA  
ENSEÑANZA OSCENSE, S.L.**

CIF: B22321277

C/Calatayud nº:31.-

22005 - HUESCA

Huesca

### DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

#### 01 - Denominación de la organización

Iniciativa en la calidad de la enseñanza oscense, s.l. (ICEOS,S.L.)

#### 02 - Dirección - CP - Población

C/Calatayud nº 31, Bajos

22.005 Huesca

#### 03 - Sector. Actividad

Centro de educación infantil (CEI)

#### 04 - Año comienzo actividad.

Uno de Septiembre del año dos mil siete.

#### 05 - Número de personas empleadas

Catorce empleadas.

#### 06 - Persona contacto

José María Pérez Marsó

#### 07 - E-mail contacto

[perezmarso@hotmail.com](mailto:perezmarso@hotmail.com)

#### 08.- Página web

[www.kidsgardenhuesca.com](http://www.kidsgardenhuesca.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)**

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**

Empresa preocupada y ocupada por la educación integral de la persona.

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

Si

#### **2.1. Información adicional**

Pueden y Deben

### **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

#### **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**

Durante el curso escolar existe una partida presupuestaria más o menos flexible con objeto de cubrir las ayudas que las familias puedan necesitar, y que se van presentando a lo largo del ejercicio.

Una vez finalizado el curso escolar, se analizan los resultados contables del ejercicio y se valora la necesidad de aumentar o no la partida presupuestaria, dentro de nuestras posibilidades.

### **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**

Se trabaja con todos los grupos de interés que tenemos identificados, dentro del proceso

de Planificación Estratégica, en muchos casos realizando alianzas que nos permiten evolucionar y trabajar sobre los valores que tenemos definidos como base de nuestra filosofía empresarial.

## **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 se ha comentado anteriormente, dentro del proceso de Planificación Estratégica, se han identificado los grupos de interés y se han establecido los canales necesarios para mantener con ellos una comunicación eficaz, como queda reflejado en el Plan de Comunicación; de esta forma podemos identificar las necesidades y expectativas de los mismos, que quedan reflejadas en el Modelo de Relación con Partes Interesadas.

## **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**

Gracias a la implantación del Sistema de Gestión de Calidad, nuestros colaboradores han interiorizado una serie de principios básicos que son los pilares de nuestra Organización. Estos principios han quedado definidos en nuestra Misión, Visión y Valores que conforman nuestra Política 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**

Nuestra Política, que queda reflejada en nuestra Misión, Visión y Valores, se ha difundido a toda la Organización, además es explicada a las nuevas incorporaciones y puede verse impresa en la entrada del Centro.

De forma periódica, se realizan charlas entre los colaboradores de la Organización con el fin de que se interioricen estos principios básicos y que son nuestros pilares.

## **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**

Para nosotros es esencial transmitir un nivel de educación que permita a los alumnos enfrentarse a su futuro de la forma más adecuada desde una edad muy temprana. Para ello, a principios del curso escolar se planifican las acciones que se llevarán a cabo en materia social y trabajamos en equipo sobre unas líneas estratégicas centradas en dotar a los padres y profesores de los conocimientos necesarios para comprender mejor a sus hijos y alumnos y proporcionarles un apoyo real, incluso cuando finalizan su etapa de escolarización en nuestro centro.

**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**

Dentro de nuestras líneas estratégicas se definen objetivos cuya consecución se logra a través del cumplimiento de diferentes etapas o fases planificadas, y cuyo seguimiento se realiza de forma periódica, con el fin de poder detectar cualquier desviación que pueda producirse y así implantar las acciones que sean pertinentes.

## **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**

Uno de nuestros objetivos es lograr una gran satisfacción entre nuestros clientes, para ello, de forma periódica realizamos una encuesta de satisfacción en la que estamos obteniendo resultados muy positivos. Además, esto nos permite identificar posibles mejoras y sugerencias que intentamos implementar en la Organización con el fin de lograr una Mejora continua.

**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 través de las encuestas realizadas y de las entrevistas y tutorías que se mantienen con los padres de forma periódica se pueden identificar las mejoras que podemos implementar en nuestra Organización.

Para ello, una vez identificadas, se definen los Planes de Mejora que se consideran pertinentes y se desarrollan en etapas cuya consecución requiere un seguimiento periódico y una posterior evaluación una vez se considera que el Plan de mejora ha finalizado.

### **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**

Se han realizado innovaciones que contribuyen, enormemente, al fin de nuestra empresa.

### **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

#### **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**

En todo momento se mantienen una continua comunicación con el cliente, al que se ofrece un trato personalizado y particularizado, a través de tutorías, encuestas, reuniones, charlas y visitas.

### **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**

Como se ha comentado en puntos anteriores, se ofrece una total información sobre nuestros servicios al cliente desde un primer momento. Entendemos que en los servicios que ofrecemos los errores no deben existir, y la falta de información podría generar un ambiente de desconfianza, con el que no nos sentimos a gusto. Por ello, consideramos esencial mantener un trato particularizado con cada uno de nuestros clientes a los que dedicamos el tiempo que sea necesario.

Se ha afrontado la situación derivada de la pandemia de la covid 19 implantando medidas de seguridad que han sido comunicadas a todos los padres para garantizar la vuelta a la actividad con total seguridad,

### **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**

La Dirección de ICEOS, considera que si los trabajadores están satisfechos su rendimiento es mejor, lo que repercute directamente en el servicio y atención que se presta a nuestros clientes. Por ello, anualmente se realizan encuestas para conocer el clima laboral, aprobando las mejoras que propone el personal si son viables.

Además, se ofrece a los empleados la posibilidad de plantear en cualquier momento las sugerencias, mejoras o cuestiones que consideren pertinentes.

Una vez identificadas las mejoras que se van a realizar se definen los Planes de Mejora que se consideren necesarios, y se implementan en la organización, evaluando sus resultados una vez implantados.

### **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 de sensibilización y formación en materia de equidad y principio de no discriminación dirigidas al departamento de personas y al personal directivo

#### **18.1. Información adicional.**

La incorporación de personal a la Organización se realiza atendiendo al cumplimiento de los requisitos establecidos en los perfiles de puesto definidos por la organización y a las competencias que éstos deben cumplir, independientemente de género, raza?etc.

Además, cuando se presenta alguna vacante se ofrece la información relativa al mismo a los colaboradores, con el fin de que a todos aquellos que les interese puedan promocionarse internamente y continuar creciendo en su carrera profesional con nosotros.

### **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 la conciliación de todas las personas empleadas y actuaciones de sensibilización para promocionar la corresponsabilidad en los cuidados y labores domésticas.

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

Se estudian situaciones personales para la adaptación de su vida familiar con el trabajo que tienen que realizar.

### **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.**

A través de las encuestas de clima laboral y de las reuniones periódicas que se mantiene con el personal de la Organización, se identifican las necesidades formativas que se plasman en el Plan de Formación con el fin de solventarlas lo antes posibles.

### **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?**

Además de la evaluación y prevención de riesgos laborales, se hace seguimiento periódico de los casos de enfermedad laboral y de accidentes de trabajo a través de un registro de los mismos segregado por sexos, por categorías profesionales y por puestos de trabajo, con la finalidad de introducir nuevas medidas para reducir la siniestralidad y optimizar la salud laboral.

## **PROVEEDORES**

### **Compras responsables**

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

Existen unos criterios de compra concretos que integran aspectos ambientales y sociales específicos para la mayoría de los productos, bienes y servicios que adquiere la organización.

### **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 contemplan aspectos ambientales y sociales asociados a la actividad.

## **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 con una planificación formal

### **25.1. Información adicional.**

Tenemos alianzas con más de veinticinco empresas con fines sociales.

## **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 ha establecido una partida presupuestaria destinada a apoyar a las familias en la educación de sus hijos, a través de la impartición de formación y charlas informativas, así como dotando a la biblioteca de más material de consulta. Nuestras líneas estratégicas se centran principalmente de dorar a los profesores y padres de una mayor formación e información, que repercuta directamente y de forma positiva en la educación de sus hijos de forma que éstos afronten sus pasos futuros sobre una base sólida.

## **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**

En el Plan de Comunicación se establecen los canales necesarios para fomentar la colaboración y participación de las partes interesadas con el fin de lograr la consecución de los Objetivos definidos en materia social.

## **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**

Como se ha comentado anteriormente, se han definido los canales de comunicación con las partes interesadas, en el Plan de Comunicación, con el fin dar a conocer e invitar a que se colabore con nuestros Planes relativos a materia social.

## **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.**

A día de hoy se han implementado medidas de separación de residuos y se trabaja de forma especial en inculcar a los más pequeños el respeto al medioambiente, y buenas prácticas que fomenten su cuidado y logren su preservación.

### **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?**

Se ha participado en alguna iniciativa de forma puntual.

#### **30.1. Información adicional.**

Se comunica a toda la Organización la importancia de interiorizar las buenas prácticas medioambientales, para lo que se realizan periódicamente reuniones de todo el personal y se hace especial hincapié sobre la materia con las nuevas incorporaciones.

### **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.

### **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 han definido una serie de pautas de conducta medioambiental, que son conocidas por toda la Organización.

## **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 - Disponer de unos líderes (personas con mando) que son valiosos y gestionan ejemplarmente
- 3 - Ser una empresa rentable y sostenible en el tiempo
- 4 - Capacitar a las personas de la empresa
- 5 - Emplear prácticas empresariales abiertas y transparentes

- 6 - Escuchar las necesidades y expectativas de sus grupos de interés
- 7 - Poner en práctica medidas para crear un buen clima laboral
- 8 - Disponer de presupuesto
- 9 - Trabajar para proteger y mejorar el medio ambiente
- 10 - Crear Programas con impacto positivo en la Comunidad Local

### **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?**

Estamos fuertemente comprometidos en prestar un servicio eficaz y en inculcar a los más pequeños valores éticos, morales, de comportamiento y respeto, que consideramos esenciales para afrontar su futuro.

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

Gestión medioambiental mejorable.

### **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?**

No