

## RSA - PYMES

---

### Empresa evaluada

**CENTRO DE FORMACIÓN INFORCASPE**

CIF:B50946326

Primo de Rivera nº:14 Duplicado. Bajos  
50700 - CASPE  
Zaragoza

### DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

#### 01 - Denominación de la organización

Inforcaspe Sl

#### 02 - Dirección - CP - Población

Calle Primo de Ribera, 14 (dpto)  
50700 Caspe  
Zaragoza

#### 03 - Sector. Actividad

Centro de formación

#### 04 - Año comienzo actividad.

1998

#### 05 - Número de personas empleadas

4 socios  
5 empleados

#### 06 - Persona contacto

Domingo Sipiera Piazuelo

#### 07 - E-mail contacto

[empleo@inforcaspe.com](mailto:empleo@inforcaspe.com)

#### 08.- Página web

[www.indavi.es](http://www.indavi.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**

Para nuestro sector estas situaciones afectan, participamos junto con el INAEM en proyectos para realizar formación y hacemos estudios tanto en trabajadores como en desempleados para ver las tendencias y realizar una correcta planificación

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

No

### **2.1. Información adicional**

No pero por ello pertenecemos a varias asociaciones, APEC y CEPYME son alguna de ellas, asociaciones que se dedican a agrupar empresas y centros de formación que tenemos un objetivo común

## **Integración en la estrategia de los retos económicos, sociales y ambientales**

### **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**

Cada año se planifica una cantidad de dinero que se utiliza en colaborar con entidades locales, sobre todo colaboramos en cartelería y publicidad, se comprueba el resultado a través de los clientes que vienen a nuestro centro

## **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**

Inforcaspe tiene identificados los grupos de interés como.

Clientes entidades públicas

Clientes entidades privadas

Proveedores.

## Sociedad

Cada uno de ellos es tratado de forma diferente dependiendo de los aspectos que debamos abordar.

### **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**

Dentro de nuestra certificación de Calidad ISO 9001/2015 y la ISO 14000/2015 de medio ambiente los grupos de interés están plenamente identificados y existen procedimientos marcados para las relaciones con cada uno de ellos.

## 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**

Así nos obliga la norma ISO al conocimiento de la norma y a la publicación de los procedimientos

### **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**

A principios de año se marcan los objetivos de la empresa, que son conocidos por todos, de forma que podemos marcar un plan anual de formación para cubrir las necesidades de cada uno de los objetivos, estos planes de formación son recogidos en el proceso de formación por la ISO

## 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**

Disponemos de un plan marcado.

En un principio y debido a la ISO 14001/2015 disponemos de planes medioambientales para el ahorro de agua, electricidad y combustible.

Además tenemos marcado un proveedor, que son un centro especial de empleo, con el

cual trabajamos de forma continua.

**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**

Se marcan objetivos e indicadores tal y como vienen recogidos en la norma ISO 14001, estos se recogen de forma normalizada.

## **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**

Disponemos de encuestas normalizadas para comprobar la satisfacción del cliente, recogidas en la norma ISO, estas encuestas se usan para comprobar la satisfacción de los clientes y comprobar desviaciones en la calidad de los servicios ofrecidos.

**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**

Todas las mejoras planificadas se recogen en nuestro sistema de calidad, ademas este sistema recoge un proceso para comprobar la eficacia de las acciones.

## **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 planifica y se evalúa el resultado en la innovación de forma responsable y sostenible en el tiempo

**13.1. Información adicional**

Se planifican los servicios a ofrecer en el tiempo, de forma que se estudian las necesidades de la población y se ofertan servicios que puedan cubrir esas necesidades

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

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

Disponemos de un proceso normalizado del servicio post venta integral que se revisa y

mejora periódicamente

#### **15.1. Información adicional**

Desde Inforcaspe, estamos adheridos al sistema arbitral de consumo, y por lo tanto disponemos de un sistema normalizado para el control de la calidad del servicio, además en un aparece recogido en nuestro sistema ISO, en el cual existe un proceso para comprobar la calidad

#### **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**

De toda la oferta formativa se detalla la información al usuario final, es entonces cuando se aprueba la publicidad por el gobierno de Aragón para poder proceder a su publicación, existe un proceso en el cual se recoge la creación de publicidad a la institución su aprobación y publicación de la misma.

#### **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**

A los empleados se les pasan encuestas de satisfacción a los profesores y trabajadores, de forma que conocemos el nivel de satisfacción de los empleados, estas encuestas están normalizadas en nuestro sistema de calidad.

#### **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)?**

La organización se ha comprometido con los 10 principios de la Carta de la Diversidad y realiza una gestión activa de la diversidad, con planes específicos que se comunican, implantan y evalúan, analizando su impacto en las personas.

#### **18.1. Información adicional.**

En la actualidad todos los trabajadores tienen igual salario dependiendo de sus funciones, no se produce discriminación alguna. Existe un procedimiento de contratación para la selección de personal en el cual únicamente se evalúan aspectos que tienen que ver con el

puesto de trabajo a cubrir.

#### **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 permite la conciliación familiar, de forma que cada uno de los trabajadores amoldan el horario según sus necesidades, al igual que se disponen de los días necesarios para casos personales o familiares.

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

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

Existe un Plan de Formación Anual que planifica todas las acciones formativas y en cuyo proceso de elaboración participa toda la plantilla planteando sus necesidades y propuestas formativas

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

En la norma ISO recogemos de forma anual las necesidades formativas de cada uno de los trabajadores y además existe un control para comprobar el buen desempeño de la acción y un control para comprobar que es válida para la empresa

##### **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.**

Se dispone de una tabla de puestos de trabajo con la formación relacionada en cada uno de ellos

#### **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 dispone de un plan de seguridad en el cual han participado los trabajadores

#### **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.

Se intenta seguir una adecuada selección de los proveedores según la norma ISO 9001

## 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.

Existe un apartado donde a los proveedores les puntuá RSA, RSA+

## 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.

Colaboramos con todos los Ayuntamientos de la Zona, en sus planes formativos, además realizamos actuaciones con entidades locales y tenemos un convenio con bibliotecas de la zona para la cesión de libros

### 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.

Cuando planificamos proyectos estos están siempre unidos a nuestro negocio.

La cesión de libros a las bibliotecas es siempre de libros de los temarios que usamos en el

centro.

Cuando realizamos colaboraciones con los Ayuntamientos con siempre actividades formativas

#### **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**

Se difunden a través de anuncios en la empresa y a través de nuestras redes sociales y página web

Todas las convocatorias son publicadas en la web, así como las concesiones de forma que cumplimos con la Transparencia.

#### **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**

se establecen contactos con asociaciones sobre todo con ASADICC de forma que se planifican las acciones.

### **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.**

Así lo recogemos en la certificación ISO 14001

#### **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 público junto con un plan de acciones que se comunica interna y

externamente y que periódicamente es evaluado. Se publican los resultados del plan y la contribución al logro de los compromisos adquiridos.

### **30.1. Información adicional.**

Así está recogido en nuestro SIG, de forma que queda todo planificado y analizado

#### **Economía circular**

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

Existen iniciativas asentadas para integrar en las operaciones materiales reciclados, reutilizar los productos, reciclar los residuos, y consumir energía no contaminante.

### **31.1. Información adicional**

Se realiza una economía circular sobre todo en la formación de nuestra escuela de hostelería

#### **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, con planes de comunicación específicos y por diversos canales (web, RRSS, newsletter, etc.) y existe una medición y seguimiento periódico.

### **32.1. Información adicional**

La política ambiental es comunicada a todas las partes interesadas, tanto trabajadores como para su conocimiento como para su cumplimiento, como para proveedores y clientes.

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

## **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?**

La capacidad de poder conseguir información del entorno

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

La preparación de planificación

## **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 10. Reducción de las desigualdades.
- ODS 12. Producción y consumo responsable.