

## RSA - PYMES

---

### Empresa evaluada

L.O.G.O.S. S.L.

CIF:B44145340

Pza. Paola Blasco 7 bajo.  
44600 - ALCAÑIZ  
TERUEL

## DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

### 01 - Denominación de la organización

LABORATORIO, ORGANIZACIÓN, GESTIÓN, OPOSICIONES Y SERVICIOS, S. L.  
(LOGOS SL)

### 02 - Dirección - CP - Población

Plaza Paola Blasco nº 7 bajos - 44600 - Alcañiz (Teruel)

### 03 - Sector. Actividad

Enseñanzas varias. Formación no Reglada. Formación para el Empleo

### 04 - Año comienzo actividad.

1995

### 05 - Número de personas empleadas

8

### 06 - Persona contacto

Eva Esteban Aragonés

### 07 - E-mail contacto

[eva@logosformacion.net](mailto:eva@logosformacion.net)

### 08.- Página web

[www.logosformacion.net](http://www.logosformacion.net)

## 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**

#### **POLÍTICOS**

Nuestra empresa se ve muy afectada por temas globales y generales como los descritos en la pregunta, y todos ellos influyen directamente en la puesta en marcha de acciones que mantengan y aseguren de forma sostenible la vida de la empresa a medio y largo plazo.-

Una parte muy importante de nuestro negocio, es la Formación para el Empleo, cuyos fondos provienen de los Presupuestos Generales del Estado, las cotizaciones de trabajadores y empresas, y el Fondo Social Europeo.

Estos fondos se distribuyen desde hace muchos años a través de convocatorias anuales de administraciones públicas tanto de ámbito estatal como autonómico.

El buen funcionamiento o la estabilidad política de los gobiernos de estas administraciones tiene un impacto decisivo en el buen funcionamiento de nuestras empresas, pues dependemos de cuestiones como si se aprueban los presupuestos, cantidad de fondos destinados a políticas activas de empleo, atrasos en las salidas de las convocatorias, plazos de ejecución de los planes formativos, etc.

Hasta hace unos años, la mayor parte de los fondos para formación lo gestionaban casi en exclusiva los Agentes Sociales de ámbito laboral (Patronal y Sindicatos), lo que suponía una dependencia total de estas instituciones, que no siempre desarrollaban estas tareas con mucha brillantez.

En 2015 esta situación cambia radicalmente, y tras la publicación de la Ley 30/2015 de 9 de septiembre, por la que se regula el sistema de Formación Profesional para el Empleo, el sistema de asignación de los planes formativos se realiza a través de concurrencia competitiva, y para todas las entidades privadas y públicas, desapareciendo monopolios, y en que los Agentes Sociales participan sólo si disponen de centros acreditados.

A partir de aquí en la empresa debemos analizar cuál es nuestra posición en este nuevo escenario, y el impacto de esta nueva normativa.

Afortunadamente, la calidad de nuestras instalaciones, de nuestro equipo docente de gestión, y las distintas certificaciones obtenidas por la implantación de sistemas de gestión de la calidad, nos ha situado en una buena posición, con unas puntuaciones muy altas, consiguiendo en las últimas convocatorias del Gobierno de Aragón las primeras posiciones en cuanto a puntuación obtenida por todos los centros.

Por lo tanto podemos decir que estos cambios políticos han tenido una gran influencia en la proyección a medio y largo plazo de nuestra empresa, y nos tiene que servir como aliciente para mejorar día a día.

Por otra parte, nuestra apuesta por la Formación Privada, nos ha ayudado mucho a superar situaciones coyunturales derivadas de la crisis económica. En este departamento, tomamos en su día importantes decisiones como ampliar nuestros servicios en un ámbito

geográfico más extenso en otras poblaciones, u otras como obtener la acreditación como centro examinador Cambridge english, lo cual ha potenciado considerablemente el número de alumnos de carácter privado.

## TECNOLÓGICOS

El aspecto tecnológico y el uso e implantación de Tecnologías de Información y Comunicación, es vital para nuestra empresa. Por una parte porque el uso de estos medios en la comunicación con nuestro clientes, usuarios y alumnos, ha dinamizado considerablemente la relación con ellos. Por otra parte, las Nuevas Tecnologías, son la más importante herramienta en nuestra actividad. Actualmente disponemos de un parque de 150 equipos informáticos, además de los periféricos más usados como proyectores, impresoras láser, impresoras 3D, así como multitud de licencias de software, y nuestra plataforma multimedia de formación e-learning.

## SOCIALES

La actividad de nuestra empresa atiende aspectos sociales como las necesidades de formación de la población, y la mejora de su cualificación y el aumento de sus posibilidades de inserción laboral y su incorporación al mercado de trabajo.

Por todo ello, cuidamos y contribuimos a mejorar temas como la igualdad de género, conciliación de la vida personal y sus responsabilidades familiares con la vida laboral, y la mejora de oportunidades profesionales.

En la gestión interna de nuestra empresa, promovemos y aplicamos con todo el personal acciones de igualdad y de conciliación familiar profesional

## MEDIOAMBIENTE Y ASPECTOS LEGALES

En LOGOS, estamos certificados por la implantación de Sistemas de Calidad

- ISO 9001
- ISO 14001
- ISO 10002
- UNE 93200 Carta de Servicios
- Distintivo de Calidad del Departamento de Salud y Consumo del Gobierno de Aragón

Asimismo estamos adheridos al Centro Español de Derechos Reprográficos (CEDRO) para la reproducción legal de contenidos.

Todo el personal dispone su Certificado de Penales, visado por el Ministerio de Justicia.

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

No

### 2.1. Información adicional

Para LOGOS, cobra mucha importancia la participación de agrupaciones de Pymes para compartir y experiencias, y aprovecha resultados de actividades realizadas de forma

conjunta.

LOGOS es miembro de Cecap Teruel, que está integrada en Cecap Aragón y a su vez están integradas en Cecap nacional,

Estamos integrados en ECOS, que es la Federación de Empresarios de Comercios y Servicios.

Somos miembros de Ceoe Teruel, integrada en Ceoe Aragón, y Ceoe Nacional.

El Gerente de LOGOS formó parte del comité ejecutivo de Ceoe Teruel, y es presidente de Cecap Teruel, y vicepresidente de Cecap Aragón.

Desde esta posición tratamos de impulsar la colaboración y llevar a cabo acciones conjuntas entre empresas de formación del territorio.

Participamos de forma muy activa en los grupos de trabajo con el Inaem, en el Gobierno de Aragón, en los que se tratan y elaboran las diferentes normativas relacionadas con la acreditación de centros, la ejecución, y la justificación económica de los planes formativos que esta entidad gestiona.

## **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 LOGOS somos conscientes de la importancia de incluir los aspectos sociales y ambientales en la planificación y organización de la actividad, basada en la gestión de los impactos puedan generar en nuestros grupos de interés: clientes privados y organismos públicos, personal en plantilla, proveedores, medioambiente y la sociedad en general.

Empleados/as del centro:

- ? Plan de prevención de riesgos laborales, manteniendo el entorno y las condiciones de trabajo saludables y seguras
- ? Planes de formación adaptados a las necesidades de cada personal
- ? Medidas que favorezcan la conciliación familiar
- ? Igualdad retributiva
- ? Igualdad en el acceso al empleo y la promoción interna
- ? Redacción y registro de un PLAN DE IGUALDAD que recoge todos estos valores.

Clientes:

? Redacción y registro de un Código de Conducta en la relación con el cliente que contempla los siguientes compromisos:

- o Publicidad e información a los clientes de nuestra actividad con ética y transparencia
- o Cumplimiento estricto de la legislación en Aragón en la formalización del contrato
- o Reclamaciones del cliente
- o Protección al cliente
- o Igualdad de oportunidades
- o Prevención y tratamiento del Bullying

- o Plan de atención del alumnado de Personas mayores
- o Plan de atención y accesibilidad a personas con capacidades diferentes
- ? Evaluación del grado de satisfacción y atender las sugerencias del alumnado
- ? Mantener el Distintivo de Calidad de Consumo del Gobierno de Aragón, en reconocimiento de la adopción voluntaria de pautas activas para garantizar los derechos del usuario y del cumplimiento del Decreto 150/2016.
- ? Aplicación de nuestro certificado de la norma ISO 10002, para sistematizar la gestión de las quejas y reclamaciones de nuestros clientes/as

#### Comunidad

- ? Apuesta por el entorno social y geográfico
- ? Colaboración con empresas locales
- ? Fomentar todo lo posible las relaciones con empresas y proveedores locales
- ? Dar apoyo a pequeños proyectos y actividades culturales y deportivas
- ? Donación de material informático a ONG?s
- ? Becas a alumnado sin recursos

#### Medio ambiente

Nuestro sistema de Gestión Ambiental está basado en la Norma ISO 14001, que aplicamos en la planificación de nuestra actividad y que incluye de forma resumida los siguientes aspectos:

- ? Minimizar la generación de residuos y vertidos
- ? Clasificación de dichos residuos
- ? Control de niveles de ruido emitidos
- ? Control de emisiones
- ? Planes de control y reducción de consumos de agua, energía eléctrica, gas, y papel
- ? Impacto paisajístico
- ? Utilización de medios didácticos fabricados únicamente con materiales reciclados y fabricados de forma sostenible
- ? Información a clientes y proveedores de nuestra política medioambiental
- ? Evaluación del cumplimiento de nuestros compromisos de los Requisitos legales 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**

En LOGOS hemos adoptado un sistema de gestión sostenible que nos permite mejorar el desempeño en los ámbitos económico, social y ambiental, de una forma integrada, como factor de competitividad.

Por otra parte, destinamos un presupuesto previo a apoyar pequeños proyectos sociales, como son las actividades culturales y deportivas en los colegios, compra y donación de material informático para las bibliotecas de estos colegios, becas de transporte y becas financiadas por el centro para sufragar las tasas de examen Cambridge English a alumnos

con buenos resultados y escasos recursos económicos.

#### **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**

En LOGOS, tenemos identificados cuáles son nuestros principales grupos de interés:

- Alumnos y padres de formación privada
- Alumnos de planes de formación para el empleo
- Alumnos de Empresas clientes privadas
- Alumnos de Entidades clientes públicas
- Miembros de Ampas que gestionan la formación en los colegios
- Responsables de entidades que gestionan fondos para planes de formación. (Empresariales, sindicales, sectoriales, programas Leader, etc.)
- Docentes que imparten la formación en el centro de forma presencial o telemática.
- Personal de Administración, Dirección y Coordinación de nuestra actividad formativa.
- Personal de limpieza y mantenimiento de las instalaciones y equipos.
- Proveedores
- Población que nos transmite información y opinión de nuestra oferta en el centro, y vía web.
- Inaem, como principal entidad gestora de formación en la contratación con nuestra empresa.
- La sociedad en general

Una vez identificados los resultados obtenidos en los procesos de evaluación de la actividad realizada, sus necesidades y expectativas, y la información facilitada por estos grupos de interés, se analizan las fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades de mejora..

A partir de aquí se planifica una estrategia que comprende planes a corto, medio y largo plazo. Estos planes y objetivos y compromisos, están dirigidos a la mejora de los puntos clave para el buen funcionamiento de nuestra empresa.

#### **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**

Nuestros sistemas de calidad, especialmente la Carta de Servicios tienen los mecanismos necesarios para identificar las necesidades, las expectativas, y los índices de satisfacción de estos grupos de interés, manteniendo con ellos una comunicación abierta, permanente y sistemática.

En LOGOS tenemos establecido el sistema para extraer la información necesaria que el equipo necesita para analizar los resultados obtenidos en la actividad de la empresa. Esta información nos la proporcionan los distintos grupos de interés, a través de los siguientes medios:

- Alumnos y padres de formación privada. Se realizan encuestas de satisfacción tanto a los alumnos como a los padres, tanto en cuanto a la formación recibida, como a la información que mensualmente reciben sobre la actividad de sus hijos en nuestras clases.
- Alumnos de planes de formación para el empleo. Inaem.
  - \* Encuestas de satisfacción realizadas por el centro de la formación recibida, evaluando todos los aspectos que intervienen, profesorado, instalaciones, equipos informáticos, aspectos docentes generales, organización del curso e información recibida.
  - \* Encuestas realizadas por la empresa encuestadora contratada por la entidad organizadora, donde se evalúan los mismos ítems relativos a los cursos.
  - \* Encuestas realizadas al equipo de gestión de la entidad organizadora donde se evalúa la gestión administrativa.
  - \* Puntuación obtenida, otorgada por la entidad organizadora de acuerdo a la calidad de las instalaciones, los índices de satisfacción de los alumnos, la gestión administrativa, y la Calidad acreditada del centro.
- Alumnos de Empresas clientes privadas. Encuestas a los alumnos, y encuestas a la empresa contratante.
- Alumnos de Entidades clientes públicas. Encuestas a los alumnos, y encuestas a la empresa contratante.
- Miembros de Ampas que gestionan la formación en los colegios. Encuestas a los alumnos, y encuestas a la empresa contratante.
- Responsables de entidades que gestionan fondos para planes de formación. (Empresariales, sindicales, sectoriales, programas Leader, etc.) Encuesta de satisfacción de la Gestión administrativa.
- Docentes que imparten la formación en el centro de forma presencial o telemática. Encuestas dirigidas al personal de la empresa, para evaluar aspectos generales de la actividad de la organización
- Personal de Administración, Dirección y Coordinación de nuestra actividad formativa. Igual al anterior
- Personal de limpieza y mantenimiento de las instalaciones y equipos. Igual al anterior.

Existen indicadores que cuantifican todos los datos obtenidos a través de estos medios, donde se puede observar el progreso de los resultados de calidad en los últimos años.

## 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

Tenemos en nuestra empresa una serie de documentos que son conocidos por todos los empleados, y que garantizan una forma correcta de proceder en los diferentes departamentos que la integran::

- Código de conducta en la gestión interna de la empresa
- Código de conducta en la relación con el cliente.
- Política de calidad.
- Política medioambiental.
- Manual de Calidad de la empresa.
- Manual de Acogida para las trabajadores de nueva incorporación.
- Manual de uso de equipos e instalaciones.

Códigos de conducta:

Este documento recoge de modo sistemático:

# El conjunto de valores de LOGOS Centro Formativo con todo el personal de la empresa.

- Confianza,
- Transparencia
- Honestidad
- Respeto
- Igualdad,

# Los principios y normas de conducta que rigen la actuación profesional de todas las personas que integran dicha entidad:

- Cumplimiento de la normativa vigente y la normativa interna de la empresa
- Diligencia y profesionalidad:
  - \* Compromiso con el proyecto de empresa
  - \* Desarrollo personal y profesional
  - \* Protección de medios e infraestructura
  - \* Respeto a la propiedad intelectual
- Confidencialidad
- No competencia desleal

# En la relación con el cliente:

- Publicidad
- Información al público
- Contratación del Servicio
- Diplomas
- Reclamaciones
- Igualdad y no discriminación
- Bullying
- Personas mayores
- Personas con capacidades diferentes
- Responsabilidad Social Corporativa
- Buenas prácticas ambientales
- Protección al cliente
- Igualdad de género

El Código de conducta constituye la base del buen gobierno y de la responsabilidad

corporativa del LOGOS, siendo un elemento de obligado cumplimiento en el desempeño diario de la labor de sus profesionales.

En él se destaca la importancia de la Responsabilidad Social Corporativa como elemento estratégico y generador de valor para la empresa.

#### Manual de Calidad:

Este documento recoge los elementos estratégicos de la empresa como:

- Misión
- Visión
- Valores a aplicar en la gestión de nuestra actividad.

#### Manual de Acogida para las trabajadores de nueva incorporación

Este documento da la bienvenida a los trabajadores que se incorporan a nuestra empresa, y en él se da a conocer diferentes aspectos de la misma:

- Presentación de la empresa
- Organigrama
- Acreditaciones
- Política de Calidad
- Normas básicas de seguridad y salud
- Responsabilidad de los empleados
- Normas específicas del profesorado
- Procedimientos y documentación aplicable

#### Manual de uso de Instalaciones y Equipos

Este documento explica las normas para el buen uso de los equipos informáticos, el software, las instalaciones y la infraestructura del centro

### **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**

Todo el personal de la empresa, conoce las normas internas, códigos de conducta, y demás documentación descrita en el apartado anterior.

Existe una serie de documentos y registros dentro de nuestros diagramas de proceso, que aseguran su buen cumplimiento.

#### **Plan de Responsabilidad Social**

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

Este año se ha elaborado un primer plan de actuaciones en materia de Responsabilidad

## Social

### **9.1. Información adicional**

En 2016 creamos un grupo de trabajo en LOGOS, para incorporar a nuestros objetivos de Plan de Mejora anual un Plan de Responsabilidad Social Corporativa. Esta necesidad nace después de revisar la documentación que periódicamente recibíamos desde el Instituto Aragonés de Fomento sobre la RSA.

En 2017 realizamos la inscripción al Plan de la RSA, participamos en la jornada de formación.

Posteriormente obtuvimos el sello RSA otorgado por el IAF del Gobierno de Aragón.

### **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**

Las acciones que se llevaban a cabo relacionadas con la Responsabilidad Social se hacían sin planificación, y decidiendo actuar cuando se decidía apoyar algún proyecto social interesante, como los ya indicados anteriormente.

Desde 2016, incorporamos en nuestra Planificación Estratégica el objetivo de la creación de un Plan de Responsabilidad, creando este objetivo en el plan de mejora, y una serie de metas que analizan trimestralmente el trabajo realizado.

Para analizar el grado de consecución de las acciones de Responsabilidad Corporativa se ha creado un indicador que cuantificará las acciones sociales llevadas a cabo, y se reflejará en nuestro libro de indicadores.

En total, gestionamos y analizamos un total de 22 indicadores que reflejan los resultados obtenidos en la gestión del centro. En este plan global de empresa se establecen objetivos, metas e indicadores relacionados con el plan de negocio, la evaluación del desempeño de nuestra actividad, las contrataciones, las compras, la gestión de los recursos humanos, la planificación estratégica, la gestión medioambiental, y la responsabilidad social.

Todos ellos son revisados y auditados anualmente por una empresa externa.

## 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 una metodología específica para la revisión periódica del índice de

satisfacción de los clientes, a través de diferentes tipos de cuestionarios, analizando el 100% de los servicios prestados. Todos los datos se cuantifican a través de diferentes indicadores, clasificados en los diferentes servicios que ofrecemos desde la empresa.

Asimismo, tenemos establecidos unos tiempos de respuesta a cualquier queja o sugerencia planteada en estos cuestionarios.

Los medios para la obtención de información,

Se da la circunstancia, que en muchos de los servicios prestados, tenemos un doble cliente. Es muy importante conocer el índice de satisfacción de las dos partes.

Ejemplo: en los cursos pertenecientes a planes de Formación para el Empleo, evaluamos la satisfacción del alumno que recibe la formación, y a su vez, a la entidad contratadora del servicio: Inaem.

En LOGOS tenemos establecido el sistema para extraer la información necesaria que el equipo necesita para analizar los resultados obtenidos en la actividad de la empresa. Esta información nos la proporcionan los distintos grupos de interés, a través de los siguientes medios:

- Alumnos y padres de formación privada. Se realizan encuestas de satisfacción tanto a los alumnos como a los padres, tanto en cuanto a la formación recibida, como a la información que mensualmente reciben sobre la actividad de sus hijos en nuestras clases.

- Alumnos de planes de formación para el empleo. Inaem.

- \* Encuestas de satisfacción realizadas por el centro de la formación recibida, evaluando todos los aspectos que intervienen, profesorado, instalaciones, equipos informáticos, aspectos docentes generales, organización del curso e información recibida.

- \* Encuestas realizadas por la empresa encuestadora contratada por la entidad organizadora, donde se evalúan los mismos ítems relativos a los cursos.

- \* Encuestas realizadas al equipo de gestión de la entidad organizadora donde se evalúa la gestión administrativa.

- \* Puntuación obtenida, otorgada por la entidad organizadora de acuerdo a la calidad de las instalaciones, los índices de satisfacción de los alumnos, la gestión administrativa, y la Calidad acreditada del centro.

- Alumnos de Empresas clientes privadas. Encuestas a los alumnos, y encuestas a la empresa contratadora.

- Alumnos de Entidades clientes públicas. Encuestas a los alumnos, y encuestas a la empresa contratadora.

- Miembros de Ampas que gestionan la formación en los colegios. Encuestas a los alumnos, y encuestas a la empresa contratadora.

- Responsables de entidades que gestionan fondos para planes de formación. (Empresariales, sindicales, sectoriales, programas Leader, etc.) Encuesta de satisfacción de la Gestión administrativa.

- Docentes que imparten la formación en el centro de forma presencial o telemática. Encuestas dirigidas al personal de la empresa, para evaluar aspectos generales de la actividad de la organización

- Personal de Administración, Dirección y Coordinación de nuestra actividad formativa. Igual al anterior

- Personal de limpieza y mantenimiento de las instalaciones y equipos. Igual al anterior.

Existen indicadores que cuantifican todos los datos obtenidos a través de estos medios, donde se puede observar el progreso de los resultados de calidad en los últimos años.

## **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 filosofía y política de calidad de nuestra empresa, nos lleva a la necesidad de identificar de forma continua las mejoras que se pueden introducir en nuestros procesos. Esto, unido a los datos que se recogen a través de nuestro sistema de evaluación de los servicios prestados por parte de los clientes, nos permite diseñar estrategias y pautas de mejora, que incorporamos de forma inmediata en nuestros procesos, haciéndolas llegar a nuestros usuarios, los cuales las perciban de forma muy positiva.

Las encuestas son valoradas en la totalidad de los cursos, siendo el mecanismo más importante por las que conocemos las opiniones de los alumnos sobre la totalidad de cuestiones relevantes de las acciones formativas, dando lugar a que puedan emitir libremente quejas o sugerencias que son adecuadamente contestadas.

Se realizan cuestionarios en las que preguntamos por los aspectos que son más importantes para los alumnos y medir las expectativas.

Actualmente LOGOS cuenta con unos altísimos índices de satisfacción de los clientes, y una excelente puntuación otorgada por el Inaem que nos ha permitido conseguir amplias programaciones en las distintas convocatorias de Planes de Formación para el Empleo

En el Libro de Indicadores Informativos, se pueden consultar los datos segmentados.

## **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**

En LOGOS trabajamos continuamente tratando de ajustar los servicios que prestamos, a las necesidades y expectativas de nuestros alumnos y clientes, adaptándonos a los continuos cambios que en la sociedad están produciendo en el uso de las nuevas tecnologías.

Nuestro centro está especializado dar formación e impartir los conocimientos necesarios a clientes, alumnos, entidades y empresas, en el uso y aplicación de estas nuevas tecnologías en nuestra vida diaria, y en la actividad empresarial, y en la sociedad en general.

La necesidad que existe en esta sociedad de desarrollar nuevas capacidades para poder

competir en el mercado laboral, así como la incorporación de estas nuevas tecnologías e los procesos productivos y de gestión de las empresas, es la mejor oportunidad de negocio para nuestra organización.

La vida de estas nuevas tecnologías es efímera muy cambiante y necesita una constante actualización.

Esta circunstancia es lo que nos lleva a una constante vigilancia del mercado y observación de todas las innovaciones que se producen en este sector, así comn a una constante actualización y reciclaje de nuestros técnicos y docentes.

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

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

Se evalúa la eficiencia de los aspectos socialmente responsables del proceso productivo o de prestación del servicio, y se informa al cliente de los impactos sociales y/o ambientales.

#### **14.1. Información adicional**

La organización evalúa los aspectos sociales de la prestación del servicio con la aplicación de una serie de normas de Calidad implantadas en sus procesos:

- ? En la planificación, ejecución y evaluación de resultados del desarrollo de la actividad, con el cumplimiento de las obligaciones y pautas especificadas en la Norma ISO 9001.
- ? En el personal de la empresa, con el cumplimiento de la legislación vigente laboral en cuanto a medidas de seguridad, salud y medio ambiente, así como la aplicación de las medidas previstas en el Plan de Igualdad de la empresa.
- ? En el impacto social y ambiental, a través de la aplicación de la Norma ISO 14001, nuestro propio Código de Conducta aprobado por la Dirección General de Consumo, la norma UNE 93200 de la Carta de Servicios, y la Norma 10002 de Gestión de Quejas y Reclamaciones. Se informa al cliente a través de circulares, cartelería, y charlas informativas.
- ? La evaluación se realiza a través de la recogida de datos de todos nuestros clientes y usuarios en todos los procesos de prestación del servicio, y se refleja en los correspondientes indicadores, para su revisión y auditoría, y una posterior toma de decisiones

### **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**

El servicio post venta en LOGOS comienza cuando finalizan las acciones formativas. Desde ese momento, se activa nuestro servicio post venta, que es diferente en función del tipo de cliente o de entidad contratante, pero que en líneas generales, consiste en una serie de acciones de atención al cliente una vez finalizado el servicio:  
- Asesoría al alumno y resolución de dudas relacionadas con los contenidos y materias

impartidas en el curso. Se realizan tutorías tanto presenciales, como telefónicas u online

- Información sobre cursos para itinerarios formativos personalizados
- Información sobre convocatorias públicas de empleo, asesoría y tutela en las gestiones a realizar.
- Servicio de Bolsa de Empleo y ayudas en la inserción laboral
- Asesoramiento en los trámites y tutela en las prácticas no laborales a realizar.
- Uso gratuito de las instalaciones y los equipos informáticos para realizar gestiones personales.
- Emisión de diplomas y documentación de los cursos, en casos de necesitar para presentación en entidades contratantes.
- Gestión de reclamaciones

## **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**

LOGOS una información clara y honesta en su oferta comercial, tarifas de precios, contratos, condiciones de pago y gestión de reclamaciones.

El centro expone y da a conocer las condiciones del servicio a contratar en los tablones de anuncios de sus instalaciones, a través de la página web, y los folletos informativos.

LOGOS posee el Distintivo de Calidad de la Dirección de consumo, en reconocimiento de la adopción voluntaria de pautas activas para garantizar los derechos del usuario y del cumplimiento del Decreto 82/2003 de 29 de abril del Gobierno de Aragón.

De acuerdo a esta normativa, los folletos informativos de nuestros servicios contienen la siguiente información:

- # Objetivos del servicio
- Duración y horarios
- Contenidos del curso
- Aulas donde se imparte
- Plazas disponibles
- Material didáctico a entregar al alumno
- Metodología. Descripción
- Profesorado, nombre y titulación
- Medios didácticos a utilizar
- Precios
- Forma de pago
- Diplomas o títulos correspondientes

Asimismo en el Contrato del servicio, se reflejan todos los aspectos que recogen los folletos informativos, y además las bases correspondientes a:

Todas las bases de contratación

- Matrícula
- Pago
- Duración del contrato
- Derecho de desistimiento
- Diplomas acreditativos
- Reclamaciones

## 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

Es muy importante en una organización como LOGOS que comercializa servicios de formación, aplicar una estrategia de Recursos Humanos que agregue valor a la empresa, y defina la misión y las prioridades de la función de estos recursos.

Somos conscientes, que uno de los centros de atención fundamental para conseguir la mejor calidad del servicio, es la buena gestión del capital humano, que deberá acompañar la estrategia general a través de la implementación de procesos pertinentes.

Por ello, aplicamos métodos para conseguir, conservar y desarrollar esos recursos humanos con el propósito de mejorar las contribuciones productivas del personal a la organización, de manera que sean responsables desde un punto de vista estratégico, ético y social.

La gestión de los recursos humanos, dice nuestro manual de acogida que debe permitir preparar y readaptar al personal a las nuevas exigencias de trabajo, a los nuevos modelos organizativos, basados en una nueva cultura de trabajo caracterizada por: el espíritu solidario y de cooperación en el trabajo, el mejor desempeño y esfuerzos colectivos, la participación en la toma de decisiones, el fomento de las comunicaciones horizontales y verticales, la reducción de los niveles intermedios y el compromiso con los objetivos de la organización.

Para conseguir estos objetivos, con el personal de nuestra empresa fomentamos:

- La participación en las decisiones
- El reconocimiento por el trabajo realizado con excelencia
- El acceso a la información necesaria para el desarrollo de su trabajo.
- La motivación efectiva hacia la creatividad y el planteamiento de iniciativas.
- El apoyo desde gerencia.
- La transmisión del índice de satisfacción con la empresa.

Estos objetivos, se verifican a través de:

- Reuniones mensuales por equipos tratados.

- Entrevistas periódicas individuales para evaluar el nivel de satisfacción de todo el personal.
- Actos de carácter lúdico fuera del horario y del lugar de trabajo, en los que se habla de temas carácter general y también profesional, en un ambiente distendido.

Todos los resultados obtenidos se registran posteriormente.

Si se identifica un problema, se crea un grupo de mejora para evaluar sus causas, analizarlas, poner en práctica soluciones y controlar los procesos

#### **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 consonancia con lo establecido en la Ley 3/2007 el principal objetivo para LOGOS es garantizar en el ámbito de la empresa la igualdad de trato, oportunidad y la no discriminación entre nuestro personal trabajador, asegurando un entorno de trabajo justo, en particular, por razón de sexo, raza, edad y discapacidad.

Aseguramos la ausencia de discriminación en los procedimientos, herramientas y actuaciones relativas a Selección, Contratación, Promoción y Desarrollo Profesional, Comunicación, Retribución y Salud Laboral, en consonancia con los principios y políticas de la empresa.

El Plan de acción de LOGOS para garantizar la igualdad de oportunidades se desarrolla desde el proceso de Gestión de Personal del sistema de calidad implantado y el Código de Conducta en su apartado de Recursos Humanos para la selección de personal, formación, retribución e igualdad de oportunidades en la promoción y acceso al accionariado.

Existe la documentación pertinente para la consecución de este objetivo, evaluar los resultados e incluir las mejoras necesarias

Como dato a destacar, las mujeres representan el 90% del personal contratado. Una de ellas tiene reducción de jornada para conciliación de la vida familiar con la profesional. Se realiza un esfuerzo constante por parte de la empresa para adaptar los horarios laborales a las necesidades del personal.

#### **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 desarrolla un Plan de Conciliación y Corresponsabilidad con objetivos, medidas, indicadores y evaluación periódica que se comunica a todos los trabajadores.

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

Desde LOGOS, somos conscientes de que el bienestar y la conciliación del personal está directamente relacionado con el pleno rendimiento de los empleados y la calidad del servicio prestado. Se trata de un valor añadido en la gestión de los Recursos Humanos.

##### **ACTUACIONES**

- Facilitar los permisos por paternidad y maternidad y los permisos por lactancia mediante entrevistas personales antes del acontecimiento.
- Favorecer la reducción de jornada por hijos menores de 12 años y los cambios de turno de trabajo para conciliar los turnos de trabajo del otro padre o madre.
- Integrar en la organización los horarios flexibles y el teletrabajo para facilitar los permisos para acudir a fiestas y salidas escolares, cuidado de mayores, familiares...
- Horario de Verano durante los meses de junio, julio y agosto para facilitar el cuidado de los hijos/as en este periodo.
- Elección de los turnos - tardes libres del departamento de administración.
- Realizar trabajos desde el domicilio, a en modo remoto.

Estas medidas repercuten positivamente en los trabajadores y trabajadoras, y a su vez, beneficia a la empresa:

- Mejora del clima laboral
- Mejora en la gestión y planificación
- Disminución del estrés
- Aumento de la satisfacción del personal
- Aumenta la retención del talento cualificado
- Aumento de la fidelidad y estabilidad de la plantilla

#### **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.**

Si la formación del personal en la empresa es uno de los procesos más importantes que se llevan a cabo en una organización, logrando una mejora en el rendimiento y en la motivación de los empleados, en una empresa como LOGOS cobra especial importancia, pues su actividad profesional es prestar servicios de formación a la sociedad en todos sus niveles, dando cobertura a esas necesidades de formación.

La formación, la cualificación, el reciclaje, y la actualización de conocimientos de nuestro personal es objetivo prioritario en nuestra organización.

Para lograr este objetivo debemos actuar con anticipación, y detectar las necesidades formativas para planificar los planes anuales, y a su vez, tener capacidad de respuesta cuando surgen nuevas necesidades no planificadas previamente, como pueden ser la aparición o publicación de leyes o normativas nuevas, o nuevos avances tecnológicos que creen la necesidad de actualización inmediata.

Para ello utilizamos diferentes herramientas:

- Entrevistas o reuniones individuales con los empleados en los que se obtiene mucha información, incluyendo la relativa a sus necesidades de formación. Este es un método que podemos aplicar en nuestra empresa, porque tenemos una plantilla reducida, y nos sirve de indicador ante la aparición de necesidades y carencias presentes y futuras que puedan ser satisfechas y cubiertas con actividades formativas.
- Reuniones grupales basadas en la misma premisa que el punto anterior, los miembros de la empresa ponen en común su necesidades formativas con el fin de mejorar su confianza y el desempeño.
- Observación de los indicadores individuales y colectivos, donde podemos encontrar problemas en el desempeño de la actividad que nos indican si puede ser necesario incidir sobre la formación en un área específica.
- Vigilancia del mercado, de la competencia en el sector, de las nuevas tendencias empresariales, de las novedades en las nuevas tecnologías, y las novedades en las normativas de la administración pública en temas contables, fiscales, gestión de personal, protección de datos, sanidad y consumo, etc., para poner en marcha planes de formación con el objetivo de actualizar los conocimientos en estos aspectos.

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

Además de realizar acciones formativas para mejorar las competencias técnicas, se realiza formación en competencias personales y formación orientada a la promoción y desarrollo profesional y personal de las personas empleadas

### **21.1. Información adicional.**

En nuestra empresa, además llevar a cabo un completo programa planificado anualmente de mejora de competencias técnicas y digitales de todo el personal específicas de cada puesto de trabajo o departamento, también se realiza formación en competencias personales a todas estas personas empleadas orientadas a la adquisición de habilidades, conocimientos y actitudes, que pueden suponer un desempeño idóneo de su trabajo, un aumento de la productividad y la posibilidad de su promoción y desarrollo profesional y personal.

En líneas generales, se realiza formación relacionada con las siguientes competencias:

- ? Planificación y organización.
- ? Pensamiento crítico.
- ? Habilidades para resolver problemas.
- ? Trabajo en equipo.
- ? Habilidades de liderazgo.
- ? Gestión del tiempo.

- ? Orientación a resultados.
- ? Pensamiento analítico.

## 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.**

En LOGOS contamos con un Plan de Evaluación de Riesgos Laborales elaborado por una empresa externa, que está integrada en el funcionamiento general de la empresa, con el fin de garantizar la seguridad y salud tanto de las personas empleadas como de los clientes y usuarios/as del centro.

Este plan contiene una evaluación inicial de riesgos teniendo en cuenta la naturaleza de la actividad que desarrollamos, que, realmente, tiene un bajo nivel de riesgo.

En dicha evaluación participaron todas las personas empleadas, y con frecuencia se realizan charlas informativas en las que se revisan las responsabilidades, las funciones, las prácticas, los procedimientos, los procesos y los recursos necesarios para realizar correctamente la acción de prevención de riesgos en la empresa.

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

## 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.**

Las personas responsable de compras identifican los aspectos ambientales directos e indirectos, mediante el control de las compras y sus adquisiciones.

Con respecto a la gestión de compras y subcontrataciones: Todas las compras de productos, equipos y servicios se llevan a cabo intentando minimizar el impacto medioambiental que dichos productos o servicios pueden conllevar, buscando productos reciclables con envases degradables, soportes electrónicos de memoria para la sustitución de papel a los alumnos y trabajadores, equipos de menores consumos energéticos, más

eficaces y que provoquen el menor ruido.

Se ha implantado totalmente la compra y el uso de carteras y porta-documentos sustituyendo materiales tradicionales como el nylon u otros productos sintéticos, por otros más ecológicos como el rPET elaborados a partir de plástico reciclado, ahora con productos de más calidad y de más vida útil.

Se promueve en los alumnos no sólo el uso de materiales más respetuosos con el medioambiente, sino la reutilización durante más tiempo.

Al tratarse de una empresa de prestación de servicios, no realizamos grandes compras fuera de los productos informáticos o el material didáctico, por lo que los proveedores son únicamente suministradores de energía eléctrica, telefonía, gestión de la calidad, o empresas consultoras.

Toda de energía eléctrica que se consume en el Centro proviene de fuentes renovables, 100% energía verde. La iluminación se realiza a través de pantallas LED de bajo consumo

## **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.

#### **24.1. Información adicional.**

Al tratarse de una empresa de prestación de servicios, no realizamos grandes compras fuera de los productos informáticos o el material didáctico, por lo que los proveedores son únicamente suministradores de energía eléctrica, telefonía, gestión de la calidad, o empresas consultoras.

A pesar de ello, la selección de este pequeño número de proveedores contempla aspectos ambientales y sociales. Se eligen aquellos que consideramos que cumplen con estos requisitos, y fomentamos en lo posible las compras con empresas locales o kilómetro cero.

## **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.**

LOGOS participa y en pequeños proyectos sociales locales, relacionados con la Educación, el Deporte, la Tecnología con colegios, asociaciones y personas que necesitan apoyo económico;

- Becas con cobertura de tasas para los exámenes de Cambridge English para alumnos con dificultades económicas y buenos resultados académicos.

- Becas de transporte
- Talleres para padres sobre seguridad informática y control parental de Internet
- Talleres para jóvenes estudiantes sobre Técnicas de Estudio, en colegios públicos y concertados
- Acogida de alumnos en prácticas de ciclos de grado medio y superior del IES Bajo Aragón.
- Ayudas al deporte escolar, con la compra de material deportivo.
- Compra de equipo informático para la biblioteca de colegio concertado.
- Servicio de mantenimiento informático y servicios web de forma gratuita a diversas asociaciones sin ánimo de lucro como la asociación bago aragonesa de mediación familiar así como otras asociaciones deportivas locales.
- Donación de material escolar y deportivo a la asociación comarcal que acoge a niños del Sáhara en los meses de verano.
- Dar servicio gratuito a todo el que lo necesite, de bolsa de empleo y asesoramiento en temas relacionados como la inserción laboral y técnicas de búsqueda de empleo.

### 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, con planes de acción específicos, revisión de resultados obtenidos y medición de impactos.

#### **26.1. Información adicional.**

El plan que se define anualmente en LOGOS de implicación en la sociedad, y colaboración en proyectos sociales, creemos que sí está integrado con el negocio de la empresa, pues en muchos casos se trata de acciones que coinciden o están relacionados con los servicios que se prestan dentro de nuestra actividad empresarial, pero que en este caso se realizan de forma gratuita, destinados a colectivos que son merecedores de este apoyo por diversas razones que hemos analizado previamente en nuestro plan de Responsabilidad Social.

En otros casos, se trata de colaboración y patrocinio de acciones con asociaciones o colectivos, que responden a los valores, la misión y la visión de nuestra empresa, que en muchos casos no tienen el suficiente apoyo de la administración pública.

### 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**

Estas acciones se dan a conocer a todos los grupos de interés de la empresa: el personal de la empresa, clientes, proveedores, y al resto de la sociedad, se intenta fomentar su

implicación y colaboración en las todas las acciones sociales que se llevan a cabo. Asimismo, realizamos su difusión a través de la página web, las redes sociales y con cartelería en nuestro mismo centro.

Nos consta el alcance de esta difusión, pues tenemos múltiples solicitudes de colegios, asociaciones de padres, asociaciones deportivas, y otros colectivos para colaborar en distintos proyectos culturales y sociales.

Asimismo, queremos manifestar que estas acciones tienen una gran acogida, y se desarrollan con mucho éxito, lo cual redunda en beneficio y mejora de la imagen de la empresa.

## **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**

Todas las actividades en materia social iniciativas de apoyo a proyectos sociales se comunican a tanto de forma interna como externa.

Se da información puntual a través de la página web y las redes sociales.

Existe un indicador desde donde se controlan todas las visitas y los clics en ?me gusta? recibidos, así como las respuestas y sugerencias sobre los temas publicados.

Se hace partícipe a todas las entidades, asociaciones, empresas de confianza, y a nuestro círculo social más próximo, alumnos/as y ex alumnos/as, que suman unos 5.000 aproximadamente.

## **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.**

En nuestra empresa está implantada la Norma ISO 14001:2004 por lo que realizamos una identificación, evaluación y seguimiento de los aspectos ambientales tanto en condiciones normales y diarias, como en condiciones anormales o de emergencia, que por nuestra actividad pueden generarse.

Establecemos unos criterios para la evaluación de aspectos teniendo en cuenta nuestra

actividad, hasta la fecha no se han identificado ningún aspecto significativo por lo que no hemos tenido que definir ninguna acción al respecto. Aun siendo así, por requerimiento de esta norma si tenemos establecidos objetivos medioambientales con sus consecuentes indicadores de medición y seguimiento.

### **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.**

Con la implantación de la Norma ISO 14001:2004 se realizan acciones de control operacional (gestión de residuos, control documentación de gestores autorizados de residuos, seguimiento y control de consumos) se establecen Buenas prácticas ambientales a tener en cuenta en nuestra empresa que se comunica tanto interna como externamente, al igual que nuestro compromiso con el respeto al medio ambiente que también se comunica a clientes y proveedores.

### **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**

Actualmente se realizan acciones dirigidas al uso de materiales reciclados, y la reutilización de productos y residuos.

Como ya hemos indicado en un apartado anterior, hemos establecido la compra y el uso de carteras y porta-documentos sustituyendo materiales tradicionales como el nylon u otros productos sintéticos, por otros más ecológicos como el rPET elaborados a partir de plástico reciclado, ahora con productos de más calidad y de más vida útil.

Se promueve en los alumnos no sólo el uso de materiales más respetuosos con el medioambiente, sino la reutilización durante más tiempo.

Una actividad de la empresa que utilizar mucha cantidad de materiales es el de las actividades y manualidades infantiles. Desde hace tiempo todas estas actividades se realizan exclusivamente con materiales reciclados de otros usos, tales como: cartones de huevos, envases tetrabrik, vasos de yogures, cartones de papel doméstico, cajas de zapatos, botellas de plástico, tapones de botellas, y otros envases de cartón. De la misma forma, se ha utilizado con este fin, papel y cartulinas provenientes de materiales usados en otros cursos, que han sobrado o han sido devueltos por el alumnado, de bloc de notas, carátulas de libros, etc.

Posteriormente, se ha explicado las pautas a seguir si se desechan estos trabajos, cómo separar los diferentes materiales y depositarlos en los contenedores adecuados para su reciclaje.

Asimismo, todo el papel impreso que se desecha, se reutiliza en nuevos usos.

Toda de energía eléctrica que se consume en el Centro proviene de fuentes renovables, 100% energía verde.

La iluminación se realiza a través de pantallas LED de bajo consumo.

## **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**

Tenemos establecida una Política integrada de Calidad y Medio ambiente en ella se especifica el compromiso y dedicación de nuestra organización respecto al Medio ambiente. Esta Política está a disposición de todo el personal docente así como alumnado ya que está disponible en nuestro tablón de anuncios. Así también, Dirección comunica la Política integrada de Gestión a nuestros clientes y proveedores y todos los grupos de interés, haciéndoles partícipes de nuestro compromiso y solicitando también su compromiso medioambiental en nuestra relación profesional.

## **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 - 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 - 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?**

La empresa proporciona información clara y honesta de su oferta comercial, políticas de precio, contratos, y condiciones del servicio..

Alto grado de índices de satisfacción del cliente en los servicios prestados tanto a los clientes privados, las empresas, y los organismos públicos contratantes

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

Mejora del sistema de comunicación con nuestros clientes a través del uso de nuevas tecnología. Es objetivo para el próximo año implantación de una plataforma a la que puedan acceder privadamente todos los alumnos y realizar todas las gestiones con el centro, así como conocer la oferta actualizada de todos sus servicios.

Objetivo cumplido. Se implanta con éxito una plataforma de acceso de todo el alumnado, en la que se realizan todas gestiones en su relación con el centro.

### **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 6. Agua limpia y saneamiento.
- ODS 7. Energía asequible y no contaminante.
- ODS 8. Trabajo decente y crecimiento económico.
- ODS 9. Industria, innovación e infraestructura.
- ODS 10. Reducción de las desigualdades.
- ODS 11. Ciudades y comunidades sostenibles.