

## RSA - PYMES

---

### Empresa evaluada

**COMPUTER TARAZONA, S.L.**

CIF:B50479310

Avda la Paz 4 Local 4  
50500 - Tarazona  
Zaragoza

### DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

#### 01 - Denominación de la organización

COMPUTER TARAZONA S.L.U.

#### 02 - Dirección - CP - Población

Avda La Paz 4, local 4 a y b  
50500 Tarazona  
Zaragoza

#### 03 - Sector. Actividad

Formación

formación a desempleados  
formación a empresas  
formación a escolares

#### 04 - Año comienzo actividad.

1991

#### 05 - Número de personas empleadas

Dirección, 2 administrativas, 1 comercial, media de 4 profesores al año contando jornada completa, pero la media de personas contratadas es de unos 15 formadores/año.

#### 06 - Persona contacto

MARIA PAZ FONDÓN MERCADER

#### 07 - E-mail contacto

[mpfondon@cetaformacion.com](mailto:mpfondon@cetaformacion.com)

#### 08.- Página web

[www.consultoresdeformacion.com](http://www.consultoresdeformacion.com)  
[www.mundoextraescolar.com](http://www.mundoextraescolar.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**

Computer Tarazona, al igual que CETA, están afectadas directamente por las políticas de empleo de los gobiernos y los planes formativos a los que nos presentamos, tanto a nivel regional como nacional, que dependen de convocatorias de subvención cuyos varemos y puntuación para su concesión, son cambiantes. Por ello todos los años desarrollamos un plan de mejora dentro de nuestro plan de calidad de estudio de áreas prioritarias, programas, sectores, etc e intentamos anticiparnos a cumplir las máximas de las condiciones posibles.

En la línea de negocio Roboted también analizamos los cambios normativos en educación para adaptarnos a las necesidades y condiciones del mercado.

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

No

### **2.1. Información adicional**

Necesitamos contar con la información que algunas empresas consultoras que tienen contacto directo con el SEPE por ejemplo y representan a muchos centros de formación para conocer el planteamiento de las convocatorias y preparar los proyectos. A nivel individual no tenemos contactos en los organismos y nuestra importancia cuantitativa es muy pequeña, por lo que la información no nos llega.

## **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 incluyen aspectos sociales y/o ambientales motivados casi siempre por temas de cumplimiento legal (exigencia por sector de actividad)

### **3.1. Información adicional**

Tenemos implantada la ISO 14001 y los aspectos legales y ambientales son de obligado cumplimiento. Marta Navascués, nuestra responsable de sistemas de calidad revisa mensualmente todos los indicadores e incidencias.

#### **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**

1.-Hemos destinado un presupuesto anual mínimo de 10.000 euros anuales para actividades de divulgación e innovación educativa a través de las actividades que ofertamos que suponen novedades en tecnología educativa. Realizamos talleres gratuitos para la comunidad educativa; estudiantes, profesores, padres, charlas a AMPAS, etc. Realizamos 2 concursos de ámbito regional como actividad sin ánimo de lucro, cuyos beneficios se destinan a asociaciones de niños enfermos de cáncer y el colegio la PURÍSIMA de niños sordos (para este año).

2.- Realizamos charlas gratuitas para asociaciones de mujeres en el ámbito rural, ayuntamientos, asociaciones, etc sobre temas de actualidad.

3.- Destinamos recursos propios (personal, bases de datos, diseño de comunicación, etc) a un servicio gratuito de bolsa de empleo local en las comarcas de Valdejalón y Tarazona con el objetivo de lograr la máxima inserción laboral de nuestros alumnos.

#### **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 empleados y clientes

##### **5.1. Información adicional**

Es un área que deberíamos de trabajar más, ya que no hemos tomado demasiado interés en identificar las personas responsables y establecer contactos duraderos.

Este año hemos creado un plan de acción en este sentido, a través del cual pretendemos firmar convenios de colaboración con diferentes entidades representativas que afectan al desarrollo y crecimiento de nuestra organización.

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

Disponemos de mecanismos formales (encuestas, reuniones ad hoc, etc..) para conocer la opinión de los principales grupos de interés

##### **6.1. Información adicional**

Al trabajar en un mercado local, la dirección si tiene contactos y relaciones con un %, pero hasta este año 2019 no se va a trabajar desde la empresa de forma específica.

#### **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 documento con normas o pautas de actuación, -manual de bienvenida o similar- que se difunde a todos los trabajadores cuando se incorporan a la organización

### **7.1. Información adicional**

Tenemos un manual de bienvenida que recoge información general de la empresa, normativa, formas de actuación en la prestación del servicio, controles que se realizan, como se registra, con quien se comunica para cada asunto...

### **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**

Tenemos hace tiempo una misión clara definida para CONSULTORES DE FORMACIÓN que se publica en nuestra web y en toda la información a distribuir, usándola regularmente incluso en la comunicación publicitaria.

En la línea de negocio de Roboted, también y está en la misma línea, pero adaptado al colectivo al que se dirige.

## **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**

Nos encontramos inmersos en el desarrollo de distintas actuaciones de responsabilidad social, analizando dónde actuar y cómo.

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

Se plantean indicadores si bien no se establecen objetivos

### **10.1. Información adicional**

Hemos mejorado en la relación con los grupos de interés, pero para 2020 se va a dotar de medios reales para llevarlo a cabo a través del presupuesto destinado a la persona que va a gestionar este área tanto para Computer Tarazona como para CETA, con 5 h de dedicación semanales a mejorar en este objetivo.

Hemos firmado más de 15 convenios en 2019 con diversas entidades, pero queremos llegar a más

## **CLIENTES**

### **Satisfacción de cliente**

### **11.- ¿Tienen mecanismos para conocer la satisfacción de sus clientes?**

Sí, conocemos la satisfacción de clientes a través de una metodología y de forma periódica

#### **11.1. Información adicional**

Realizamos encuestas de satisfacción a la totalidad de nuestros clientes, aunque la norma de calidad externa marca para duración de más de 60 h, lo hacemos en la totalidad de los cursos (si tienen al menos 20 h por obligación interna)

Tenemos en cuenta la opinión de nuestros clientes, revisando y modificando estrategias en las áreas que hayamos obtenido peores resultados, aunque no tenemos un método establecido para incorporar estos elementos de forma sistemática.

#### **12.- ¿Cómo identifica las mejoras de servicio a sus clientes y las introduce en los procesos de la organización?**

Se identifican mejoras y se implantan en los procesos de la organización

#### **12.1. Información adicional**

Los planes de mejora son el resultado de la revisión de las encuestas, analizando áreas de mejora en la prestación del servicio y de las necesidades de actuación del servicio en el mercado muy cambiante por la tecnología y la metodología (a prueba en el caso de Roboted)

#### **Innovación en los productos y servicios**

#### **13.- ¿Se llevan a cabo labores de investigación para ajustar los productos y servicios a las expectativas y necesidades de los clientes y el mercado?**

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

#### **13.1. Información adicional**

Estamos muy atentos a todas las novedades tecnológicas aplicables a la innovación educativa, metodológica, sistema de prestación del servicio y viendo qué están incluyendo otras empresas de fuera demuestra comunidad, que son más avanzadas y hace más tiempo que implantaron esta actividad en los colegios, en algunas comunidades como Madrid, incluyendo como asignatura curricular.

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

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

Se tienen en cuenta aspectos sociales y/o ambientales para ofrecer a los clientes un producto o servicio responsable

#### **14.1. Información adicional**

Hemos medido la huella de carbono y tenemos en cuenta minimizar el impacto.

Ofrecemos servicios aula virtual para reducir desplazamientos innecesarios. Realizamos una política de compras en cercanía.

Seguimos los procedimientos marcados por ISO:14001.

Estamos comenzando a implantar otros sistemas de gestión integral centrados en los procesos digitales implantados para mejorar el servicio y ser más eficientes.

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

Se ofrece un servicio postventa que atiende las consultas o incidencias con los productos / servicios.

### **15.1. Información adicional**

El puesto de trabajo de responsable pedagógica, ocupa en formación a escolares el servicio de atención post venta.

Tiene la labor de asesorar en el desarrollo del contenido en la prestación del servicio, y atender las incidencias en clase, con los padres, profesores, y toda la comunidad educativa. El sistema de respuesta es en 48 h y se documenta.

Estamos en proceso de conseguir la norma 10001 de calidad en la atención al cliente. Ya hemos pasado la auditoría externa.

## **Transparencia informativa sobre el producto o servicio**

## **16.- ¿Se proporciona información sobre los productos y/o servicios ofertados?**

De algunos productos se proporciona información sobre sus características

### **16.1. Información adicional**

SE proporciona toda la información de los servicios de Roboted, teniendo controlado todo el proceso desde el diseño hasta la impartición y evaluación.

En la formación para adultos, certificados de profesionalidad, esta regulado todo el proceso según marca la normativa y es accesible a los usuarios.

Tenemos carta de servicios para ser transparente y que nuestro usuarios conozcan nuestro sistema de gestión de la calidad y nuestras valoraciones.

En otras actividades desarrolladas por la empresa, como puede ser la información online, que comercializamos una plataforma alquilada, damos la información transparente de lo que nosotros conocemos y está bajo nuestro control.

## **PERSONAS EMPLEADAS**

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

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

Conocemos la satisfacción por los comentarios que realizan

### **17.1. Información adicional**

Realizamos reuniones de trabajo y hay mucha cercanía con los empleados, si bien es cierto que no se analiza de forma expresa y anónima.

Pensamos establecer en el futuro un sistema que nos permita medirlo.

### **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.**

No se discrimina y se acepta de forma igualitaria a hombres y mujeres para todos los puestos.

No podemos favorecer la promoción interna, si bien se establecen en la retribución complementos por adquisición de responsabilidades que hacen que las personas mejoren sus condiciones económicas.

### **Corresponsabilidad en los cuidados y conciliación de la vida personal, familiar y laboral**

**19.- En cuanto la conciliación entre vida personal, familiar y laboral, ¿cuenta su organización con medidas que faciliten su equilibrio?**

Se aplican medidas específicas de conciliación ante necesidades puntuales y casos concretos.

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

Hemos atendido todas las modificaciones de jornada que han solicitado, cambios de horario, etc para adaptar a las necesidades de conciliación de nuestros trabajadores.

Tenemos flexibilidad, aun dentro del horario elegido, de modificar su calendario, con el único requerimiento de pactar con un compañero la sustitución del horario de uno por otro, de forma que esté cubierto el servicio.

### **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.**

Tenemos un plan de formación anual, recogido en nuestro sistema de calidad iso 9001. Cada trabajador puede solicitar la formación que deseen solicitar.

Esto se realiza anualmente y el responsable de calidad se comunica con los trabajadores para que puedan utilizar los canales de solicitud que se determinen, normalmente por mail.

En Roboted hay un plan específico para todos los monitores con la formación necesaria para incorporarse al puesto.

También hemos autorizado P.I.F. de nuestros trabajadores.

## **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.

### **21.1. Información adicional.**

Tenemos un plan de formación anual que se aprueba con la colaboración del personal de estructura y fijos donde se tienen en cuenta sus demandas.

## **Seguridad y Salud**

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

Se ha realizado la evaluación de riesgos laborales y planificado la acción preventiva

### **22.1. Información adicional.**

Tenemos externalizado el servicio con una empresa y cada año realizamos formación de sensibilización

## **PROVEEDORES**

### **Compras responsables**

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

Existen unas indicaciones de compra de índole general para considerar los aspectos ambientales y sociales en la selección de los productos, bienes y servicios.

#### **23.1. Información adicional.**

Promovemos el consumo responsable intentando que los proveedores sean de cercanía y los productos sean fabricados en el territorio.

### **Clasificación y evaluación de proveedores**

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

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

#### **24.1. Información adicional.**

Tenemos clasificados a los proveedores según su impacto medioambiental en 4 grupos e intentamos consumir, a precios similares, en el grupo A que es el de menor impacto

## 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 sin planificación específica

#### 25.1. Información adicional.

todos los proyectos están alineados con la estrategia empresarial y dirigidos a colectivo relacionados directa o indirectamente con nuestra misión y visión.

### 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 planifican y desarrollan proyectos y/o colaboraciones que están unidos con el negocio

#### 26.1. Información adicional.

Todos los proyectos están relacionados con nuestra actividad, siendo el tema central la innovación educativa

### 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?**

Se comunican a las personas empleadas de manera puntual y no sistematizada

#### 27.1. Información adicional

Se da opción de participar a todos los empleados y se pide su opinión.

### 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?**

Se comunican actuaciones de forma aislada de los proyectos realizados y colaboraciones en curso

#### 28.1. Información adicional

El año pasado se comunicó a través de la difusión de acciones concretas a clientes externos y a través de reuniones a nuestro equipo de trabajadores y colaboradores.

Para este año próximo queremos incluir una nuestra web y RS un área de difusión de nuestras buenas prácticas.

## 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.**

al tener implantada la norma ISO 14000 se controlan los aspectos más representativos según nuestra actividad, que están perfectamente identificados y controlados, con objetivos de mejora anual. Estos son electricidad, papel como principales, además del agua.

## **Compromiso frente al cambio climático**

### **30.- ¿Se participa o se ponen en marcha acciones que evidencien el compromiso público de la organización para prevenir la contaminación?**

Existe un compromiso a nivel interno para prevenir la contaminación y se desarrollan acciones que se comunican internamente.

#### **30.1. Información adicional.**

los datos publicados en la carta de servicios al respecto de nuestras buenas prácticas, a través de nuestro manual de bienvenida a los trabajadores, nuestra política de calidad y medio ambiente, etc... Podemos mejorar pero hay una difusión adecuada.

## **Economía circular**

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

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

## **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**

Existen modelos de comunicación ambiental según la normativa

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

### 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?**

6

### Puntos fuertes y áreas de Mejora

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

PUNTOS FUERTES;

con pocos medios y antes de proponernos obtener un reconocimiento de RS, ya nos hemos preocupado por realizar acciones de colaboración para aportar, dentro de las áreas que conocemos y a las que nos dedicamos, un acercamiento a la sociedad, a través de charlas y talleres.

Somos respetuosos con el medio ambiente y conseguir empleados contentos e implicados es una de nuestros objetivos

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

AREAS DE MEJORA

Estamos en periodo de ejecución del plan diseñado para interactuar con los grupos de interés y tomar un protagonismo en actividades de difusión y con objetivos relacionados con el RS.

### 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 4. Educación de calidad.