

## RSA - PYMES

---

### Empresa evaluada

**MONZÓN ENGLISH CENTRE**

CIF:J22112890

Avda. Lérida nº13, 4ºB

22400 - Monzón

Huesca

### DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

#### 01 - Denominación de la organización

Monzón English Centre, S.L.

#### 02 - Dirección - CP - Población

Avenida Lérida 13, 4ºB - 22400, Monzón (Huesca)

#### 03 - Sector. Actividad

Formación no reglada

#### 04 - Año comienzo actividad.

1990

#### 05 - Número de personas empleadas

7

#### 06 - Persona contacto

Mercedes Porta Barrabés

#### 07 - E-mail contacto

monzonenglish@monzonenglish.net

#### 08.- Página web

www.monzonenglishcentre.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**

Monzón English Centre es un centro colaborador del INAEM, esto implica que los cambios en el entorno político nos afectan en nuestros proyectos.

Nos regimos según las normas UNE EN ISO 9001:2015 de Gestión de la calidad y UNE66181:2012 Calidad de la formación virtual, por lo que apostamos por la importancia de los temas medioambientales y sociales de nuestro entorno.

También estamos acreditados en Teleformación por el SEPE por lo que los cursos que impartimos están homologados oficialmente y esto contribuye a crear nuevos puestos de trabajo de calidad. Además, este es un ejemplo de la relevancia que le damos al buen uso de las nuevas tecnologías, así como de las telecomunicaciones,(correo, teléfono) redes sociales (Facebook) o Internet (Intranet para alumnos y profesores).

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

Si

### **2.1. Información adicional**

Las PYMES constituyen más del 90% de las empresas españolas, Hay que incentivar el cambio, la implicación y la acción en los temas como los anteriores desde las mismas PYMES, individualmente, para, consecuentemente, tener resultados a gran escala.

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

## **3.- Al planificar la actividad de su organización, ¿se incluyen los aspectos sociales y ambientales?**

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

### **3.1. Información adicional**

Sin respuesta

## **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 se destina a los proyectos sociales y medioambientales sin analizar el resultado de los proyectos

### **4.1. Información adicional**

En primer lugar, los empleados y familiares directos acceden a los servicios ofrecidos por Monzón English Centre de manera totalmente gratuita.

En segundo lugar, se destina una parte de los beneficios (aproximadamente un 2%) a proyectos sociales y medioambientales a través de entidades sin ánimo de lucro. Intentamos estar presente en todos los proyectos a los que donamos, y tenemos en cuenta

su repercusión para ser consecuentes en el futuro de repetir la inversión o por el contrario destinar ese importe a otros proyectos. No obstante, todavía no hacemos un análisis riguroso de sus resultados.

## **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 Monzón English Centre tenemos claro quién son nuestros públicos esenciales: Clientes, proveedores, trabajadores, comunidad y administración pública. Con cada uno de ellos existe diferente información a tratar (por que tanto sus intereses como los nuestros son distintos), comunicación con periodicidad personalizada (con proveedores de material nos ponemos en contacto dos veces al año y con nuestros clientes una vez al mes) y canales de comunicación específicos.

**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**

En la mayor parte de los casos los mecanismos de identificación de necesidades vienen dados por los parámetros de las normas de regulación a las que estamos adheridos. Es decir, las normas ISO, las normas reguladoras del INAEM... son las que marcan qué necesitan nuestros públicos y cómo debemos cubrir esas necesidades. Además, integramos en nuestro modelo de negocio todas estas nuevas ideas mediante procedimientos de Diseño y Desarrollo documentados.

## **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**

La empresa tiene definidas las pautas de actuación en varios documentos recogidos en el Sistema de Calidad de la organización ISO 9001:2015 e ISO 14000:2015.

-Procedimiento de Planificación y Realización del Servicio y sus diferentes registros, donde se definen las actuaciones para llevar a cabo las actividades relacionadas con los servicios que ofrece la organización. Así como, los objetivos, los contenidos y la metodología utilizada en nuestros cursos.

-Procedimiento de Gestión de Recursos Humanos y Formación que describe como

planificar la competencia profesional necesaria del personal, la concienciación, la formación y la evaluación de su eficacia para cumplir con los objetivos de los puestos de trabajo con efectividad, con el fin último de satisfacer las necesidades de los clientes.

-Perfil de Puesto de Trabajo, donde se establecen las responsabilidades y tareas del puesto de trabajo.

-Ficha de Trabajador.

-Política de Calidad y Medio Ambiente.

Todos estos documentos se revisan anualmente en la Revisión por la Dirección.

## **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**

Esta información está reflejada en nuestra Política de Calidad y Medio Ambiente

## **Plan de Responsabilidad Social**

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

Nos encontramos inmersos en el desarrollo de distintas actuaciones de Responsabilidad Social.

#### **9.1. Información adicional**

La empresa tiene firmados sendos acuerdos de colaboración con Cáritas Diocesana de Barbastro-Monzón y con la asociación Sawa O Pagnya (ASOP Camerún).

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

No existe Plan de RS ni acciones concretas, por tanto, no se plantean objetivos ni indicadores

#### **10.1. Información adicional**

Todavía no tenemos un Plan activado, aunque Monzón English Centre ha firmado dos acuerdos de colaboración.

## **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**

La organización utiliza cuatro versiones diferentes de encuestas de satisfacción, según el

rango de edad de los alumnos, que se cumplimentan al final de cada curso. Los resultados de estas encuestas, las opiniones y sugerencias son recogidos y tenidos en cuenta tanto por el profesorado como por la dirección. Además, disponemos de un buzón de sugerencias. También medimos la tasa de fidelidad de los alumnos y los resultados académicos. Todo el proceso de medición se encuentra recogido en nuestro sistema de gestión.

## **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**

Dentro de nuestro sistema gestión tenemos un procedimiento de Planificación para la Mejora donde se describe la metodología y los criterios para:

-recoger y tratar la información generada sobre la eficacia de los procesos del sistema de gestión, definiendo las responsabilidades de cada departamento en la presentación de este informe.

-mejorar de forma continua mediante la utilización de la Política de la Empresa, los objetivos de la organización, el inicio y seguimiento de acciones que permitan conseguir los objetivos planteados, y la revisión periódica del sistema de gestión.

## **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 mantienen reuniones periódicas con todos los componentes de la organización donde se valoran nuevos servicios o se detectan nuevas necesidades de nuestros potenciales clientes. Todo este proceso está documentado en nuestro Sistema de Gestión.

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

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

Se incorporan aspectos ambientales y/o sociales en la producción y prestación del servicio y se analizan sistemáticamente estos aspectos en la gestión.

#### **14.1. Información adicional**

Sin respuesta

### **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**

Ofrecemos a nuestros alumnos atención personalizada desde la secretaría y la dirección del centro, así como de nuestra dirección de email y número de teléfono fijo y móvil para cualquier consulta. Para aquellos alumnos que contratan nuestro servicio para preparar exámenes oficiales tenemos un protocolo que incluye desde el asesoramiento acerca de la convocatoria más adecuada para ellos o la gestión de la matrícula hasta acompañarles el día del examen.

Comprobamos si estas actuaciones satisfacen a nuestros clientes mediante el feedback que recibimos de ellos y de sus familias.

## **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**

Todos los clientes reciben información específica del curso que están contratando, precio, horario, objetivos y metodología en una reunión informativa con la dirección del centro.

## **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**

Se realizan reuniones mensuales donde se valora la satisfacción de las empleadas. Así mismo, se realizan encuestas de satisfacción periódicas a través del documento Cuestionario de Satisfacción, incluido en nuestro sistema de gestión.

### **Igualdad de oportunidades y no discriminación**

#### **18.- ¿Cómo se garantiza en su organización el Principio de Igualdad de Oportunidades (acceso a los puestos de trabajo, la formación, el desarrollo profesional y la retribución) y la no discriminación (circunstancias de género, origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual o cultura)?**

Se realizan acciones formales de sensibilización y formación dirigidas al departamento de personas, y se dispone de herramientas específicas para garantizar la equidad y el principio de no discriminación (protocolos de selección de personal, protocolos de promoción interna, política retributiva, ?) que se comunican a todos los trabajadores.

#### **18.1. Información adicional.**

El único requisito documentado para pertenecer a Monzón English Centre es cumplir el Perfil de Puesto de Trabajo en el que se especifica las tareas y responsabilidades del mismo, la formación académica y la experiencia. Este documento es revisado anualmente.

## **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.**

El amplio horario de los cursos ofertados y la polivalencia del personal docente facilita la conciliación de la vida personal, familiar y laboral de las empleadas.

## **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 documentado y abierto dentro del procedimiento de calidad Gestión de Recursos y Formación, que contempla a todos los departamentos de la organización. A través de este plan se solicita la formación por parte de cualquier miembro de la empresa, abarcando las necesidades o las novedades detectadas. Al ser un documento abierto, cualquier necesidad detectada es incluida en él.

### **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.**

Sin respuesta

## **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.**

Sin respuesta

## **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.**

Sin respuesta

## **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.**

Sin respuesta

## **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.**

Colaboramos con diferentes asociaciones incluido el Instituto Aragonés de la Juventud. Desde septiembre 2018, Monzón English Centre tiene acuerdos de colaboración con Cáritas Diocesana de Barbastro-Monzón y la asociación Sawa O Pagnya de Camerún.

En años anteriores, hemos contactado con empresas de nuestra zona para gestionar y proporcionar prácticas profesionales no laborales a todos los alumnos que terminaron los certificados de profesionalidad impartidos en nuestro centro, dichas practicas se gestionan a través de los agentes sociales y CEPYME.

### **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 realizan algunas iniciativas sociales relacionadas con algún aspecto de la organización o de las personas que trabajan en ella

##### **26.1. Información adicional.**

Colaboramos puntualmente con distintas organizaciones en proyectos sociales, pero



todavía no tenemos un Plan y por lo tanto no hay proyectos propios asociados al mismo.

### **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 comunican formalmente y se fomenta la participación, como puede ser en proyectos de voluntariado corporativo, colaboración con campañas, participación en actividades de asociaciones, etc.

#### **27.1. Información adicional**

En nuestras reuniones periódicas se comenta nuestra colaboración con diferentes asociaciones y el patrocinio de algunos eventos. Sin embargo, no hemos implantado ninguna forma específica de comunicarlo exteriormente a la comunidad.

### **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**

Se utilizan las redes sociales para este fin.

## **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.**

Como queda reflejado en nuestra Política de Calidad: La misión de MONZÓN ENGLISH CENTRE tiene como máxima prioridad la Calidad de sus servicios y la preservación del Medio Ambiente. Estamos comprometidas a cumplir los requisitos establecidos en nuestro sistema de gestión. Y por lo tanto tenemos un procedimiento documentado de Gestión Mediambiental que tiene como objeto proporcionar la metodología para el control y la gestión medioambiental de la organización y conseguir así el control y minimización de los aspectos ambientales y residuos generados en el desarrollo de la propia actividad.

### **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.**

Aunque la organización decidió en su momento no comunicar externamente la información acerca de los aspectos ambientales significativos, nuestra Política de Calidad y Medioambiente está expuesta en una zona visible para nuestros clientes y también disponemos de Guía de Buenas Prácticas Ambientales de Monzón English Centre.

### **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**

Sin respuesta

### **Comunicación ambiental**

#### **32.- En el caso de desarrollar actuaciones en materia ambiental ¿en qué medida se comunica a los empleados y a otros grupos de interés?**

Se comunica a todos los grupos de interés a través de la web y/o RRSS

#### **32.1. Información adicional**

En nuestro de Sistema de Gestión, la organización dispone de un formato "Comunicaciones ambientales" donde se llevará registro de las comunicaciones de salida de la organización con respecto a materias ambientales destinado a la administración pública y autoridades.

Todas las actuaciones en materia ambiental son conocidas por los miembros de la organización ya que están totalmente implicados en ellas.

## **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 - Capacitar a las personas de la empresa
- 3 - Poner en práctica medidas para crear un buen clima laboral
- 4 - Escuchar las necesidades y expectativas de sus grupos de interés
- 5 - Emplear prácticas empresariales abiertas y transparentes
- 6 - Ofrecer productos y servicios de calidad

- 7 - Disponer de unos líderes (personas con mando) que son valiosos y gestionan ejemplarmente
- 8 - Trabajar para proteger y mejorar el medio ambiente
- 9 - Crear Programas con impacto positivo en la Comunidad Local
- 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?**

7

### **Puntos fuertes y áreas de Mejora**

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

Interés de la empresa por crear un buen ambiente de trabajo y ofrecer servicios de calidad.

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

Mejorar la adaptación de la empresa al ámbito sociocultural y reducir el impacto medioambiental con buenas prácticas. Además de la comunicación de todo ello a los grupos de interés.

### **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.