

## RSA - PYMES

---

### Empresa evaluada

**ACCIONES TÉCNICAS BAJO ARAGONESA,  
S.L.U.**

CIF:B44205896

C/Los Caños nº:18, Local.  
44570 - Calanda  
Teruel

### DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

#### 01 - Denominación de la organización

ACCIONES TÉCNICAS BAJO ARAGONESA 2005 S.L.U.

#### 02 - Dirección - CP - Población

C/ LOS CAÑOS 18, LOCAL - 44570 CALANDA - TERUEL

#### 03 - Sector. Actividad

Enseñanzas varias. Formación no Reglada. Formación para el Empleo y Certificados de Profesionalidad.

#### 04 - Año comienzo actividad.

1999

#### 05 - Número de personas empleadas

3 -10

#### 06 - Persona contacto

AMALIA ALBACAR FIGUERAS

#### 07 - E-mail contacto

[amalia.albacar@atbaformacion.com](mailto:amalia.albacar@atbaformacion.com)

#### 08.- Página web

[www.atbaformacion.com](http://www.atbaformacion.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

### 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

### 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 25 equipos informáticos, además de los periféricos más usados como proyectores, impresoras láser, así como multitud de licencias de software, y nuestra plataforma multimedia de formación e-learning.

### 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 de 2016 2017 del Gobierno de Aragón, de 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.

## MEDIOAMBIENTE Y ASPECTOS LEGALES

En ATBA FORMACION, estamos certificados por la implantación de Sistemas de Calidad

- ISO 9001
- ISO 14001
- Distintivo de Calidad del Departamento de Salud y Consumo del Gobierno de Aragón

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 ATBA FORMACION, cobra mucha importancia la participación de agrupaciones de Pymes para compartir y experiencias, y aprovecha resultados de actividades realizadas de forma conjunta.

ATBA FORMACION 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.

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

#### **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**

En ATBA FORMACION, anualmente analizamos la información recibida de las fuentes de información,

a través de nuestros grupos de interés internos y externos:

- Personal propio
- Alumnos privados
- Alumnos de planes de formación para el empleo
- Clientes empresas privadas
- Clientes organismos públicos
- 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.

Una vez identificados los resultados obtenidos en los procesos de evaluación de la actividad realizada en cuanto a 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, objetivos y compromisos, están dirigidos a la mejora de los puntos clave para el buen funcionamiento de nuestra empresa.

- Superar los indicadores de nuestros procesos de trabajo
- Mejorar el servicio que se da a los alumnos en las tareas administrativas y de control.
- Mejorar el servicio a los alumnos del centro a través del uso de las redes sociales y página web.
- Mantener y si es posible, mejorar el índice de matriculaciones Formación Privada
- Mejorar la PTC (Puntuación Total del Centro) en las valoraciones de la sección de Acreditación de Centros del Inaem
- Cumplir con los objetivos y compromisos identificados en la Carta de Servicios a través de los indicadores definidos
- Mejorar y aumentar la oferta formativa del centro.
- Mantener y mejorar las instalaciones e infraestructura del centro.
- Analizar e implantar el uso de las últimas tecnologías aplicadas a la enseñanza
- Garantizar el acceso universal a personas con capacidades diferentes, la igualdad de género, y fomentar la sensibilización medioambiental.

Dentro de estos Planes Estratégicos, se establecen unas metas, que analizan trimestralmente el grado de consecución de los objetivos.

### **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 ATBA FORMACION 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 el colegio, compra y donación de material informático para las bibliotecas de este colegio

#### 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 ATBA FORMACION 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.
- 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, 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 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 ATBA FORMACIÓN 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 realizados 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 empresa
- Código de conducta en la relación con el cliente.
- Política medioambiental.
- Política de calidad.
- Manual de Calidad
- Manual de Acogida para las trabajadores de nueva incorporación
- Manual de uso de equipos e instalaciones

Código de conducta:

Este documento recoge de modo sistemático:

- El conjunto de valores de ATBA FORMACIÓN tanto en la relación con los clientes como en las relaciones 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 ATBA FORMACION 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, 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?

Existe un plan de actuaciones en materia de Responsabilidad Social consolidado y en constante revisión

### 9.1. Información adicional

En 2017 creamos un grupo de trabajo en ATBA FORMACION, 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 2018 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.

ATBA FORMACION disponemos de un plan marcado.

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

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

Se establecen objetivos con indicadores específicos para los objetivos

### 10.1. Información adicional

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 2017, 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 ATBA FORMACION 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.
  - 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.

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

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

Disponemos de mecanismos para la identificación de mejoras y saber si son exitosas

### **12.1. Información adicional**

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 perciben 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 ATBA FORMACION 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

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

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

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

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

### **13.1. Información adicional**

En ATBA FORMACION 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 como 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?**

La organización cuenta con un proceso normalizado que engloba el análisis sistemático de los aspectos socialmente responsables del proceso productivo o de prestación del servicio, y el seguimiento de la eficiencia de las actividades relacionadas, incluida la comercialización.

#### **14.1. Información adicional**

La puesta en el mercado de los productos y servicios de ATBA FORMACION dispone de un proceso normalizado dentro de nuestro sistema de calidad, y se utilizan varios sistemas para darles publicidad y difusión a nuestros potenciales clientes:

- Servicio de atención al cliente en el centro
  - Departamento comercial realizando visitas a empresas, entidades y colegios de todo el territorio
  - Página web de ATBA FORMACION
  - Redes sociales
  - E-mails comerciales a empresas
  - Folletos informativos
  - Cartelería en el propio centro y lugares de interés como entidades municipales, comarcas, provinciales y autonómicas con mayor afluencia de personas
  - Actuaciones de difusión en colaboración y coordinación con Agentes Sociales
  - Difusión con Google AdWords a través de técnicas SEO, SEM y SMO
  - Presencia en portales de formación y empleo
- Anualmente se revisan los resultados obtenidos a través de indicadores segmentados por metodología.
- Porcentaje del matriculaciones sobre el número de peticiones de información

- Visitas recibidas en la web y las redes sociales. Comparativa entre distintos periodos.
- Nº de visitas realizadas a empresas.

## 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 ATBA FORMACION 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

ATBA FORMACION 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.

ATBA FORMACION 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 desestimiento
- 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 ATBA FORMACION 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 prepar 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 ATBA FORMACION 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 ATBA FORMACION 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 100% del personal contratado. Una de ellas tienen 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 ATBA FORMACION, 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 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 ATBA FORMACION 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.**

Anualmente se elabora un plan de formación que se revisa trimestralmente que contiene los siguientes apartados:

- Nombre de la persona o personas que van a realizar la formación

- Descripción de la actividad formativa
- Entidad formadora que lo desarrolla
- Cronograma del curso
- Método de valoración de la eficacia
- Resultados de la valoración

A este plan se van incorporando otras acciones formativas que responden a necesidades detectadas a lo largo del año.

El documento registra todas las actividades realizadas, creando un histórico de toda la formación del personal.

Cada actividad formativa es evaluada para verificar si se han cumplido los objetivos, y la necesidad o expectativa ha quedado cubierta.

Cada trabajador recibe de media entre 150 y 200 horas de formación anuales, casi la totalidad dentro de la jornada de trabajo.

## **Seguridad y Salud**

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

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

#### **22.1. Información adicional.**

La organización tiene implantado un sistema de Prevención de Riesgos Laborales a través de una entidad externa, que es conocido por las personas empleadas. El sistema es gestionado por personal propio, tres técnicos superiores en PRL, y se revisa y actualiza periódicamente.

Los objetivos generales que pretende alcanzar ATBA FORMACION, a tenor de su Política de Prevención de Riesgos Laborales, son los siguientes:

- Prevención de riesgos derivados del trabajo
- Vigilancia y promoción de la salud de los empleados
- Reducción de las situaciones de riesgo de accidentes y/o enfermedades de la actividad laboral.
- Estudio y mejora de las condiciones de trabajo.
- Formación en materias de PRL al personal del centro
- Prevención de riesgos de los alumnos y estudiantes en el centro

## **PROVEEDORES**

### **Compras responsables**

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

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

### 23.1. Información adicional.

debido a las características de la actividad empresarial que desarrolla, en la que comercializa un producto intangible como son los servicios de formación, no debe realizar grandes compras ni tiene necesidad de aprovisionarse de muchos materiales.

Por ello, el número de proveedores de nuestra empresa es muy reducido. Únicamente pequeñas compras de papelería, además de suministros de energía, telefonía, y material informático.

Estas empresas proveedoras son en su mayoría entidades de ámbito nacional e internacional, de reconocido prestigio, y que garantizan el cumplimiento de requisitos de Responsabilidad Social, mejores prácticas, cumplimiento de normativas laborales, fiscales, medioambientales y de prevención de riesgos laborales.

En el caso de pequeñas compras, se realizan a proveedores locales, a los cuales homologamos, valorando si son capaces de cumplir los requisitos de calidad exigidos incluyendo los aspectos y sociales y ambientales.

Para ello se comprueban los siguientes aspectos:

- Conformidad con las especificaciones
- Calidad del servicio incluyendo los aspectos indicados anteriormente
- Costo favorable de la operación
- Histórico, y se trata de un proveedor con más de dos años de servicio
- Posee certificado de Sistema de Calidad

Existe un registro con el listado de todos los proveedores homologados por LOGOS

## Clasificación y evaluación de proveedores

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

Los criterios de clasificación y selección de proveedores valoran el desarrollo de la responsabilidad social en el proveedor y su actividad integrando aspectos ambientales, prácticas comerciales éticas, diversidad e inclusión, cumplimiento legal, y aspectos sociales.

### 24.1. Información adicional.

Actualmente, en ATBA FORMACION estamos realizando casi la totalidad de las compras a través de Internet, incluso a los proveedores locales o más cercanos.

Esta modalidad de compra, tiene una serie de ventajas:

- Aparece toda la información de la empresa, donde se puede comprobar su grado de cumplimiento con los aspectos sociales y ambientales, certificaciones de calidad, etc.
- Se puede observar las características del producto a comprar, relativas las especificaciones técnicas, tarifas de precios, y cualidades físicas a través de imágenes.
- Se puede comprobar de forma previa las condiciones de compra, plazos de entrega, y condiciones de envío.
- Se puede conocer la calidad del servicio prestado a otros clientes anteriores, a través de las opiniones de los mismos.
- Todas estas comprobaciones se pueden realizar online de forma inmediata, con diferentes proveedores.

Una vez realizada la compra, verificamos el pedido y evaluamos la calidad del servicio, a través del formulario de Orden de Compra que contiene todos los datos de la misma

(proveedor, producto...), y posteriormente se registran los datos de recepción del productos; fecha de entrega, cantidad, presentación, plazo, revisión del estado del envío. Con todos estos datos se realiza una evaluación continua del proveedor, incorporándolo al listado de proveedores homologados.

En el último año, se ha trabajado especialmente en el control de los aspectos ambientales de los productos y suministros por parte de nuestros proveedores. Para ello, y teniendo en cuenta nuestro manual de Buenas Prácticas Ambientales, se han llevado a cabo acciones que han aumentado positivamente nuestra contribución al cuidado del medio ambiente.

Sirva como ejemplo las siguientes:

- Se adquieren equipos informáticos, en los que el principal argumento de compra ha sido el consumo energético.
- Las compras de papel son exclusivamente de papel PEFC con Certificación Forestal.
- Se sustituye la compra de luminarias fluorescentes por pantallas LED de bajo consumo.
- Se cambia el proveedor de suministro de energía eléctrica por otro de energías 100% renovables.

## **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.**

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

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.
- Donación de material escolar y deportivo
- Dar servicio gratuito a todo el que lo necesite, de bolsa de empleo y asesoramiento en temas relaciones relacionados como la inserción laboral y técnicas de búsqueda de empleo.
- Participación con el banco de Alimentos de Teruel. coordinando la recogida de alimentos para persona necesitadas.
- Realizamos Campos de Trabajo con voluntarios menores de edad a nivel Nacional.

### **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 ATBA FORMACION 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 difunden a las personas empleadas y a otros grupos de interés y se les anima a participar en su planificación, definición, ejecución a través de procesos establecidos.

#### **27.1. Información adicional**

Estas acciones se dan a conocer a todo el personal de la empresa y posteriormente a la Comunidad realizando su difusión a través de la página web, las redes sociales y con cartelería en nuestro mismo centro.

Nos consta del 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

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.

Por eso existen iniciativas asentadas para integrar en las operaciones materiales reciclados, reutilizar los productos y reciclar los residuos.

## 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 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?**

7

### **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 pago, contratos, condiciones de pago y entrega.

Alto grado de índices de satisfacción del cliente en los servicios prestados.

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

Clasificación y evaluación de los proveedores.

### **Agenda 2030 y Objetivos de Desarrollo Sostenible**

**¿Conoce su organización la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)?**

Sí, mi organización conoce la Agenda 2030 pero no ha establecido ningún compromiso con la consecución de los ODS.

**En caso afirmativo, ¿su organización tiene identificados los ODS prioritarios sobre los que más impacta?**

Si

**Si la respuesta a la anterior pregunta es afirmativa, ¿Cuales son?**

- ODS 5. Igualdad de género.