

## RSA - Entidades no lucrativas

---

### Empresa evaluada

**CEOE TERUEL**

CIF:G44006567

Pza. de la Catedral nº:9, 1º.-

44001 - Teruel

Teruel

### DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

#### Denominación de la organización

CONFEDERACIÓN EMPRESARIAL TUROLENSE - CEOE Teruel

#### Forma jurídica

Organización Empresarial

#### Número de socios (en caso de asociaciones)

19 Asociaciones Sectoriales y 20 Asociaciones Territoriales integradas

#### Número de miembros Junta/Patronato

COMITÉ EJECUTIVO: 9 vocales

#### Dirección - CP - Población

Plaza de la Catedral, 9, 1ª Planta- 44001 Teruel

#### Sector/Ámbito de actuación.

Actividades empresariales asociativas

#### Actividad principal

Asesoramiento a empresas y formación.

#### Colectivo principal atendido

Empresarial

#### Año comienzo actividad.

18 de MAYO de 1977

#### Número de personas empleadas - media anual

10

#### Número de personas empleadas estables (contrato indefinido)

6

#### Número de voluntarios

0

#### Persona contacto

Director General - Sergio Calvo Bertolín

**E-mail contacto**

ceoeteruel@ceoeteruel.es

**Página web**

www.ceoeteruel.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.)**

**1.1 Información adicional**

El entorno macroeconómico influye en la actividad empresarial de la organización. Por ello, de forma periódica se analizan variables macroeconómicas relacionadas con la actividad propia y en base a las expectativas previstas se van ajustando los objetivos y la asignación de recursos de los programas.

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

**2.1. Información adicional**

Desde las organizaciones pueden trasladarse propuestas a las diferentes administraciones públicas, dado que representan a sectores y colectivos de la sociedad, encaminadas al desarrollo de medidas que repercutan positivamente en el sector empresarial y la sociedad en su conjunto. Y a nivel interno, las entidades pueden habilitar mecanismos que faciliten la adaptación de su actividad a los cambios sociales, tecnológicos y de cualquier otra índole.

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

**3.- Al planificar la actividad de su organización, ¿se diferencian los planes a corto y a largo plazo?**

**3.1. Información adicional**

La aplicación de la ISO 9001 prevé planificaciones a corto, medio y largo plazo. Al igual que se contemplan en los planes estratégicos aprobados por los órganos directivos.

#### **4.- La organización se preocupa de ser rentable (económica- y socialmente) y optimizar los recursos de los que dispone**

##### **4.1 Información adicional**

Se realiza un análisis económico periódico de cada área de actividad, con la finalidad de conseguir la mayor eficiencia y calidad posible en los servicios.

Los órganos directivos aprueban los presupuestos y las cuentas anuales de la entidad, y posteriormente se auditan..

La entidad trabaja con empresas de carácter social desde distintas vertientes:

- Como proveedores de servicios.
- Como clientes asociados.
- Colaborando en proyectos conjuntos, prestándoles apoyo institucional y económico.

#### **5. En caso de ser positivo el resultado del año ¿cómo se define el destino de estos fondos?**

##### **5.1. Información adicional**

Los fondos económicos de la confederación se destinan íntegramente a promover el desarrollo económico y social en la provincia de Teruel. Con los recursos disponibles se realizan acciones, programas y servicios de apoyo al tejido empresarial con la finalidad de impulsar su desarrollo.

#### **Impulso del diálogo con los grupos de interés/stakeholders**

**6.- Tiene identificados su organización los grupos de interés/colectivos con los que se relaciona: empleados, cliente/usuarios, familias, voluntarios, proveedores, financiadores y donantes, aliados y colaboradores públicos y privados, medios de comunicación, otros.**

##### **6.1. Información adicional**

La entidad tiene implantado desde el año dos mil quince, un Sistema de Calidad basado en la norma de referencia UNE-EN-ISO 9001:2008, en el que se encuentran identificados los grupos de interés con los que interactúa la organización., así como la metodología a seguir para el adecuado control y mejora de procesos.

A efectos de seguir avanzado en la calidad de los servicios la entidad cuenta con la ISO-9001:2015. y realizada las auditorías de seguimiento anuales.

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

### **7.1. Información adicional**

Las necesidades y expectativas de algunos grupos de interés se conocen de manera informal y las de otros, como los clientes, se conocen mediante las sugerencias que nos trasladan formalmente a través de los canales de comunicación de la organización, reuniones o encuestas de valoración realizadas en programas concretos.

## **Transparencia, rendición de cuentas y buen gobierno de la organización**

**8.- En cuanto a los miembros del órgano de gobierno, con independencia de si ejercen su cargo a nivel particular o en calidad de representantes jurídicos de otros organismos/organizaciones públicas o privadas, ¿cómo desempeñan de su cargo?**

### **8.1. Información adicional.**

Los cargos de la organización desempeñan su labor de manera altruista. Colaboran en la elaboración de los proyectos y de forma permanente en actos de representación.

**9.-Respecto a la rendición de cuentas, ¿cómo actúa la organización?**

### **9.1.- Información adicional.**

Las cuentas anuales aprobadas por el órganos de gobierno se someten a auditoría externa y, en cumplimiento de la ley de transparencia, están disponibles junto con la memoria de actividades en la web de la organización.

**10.- ¿Se proporciona información clara, honesta y fiel sobre la propia organización, su composición, estrategia y funcionamiento, sus redes y acuerdos y sus fuentes de financiación y obtención de recursos?**

### **10.1. Información adicional**

La confederación publica en la web toda la información que exige la ley de transparencia y cuenta con un departamento de comunicación encargado de difundir los acuerdos, convenios y acciones de la organización.

**11.- 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?**

### **11.1.- Información adicional**

La entidad se rige por las normas de funcionamiento que vienen en sus estatutos, así como las directrices marcadas por los órganos de gobierno.

**12.- ¿Conocen las personas que trabajan y las que colaboran como voluntarias la misión, la cultura (razón de ser de la organización, valores,...) y los objetivos propios y distintivos de la organización?**

### **12.1. Información adicional**

Los empleados al incorporarse a la organización son informados de los objetivos de la entidad, así como de su estructura organizativa, cartera de servicios y normas de funcionamiento, además de las labores propias del puesto de trabajo a desempeñar. Igualmente, tienen a su disposición los Estatutos de la organización, donde se regula su funcionamiento (normas, toma de decisiones, órganos directivos, elección de representantes), así como los derechos y obligaciones de los asociados.

## **Plan de Responsabilidad Social**

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

#### **13.1. Información adicional**

La confederación ha obtenido los sellos de responsabilidad social de Aragón desde 2016 hasta 2024 y está actualmente en proceso de renovación. Además, a partir de 2024, ha conseguido el Sello RSA +. Por otra parte, tiene previsto desarrollar un código ético que defina los valores y principios fundamentales de la entidad en relación con sus diversos grupos de interés.

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

#### **14.1. Información adicional**

En el Sistema de Calidad implantado en la organización, vienen establecidos mecanismos de seguimiento y medición de distintas variables relacionadas con los objetivos y la actividad de la entidad, cuya tendencia es revisada anualmente.

## **CLIENTES**

### **Satisfacción de cliente**

### **15.- ¿Tienen mecanismos para conocer la satisfacción de sus clientes/usuarios/beneficiarios?**

#### **15.1. Información adicional**

El sistema de gestión de calidad implantado en la organización incorpora mecanismos para la medición de la satisfacción de clientes, principalmente mediante encuestas. Por otro lado, se mantienen reuniones periódicas con las empresas asociadas y con las organizaciones sectoriales y territoriales de la provincia, en las que obtiene información que permite medir la satisfacción de los servicios y programas ofertados, así como recoger propuestas para la implantación de mejoras en los procesos.

### **16. ¿Disponen de mecanismos para conocer la satisfacción de sus organismos**

**financiadores y donantes?**

#### **16.1. Información adicional**

Existe una metodología a seguir recogida en el manual de calidad de la organización.

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

#### **17.1. Información adicional**

Consultar respuesta apartado 15.1

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

**18.- ¿Se llevan a cabo labores de investigación e innovación para ajustar los productos y servicios a las expectativas y necesidades de los diferentes clientes/usuarios/beneficiarios y el sector de la actividad?**

#### **18.1. Información adicional**

Con carácter anual se realiza una valoración de los servicios prestados por la entidad, así como las posibilidades de incluir mejoras que permitan adaptarlos a las necesidades de los clientes y la incorporación de nuevas tecnologías en los procesos, con la finalidad de aumentar la competitividad de la entidad y la de los clientes a los que se prestan servicios.

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

**19.- ¿Cómo realiza su entidad la puesta a disposición del producto o servicio?**

#### **19.1. Información adicional**

Los servicios de la entidad se difunden mediante circulares informativas, folletos promocionales, redes sociales y en ocasiones, medios de comunicación de ámbito provincial.

**20.- ¿Cuáles son las características del sistema de evaluación y seguimiento de los servicios/productos de su organización?**

#### **20.1. Información adicional**

Los clientes tienen la posibilidad de trasladar en cualquier momento su valoración del servicio recibido o posibles sugerencias respecto al mismo, mediante correo electrónico, en las reuniones del comité ejecutivo, asambleas generales o encuestas concretas, realizadas en determinados servicios de la entidad. Las propuestas o incidencias recibidas se valoran por los responsables de las áreas implicadas y por los órganos directivos de la entidad, a efectos de mejorar los servicios prestados.

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

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

#### **21.1. Información adicional**

Los servicios de la organización se difunden en diferentes canales de comunicación: vía email, redes sociales, folletos informativos, así como en la página web de la entidad, donde se encuentran además otros datos de la entidad, como su organización institucional, organizativa y económica.

## **PERSONAS EMPLEADAS**

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

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

##### **22.1. Información adicional**

Los responsables de cada área de trabajo se encargan de recoger las inquietudes de los trabajadores en las reuniones de equipo que habitualmente mantienen y de trasladarlas al equipo directivo de la organización. Estas reuniones se mantienen de forma periódica y sirven para implementar nuevas mejoras.

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

#### **23.- ¿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, cultura...)?**

##### **23.1. Información adicional.**

La organización promueve la igualdad de oportunidades en todas sus actuaciones, tanto en la negociación de los convenios colectivos sectoriales, como a nivel interno.

La selección de personal se realiza por un equipo de expertos que valora la formación, experiencia y capacidades de los candidatos, con independencia de otros aspectos de carácter personal.

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

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

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

Flexibilidad de horarios laborales de entrada y salida.  
Flexibilidad en la elección de periodos de vacaciones.  
Disposición de herramientas tecnológías de teletrabajo.  
Flexibilidad en la realización de la jornada mediante teletrabajo.

## **Formación y desarrollo profesional**

**25.- ¿Cómo gestiona su organización las necesidades de formación de las personas empleadas y voluntarias?**

### **25.1. Información adicional.**

El sistema de calidad implantado en la organización cuenta con un plan de formación anual que recoge las previsiones de formación de la plantilla. Estas se determinan a demanda de los propios trabajadores y en función de las necesidades detectadas por la organización.

**26.- ¿Cómo se gestiona el desarrollo de las personas en su organización?**

### **26.1. Información adicional.**

El personal de la entidad tiene la posibilidad de formarse en acciones formativas relacionadas con su puesto de trabajo, y en competencias transversales relacionadas con el área de gestión, la digitalización o la protección de datos. Se elabora un plan de formación anual que se incluye, a su vez, en el sistema de gestión de calidad de la propia organización.

## **Seguridad y Salud**

**27. ¿Tiene implantado en su organización mecanismos de salud y seguridad laboral?**

### **27.1. Información adicional.**

La organización cuenta con un servicio de prevención ajeno (ASPY) y un técnico superior en PRL con las tres especialidades, responsable del seguimiento y control de las actuaciones de seguridad y salud. Igualmente, dispone de un sistema de evaluación de riesgos y un plan de prevención acorde a la actividad que se desarrolla. Y de forma periódica se realizan acciones formativas de reciclaje y actualización al personal contratado.

## **PROVEEDORES**

### **Compras responsables**

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

### **28.1. Información adicional.**

Los criterios de selección vienen definidos en el manual de calidad implantado de la confederación. Además de la calidad del producto/servicio y el precio, se tienen en cuenta otros aspectos como la procedencia de los proveedores, a efectos de fomentar el desarrollo económico de la provincia, y otros aspectos sociales y medioambientales.

## **Clasificación y evaluación de proveedores**

**29.- ¿Existen criterios de clasificación y evaluación de los proveedores que integren aspectos sociales, ambientales y de proximidad?**

### **29.1. Información adicional.**

Consultar respuesta apartado 28.1

## **SOCIAL**

### **Acción Social, evaluación y seguimiento de impactos**

**30.- En cuanto a la implicación en la comunidad en la que desarrolla la actividad su organización, ¿en qué tipo de proyectos sociales colabora?**

### **30.1. Información adicional.**

La actividad de la confederación se centra en el cumplimiento de sus fines sociales, siendo su principal objetivo, promover el desarrollo económico y social de la provincia.

### **Alineación de los proyectos sociales con la estrategia de negocio**

**31.- ¿Considera que los proyectos sociales desarrollados están integrados con los fines y la estrategia de su organización?**

### **31.1. Información adicional.**

Están totalmente integrados al ser el objeto social propio de la entidad.

### **Transparencia con el entorno social de la organización**

**32.- En el caso de desarrollar actuaciones en materia social ¿en qué medida se comparten con las personas empleadas, voluntarias y otros grupos de interés, fomentando su participación e implicación activa?**

### **32.1. Información adicional**

Se comparten con todos los grupos de interés, fomentando su participación en los programas,

## **Comunicación y fomento de buenas prácticas**

**33.- ¿En el caso de desarrollar actuaciones en materia social ¿en qué medida se realiza una comunicación proactiva en la Comunidad Local?**

**33.1. Información adicional**

Se difunden entre los grupos de interés mediante emails informativos, la web y redes sociales.

**AMBIENTAL**

**Impacto ambiental**

**34.- Respecto a los temas medioambientales, ¿cómo tiene en cuenta su organización el impacto ambiental en el desarrollo de la actividad?**

**34.1. Información adicional.**

La entidad realiza un control de los consumos energéticos y lleva a cabo la clasificación y reciclado de material, fundamentalmente de papel, garantizando en el proceso el cumplimiento de la Ley Orgánica de Protección de Datos. Este servicio se tiene contratado con ATADI, entidad de carácter social que trabaja con personas desfavorecidas,

**Compromiso frente al cambio climático**

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

**35.1. Información adicional.**

Las medidas adoptadas por la organización en cuanto a la gestión de residuos y control de consumos energéticos, son comunicadas a los trabajadores a medida que se van implantando, resultando su colaboración fundamental para lograr una correcta aplicación de las mismas.

**Economía circular**

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

**36.1. Información adicional**

La entidad cuenta con un protocolo de clasificado y reciclado de residuos, así como de reutilización de materiales. Dentro de la actividad interna de la organización se aplican medidas, como el fomento de la digitalización para reducir el uso de papel y entre los clientes (empresas asociadas) se difunde información destinada al fomento de la economía circular (Sello Aragón Circular, jornadas, programas de ayudas, etc..).

## Comunicación ambiental

**37.- En el caso de desarrollar actuaciones en materia ambiental ¿en qué medida se comunica a los diferentes grupos de interés?**

### 37.1. Información adicional

Las medidas adoptadas en materia ambiental se comunican internamente a los trabajadores y están basadas principalmente, en el control de consumos energéticos y el reciclado de materiales. El resto de acciones, jornadas, charlas informativas....se comunican a los asociados vía email, redes sociales y otros medios de difusión..

## VALORACIÓN GLOBAL DE LA GESTIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE

### Priorización de temas

**38.- 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)**

-

### Valoración Global

**39.- ¿En qué nivel de 1 a 10 siendo 10 muy alto valora su satisfacción con la gestión socialmente responsable que actualmente realiza?**

### Puntos fuertes y áreas de Mejora

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

Transparencia de la estructura y funcionamiento de la organización, así como de la defensa de los intereses de los asociados, con los que se mantiene una comunicación constante que permite incluir mejoras en nuestros servicios e impulsar una mayor competitividad del sector empresarial, contribuyendo de esta forma al desarrollo económico de la provincia y de la sociedad en general.

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

Intensificar la colaboración con los grupos de interés.

### Agenda 2030 y Objetivos de Desarrollo Sostenible

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

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

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