

# PLAN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL (RSE)



**Instituto  
INTER**

A handwritten signature in blue ink, consisting of several overlapping loops and strokes.



## **CONTENIDOS**

**1.- INTRODUCCIÓN: LA RSE**

**2.- FASE PREVIA**

**3.- COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN**

**4.- GRUPOS DE INTERÉS**

**5.- ACCIONES**

**6.- SEGUIMIENTO DEL PLAN DE RSE**

**7.- HOJA DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL PLAN**

  


## 1.- INTRODUCCIÓN: LA RSE

Siguiendo a la Unión Europea en su libro verde, la Responsabilidad social empresarial (RSE), se define como “la integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores”.

Ser socialmente responsable no significa solamente cumplir plenamente las obligaciones legales, sino ir más allá de su cumplimiento, invirtiendo más en el capital humano, el entorno y las relaciones con los interlocutores.

La RSE es esencialmente un concepto con arreglo al cual la empresa decide voluntariamente contribuir al logro de una sociedad mejor y un medio ambiente más limpio. El planteamiento de RSE no es algo que se “añade” a la actividad principal de la empresa, sino que es algo intrínseco a la misma y debe estar integrada en la estrategia y gestión de la misma.

La RSE tiene dos vertientes:

- La interna, que contempla la empresa desde el interés social y por lo tanto tiene que ver con aspectos clave de la gestión de los recursos humanos y de la seguridad laboral, la formación y desarrollo de los trabajadores, la gestión de la calidad y del medio ambiente.
- La externa está referida a las relaciones de la empresa con sus agentes externos y entorno social. Lejos de circunscribirse al mundo propio de la empresa, la RSE abarca a un amplio abanico de interlocutores donde están sus clientes y proveedores, administraciones, comunidades locales, etc.

La RSE contempla el impacto de la acción de la empresa en una triple dimensión, también conocida como “triple bottom line” o triple cuenta de resultados: económica, social y ambiental, teniendo como objetivos principales la consecución del desarrollo sostenible y la consiguiente generación de valor para todos los grupos de interés en el largo plazo.

## 2.- FASE PREVIA

Instituto INTER S.L. es una empresa comprometida con el desarrollo económico, social y medioambiental que promueve la implantación de una política de Responsabilidad Social Empresarial (RSE). El objetivo de la empresa al tomar la decisión de desarrollar este Plan, es mejorar la situación competitiva, valorativa y el valor añadido de la entidad.

Este Plan, una vez realizado un estudio de situación y marcados unos objetivos empresariales, recoge la definición de la estrategia, el plan de actuación y el sistema de evaluación y seguimiento de las acciones planteadas.

### **3.- COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN**

Instituto INTER S.L. suscribe el presente documento que recoge el compromiso asumido por el mismo para avanzar en el desarrollo e integración de la Responsabilidad Social como un camino de mejora en su gestión.

Para ello, la entidad se compromete a llevar a cabo la implementación de la Responsabilidad Social en todas sus fases, asignando recursos personales y económicos suficientes y aprobando un Plan de actuación con una vigencia de tres años revisable anualmente. Durante su vigencia se pondrán en práctica todas las acciones de mejora recogidas en el Plan de Actuación.

Para la consecución del mismo, se designará a una persona responsable del proceso de implantación con disponibilidad de tiempo y recursos suficientes.

Una vez informadas todas las personas de la organización de la aprobación del presente Plan, quedará implantado el proceso de diagnóstico y mejora continua en Responsabilidad Social como un nuevo proceso en la organización que se ejecute periódicamente para dar continuidad a la mejora en el conjunto de su gestión.

### **4.- GRUPOS DE INTERÉS**

Se consideran grupos de interés (partes interesadas o "stakeholders") a aquellos individuos o grupos sociales que se ven afectados por las actuaciones presentes o futuras de la empresa.

Se consideran grupos de interés importantes para Instituto INTER: Dirección, Trabajadores de la empresa, Sociedad, Instituciones públicas y privadas, Clientes y alumnado y Proveedores.

### **5.- ACCIONES**

Las acciones planificadas se engloban dentro de cada uno de sus ejes de actuación social, ambiental y económica. Han sido desarrolladas en relación con sus grupos de interés y todas ellas se aplicarán de forma simultánea durante el plazo de vigencia establecido en el propio Plan.

Estas acciones, son las siguientes:



**Ámbito social**

Grupo de interés	Objetivo	Acción
<b>Dirección</b>	Garantizar que las actuaciones de la dirección se basan en un comportamiento ético, transparente y socialmente responsable.	Hacer del Plan de RSE una auténtica herramienta de gestión.
	Fomentar y sistematizar los canales de diálogo y comunicación con los grupos de interés.	Mejorar en la comunicación con los trabajadores, favoreciendo la accesibilidad a dirección a través de reuniones periódicas, encuestas de satisfacción e intranet.
		Consultar, mediante entrevistas personales, la satisfacción y posibilidad de mejora de la empresa con sus proveedores.
		Realizar periódicamente encuestas de satisfacción al alumnado en busca de una mejora continua en la atención al mismo.
	Generar confianza fortaleciendo la identidad y la visibilidad corporativa.	Mejora las relaciones con sus empleados incentivando su motivación y compromiso con la estrategia de la empresa y desarrollando el "orgullo de pertenencia".
		Desarrollar estilos de dirección más participativos, implicando al personal en la toma de decisiones.
	Garantizar el seguimiento e implantación de las medidas establecidas en el Plan de RSE	Asignar un responsable que vele por el seguimiento del Plan Estratégico de Responsabilidad Social Corporativa.
		Valorar la repercusión de la implantación del Plan Estratégico de Responsabilidad Social Corporativa.
		Crear un equipo impulsor del Plan Estratégico de Responsabilidad Social Corporativa.



<b>Personal</b>	Garantizar la coherencia, la igualdad de oportunidades y la no discriminación.	Desarrollar un Plan de Igualdad de oportunidades.
	Propiciar la conciliación de la vida personal y laboral.	Establecer medidas de conciliación en el Plan de Igualdad y el Convenio colectivo de la empresa.
		Informar a los trabajadores de las medidas de conciliación de las que dispone.
	Fomentar la estabilidad en el empleo	Limitar la contratación temporal favoreciendo la continuidad en la empresa.
		Velar por la estabilidad de la plantilla evaluando el grado de satisfacción del trabajador.
	Mejorar la empleabilidad de los trabajadores	Aplicar las medidas ergonómicas, de espacio, de material, de equipamiento, etc. necesarias para garantizar un buen clima de trabajo.
		Desarrollar un Manual de acogida que favorezca la adaptación, integración y aprendizaje de nuevos empleados.
	Apoyar a los trabajadores ante una situación de baja de larga duración.	Cubrir económicamente la diferencia salarial durante dos mensualidades, ante una baja de larga duración, para evitar el detrimento económico en su situación.
	Realizar actuaciones que garanticen la seguridad de los trabajadores ante diferencias personales.	Establecer medidas para prevenir el acoso laboral por razón de género, nacionalidad, orientación sexual, raza o religión.
	Favorecer la comunicación interna.	Mejorar la coordinación entre las distintas unidades organizativas, desarrollando un sistema para incentivar la participación del trabajador con sugerencias.
Favorecer la mejora profesional de los trabajadores mediante la formación.	Fomentar la proactividad del trabajador en la solicitud de formación para la mejora profesional.	

		Impartir formación haciendo partícipes a los trabajadores de sus posibilidades de mejora y desarrollo profesional.
--	--	--

<b>Cientes y alumnado</b>	Desarrollar un plan de comunicación para dar a conocer el Plan Estratégico de Responsabilidad Social Corporativa.	Incrementar los contenidos de información relativa a Responsabilidad Social Corporativa en todos los canales de comunicación existentes.
	Realizar actuaciones que garanticen la seguridad de los trabajadores ante diferencias personales.	Establecer medidas para prevenir el acoso laboral por razón de género, nacionalidad, orientación sexual, raza o religión.
	Trabajar con el alumnado para estancias en el extranjero potenciando el aprendizaje de un idioma.	Ampliar, en la medida de lo posible, el número de proyectos que proporcionen becas a estudiantes para su residencia en el extranjero.
	Ser una empresa completamente accesible.	Facilitar el acceso a los servicios a personas con algún tipo de discapacidad como auditiva, visual o física.

<b>Sociedad</b>	Implicarse en la mejora de comunidad, colaborando con diferentes acciones de ámbito social.	Patrocinar actividades desarrolladas en el ámbito de la comunidad o esponsorizar actos de entidades no lucrativas.
		Colaborar económicamente con una ONG que trabaje en la ayuda a personas que se encuentran en situaciones de pobreza o exclusión social.
		Fomentar la participación de los trabajadores en actividades deportivas, potenciando la idea de tener hábitos saludables.
		Realizar campañas de recogidas de juguetes en colaboración con una ONG, para proporcionarlos a niños que se encuentran en situaciones desfavorecidas.



		Proporcionar anualmente dos becas de estudios a mujeres en riesgo de exclusión social o víctimas de violencia de género para mejorar sus posibilidades de búsqueda de empleo.
		Difundir las actividades llevadas a cabo con las asociaciones a través de la página web para concienciar a la sociedad de su necesaria participación.
	Proporcionar posibilidades de inserción laboral y mejora del empleo	Colaborar con asociaciones para proporcionar formación a colectivos en situación de riesgo de exclusión social.
		Contactar con empresas, a través de agencia de colocación, que ofrezcan oportunidades de empleo.
		Mantener actualizada la base de datos de demandantes de empleo para ofertar las vacantes que puedan surgir por contactos de empresas con la agencia de colocación.
	Proporcionar formación integral a los alumnos incluyendo materias de ámbito social.	Trabajar en colaboración con agentes externos para realizar charlas informativas de temas referentes a igualdad de género, prevención de transmisión de ETS, orientación laboral o cualquier otra que pueda considerarse de interés.

### Ámbito ambiental

Grupo de interés	Objetivo	Acción
------------------	----------	--------

<b>Sociedad</b>	Identificar y evaluar los principales impactos ambientales de la actividad y establecer objetivos de mejora	Gestionar los residuos adecuadamente, potenciando el reciclaje de productos.
		Llevar un control sistemático del consumo de agua y de energía y de la producción de residuos.
		Priorizar el consumo de productos ecológicamente eficientes



**Ámbito económico**

Grupo de interés	Objetivo	Acción
------------------	----------	--------

<b>Instituciones</b>	Ser proactivos en la relación con las diferentes instituciones colaboradoras	Suscribirse a portales pertenecientes a las diferentes instituciones para conocer con anticipación los cambios legislativos que afecten a la actividad de la empresa.
		Colaborar con entidades dedicadas a la promoción de la actividad económica, el empleo, la sostenibilidad, la protección de colectivos desfavorecidos y la innovación a través de suscripción de acuerdos o convenios.

<b>Cientes y alumnado</b>	Evaluar el grado de satisfacción del cliente.	Evaluar encuestas de satisfacción y una adecuada gestión de quejas y reclamaciones.
		Crear un canal de comunicación más fluido para la atención al cliente como una dirección de correo electrónico para atender quejas y sugerencias.
	Implantar principios éticos en materia de publicidad para garantizar la seguridad y calidad del producto o servicio.	Comunicar de manera clara y transparente toda la información relativa al producto o servicio que se ofrece.
		Promover que la publicidad sea fácilmente contrastable, y que el producto o servicio responde fielmente a la publicidad.
Respetar la legislación en materia de protección de datos.	Garantizar la confidencialidad de la información proporcionada por el cliente mediante un adecuado sistema de calidad.	

<b>Proveedores</b>	Optimizar la relación con los proveedores.	Diseñar un cuestionario para diagnosticar y evaluar la relación con los proveedores.
--------------------	--	--



		Diseñar un código de conducta y su control que sirva de guía para mejorar la calidad de la relación con los proveedores.
		Fidelizar la relación con los clientes habituales mejorando la relación de comunicación con los mismos.
		Atender cualquier queja, reclamación o sugerencia de los proveedores para trabajar en la mejora continua.

## 6.- SEGUIMIENTO DEL PLAN DE RSE

El responsable de implantación del Plan de Responsabilidad Social Empresarial será, junto con dirección, el encargado de la evaluación y seguimiento del Plan.

Tras la aplicación del plan de actuación se procederá a la evaluación de cada una de las acciones, mediante indicadores de distinta naturaleza: económicos, sociales y medioambientales, ya sean cualitativos o cuantitativos. La evaluación se llevará a cabo de forma semestral y anual. Al final del plazo de tiempo máximo estipulado se determinará el grado de consecución en la implementación de las acciones.

El informe de evaluación de la ejecución del plan de actuación servirá como instrumento de valoración, seguimiento y mejora que permitirá mostrar los avances y detectar las deficiencias en las acciones planificadas. Se analizará la ejecución de cada una de las medidas previstas, así como las dificultades que se han presentado para ejecutarlas y se propondrán actuaciones para la continuación y mejora del proceso en la siguiente anualidad.

## 7.- HOJA DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL PLAN

Se utilizará para el control de la implantación del Plan de RSE la siguiente matriz de seguimiento y control:

Acciones de Ámbito _____									
Grupo de Interés	Objetivo	Acción	Responsable	Fecha inicio	Fecha Revisión	Porcentaje de ejecución	Fecha de finalización	Porcentaje de ejecución	Propuesta de mejora