

## RSA - PYMES

---

### Empresa evaluada

**NOUS FORMACIONES Yolanda Nalvaiz**  
CIF:29127306Z  
Pza. Bearn, 1 5º D  
50007 - Zaragoza

### DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

#### 01 - Denominación de la organización

ACADEMIA NOUS FORMACIONES

#### 02 - Dirección - CP - Población

Calle Sierra de Gúdar 3  
50007 Zaragoza

#### 03 - Sector. Actividad

Formación no reglada

#### 04 - Año comienzo actividad.

La actividad comenzó 2015

#### 05 - Número de personas empleadas

Empleados 6

#### 06 - Persona contacto

Yolanda Nalvaiz Alconchel

#### 07 - E-mail contacto

[info@nousformaciones.com](mailto:info@nousformaciones.com)

#### 08.- Página web

[www.nousformaciones.com](http://www.nousformaciones.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)**

Se consideran importantes si bien no existe un análisis estructurado de los mismos

### **1.1 Información adicional**

En nuestro centro tenemos en marcha medidas sobre todo medioambientales como la regulación del consumo de agua y electricidad, así como el consumo de plástico con medidas de no uso de vasos de plástico para el agua y el reciclado y buen aprovechamiento del papel.

Aplicamos medidas económicas con la creación de empleo, para jóvenes recién licenciados, al ser un trabajo por horas principalmente por la tarde es compatible con estudios...

También damos importancia a la conciliación familiar con organización de horarios según las necesidades de cada profesor e igualdad de género con una amplia representación de mujeres en la plantilla.

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

Si

### **2.1. Información adicional**

Consideramos que desde las pequeñas empresas es posible contribuir a una mayor responsabilidad social.

Con medidas acordes con su importancia y tamaño.

Por ejemplo con medidas destinadas a mejorar el medio ambiente: ahorro de papel, fomento desde el centro de ordenadores para trabajar.

Medidas sociales: contratación de mujeres para mejorar la conciliación familiar.

Medidas económicas: con la firma de contratos de todas las horas trabajadas del profesorado para luchar contra el intrusismo laboral desde las clases particulares a domicilio.

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

### **4.- ¿Existe presupuesto o un porcentaje del beneficio obtenido destinado a la inversión en proyectos sociales y medioambientales?**

Se destina una cantidad, en su caso, en función de los planes que se pongan en marcha.

### **4.1. Información adicional**

Se destina el 3% de las plazas del centro para familias con pocos recursos económicos para el apoyo escolar de los hijos.

Tenemos precios reducidos para colectivos de inmigrantes del barrio para aprender español para extranjeros.

## **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**

Sí, tenemos un diálogo continuo con nuestros clientes: familias y alumnos, así como con las asociaciones con las que trabajamos y organismos públicos.

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

Tenemos mecanismos para identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés y se analizan en cada uno de los casos de forma individualizada

#### **6.1. Información adicional**

Trabajamos de manera muy individualizada y personal con nuestros grupos de interés, a través de tutorías mensuales. Así como, reuniones trimestrales con la asociación de vecinos del barrio.

### **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?**

Se comenta verbalmente la forma de trabajar en la organización al iniciar la relación laboral

#### **7.1. Información adicional**

Al inicio de la colaboración laboral, se comenta la filosofía y formas de trabajo de la empresa.

Cada semana hay una reunión con el profesorado para la evaluación de los alumnos matriculados en el centro, en esas reuniones se remarca la filosofía del centro basada en la motivación del alumno como principal punto de trabajo para poder conseguir el resultado final que es aprobar las asignaturas, por lo tanto el curso.

#### **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, pero no de manera sistemática o formal

#### **8.1. Información adicional**

Los trabajadores conocen la razón de ser de la academia y sobre todo los objetivos.

Estos objetivos son la motivación del alumnado y las ganas del estudiante. Sin olvidar que el objetivo final es aprobar las asignaturas y pasar de curso.

Se remarca la implicación del profesorado con sus alumnos, una atención muy individualizada.

### **Plan de Responsabilidad Social**

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

Estamos actualmente abordando las primeras actuaciones en Responsabilidad Social

#### **9.1. Información adicional**

Estamos diseñando el primer plan de responsabilidad social, diseñando los planes de actuación y seguimiento

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

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

**10.1. Información adicional**

De momento no hay plan de responsabilidad social

## **CLIENTES**

### **Satisfacción de cliente**

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

Conocemos la satisfacción de los clientes de manera informal por la relación cercana que tenemos con ellos

**11.1. Información adicional**

La satisfacción de nuestros clientes, alumnos y familias, la conocemos debido a la comunicación continua que tenemos con ellos. A través de tutorías periódicas.

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

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

**12.1. Información adicional**

La opinión de los clientes es muy individualizada por lo tanto las mejores en nuestro servicio queda reflejada de la misma manera.

La respuesta es individual en cada alumno. Esa opinión es canalizada de forma verbal o escrita y la respuesta es inmediata.

## **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**

Al tratarse de una mercancía intelectual, y los clientes ser alumnos, la adaptación a las necesidades del mismo es total, puesto que cada uno tiene sus particularidades

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

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

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

### **15.1. Información adicional**

La valoración de los servicios los medimos a través de los resultados positivos de los alumnos, es decir, el objetivo final es aprobar por lo tanto se realizan tablas de porcentajes de aprobados de las diferentes asignaturas

También medidos la calidad del servicio a través de encuestas de satisfacción tanto a padres como a alumnos

### **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**

Siempre se proporciona al cliente el listado de precios actualizados, a través de las tutorías se informa de manera clara y honesta de la evolución de los alumnos y su progresión tanto al alumno como a las familias

### **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**

La satisfacción de los profesores se mide con reuniones semanales y con cuestionarios de mejora.

La fidelidad del profesorado es un elemento importante en nuestro centro, al ser un trabajo de horas y eventual. La permanencia de curso tras curso del mismo profesorado es lo más importante.

### **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.**

Al tratarse de una academia de idiomas en nuestro centro trabajan profesores de diferentes nacionalidades, la selección de los mismo se hace en relación a los estudios y experiencia indiferentemente de la raza o religión.

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

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

Existen iniciativas formales para facilitar la conciliación de todas las personas empleadas y actuaciones de sensibilización para promocionar la corresponsabilidad en los cuidados y labores domésticas.

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

Los profesores tienen plena libertad en el diseño de sus jornadas de trabajo, tanto en horas de trabajo como en horario para impartir las clases, siempre dentro de las limitaciones y necesidades del centro.

### **Formación y desarrollo profesional**

#### **20.- ¿Cómo gestiona su organización las necesidades de formación de las personas empleadas?**

La organización programa acciones formativas y las comunica a la plantilla. Las personas empleadas solicitan la formación necesaria a requerimiento de la organización.

#### **20.1. Información adicional.**

Son los propios profesores los que solicitan la formación que necesitan, puesto que para acceder a la empresa ya es necesario unos estudios muy específicos.

### **Seguridad y Salud**

### **PROVEEDORES**

#### **Compras responsables**

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

### **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 algunos proyectos de forma puntual

#### **25.1. Información adicional.**

Colaboramos con planes para que el apoyo escolar llegue a gente sin recursos en el barrio,

a través de descuentos y becas.

Participamos activamente en la asociación de vecinos del barrio así como en el club de fútbol de la zona. Con cursos más económicos para los socios

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

**26.- ¿Considera que los proyectos sociales desarrollados están integrados con el negocio de su organización?**

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

#### 26.1. Información adicional.

Trabajamos con planes sociales que tienen que ver con los servicios que ofrecemos: relacionados con apoyo escolar e idiomas para mejorar la calidad educativa de los jóvenes de la comunidad para que tengas mayores oportunidades

### Transparencia con el entorno social de la organización

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

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

#### 27.1. Información adicional

A las empleados se les comunica de forma verbal los diferentes planes sociales, y se les anima a participar en ellos

### Comunicación y fomento de buenas prácticas

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

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

#### 28.1. Información adicional

Se les comunica a través de redes sociales y publicidad.

Colaboramos con la revista del club de fútbol del barrio, y nos publicitamos en el libro de fiestas del barrio.

## AMBIENTAL

### Impacto ambiental

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

Se tiene en cuenta el impacto ambiental ocasionado por la actividad de la organización y se ha llevado a cabo alguna iniciativa de forma puntual e informal.

#### 29.1. Información adicional.

las actividades de gestión ambiental van encaminadas principalmente al reciclaje de papel y plástico y medidas de control de gasto eléctrico

### **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?**

No existen actividades en marcha

#### **30.1. Información adicional.**

En estos momentos no hay planes específicos.

### **Economía circular**

#### **Comunicación ambiental**

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

No de una manera formal

#### **32.1. Información adicional**

Se comunica a los empleados y alumnos las medidas adoptadas, por ejemplo el reciclado del papel y la necesidad de que todos los alumnos traigan una botella para llenar el agua.

La información se transmite por escrito en el tablón de anuncios del centro y de forma oral.

### **VALORACIÓN GLOBAL DE LA GESTIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE**

#### **Priorización de temas**

**33.- Priorice la importancia que le otorga a los siguientes aspectos para lograr el éxito en la gestión socialmente responsable. (1 más importante - 10 menos importante)**

- 1 - Ofrecer productos y servicios de calidad
- 2 - Escuchar las necesidades y expectativas de sus grupos de interés
- 3 - Crear Programas con impacto positivo en la Comunidad Local
- 4 - Capacitar a las personas de la empresa
- 5 - Trabajar para proteger y mejorar el medio ambiente
- 6 - Disponer de unos líderes (personas con mando) que son valiosos y gestionan ejemplarmente
- 7 - Poner en práctica medidas para crear un buen clima laboral
- 8 - Disponer de presupuesto
- 9 - Ser una empresa rentable y sostenible en el tiempo
- 10 - Emplear prácticas empresariales abiertas y transparentes

#### **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?**

## Puntos fuertes y áreas de Mejora

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

La cercanía directa con nuestros clientes, existe una relación de confianza

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

A mejorar la implicación local en los proyectos sociales y medioambientales de nuestro entorno. Participar más en actuaciones concretas que se realicen en el barrio.

## 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 4. Educación de calidad.
- ODS 10. Reducción de las desigualdades.