

## RSA - PYMES

---

### Empresa evaluada

**REINA VICTORIA FORMACIÓN, S.L.**  
CIF:B99538514  
C/Santo Dominguito de Val nº:3.-  
50001 - Zaragoza  
Zaragoza

### DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

#### 01 - Denominación de la organización

CENTRO DE ESTUDIOS REINA VICTORIA

#### 02 - Dirección - CP - Población

C/ STO. DOMINGUITO DE VAL, Nº 3  
C/ PEDRO JOAQUIN SOLER, Nº 8  
CP 50001  
ZARAGOZA

#### 03 - Sector. Actividad

ENSEÑANZAS NO REGLADAS, OPOSICIONES, IDIOMAS, INFORMATICA, CLASES DE REFUERZO Y FORMACION PARA EL EMPLEO

#### 04 - Año comienzo actividad.

1974

#### 05 - Número de personas empleadas

6

#### 06 - Persona contacto

FCO JAVIER SANCHEZ GARCIA

#### 07 - E-mail contacto

[cerv@rvformacion.com](mailto:cerv@rvformacion.com)

#### 08.- Página web

[www.rvformacion.com](http://www.rvformacion.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**

Mi empresa está totalmente afectada por los cambios, tanto globales como particulares de cada país o región.

Dependemos del momento económico. Cuando hay una crisis ésta nos afecta a todos. Especialmente a mis clientes, que se ven con sus ingresos mermados, y por lo tanto no pueden acudir a comprar nuestros servicios.

Los cambios locales también nos afectan, por ejemplo el Ayuntamiento de Zaragoza ha subvencionado unos créditos a coste cero, para las empresas de Zaragoza, al cual nos hemos podido acoger.

La DGA realiza muchas formaciones subvencionadas, a las cuales nos acogemos y solo son para los centros o empresas de Aragón.

Este año la DGA ha realizado planes de DIGITALIZACION que nos afectan positivamente, ya que amplian nuestra oferta de trabajo

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

No

### **2.1. Información adicional**

Las empresas pequeñas, difícilmente se pueden adaptar por sí solas a los cambios que va experimentando el mercado.

Unas veces por que excede el ámbito de sus competencias, y otras por que las modificaciones son tan grandes que no puede por si sola alcanzar esos logros.

En cualquier caso siempre dependemos de las tendencias globales, por ejemplo la digitalización de casi todos los procesos. Esto nos afecta a nuestra empresa positivamente..

## **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**

Nuestra empresa desde el primer momento se ha integrado en los retos económicos, sociales y ambientales.

En los retos económicos del momento porque la economía nos afecta a todas las

empresas. Por ejemplo la situación del Euribor. La circulación del dinero. Si las familias tiene más dinero pueden gastar más y contratar nuestros servicios. Y lo mismo para las empresas.

En los retos sociales y ambientales nos hemos adaptado intentando que nuestros parámetros sean totalmente sostenibles desde el punto de vista ambiental.

Hemos colocado puntos de reciclaje.

Hemos realizado productos sociales.

#### **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**

Ahora ya hemos recuperado la actividad normal previa a la pandemia. por lo tanto ya podemos dedicar parte de los beneficios a los retos sociales.

Estamos en este instante estudiando colaborar con un Club Deportivo patrocinando algun equipo femenino.

Dentro de los retos sociales, vamos a implantar medidas de ayuda a las personas desfavorecidas y especialmente mujeres y emigrantes en forma de becas y descuentos, por ejemplo en las colaboraciones que hacemos con Cruz Roja, se les hace un 10% de descuento.

#### **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**

tenemos identificados los grupos de interés de la empresa.

Como Estamos certificados en Calidad por la ISO 14001 tenemos identificados los grupos de interés y hacemos una valoración de las necesidades y resultados de cada uno.

#### **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**

Como Estamos Certificados en Calidad, la implantación de la ISO 14000 nos obliga a identificar las necesidades de cada grupo de interés así como su satisfacción. De esta manera procedemos a realizar las correcciones o vemos las desviaciones que se van produciendo para ajustar la realidad de la empresa a las necesidades del mercado.

#### **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**

En el Manual de Actuación de la ISO 14000 existe un Manual de Actuación que está colocado en el tablón de anuncios y que todos los empleados conocen y firman que lo han visualizado.

Es un Procedimiento de Calidad de la Empresa que se hace en el momento de la Certificación..

**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**

Es un Procedimiento de la Implementación del Sistema de Calidad por la ISO 14000 que se tiene que difundir la política de Calidad de la Empresa. y periódicamente se adapta si fuera necesario, este procedimiento.

**Plan de Responsabilidad Social**

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

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

**9.1. Información adicional**

En estos momentos estamos introduciéndonos en la Responsabilidad Social, preparando un Plan de Igualdad y otro de Integración Social.

Hemos procedido a difundir un proyecto de Plan de Igualdad en nuestros centros.

Y hemos procedido a difundir otro plan de Integración Social

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

Se plantean objetivos e indicadores a nivel general

**10.1. Información adicional**

Estamos preparando un Plan de Igualdad en el que incluimos objetivos e indicadores. Estamos en este instante en el punto de ponerlo en marcha. Estamos empezando con él.

**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**

Efectivamente el procedimiento de Calidad Iso 9001:2015 nos marca un Procedimiento, por el que se encuesta a los alumnos de cada curso. Con el que conocemos el grado de satisfacción de nuestros clientes.

Igualmente tenemos otro procedimiento para las Reclamaciones y Quejas de nuestros alumnos.

Estos procedimientos se revisan periódicamente, de tal manera que ahora precisamente se han modificado.

## **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**

En el Plan de Calidad tenemos procedimientos para ver e identificar las mejoras que demandan los clientes.

Una vez identificadas las mejoras tienen un procedimiento para su realización y comprobación del éxito de las mismas.

## **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 investigan nuevos productos con metodología y planificación específica.

### **13.1. Información adicional**

Constantemente estamos innovando productos y servicios. Primero somos una empresa muy flexible que nos permite adaptarnos a las necesidades del mercado en cada momento. Tan pronto como detectamos las necesidades del mercado, mediante datos externos, o mediante las encuestas que llevamos a cabo a nuestros clientes, o recogiendo sus peticiones, intentamos poner en marcha esos nuevos productos que demanda el mercado. Es muy importante sacarlos cuanto antes al mercado, pues eso va a ser la garantía del éxito. en una buena parte.

## **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**

Nuestra empresa está Certificada en Calidad por la ISO 14001 y por lo tanto todos nuestros servicios son revisados por el sistema de calidad.

Ademas en nuestros objetivos de Calidad ya contemplamos la revision y mejora de nuestros estándares competitivos y de calidad.

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

Se ofrece un servicio postventa integral

#### **15.1. Información adicional**

Dado que nuestro servicio no es algo tangible, en nuestra empresa el servicio post-venta no tiene una gran incidencia.

Pero, por supuesto atendemos todas las consultas e incidencias que nos quieran realizar las personas que han demandado y realizado nuestros servicios/cursos. Por ejemplo un error en el nombre de un certificado o el nombre de un alumno en los diplomas, etc.

### **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**

El sistema de calidad que tenemos implantado nos obliga a que de cada curso que impartimos, tengamos una hoja de PLANIFICACION donde se describe las características del curso, su duración contenido, etc. Los alumnos consultan esta hoja.

Respecto de los cursos oficiales que impartimos el INAEN nos obliga a realizar antes de empezar el curso, la HOJA DE CONDICIONES. que tiene que ser aprobada. Y una vez aprobada darla a todos los alumnos, los cuales firman que la han recibido y la conocen. Por lo que el primer día de clase se repasa este documento y se les entrega a cada alumno.

### **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 calidad nos impone un procedimiento, por el que por lo menos una vez al año pasamos una encuesta de satisfacción a todo el personal.

En esa encuesta comprobamos el grado de satisfacción del personal.

También sale las necesidades de mejoras que proponen los empleados.

Esas necesidades de mejora son estudiadas y se proponen para llevar a cabo según su naturaleza.

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

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

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

### **18.1. Información adicional.**

En este momento estamos desarrollando un Plan de Igualdad, para ponerlo en marcha. Nos regimos por el Convenio Laboral de la enseñanza no reglada. Y todos los profesores cobran lo mismo, en función de la horas de trabajo.  
El convenio no acepta ninguna discriminación.

## **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 el equilibrio entre vida laboral, familiar y personal

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

Las necesidades de conciliación que se producen son relativamente bajas, y esporádicas, pero hay que solucionarlas individualmente. Dada la peculiaridad del trabajo que se realiza y las condiciones de horario que se requieren.

En cada caso se resuelven y se llevan a cabo siempre.

## **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.**

Dentro del sistema de Calidad Tenemos un procedimiento por el que todos los años el personal propone las acciones formativas que necesita. La empresa las estudia y cuando es el momento oportuno se llevan a cabo.

**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.**

Dentro del desarrollo personal y la formación de nuestros trabajadores, tenemos que cada año el sistema de Calidad nos obliga a realizar un plan de Formación para ellos. Bien puede ser acciones formativas propuestas por ellos, o bien lo propone la empresa. Por otro lado se les insta además a que todos ellos realicen alguna formación para aumentar anualmente su desarrollo profesional

## **Seguridad y Salud**

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

Además de desarrollar el sistema de prevención de riesgos laborales y de seguimiento de la siniestralidad y enfermedad laboral, se han introducido medidas adicionales para favorecer la salud laboral de las personas trabajadoras (por ejemplo, espacios de esparcimiento, salud psicológica, educación postural, medidas de apoyo a las víctimas de violencia de género, etc.)

## **22.1. Información adicional.**

La empresa tiene un PLAN DE PREVENCION DE RIESGOS LABORALES. Existe un delegado de Prevención, que en este caso soy yo.

Cuando hemos realizado el Plan hemos intervenido todos los trabajadores de la empresa. Bien es cierto que por la operativa de nuestra empresa, los riesgos son bastante bajos.

En el Plan ya se preve la Revision del mismo periodicamente, y la adaptación a la casuística de cada momento.

## **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.**

Como estamos certificados en Calidad y Medio Ambiente, ya se contempla en este capítulo unos criterios de compra concretos donde se integran aspectos ambientales y aspectos sociales a tener en cuenta tanto de los proveedores como de los productos comprados.

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

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

Los criterios de clasificación y selección de proveedores contemplan aspectos ambientales y sociales asociados a la actividad.

## **24.1. Información adicional.**

Al estar certificados en calidad uno de los capítulos es PROVEEDORES, en donde damos de alta a todos los proveedores y se les aplica una clasificación y sobre todo una evaluación en cada uno de los pedidos que hacemos con ellos.

## 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.

Vamos haciendo acciones puntuales y colaboraciones con fundaciones benéficas como Cruz Roja y la fundación Woman, para eventos culturales y acciones de la igualdad de género. y las prácticas de alumnos..

### 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.

Los proyectos que nosotros desarrollamos están en sintonía con la actuación de nuestro negocio.

Colaboramos con entes sociales como Cruz Roja Y Fundación Woman que se dedican completamente a proyectos sociales con personas desfavorecidas.

### 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

De momento tomábamos estas acciones como voluntarias, por cuenta de la empresa. Sin querer involucrar al personal de la empresa en las mismas.

Ahora al estar más inmersos en las acciones sociales procederemos a involucrar al personal.

### 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 informa únicamente cuando se demanda

### **28.1. Información adicional**

Tenemos la comunicación de Buenas Prácticas en materias de Calidad, de Medio ambiente. Respecto a la responsabilidad Social, como hasta ahora no lo teníamos, está pendiente de incluirlo en las próximas modificaciones.

## **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.**

La empresa cuenta con un plan de calidad y gestión medioambiental en el que se exigen unos parámetros para cumplir anualmente y se tienen indicadores periódicos que la empresa analiza, tanto por personal interno como externo

### **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 a nivel interno para prevenir la contaminación y se desarrollan acciones que se comunican internamente.

### **30.1. Información adicional.**

La empresa está comprometida con las estrategias frente al cambio climático. Se incluyen dentro de las buenas prácticas medioambientales. Y existe un protocolo de actuación dentro de la Calidad del Medio ambiente ISO 14000.

Estos protocolos se difunden internamente, tanto entre nuestro personal como entre nuestros clientes.

## **Economía circular**

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

La organización ha iniciado su transición hacia la economía circular, con objetivos y un plan de acciones en seguimiento y una evaluación periódica de los resultados obtenidos.

### **31.1. Información adicional**

La organización ha iniciado su transición hacia la economía circular, Dado que nuestra empresa es exclusivamente de SERVICIOS, tan apenas tenemos consumos de materiales.

Pero no obstante tenemos como objetivos un plan de acciones en seguimiento y una evaluación periódica de la 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?

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

#### 32.1. Información adicional

Los planes se difunden entre nuestro personal. Y se expone en el tablón de anuncios para el conocimiento del público en general y nuestros clientes.

## 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 - Crear Programas con impacto positivo en la Comunidad Local
- 3 - Poner en práctica medidas para crear un buen clima laboral
- 4 - Escuchar las necesidades y expectativas de sus grupos de interés
- 5 - Emplear prácticas empresariales abiertas y transparentes
- 6 - Capacitar a las personas de la empresa
- 7 - Disponer de unos líderes (personas con mando) que son valiosos y gestionan ejemplarmente
- 8 - Ser una empresa rentable y sostenible en el tiempo
- 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?

6

### Puntos fuertes y áreas de Mejora

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

Somos una empresa pequeña y muy versátil y flexible, de tal manera que podemos adaptarnos perfectamente a los nuevos retos de la sociedad que nos implica la responsabilidad social.

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

Incluir la Responsabilidad Social dentro de nuestros procesos de calidad, y darlos a conocer abiertamente.

## **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 5. Igualdad de género.
- ODS 7. Energía asequible y no contaminante.
- ODS 10. Reducción de las desigualdades.
- ODS 12. Producción y consumo responsable.
- ODS 16. Paz, justicia e instituciones sólidas.