

## RSA - AUTONOMOS-AS

---

### Empresa evaluada

**Inmaculada Morente Oca - Tu zona Coaching**

### DATOS DE LA EMPRESA

#### 01 - Denominación de la organización

INMACULADA MORENTE OCA  
Tu Zona Coaching

#### 03 - Sector. Actividad

CRECIMIENTO PERSONAL  
COACHING PERSONAL Y PROFESIONAL  
FORMACION

#### 04 - Año comienzo actividad.

2016

#### 05 - Persona de contacto

INMACULADA MORENTE OCA

#### 07.- Página web

[WWW.TUZONACOACHING.COM](http://WWW.TUZONACOACHING.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)**

#### 1.1. Información adicional.

Se tienen en cuenta en tanto que afectan a los clientes de forma directa y a la consecución de sus objetivos.

Todo ello afecta de manera directa a la elaboración de planes de acción en los procesos de Coaching Personal o Profesional.

Una de las prioridades en la empresa es la excelencia en el trato y resultados así como la formación continua en todos los campos que puedan repercutir en un mejor servicio al cliente.

Especialmente sensibilizados con la igualdad de género y la integración mediante el empleo se realizan talleres de empoderamiento femenino y autoconocimiento enfocado a la búsqueda de empleo con colectivos especialmente sensibles.

En los talleres y formaciones se intenta concienciar y realizar un consumo responsable de material.

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

### **2 - Al planificar la actividad de su organización, ¿se incluyen los aspectos sociales y ambientales?**

#### **2.1.- Información adicional.**

Se plantean y planifican aspectos sociales y ambientales en el corto, medio y el largo plazo.

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

#### **3.1. Información adicional.**

Se destina mensualmente una cantidad a una ONG cuyo fin es mejorar la situación de personas desfavorecidas cuya situación social y económica requiere de apoyo.

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

### **4 - Tiene identificados 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.**

#### **4.1. Comentarios**

Se conocen los grupos de interés con los que se trabaja de forma habitual u ocasional.

Se atiende de forma personalizada sus demandas o peticiones.

Se realizan acuerdos de trabajo tanto con clientes como con entidades colaboradoras.

El dialogo es continuo y fluido de forma que se busca el bienestar de las partes.

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

## 5.1. Comentarios

Dado que la relación con los grupos de interés es directa y personalizada, se conocen las necesidades de primera mano.

Ocasionalmente se realizan encuestas de valoración a determinados grupos para conocer y mejorar el dialogo fomentar la excelencia.

Se reciben valoraciones, reseñas etc de manera formal e informal de manera fluida y continua.

## Gobierno

### 6 - ¿Sigue en su negocio algunas normas de actuación, pautas de comportamiento o código de conducta?

#### 6.1. Comentarios

Como Coach Asociado Certificado de la Asociación Española de Coaching estoy adherida al código de conducta de ADESCO cumpliendo los protocolos establecidos en todo momento.

Se siguen totalmente todos los requerimientos de dicho código tanto en el trato con el cliente como en el desempeño de la actividad en todo momento.

De forma individual antes de comenzar cada proceso existe un documento " ALIANZA" en el que las partes acuerdan seguir el código de buenas practicas y respetar la confidencialidad del proceso en todo momento.

En dicha Alianza se detalla cuales van a ser los términos y condiciones del proceso antes de comenzar.

## Plan de Responsabilidad Social

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

#### 7.1. - Comentarios

Desde el comienzo de la actividad existe una toma de conciencia sobre los temas que abarca la Responsabilidad Social seguido la mayoría de los requerimientos.

El año pasado se comenzo a realizar de manera básica una implantación consciente de los principales temas de la Responsabilidad Social. A lo largo de este año se pretende instaurar de manera formal esta tendencia.

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

#### 8.1. - Comentarios

Se plantean objetivos e indicadores a nivel general

## CLIENTES

## **Satisfacción de Clientes.**

### **9 - ¿Tienen mecanismos para conocer la satisfacción de sus clientes?**

#### **9.1. - Comentarios.**

Se conoce la satisfacción de los clientes de manera informal en la mayoría de los casos, por la relación cercana que tenemos con ellos.

Se realizan encuestas de satisfacción al finalizar las formaciones y puntualmente al finalizar los procesos.

Estas encuestas se valoran y se establecen planes de acción y puntos de mejora a corto y largo plazo.

Se revisan periódicamente tanto reseñas como cuestiones que plantean los clientes de forma directa, teniendo respuesta en todo momento.

## **Calidad del servicio y Transparencia informativa.**

### **10 - ¿Cómo realiza en su negocio la producción del producto o la prestación del servicio?**

#### **10.1. - Información adicional**

Se ha definido un proceso normalizado que engloba el análisis de los aspectos socialmente responsables de prestación del servicio,

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

#### **11.1.- Información adicional**

Previo a la realización de las sesiones se informa a los clientes de la metodología, condiciones y características del proceso.

Se informa al cliente de las características de los procesos y su función.

Se aclaran de forma clara las condiciones y términos en los que se indica un proceso de Coaching y en cuáles no.

Se resuelven todas las dudas de manera personalizada.

Se firma un contrato de Coaching entre las partes en las que se establecen los términos y condiciones del proceso.

En las formaciones se especifica tanto el contenido, duración y objetivo de los cursos, perfil para los que está indicada dicha formación.

La excelencia y la transparencia son valores principales en el trabajo diario de la empresa.

## **PERSONAS EMPLEADAS**

### **Seguridad y salud.**

### **12 - ¿Tiene implantados en su negocio mecanismos de salud y seguridad laboral?**

### **12.1.- Información adicional**

Se mantienen las mejores condiciones posibles de seguridad y salud y bienestar emocional tanto para los clientes como para el personal.

Durante la pandemia se han seguido todos los protocolos anti Covid exigidos.

## **PROVEEDORES**

### **Compras responsables**

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

### **13.1.- Información adicional**

Los criterios de compra integran aspectos ambientales y sociales específicos para todos los productos,

Se fomenta la compra de productos de cercanía, reciclados y no contaminantes.

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

**14 - ¿Se evalúa y clasifica a los proveedores en función de su riesgo (esta es una posible clasificación) o de otra forma?**

## **SOCIAL**

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

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

### **15.1. Información adicional**

Realizamos formaciones enfocadas a la búsqueda de empleo con entidades sociales. Trabajando especialmente con colectivos desfavorecidos y en riesgo de exclusión.

Realizamos formaciones enfocadas al empoderamiento femenino con distintas entidades. Siguiendo uno de los valores de la empresa que es la lucha contra la desigualdad y la igualdad de género .

Se ayuda tanto a dar difusión tanto en formaciones específicas como en redes sobre valores afines con la Empresa: Medio ambiente, cuidado salud de forma integral , igualdad.

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

**16 - ¿Existe una comunicación proactiva en la Comunidad Local de las actividades en materia social que desarrolla?**

**16.1. Información adicional**

Se informa a los grupos de interés o entidades para las que se realizan servicios.  
Se comunica en redes de manera puntual así como de forma directa a los clientes.

**AMBIENTAL**

**Impacto ambiental**

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

**17.1. Información adicional.**

Se analizan impactos ambientales de forma puntual  
Como reciclaje, consumo responsable, reducción de emisiones en desplazamientos siempre que sea posible.  
Se informa y conciencia siempre que es posible a clientes y grupos de interés sobre la importancia de la implicación de todos en estos temas.

Se prioriza el consumo de cercanía y socialmente responsable en todo momento.

**Economía circular y comunicación**

**18 - ¿Conoce y aplica en su negocio los principios de economía circular?**

**18.1. Información adicional**

Existen iniciativas asentadas para integrar en las operaciones materiales reciclados,  
Así como reutilizar los productos, reciclar los residuos,  
Se promueve el consumo responsable de energía y material.

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

**19.1. Información adicional**

Los grupos son conocedores de la política de gestión ambiental pero de forma informal.

**VALORACIÓN GLOBAL DE LA GESTIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE**

**Priorización de temas**

**20 - 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**

**21 - ¿En qué nivel de 0 a 10 siendo 10 muy alto valora su satisfacción con la gestión socialmente responsable que actualmente realiza?**

### **Puntos fuertes y áreas de Mejora**

**22 - ¿Podría enunciar un punto fuerte?**

Atención personalizada y trato exclusivo a los clientes y grupos de interés.

Seguimiento continuo de la evolución en los procesos.

Formación continua y búsqueda de la excelencia.

Conciencia social y ecológica para el buen funcionamiento y rumbo de la empresa.

Elaboración de formaciones enfocadas a la eliminación de las desigualdades a través del autoconocimiento y el empleo.

Elaboración de formaciones enfocadas a la igualdad entre hombres y mujeres y eliminación de todo tipo de violencia.

**23 - ¿Podría enunciar un área de mejora?**

Mejora en algunos aspectos medioambientales tales como eliminación de consumo de energías fósiles en el transporte.

Mejorar algunos aspectos de reciclaje y reutilización de materiales.

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

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

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

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