

RSA - AUTONOMOS

Empresa evaluada

**BEATRIZ CASALOD JUSTES - I LIKE
COMMUNITY MANAGER**
CIF:18050882E
C/Asín y Palacios nº:3 - 6ºF
50009 - Zaragoza
Zaragoza

01 DATOS DE LA EMPRESA

01 - Denominación de la organización

ilike Community Manager

02 - Dirección - CP - POBLACION

C/ Asín y Palacios n3 6 F CP 50.009

03 - Sector. Actividad

Me dedico al sector de la comunicación digital.

Mis tres ámbitos son:

- La formación en marketing online; ventas y habilidades comunicativas
- Community Manager
- Comercial

04 - Año comienzo actividad.

Comencé con mi actividad en el año 2013

05 - Persona de contacto

Beatriz Casalod Justes

06 - e-mail contacto:

info@ilikecommunitymanager.es

07.- Página web

www.ilikecommunitymanager.es

1 GENERAL

1.a Tendencias Globales

1 - Considera que su negocio tiene en cuenta o se ve afectado, directa o indirectamente, por temas globales y generales como por ejemplo:

- **Económicos (creación de empleo, generación de riqueza, cumplimiento de la legalidad...**
- **Políticos (cambios de gobierno, alianzas con Administraciones Públicas,)**
- **Medioambientales (cambio climático, consumo de recursos: agua, energía eléctrica,**

....)

- **Tecnológicos (comunicaciones, redes sociales)**

- **Sociales (igualdad de género, conciliación de la vida personal y profesional, educación, formación....)**

Se tienen en cuenta los temas con mayor impacto en la actividad del negocio y se ponen marcha planes a medio / largo plazo.

1.1. Información adicional.

- Económicos (creación de empleo, generación de riqueza, cumplimiento de la legalidad...

- Políticos (cambios de gobierno, alianzas con Administraciones Públicas,)

- Medioambientales (cambio climático, consumo de recursos: agua, energía eléctrica,)

- Tecnológicos (comunicaciones, redes sociales)

- Sociales (igualdad de género, conciliación de la vida personal y profesional, educación, formación....)

De los puntos a tratar anteriormente, en el punto económico; aunque yo a día de hoy no contrato a nadie, si que procuro, lanzar proyectos, o colaborar proyectos que genere sinergias con otros perfiles complementarios al mío y que uniendo fuerzas puedan surgir grandes proyectos.

En el aspecto políticos, quizás sea el que menor aborde, ya que el tema político prefiero no ahondar ya que por mis funciones es preferible ser imparcial en estos temas y no dejarse notar, y sobre todo en lo que puede afectar en lo relacionado a subvenciones,

- En aspectos medioambientales; en lo que procuro ser cuidadosa, es en la oficina no malgastar el agua y reciclar el papel, a día de hoy son en los dos puntos en los que cuido el medioambiente.

- Aspectos tecnológicos, teniendo en cuenta que es la base de mi negocio, estoy en plena actualidad en lo referente a estos temas y suelo aconsejar a otras personas sobre el adecuado uso de las redes, les ayudo con los temas de privacidad y guío sobre cómo los usuarios se pueden beneficiar de las mismas en el ámbito laboral.

- Sociales, para el tema laboral no prefiero a hombre ni a mujeres, todo depende de la empatía, depende de la afinidad con la persona; yo si colaboro con un profesional, no voy a colaborar por si es hombre o mujer, sino que yo lo haré si formamos buen equipo profesionalmente hablando. Procuro conciliar la vida personal con la laboral, aunque hay veces que es difícil, ya que hay momentos en los que es complicado fijarse un horario, cuando siempre hay cosas pendientes; aunque he de decir que en estos casi 5 años cómo autónomo he mejorado mucho, ya que se compaginar más el ocio con el trabajo y de esta forma he notado que rindo mucho más. Dado a mi profesión, estoy en continua formación considero que sólo así de esta forma puedo dar un buen servicio a mis clientes, sino estuviera actualizada; no tendría sentido que un usuario contratara mis servicios.

Puntuación sección 75,00 %

1.b Integración en la estrategia de los retos económicos, sociales y ambientales

2 - Al planificar la actividad de su negocio, ¿se diferencian los planes a corto y a largo plazo?

Se diferencian sin existir metodología específica

2.1.- Información adicional.

Como autónoma, dentro de mi empresa ilike Community Manager, plasmo de forma mensual unos objetivos económicos, sociales y ambientales. Dentro de mi estrategia, procuro pensar en como mejorar siempre mi negocio, que sea lo más beneficioso ya no solo para mi, sino para mis clientes, siempre pensando en un servicio de calidad totalmente personalizado. Soy consciente en mi día a día de mi trabajo que tengo que cuidar el medio ambiente, y tratar de ser sociable por el bien común y sobre todo porque pienso que llevándome bien con proveedores, colaboradores y por supuesto clientes; siempre se obtendrán buenos resultados.

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

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

3.1. Información adicional.

Hay una cantidad destinada cada tres meses en apoyo a la Asociación contra el Cáncer. A su vez siempre tengo en cuenta en tener un dinero preparado en caso de necesidad de inversión en proyectos sociales. A parte de destinar dinero, colaboro en varios proyectos de forma voluntaria ayudando a jóvenes en inserción laboral, dándoles talleres de motivación, liderazgo, habilidades comunicativas; para que tomen conciencia de lo válidos que pueden ser para un determinado puesto de trabajo.

Puntuación sección 25,00 %

1.c Impulso del diálogo con los grupos de interés/stakeholders

4 - Tiene identificados en su negocio 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..

Se conocen los grupos de interes con los que interactuamos en la actividad del negocio

4.1. Comentarios

Tengo claramente identificados en una excel los que son clientes; las personas con las que colaboro ya que considero que una persona autónoma que no puede abarcar todo y que debe especializarse para dar un servicio de calidad, debe rodearse de un buen equipo de colaboradores que realicen actividades complementarias a la tuya con la misma calidad y rigor que ofrecer tu servicio a tus clientes. Al igual que el caso de los proveedores, aunque no son muchos pero si que tengo bien asignadas las personas, que me dar servicios de papelería, impresión...etc.

El grupo de empleados, no lo tengo asignado puesto que mi proyecto; no precisa de empleados pero si de colaboradores.

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

Se conocen las necesidades y expectativas de los grupos de interés de manera informal.

5.1. Comentarios

Conozco las necesidades de mis grupos de interés, aunque no las tengo recogidas en ningún documento. Tengo claro lo que precisan mis colaboradores, ya que más o menos es muy similar a lo que preciso yo que es formalidad, seriedad en los trabajos, cumplimiento, calidad, vamos muy a la par. Y en cuanto a mis proveedores; precisan por mi parte ante todo seriedad, y que les pague todo aquél material que yo les solicito. Hay buena relación tanto con colaboradores y proveedores, es fundamental que haya un buen entendimiento con los grupos de interés para poder llegar a objetivos,

Puntuación sección 50,00 %

1.d Gobierno

6 - ¿Sigues en su negocio algunas normas de actuación, pautas de comportamiento o códigos éticos?

Se tienen en cuenta normas y códigos de referencia en el sector

6.1. Comentarios

Se tiene en cuenta un código ético , en relación al trato con los clientes; así como con alumnos. Dicho código no está por escrito. Pero todo lo que hago cómo autónoma es legal, tratando siempre tener un comportamiento intachable de cara al Gobierno, como con mis clientes

Puntuación sección 25,00 %

1.e Plan de Responsabilidad Social

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

Se están abordando las primeras actuaciones en Responsabilidad Social. En caso de responder a una de las tres primeras opciones, pasar a la pregunta 9.

7.1. - Comentarios

La verdad que es mi primer encuentro con el SELLO RSA, hace tiempo que lo conocía ya que algunos de mis clientes lo tienen, y considero que da prestigio, imagen de marca, pero sobre cuidando los aspectos que entra dentro de la RSA cuidas más lo que quieren tus clientes, y los mimas.

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

Sin respuesta

8.1. - Comentarios

Sin respuesta

Puntuación sección 25,00 %

2 CLIENTES

2.a Satisfacción de Clientes.

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

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

9.1. - Comentarios.

Al ser autónoma, puedo decir que tengo un buen número de clientes, pero también es cierto que no he fijado un protocolo de fidelización de clientes por escrito. Pero tengo muy claro cuáles son los pasos a seguir para que mi cliente esté satisfecho con los servicios que le ofrezco.

Tengo un trato muy cercano con mis clientes, cuando vendo un servicio de community manager, de formación o como comercial, una vez vendido, trato de personalizar al máximo el producto desde el momento del presupuesto, hasta la realización del servicio, ya que no son productos estanco, y dependiendo las necesidades de mi cliente moldeo mi producto.

Una vez trabajado el producto, tengo una relación directa y de confianza con mis clientes, en muchos casos llegando, a la amistad. Considero que para dar un servicio tan personal, es importantísimo adquirir un grado de confianza óptimo con el cliente.

Mis clientes son mis auténticos prescriptores; ante su satisfacción no preciso hacer mucha publicidad; ya que ellos mismos son los que hablan bien de mi marca, y me traen a nuevos clientes.

Puntuación sección 25,00 %

2.b Calidad del servicio y Transparencia informativa.

10 - ¿Cómo realiza en su negocio la puesta en el mercado del producto o servicio?

Se comercializa el producto/servicio y se asesora de manera transparente al clientes sobre su uso.

10.1. - Información adicional

Mi productos, los ofrezco mediante mi página Web, redes sociales de mi marca, y asistiendo a eventos y Networking donde suelo presentar a que me dedico. No comercializo mis productos a pie de calle. Suelo trabajar mucho mediante el boca a boca; ofreciendo un buen servicio así me preciben mis clientes. Soy total transparente ofreciendo mis servicios ya que mi catálogo de productos lo muestro de forma online; cualquier particular o empresa puede conocer de primera mano a qué se dedica la marca ilike community manager.

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

De la totalidad de los productos de la oferta comercial se proporciona información de las características del producto o servicio.

11.1.- Información adicional

Si en algún momento voy a un evento además de entregar mi tarjeta de visita, llevo unos folletos donde aparecen de forma detallada todos los servicios que abarco.

Seguidamente, cuando un posible cliente me pide información del servicio, tras una reunión previa, o tras una llamada telefónica donde analizo toda la información aportada por el cliente se entrega un presupuesto con todas las acciones que se van a llevar a cabo.

En caso de la formación además del presupuesto, se prepara un programa detallado según demandado por el cliente.

En caso cuando estoy ofreciendo los servicios de community manager tras el presupuesto, si el cliente lo precisa se elabora un plan de social media donde se define la estrategia de determinada marca, para después llevarlo a cabo en las redes sociales.

No hay nada debajo de la manga, todos los servicios que ofrece ilike community manager son públicos en medios digitales, no hay ninguna doblez, siempre mostrando transparencia ofreciendo siempre claridad a los clientes.

Puntuación sección 75,00 %

3 PERSONAS EMPLEADAS

3.a Seguridad y salud.

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

Se ha realizado un informe de evaluación de riesgos

12.1.- Información adicional

Al inicio de hacerme autónoma, hice un curso de riesgos laborales; para saber los riesgos, sobre todo que me podría ocurrir al pasar tantas horas delante de un ordenador. DE esta forma poder aprender a evitar ciertos riesgos, y así poder ofrecer mejor mis servicios.

No tengo nada implantado puesto que, soy una persona sola, por lo que tampoco lo veo necesario.

4 PROVEEDORES

4.a Compras responsables

13 - En terminos de criterios de compra responsable, ¿cómo realiza su empresa la selección de proveedores?

Se selecciona el proveedor en función de la calidad del producto / servicio, el precio y la procedencia del proveedor para fomentar el desarrollo local

13.1.- Información adicional

La selección de proveedores, lo realizo en función en la calidad, formalidad, precio, y siempre pensando en trabajar en el ámbito local. Siempre busco trabajar con proveedores cercanos y de mi ciudad; bueno más bien trabajo con proveedores de Huesca y Zaragoza,

ya que ofrezco mis servicios entre estas dos ciudades.

Ahora que estoy realizando la implantación del sello, no descarto el también tener en cuenta características medio ambientales, sobre todo en caso de los proveedores con los que trabajo temas de impresión.

Puntuación sección 50,00 %

4.b 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?

Además del precio se tienen en cuenta variables de calidad de servicio

Puntuación sección 50,00 %

5 SOCIAL

5.a 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?

Se colabora en proyectos afines a la cultura de la empresa sin planificación específica

15.1. Información adicional

Hasta ahora no se ha hecho una planificación detallada. Pero si que es cierto que en momentos puntuales si que he realizado proyectos colaborativos, y voluntarios relacionados con mi actividad. He colaborado en varias ocasiones en eventos en difusión de redes, que como no había presupuesto he realizado el trabajo sin cobrar con la intención de ayudar a que salga el proyecto para que el primer el año de realización tuvieran menos gastos.

Para un futuro, tengo intención de planificar mis acciones sociales; pienso que no hecho más por no tenerlas planificadas y el factor tiempo no ayuda. Al tener una agenda bastante saturada y no tener planificadas estas acciones, en muchas ocasiones caen en el olvido. Por su puesto a partir de ahora se realizarán acciones correctivas.

Colaboro con alguna asociación con donativos; aunque no guarda relación con la actividad de la empresa.

Puntuación sección 50,00 %

5.b Comunicación y fomento de buenas prácticas

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

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

en curso

16.1. Información adicional

Todas las acciones formativas que realizo desde la marca ilike community manager, las informo a los posibles clientes mediante email marketing, Web y redes sociales de la marca. En función, de la demanda hago más hincapié o utilizo más medios teniendo en cuenta el foro, el tiempo con el que contamos y la dificultad de llenarlo. Cuando digo más medios, me refiero, que utilizo campañas publicitarias en medios sociales, para poder captar a público segmentado, y de esta forma hacer un refuerzo.

En relación a los servicios de community manager y comercial, los difundo ante todo, mediante eventos y Networking con momentos puntuales de apoyo en redes sociales.

Puntuación sección 50,00 %

6 MEDIOAMBIENTAL

6.a Identificación de actividades de gestión ambiental

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

No existe una planificación para estos temas

17.1. Información adicional.

La verdad que hasta la actualidad, no tengo realizado un plan medioambiental por escrito, aunque esto no quiere decir que no realice acciones, o tenga en cuenta aspectos para cuidar el medio ambiente. Conozco desde hace años, lo que produce el abusivo uso del papel, el uso descontrolado del agua; como el no reciclar productos entre elementos del papel, vidrio, plásticos y productos orgánicos, o trabajar con luz solar.

En la medida de lo posible y lo que me permite mi actividad, procuro siempre, el papel reaprovecharlo, si por ejemplo imprimo un documento y ha habido errores no suelo tirarlo sino que lo guardo para reutilizarlo en papel en sucio. En cuanto al reciclaje, tengo en cuenta sobre todo el papel, y el plástico, si que soy sincera que hay veces que el vidrio no lo reciclo, por falta de espacio, y muchas veces por ir siempre rápida y lo tiro con los restos orgánicos; aunque tengo en cuenta que es algo que tengo que mejorar. Con respecto a la luz y el agua si que tengo en cuenta el no gastar de forma abusiva y siempre solo utilizarlos cuando se necesitan, nunca dejar un grifo abierto sin ton ni son, ni la luz encendida cuando no se está en la oficina, se trata siempre de trabajar con luz solar por ayudar al medio ambiente e incluso porque es mejor para nuestro cuerpo.

6.b Plan de gestión ambiental y comunicación

18 - ¿Se realizan actividades con el objetivo de reducir los consumos de energía, materiales y residuos?

Existen iniciativas de reducción de costes de energía de manera informal

18.1. Información adicional

Como anteriormente he comentado, no existe un plan de residuos por escrito, pero si que es cierto que se trata de llevar a cabo procesos de reciclaje, ahorro de agua y de luz. Son aspectos que se tienen en cuenta, pero no están debidamente registrados, pero conozco la importancia de aplicarlo. Muchas veces la vorágine del día a día, no te permite el registrar todos estos aspectos.

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

No de una manera formal

19.1. Información adicional

La gestión que se lleva del medio ambiente desde ilike community manager es de forma interna; es decir, no es algo que se comunique a nuestros clientes. Por eso lo quiero corregir con la realización de este autodiagnóstico y con la implantación del sello RSA. Soy consciente que hay cosas que las hago bien, pero que hay mucho por mejorar, Si que me gustaría que supieran mis clientes los aspectos que tengo en cuenta para cuidar el medio ambiente y cuidar la sociedad; pienso que puede ser un punto de valor para mi marca.

Puntuación sección 12,50 %

7 VALORACIÓN GLOBAL DE LA GESTIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE

7.a 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)

- 1 - Escuchar las necesidades y expectativas de sus grupos de interés
- 2 - Ofrecer productos y servicios de calidad
- 3 - Capacitación y desarrollo profesional
- 4 - Ser un negocio rentable y sostenible en el tiempo
- 5 - Gestionar con ejemplaridad
- 6 - Disponer de presupuesto
- 7 - Trabajar para proteger y mejorar el medio ambiente
- 8 - Crear Programas con impacto positivo en la Comunicad Local
- 9 - Emplear prácticas empresariales abiertas y transparentes
- 10 - Poner en práctica medidas responsables en la gestión de Recursos Humanos

7.b 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?

6

7.c Puntos fuertes y áreas de Mejora

22 - ¿Podría enunciar un punto fuerte?

Considero que como autónoma dentro del servicio de consultoría, en el ámbito de la

comunicación digital; ofrezco servicios de calidad, personalizados, pensando siempre en los clientes; con el objetivo siempre de fidelizarlos; ya que con su satisfacción puedo conseguir su prescripción.

Soy muy seria en todo lo que hago, formal tanto con mis clientes en la realización de los servicios; como con los proveedores teniendo una relación seria tanto en los periodos de entrega cómo en el pago del servicio.

23 - ¿Podría enunciar un área de mejora?

Tengo clara que mi área de mejora va a ser para el próximo año, materializar por escrito todas las acciones que realizo para ser óptima en el cuidado del medio ambiente y de la sociedad.

En la actualidad hago muchas cosas que al no estar por escrito, caen en saco roto, y también es cierto, que hay aspectos que no había tenido en cuenta que gracias a la RSA los he conocido, y que para un futuro próximo lo quiero aplicar.

Pienso que este plan puede ser muy efectivo para mi marca; es una clara área de mejora y que va a ser en beneficio tanto para mis clientes como para mis proveedores. También e de decir, que todas estas áreas de mejora ayudarán a mi relación con mis colaboradores, pienso que si tengo una buena marca con unos buenos valores con el medio ambiente puede ser bueno para mi marca y por ende para ellos, ya que si trabajamos en proyectos comunes, puede ser beneficioso para ambos. Considero que dentro del autodiagnóstico de autónomos, tendría que tener más importancia la figura del colaborador, puesto que la mayor parte de autónomos trabajamos con esta figura sino apostamos por tener empleados. Si te dedicas a un área especializada, es preferible que cumplimentes tus servicios con otro colaborador. Por lo que tener una buena relación con los colaboradores y tener un buen entendimiento es crucial para ofrecer un buen servicio a nuestros clientes.

Puntuación encuesta 37,50 %