

## RSA - PYMES

---

### Empresa evaluada

**LORENA AZNAR ARANDA**  
CIF:29121235S  
C/Pablo Remacha nº:28, 3º, 3ª  
50008 - Zaragoza  
Zaragoza

### DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

#### 01 - Denominación de la organización

LORENA AZNAR COACH

#### 02 - Dirección - CP - Población

CALLE PABLO REMACHA 28 3º3º  
50.008 ZARAGOZA

#### 03 - Sector. Actividad

FORMACIÓN, COACHING Y DESARROLLO PERSONAL

#### 04 - Año comienzo actividad.

2015

#### 05 - Número de personas empleadas

1

#### 06 - Persona contacto

Lorena Aznar Aranda

#### 07 - E-mail contacto

lorenaaznarcoach@gmail.com

#### 08.- Página web

lorenaaznarcoach.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 realiza un análisis formal periódico, que permite tener en cuenta los temas con mayor impacto en la actividad de la organización y, cuando es necesario se ponen en marcha planes a medio / largo plazo.

**1.1 Información adicional**

El creer en el desarrollo y la humanidad de las personas y las empresas hace que se llegue más a los objetivos deseados por ellos

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

Si

**2.1. Información adicional**

Las pequeñas empresas pueden aportar su granito de arena a conseguir lo anterior nombrado

**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?**

Sin respuesta

**3.1. Información adicional**

Sin respuesta

**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**

Realización de labores sociales como la participación en proyectos como: AECOP SOLIDARIA, LAAKADEMIA ZARAGOZA

**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.**

Conocemos los grupos de interés con los que interactuamos en la actividad de la organización

**5.1. Información adicional**

Empresas que quieren trabajar en el desarrollo de sus empleados  
Grupos de Madres que quieren conocer más que son algo más que mamás  
Empresas de Zaragoza o de Madrid que hacen formación a sus grupos de trabajadores

para trabajar objetivos o conocer más la atención plena en el trabajo que les aporta concentración y creatividad

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

Disponemos de mecanismos formales (encuestas, reuniones ad hoc, etc..) para conocer la opinión de los principales grupos de interés

##### **6.1. Información adicional**

Encuentras en RRSS

Participación en reuniones donde expresan sus inquietudes a trabajar con posterioridad

### **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 documento con normas o pautas de actuación, -manual de bienvenida o similar- que se difunde a todos los trabajadores cuando se incorporan a la organización

##### **7.1. Información adicional**

Como Coach certificada NI296 tenemos un código ético donde nos indican como debemos de actuar y como presentarlo y mostrarlo en cualquier momento con nuestros contratos de confidencialidad

#### **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**

Como única participante de la empresa los valores son conocidos y hacia donde quiero ir desde el desarrollo personal, la tolerancia y paciencia

### **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**

Trabajando desde las propuestas de conocimiento, desarrollo, gestión emocional, se presenta unos formatos que acompañan a los asistentes. Desde esas asistencias pedimos feedback o datos para mejorar y ofrecer servicios más deseados por los asistentes

#### **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**

Se plantean las acciones comentadas con anterioridad

## **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**

Se tiene una propuesta y después de las formaciones, les pedimos información para los siguientes, así como que temas les pueden interesar indagar o trabajar más

#### **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 su implantación

##### **12.1. Información adicional**

Con encuestas

Con formularios al finalizar los cursos, talleres y sesiones

Con testimonios que envían por redes sociales

### **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**

Como he dicho con anterioridad, con encuestas, formularios, feedback se realizan estudios de nuevos productos o servicios que les interesen más a los clientes

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

#### **14.- ¿Cómo realiza su organización la producción del producto o la prestación del servicio?**

Sin respuesta

##### **14.1. Información adicional**

Sin respuesta

#### **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**

Una vez finalizado el servicio, la persona que los solicita se le facilita información posterior tanto de aclaración como de cierre de los servicios

## **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**

Antes de la compra por parte del cliente se le informa de que va a tratar el servicio y que resultados o herramientas va a llevarse tras realizar la formación, talleres o sesiones.

## **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**

Tras realizar unos servicios veo en que puedo mejorar o satisfacer más mi empleabilidad

### **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.**

Ante posibles colaboraciones, se busca el beneficio de ambas partes y buscar la igualdad ante el servicio ofrecido

### **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?**

Se desarrolla un Plan de Conciliación y Corresponsabilidad con objetivos, medidas, indicadores y evaluación periódica que se comunica a todos los trabajadores.

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

### **familiar y laboral especificarlas.**

Como soy yo misma, mi vida personal y laboral la organizo de tal manera que pueda realizar mi trabajo y pasión, con mi otra pasión que es mi familia

### **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.**

Durante el año planifico que formaciones voy a realizar que van a suponer un crecimiento personal y laboral

#### **21.- ¿Cómo gestiona el desarrollo de las personas en su organización?**

Sin respuesta

##### **21.1. Información adicional.**

Sin respuesta

### **Seguridad y Salud**

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

Sin respuesta

##### **22.1. Información adicional.**

Sin respuesta

### **PROVEEDORES**

#### **Compras responsables**

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

Sin respuesta

##### **23.1. Información adicional.**

Sin respuesta

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

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

Sin respuesta

#### **24.1. Información adicional.**

Sin respuesta

### **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?**

Existe un plan de colaboración en proyectos sociales con una metodología, objetivos e indicadores establecidos que permiten a la organización medir su impacto social.

##### **25.1. Información adicional.**

Participación en AECOP SOLIDARIA con sesiones de coaching en los centros colaboradores

Participación en LAAKADEMIA ZARAGOZA con formaciones a jóvenes de manera gratuita

#### **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 desarrollan proyectos unidos a la estrategia, dotados de presupuesto y con planes de acción específicos

##### **26.1. Información adicional.**

Los proyectos sociales en los que participan si que están alineados con la estrategia de la empresa ya que es el acompañamiento a conseguir objetivos y consecución de un crecimiento personal

#### **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?**

Sí, se comparten con las personas empleadas y los grupos de interés, fomentando la colaboración activa en todas sus fases, incluida la evaluación y medición de impacto y la comunicación sistematizada

##### **27.1. Información adicional**

A través de los responsables les comunican la información, las sesiones así como que se va a trabajar

#### **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?**

Existe un plan de comunicación de las actividades que se desarrollan y se evalúan los

impactos en medios de comunicación y redes sociales

### **28.1. Información adicional**

La participación en esas actividades se comunican de manera activa

## **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.**

El desarrollo personal y la mejora de la misma ya es una actividad que hace mejoras en la sociedad

### **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.**

El tema del reciclaje a nivel interno y externo de mi persona y cuidar el medio ambiente en la medida que me es posible se realiza y se informa

### **Economía circular**

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

Sin respuesta

##### **31.1. Información adicional**

Sin respuesta

### **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, con planes de comunicación específicos y por diversos canales (web, RRSS, newsletter, etc.) y existe una medición y seguimiento periódico.

##### **32.1. Información adicional**

Yo misma organizo y estoy informada de todo ello

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

### **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?**

8

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

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

Empatía, escucha, acompañamiento desde la determinación

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

Mostrar más los trabajos de mejora para que los conozcan

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

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

Sin respuesta

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

Sin respuesta

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

Sin respuesta