

## RSA - AUTONOMOS

---

### Empresa evaluada

**María José CABALLERO GARCÍA - IZALBA**

CIF:25446988H

C/Más de las Matas 20

50014 - Zaragoza

Zaragoza

### 01 DATOS DE LA EMPRESA

#### 01 - Denominación de la organización

María Caballero García - IZALBA

#### 02 - Dirección - CP - POBLACION

C/ Mas de las Matas nº 20 zaragoza 50014

#### 03 - Sector. Actividad

Asesoría fiscal, laboral y contable.  
Administración de comunidades.

#### 04 - Año comienzo actividad.

2015

#### 05 - Persona de contacto

María Caballero García

#### 06 - e-mail contacto:

izalba@izalba.com

#### 07.- Página web

www.izalba.com

### 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....)**

Estos temas son importantes para el negocio y se tienen en cuenta poniendo en marcha acciones que aseguren el negocio a largo plazo., así como los impactos y resultados obtenidos

### **1.1. Información adicional.**

Mi actividad profesional se ve afectada directamente por los cambios económicos, políticos, medioambientales, tecnológicos y sociales,

Es una profesión que supone estar al día de todos los cambios normativos ya que inciden directamente en nuestro trabajo. Se asesora a los clientes sobre aquello que les puede afectar, así como de medidas económicas de las que se pueden beneficiar como subvenciones, programas de apoyo empresarial.....

Tecnológicamente es fundamental estar al día, ya que facilita mucho el trabajo con los clientes y administraciones, evitando desplazamientos que conllevan ahorro energético y la mejora del medioambiente.

La Asesoría desarrolla su trabajo en un espacio compartido, con el consiguiente ahorro de energía (luz, calefacción....) El consumo de papel se trata de reducir al máximo y los desplazamientos se hacen preferiblemente a pie.

Por medio de las redes sociales se informa de temas de interés para empresas, autónomos y comunidades, sean clientes o no.

---

**Puntuación sección 100,00 %**

### **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 plantean y planifican de forma voluntaria específicamente en el corto, medio y el éxito a largo plazo del negocio

##### **2.1.- Información adicional.**

Los retos económicos, sociales y ambientales están presentes y se establecen a corto, medio y largo plazo, ya que van directamente relacionados con la evolución de Izalba.

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

Existe un presupuesto que se revisa anualmente y además se analizan los resultados del importe destinado a proyectos sociales y/o medioambientales

##### **3.1. Información adicional.**

Como miembro de La Colaboradora participo activamente en retos económicos, ambientales y sociales.

Ofrezco servicios de asesoría inicial gratuita a proyectos con fines sociales o/y medioambientales como asociaciones, cooperativas.....

---

**Puntuación sección 100,00 %**

### **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..**

Tenemos identificados los grupos de interés y realizamos una gestión específica de cada uno de ellos.

**4.1. Comentarios**

Los grupos de interés están identificados y existe comunicación constante con ellos, como parte del proceso de mejora continua.

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

Existen mecanismos para identificar las necesidades y expectativas de sus grupos de interés que se analizan e integran en el negocio

**5.1. Comentarios**

La comunicación con los grupos de interés es fundamental, poniendo todos los medios necesarios para conocer sus expectativas y necesidades.

---

**Puntuación sección 100,00 %**

**1.d Gobierno**

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

Existe un código de conducta que se revisa periódicamente

**6.1. Comentarios**

Es fundamental como servicio profesional que se basa en la confianza con el cliente. La revisión periódica es importante en un proceso de mejora continua.

---

**Puntuación sección 100,00 %**

**1.e Plan de Responsabilidad Social**

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

Existe un plan de actuaciones en materia de Responsabilidad Social consolidado y en constante revisión

**7.1. - Comentarios**

Existe un plan de de responsabilidad social consolidado:

-Socialmente se destina un 5 % del tiempo a asesor gratuitamente a autónomos, asociaciones.....

-Medioambientalmente se trabaja desde un espacio compartido con el consiguiente ahorro energético. Se utilizan medios informáticos y se reduce el consumo de papel. Siempre que es posible el transporte es a pie.

- Se imparten talleres gratuitos, siempre que se nos propone, desde el espacio de

Zaragoza Activa.

Este plan está en constante revisión y se va ampliando con nuevas propuestas como charlas en colegios, o celebración del día de la mujer con un servicio de asesoría gratuita durante todo el día para mujeres autónomas, emprendedoras....

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

Se establecen objetivos con indicadores específicos para los objetivos

**8.1. - Comentarios**

Se analizan los fines conseguidos y se estudia la incidencia que está teniendo en Izalba como pieza fundamental en el proceso de mejora continua.

---

**Puntuación sección 175,00 %**

**2 CLIENTES**

**2.a Satisfacción de Clientes.**

**9 - ¿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

**9.1. - Comentarios.**

Se mantiene una relación con el cliente basada en la confianza, lo que permite conocer su satisfacción y la calidad del servicio.

Analizamos los puntos fuertes y áreas a mejorar, El grado de satisfacción actualmente es muy alto, motivo por el que los clientes actuales son los mejores prescriptores.

---

**Puntuación sección 100,00 %**

**2.b Calidad del servicio y Transparencia informativa.**

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

Disponemos de un proceso normalizado que engloba la comercialización eficiente y el asesoramiento transparente de forma que se traslade la información de forma clara y precisa.

**10.1. - Información adicional**

La eficiencia y la calidad del servicio es fundamental en mi actividad y se cuida al máximo. Se facilita toda la información necesaria al cliente y se aclaran todas las dudas que puedan ir surgiendo en el servicio prestado.

**11 - ¿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

### 11.1.- Información adicional

Se facilita información detallada de lo que incluye el servicio en un presupuesto personalizado a cada cliente.

---

**Puntuación sección 100,00 %**

## 3 PERSONAS EMPLEADAS

### 3.a Seguridad y salud.

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

Existe un sistema de prevención de riesgos laborales implantado en revisión periódica y gestionado por una empresa especializada

#### 12.1.- Información adicional

En el supuesto de que tuviera trabajadores, claramente el trabajo lo derivaría a una empresa externa. La Prevención de riesgos laborales es fundamental y supone ir adaptando el plan de prevención a la evolución de la empresa.

---

**Puntuación sección 100,00 %**

## 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 no sólo en base a su calidad y precio, sino también por su impacto ambiental y social

#### 13.1.- Información adicional

Se eligen los proveedores teniendo en cuenta calidad, precio, responsabilidad empresarial, contribución al medioambiente y se da prioridad al mercado local.

---

**Puntuación sección 75,00 %**

### 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?

Se clasifican y valoran considerando aspectos sociales, medioambientales, requisitos legales, fiscales y mejores prácticas

---

**Puntuación sección 100,00 %**

## 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?**

Existe un plan de colaboración en proyectos sociales con una metodología, objetivos e indicadores establecidos

#### **15.1. Información adicional**

Como miembro activo de La Colaboradora participo en las acciones sociales que desde este espacio de Zaragoza Activa se van proponiendo. y en las que podemos hacer nuestra aportación, adaptando nuestra agenda para ello y haciendo un seguimiento de las mismas. A nivel particular, impartimos talleres gratuitos para emprendedores, con el objetivo de aclarar las dudas y preguntas que puedan surgirles, no solo en el taller, sino también posteriormente, con el objetivo de que puedan poner en marcha sus proyectos.

---

**Puntuación sección 100,00 %**

## **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?**

Existe un plan de comunicación de las actividades que se desarrollan y se evalúan los impactos en medios de comunicación y redes sociales

#### **16.1. Información adicional**

Se comunican mediante redes sociales y grupos de interés.

---

**Puntuación sección 100,00 %**

## **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?**

Existe un plan de actuaciones en materia ambiental con objetivos e indicadores en seguimiento

##### **17.1. Información adicional.**

Se establece un plan de actuación:

- Minimización uso de papel.
- Uso compartido de instalaciones, lo que conlleva ahorro energético.
- Traslado a pie preferiblemente.
- Comunicaciones vía online.

---

**Puntuación sección 100,00 %**

## 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 planes de eficiencia específicos y concretos para la reducción de costes

#### 18.1. Información adicional

Se trabaja en un espacio de trabajo compartido, con el consiguiente ahorro de consumo energético (electricidad, calefacción....).

Se reduce al máximo el consumo de papel, dando preferencia a la comunicación electrónica.

No se utiliza transporte privado para ir al centro de trabajo y los traslados se tratan de hacer mayoritariamente a pie o transporte público.

Reciclamos todo el material desechado en contenedores situados en el centro de trabajo.

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

Sí, si bien exclusivamente a grupos de interés implicados en el cambio

#### 19.1. Información adicional

Se comunica a nuestros grupos de interés por distintos medios, sin una planificación específica al respecto.

---

Puntuación sección 62,50 %

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

8

### **7.c Puntos fuertes y áreas de Mejora**

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

Compromiso de mejora continua y responsabilidad social.

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

Mejorar los canales de comunicación para llegar a mayor número de grupos de interés.

---

**Puntuación encuesta 98,61 %**