

RSA - AUTONOMOS

Empresa evaluada

**Irene SÁNCHEZ GIL - PUERICULTURA
ECOLOGICA**
CIF:17449301Y
C/Las Chimeneas, 20, 2ºB
50014 - Zaragoza
Zaragoza

01 DATOS DE LA EMPRESA

01 - Denominación de la organización

Puericultura Ecológica

02 - Dirección - CP - POBLACION

Calle las Chimeneas, 20, 2ºB
50014 Zaragoza

03 - Sector. Actividad

Venta online de productos para bebés respetuosos con los bebés y con el Medio Ambiente

04 - Año comienzo actividad.

2016

05 - Persona de contacto

Irene Sánchez

06 - e-mail contacto:

irene@puericulturaecologica.com

07.- Página web

<https://www.puericulturaecologica.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.

Considero que mi empresa puede verse afectada y que le puede influir cualquier cambio político, económico, tecnológicos, medioambiental, social, por lo que estoy informada y además planifico a corto y a largo plazo la asistencia a charlas y cursos para actualizar la información y aplicarla a mi empresa en materia medio ambiental.

Como empresa ecommerce de comercio al por menor, con una base de datos personales de clientes es muy importante estar al día e informar a mis clientes que cumplimos con la "Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal" (LOPD) y la Ley Servicios de la Sociedad de la Información y del Comercio Electrónico, queda reflejado en la web y a través de la cuentas de e-mail., quedando actualizada a la nueva normativa RGPD mayo 2018.

Estoy informada de cualquier cambio en la legislación de garantía de productos y de devoluciones pudiera afectar al servicio de mis clientes y queda detallado y reflejado en la web.

Asisto a charlas y cursos para estar actualizada y mejorar la comunicación con clientes a través de Newsletter y Redes Sociales.

Mi espacio físico de trabajo es un Coworking situado en el edificio Zaragoza Activa donde comparto mesa con otros autónomos, reduciéndose el consumo de energías como la eléctrica. En este espacio se ha implantado y se ha apostado por el Proyecto 50/50 donde se ha estudiado y se ha tomado medidas para el ahorro energético del edificio Zaragoza Activa, donde todos como usuarios somos partícipes y responsables.

Participo en actividades sociales a favor y por la lucha por la conciliación y que apoyo y comunico a través de la web y Redes Sociales.

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.

Hemos planteado en la estrategia de la empresa retos sociales y ambientales a corto, medio y largo plazo

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.

Al ser una empresa que se creó en noviembre del 2016, no se había obtenido beneficios

hasta el año y medio de su creación para destinar una cantidad a proyectos sociales y/o medioambientales, En el segundo trimestre del 2018 se empieza a obtener beneficios y es cuando se ha destinado a proyectos sociales.

Como asesora de pañales de tela, realizo talleres de pañales de tela gratuitos para que las familias de Zaragoza conozcan los beneficios para la salud del bebé y para el Medio Ambiente. A través de los talleres y de las Redes Sociales tengo el objetivo informar para que nuestra sociedad cambie el hábito de consumir productos reutilizables con menor impacto ambiental. El dinero invertido sería mi tiempo en dar la información a las familias. Como miembro de la Colaboradora, participo en retos sociales de economía colaborativa

Puntuación sección 62,50 %

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

Tengo identificado a mis clientes mediante fichas y les invitamos a dejar sus opiniones en la web o en las Redes Sociales sobre los productos, el servicio o la información que genero a través del blog, si hay alguna valoración negativa es un punto para valorar y mejorar ese aspecto, para mí es una forma de aprendizaje y mejorar el servicio al cliente.

Tengo identificado mediante ficha a los suscriptores de nuestra Newsletter para enviarles información.

Tengo identificado mediante ficha a nuestro proveedores y empresas con las que colaboro y nos ceden el espacio para hacer talleres.

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

Los clientes pueden dejar su opinión sobre los productos, servicio o información que genero en el blog en la Web o en las Redes Sociales, me permite identificar tanto los puntos fuertes como los débiles para poner acciones de mejora.

En el segundo trimestre del año 2018 hemos incorporado una encuesta de satisfacción de cliente que se envía después de que le llegue el pedido a su domicilio y se analiza trimestralmente.

Puntuación sección 100,00 %

1.d Gobierno

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

Existe un documento con normas o pautas de actuación

6.1. Comentarios

En el año 2018 hemos incorporado encuestas de satisfacción de clientes que se valoran y se analizan trimestralmente. Además se analizan los comentarios de nuestros clientes y seguidores en las Redes Sociales, para actuar en caso necesario.

También existe unas normas para la elección adecuada de nuestros proveedores.

Puntuación sección 50,00 %

1.e Plan de Responsabilidad Social

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

Estamos inmersos en el desarrollo de distintas actuaciones de Responsabilidad Social. En caso de responder a una de las tres primeras opciones, pasar a la pregunta 9.

7.1. - Comentarios

Como miembro de La Colaboradora participo en la economía colaborativa del grupo y con fines sociales dedicándole como mínimo 1 hora a la semana.

Tengo empresas colaboradoras que nos cedan su espacio físico para poder hacer talleres de pañales de tela gratuitos para las familias, y que estas familias conozcan los beneficios en la salud de su bebés y mamás, en el medio ambiente y en la economía familiar que suponen utilizar productos higiénicos reutilizables.

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 50,00 %

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.

Hemos incorporado en el segundo trimestre del 2018 una encuesta de satisfacción de clientes que se envía una vez que se le ha entregado el pedido al cliente. Los datos de la encuesta se analiza cada tres meses para tomar medidas correctoras o seguir en la misma línea de trabajo.

También nos llega información de la opinión de los clientes de manera:

- informal hablando con ellos, o
- formal si voluntariamente valoran a través de la Web o las Redes Sociales sobre los productos, servicios o información del blog.

La información que se obtiene se analiza y se valora siempre para ofrecer y dar un mejor servicio al cliente.

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?

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

10.1. - Información adicional

Nuestros clientes compran a través de la Web, donde pueden encontrar información muy de tallada de cada producto, de la política legal, envío, formas de pago, garantía y devoluciones, nota legal, política de cookies, un apartado que vamos actualizando con pequeñas preguntas frecuentes de nuestros clientes, si creemos que las dudas generales de nuestros clientes requieren un explicación más extensa lo pueden encontrar en publicaciones más detalladas en nuestro blog.

Cualquier información antes y después de comprar pueden contactar conmigo a través del número de teléfono, email o Redes Sociales.

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

Como empresa que vende a través de Internet, sé que es muy importante que cada ficha del producto tenga fotos, descripción e información del producto muy detallada:

- Imágenes que se amplían en la parte de arriba a la izquierda para que se vea todos los detalles.
- Descripción detallada en la parte de arriba a la derecha sobre el producto.
- Otra Información relevante abajo: especificando la certificación de cada producto, instrucciones de lavado y mantenimiento, materiales o ingredientes de los que está fabricado, guía de tallas si es necesario,

Puntuación sección 87,50 %

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

La empresa la forma la persona autónoma que no tiene trabajadores a su cargo se va a realizar una evaluación de riesgos laborales. En el caso de que un día se llegue a contratar a un trabajador sé lo importante que es una empresa externa haga un Plan de Riesgos Laborales adecuado al puesto y la evolución de la empresa.

4 PROVEEDORES

4.a Compras responsables

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

La selección de proveedores se realiza en base a una evaluación anual de aspectos ambientales, sociales, así como las iniciativas emprendidas en materia de responsabilidad social corporativa (publicación de Memorias, políticas de RSC, etc...) y otros factores considerados de riesgo (productos procedentes de países de fuera de la OCDE, etc...)

13.1.- Información adicional

En el último trimestre del año 2017 comenzamos a trabajar como mayorista en España de dos reconocidas marcas que fabrican productos reutilizables para bebés y mamás, Como empresa que también pertenece al comercio minorista nuestros proveedores son intermediarios entre el fabricante y nosotros.

Actualmente tenemos minimizado nuestros proveedores a cuatro según productos:

- 1.- Un proveedor para la ropa de algodón orgánico y vajilla de bambú biodegradable para bebés.
- 2.- Dos proveedores para los productos de higiene reutilizables para bebés y mujeres: pañales y compresas de tela.
- 3.- Un proveedor para juguetes ecológicos.

Dentro de los productos que distribuye nuestros proveedores, trabajamos con fabricantes no sólo por su relación calidad y precio, sino que sus productos tengan certificaciones internacionales que avalen la máxima seguridad (certificaciones GOTS Y ECOCERT) y que verifiquen su compromiso con la salud de los clientes y de los trabajadores que intervienen en todo el proceso de fabricación de producto y con el Medio Ambiente.

Como mayorista distribuimos a tiendas productos cuyos fabricantes cumplen con criterios de responsabilidad social; al ser un empresa cuyos productos van destinados a bebés y niños, hemos seleccionado fabricantes que trabajen o destinen dinero en proyectos solidarios para niños.

Puntuación sección 100,00 %

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?

Se colabora en proyectos afines a la cultura de mi organización con una planificación formal

15.1. Información adicional

Como miembro de la Colaboradora en Zaragoza participo en la economía colaborativa de este grupo, todas la semanas apporto como mínimo una hora a la semana, en equipos de trabajo, coformaciones, colaboraciones entre miembros y la comunidad...

Organizo en colaboración con empresas que nos ceden su espacio, talleres de pañales de tela para que las familias conozcan los beneficios para el bebé, para el Medio Ambiente y la economía familiar, que supone consumir productos reutilizables como los pañales de tela.

Puntuación sección 75,00 %

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

Como miembro de la Colaboradora se comunican las actividades en las redes sociales del grupo "La Colaboradora" y "Zaragoza Activa".

Los talleres gratuitos se comunican en nuestras propias redes sociales, en las de la empresa colaboradora cediéndonos su espacio y en grupos de familias.

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

17.1. Información adicional.

Como empresa que minorista de productos ecológicos, estamos concienciados en que

nuestra actividad cree el menor impacto ambiental, lo reflejamos en los siguientes aspectos:

- Elección de oficina de trabajo cerca del domicilio, de manera que no se utiliza ningún medio de transporte si no que voy andando.
- Elección de un almacén a 2 kms de la oficina de trabajo, al que se va a preparar los pedidos en bicicleta.
- Oficina de trabajo en un "Coworking", un espacio compartido con otras empresas reduciendo la utilización de energía en electricidad, calefacción, impresora, internet...
- Participación en el proyecto 50/50 de ahorro energético como usuaria del edificio Zaragoza Activa donde está situado el coworking.
- Comunicación con clientes, proveedores y aliados a través de e-mail y redes sociales, utilizando lo menos posible el papel.
- Digitalización de la documentación en vez de imprimirla en papel en los casos que sea posible.
- El material de oficina que se elige es el de menor impacto ambiental como la utilización de papel reciclado para la impresión de facturas.
- Para realizar envíos se utiliza cajas de cartón y papel de embalaje reciclable y para las entregas de pedidos en nuestras oficinas bolsas de papel..
- A la hora de elegir la empresa de transporte, trabajamos con Correos, hemos tenido en cuenta que es una empresa con un Plan de Responsabilidad Social Corporativa y con Certificación en Medio Ambiente ISO 14001

Puntuación sección 75,00 %

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

- El lugar "un Coworking" elegido es un espacio compartido con otras empresa de forma que se reduce energía.
- Participación en el programa 50/50 de ahorro energético como usuaria del edificio "Zaragoza Activa" donde se encuentra el Coworking
- Imprimir sólo la documentación necesario, reutilizar el papel por la dos caras y utilizar los contenedores de reciclaje.
- Utilización de material de oficina (papel reciclado) y de envíos (caja y cintas) que sea reciclable.
- Comunicación con clientes, proveedores y colaboradores de forma digital.
- Todas operaciones con el banco se hacen a través de su plataforma online, sin tener que desplazarse a oficinas, ni tener que emitir documentación en papel.

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 los distintos grupos de interés a través de las Redes Sociales, Web, email.

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 - Ofrecer productos y servicios de calidad
- 3 - Escuchar las necesidades y expectativas de sus grupos de interés
- 4 - Trabajar para proteger y mejorar el medio ambiente
- 5 - Emplear prácticas empresariales abiertas y transparentes
- 6 - Gestionar con ejemplaridad
- 7 - Crear Programas con impacto positivo en la Comunicad Local
- 8 - Capacitación y desarrollo profesional
- 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?

7

7.c Puntos fuertes y áreas de Mejora

22 - ¿Podría enunciar un punto fuerte?

Como persona preocupada e implicada en el cuidado de Medio Ambiente, decido fundar Puericultura Ecológica, para que las familias conozcan que existen alternativas más respetuosas con la salud del bebé y del Medio Ambiente como los modernos pañales de tela. No soy sólo una mamá que utiliza pañales de tela con mi hijo, sino que me he formado como Asesora Certificada de Pañales de Tela para poder informar y transmitir a las familias la importancia de cambiar nuestro hábito de consumo y utilizar productos reutilizables que generen un menor impacto ambiental. Me parece muy importante dar y facilitar la información a las familias de nuestra sociedad, porque todos podemos contribuir a ser más sostenibles.

Toda la información queda perfectamente reflejada en la Web y en el blog, y se transmite a través de las Redes Sociales y de los talleres de pañales de tela que imparto.

23 - ¿Podría enunciar un área de mejora?

Este año hemos he introducido encuesta e indicadores en la satisfacción de clientes pero hay que ir estableciendo indicadores de seguimiento de las acciones en otras áreas.

Puntuación encuesta 76,39 %