

RSA - AUTONOMOS

Empresa evaluada

MARÍA CATIVIELA NIETO

CIF:73087795M

C/Tulipán nº:83, Esc 2ª - 3º Izda

50012 - Zaragoza

Zaragoza

01 DATOS DE LA EMPRESA

01 - Denominación de la organización

María Cativiela. Formación, desarrollo y coaching

02 - Dirección - CP - POBLACION

C/ Tulipán 83 esc 2ª 3º Izda CP 50012 (Zaragoza)

03 - Sector. Actividad

Formación, gestión de proyectos sociales y coaching

04 - Año comienzo actividad.

Mayo de 2017

05 - Persona de contacto

María Cativiela Nieto

06 - e-mail contacto:

info@mariacativiela.es

07.- Página web

www.mariacativiela.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....)**

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.

Trabajo directamente con la sociedad por lo que los diferentes temas globales afectan al desarrollo de mi actividad. Además debido al ámbito de trabajo en el que me encuentro he de tener en cuenta aspectos más concretos a nivel social, político, de comunicación y de empleo. A la hora de plantear las diferentes acciones tengo que conocer la situación actual de la sociedad y las necesidades existentes.

Un tema de actualidad relevante e influyente en mi negocio es el envejecimiento de la población. Unido a este envejecimiento se ha producido una demanda de profesionales del ámbito del cuidado. La formación de estos profesionales es una prioridad dentro de las acciones formativas que desarrollo y estoy diseñando nuevas líneas para implementar a medio y largo plazo

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.

Desde mi establecimiento como autónoma me he planteado objetivos a corto plazo, a medio y a largo plazo. Considero que tener este tipo de planificación es fundamental para poder ir marcando el camino a seguir, para poder valorar los resultados obtenidos y para si, fuera necesario, poder implementar otras estrategias dando respuesta a nuevas necesidades que surjan.

Como ya he mencionado en un apartado anterior, en este momento estoy diseñando nuevas líneas formativas para poner en marcha a medio y largo plazo.

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

Existe un presupuesto específico anual para el desarrollo de proyectos sociales y/o medioambientales.

3.1. Información adicional.

Ya que una parte de mi trabajo está vinculada al Tercer Sector estoy muy concienciada con las necesidades y carencias de colectivos concretos. Aunque llevo poco tiempo como autónoma desde el principio he considerado importante la contribución que yo pudiera hacer a la Sociedad. Por ello tengo establecidas acciones a desarrollar para contribuir con varias causas sociales. Cada año marcaré nuevas acciones que desarrollar.

Puntuación sección 75,00 %

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

Tengo identificados los diferentes grupos de interés así como los cauces de relación y comunicación con cada uno de ellos. Para mi es importante mantener una relación fluida con los mismos ya que me facilita conocer la realidad y detectar nuevas necesidades que puedan surgir.

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

En función del grupo concreto tengo establecidas diferentes herramientas como entrevista, reunión o cuestionario. A través de estas herramientas mantengo una comunicación fluida con ellos y puedo acceder a información sobre expectativas, intereses, necesidades.... que reviso y tengo en cuenta a la hora de plantear nuevas acciones y estrategias.

A lo largo del 2018 he podido establecer relaciones con nuevos stakeholders y obtener información sobre sus necesidades para elaborar respuestas más adaptadas a sus 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

6.1. Comentarios

Tengo establecidos como valores de trabajo la humanidad, honestidad, responsabilidad, confidencialidad, respeto y pasión. En las diferentes formaciones que imparto así como el procesos de coaching siempre hago mención a los mismos.

Puntuación sección 75,00 %

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

En el tiempo que llevo como autónoma he comenzado a desarrollar algunas acciones sencillas en materia de responsabilidad social. En este momento estoy diseñando un pequeño plan de responsabilidad social que poner en marcha a lo largo del año 2019.

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.

Al finalizar cada acción formativa, taller o proceso de acompañamiento se realiza una valoración de la satisfacción de los clientes. Para esto se utilizan cuestionarios y en procesos más largos de mantiene un evaluación más continuada.

Las valoraciones recogidas en los procesos de evaluación así como las necesidades planteadas por los clientes son tenidas en cuenta a la hora de diseñar las siguientes acciones y actividades.

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

Ofrezco de manera clara y precisa información sobre los servicios que ofrezco. Además facilito la comunicación con los clientes y/o personas interesadas atendiendo cualquier demanda o aclaración que puedan necesitar. La calidad es un elemento importante y para mantenerla considero que hay que estar en continua comunicación con los grupos de

interés

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

Cuando un cliente contrata un servicio facilito información sobre el mismo (proceso, contenido, objetivos, etc....). También intento conocer las expectativas, demandas y necesidades del cliente para adecuar la propuesta lo mejor posible

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 la evaluación de riesgos y se gestiona de forma autónoma las obligaciones en prevención de riesgos

12.1.- Información adicional

Soy autónoma y en este momento no tengo ninguna persona contratada. En el caso de que un futuro contrate a alguien aplicaría la normativa correspondiente en la materia y que una empresa especializada se encargue de la gestión

Puntuación sección 25,00 %

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

Aunque debido a mi actividad no tengo un gran número de proveedores al seleccionarlos me informo sobre ellos y las prácticas que realizan y me aseguro que cumplan con la normativa laboral y medioambiental.

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 valoran la calidad de servicio, el precio y las prácticas sociales y medioambientales en su actividad

Puntuación sección 75,00 %

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

Un porcentaje elevado del trabajo que desarrollo lo realizo en el Tercer Sector con diferentes colectivos con los que mantengo un seguimiento y evaluación . Además colaboro de manera voluntaria con diferentes causas seleccionadas previamente

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

16.1. Información adicional

Periódicamente comunico algunas de las actuaciones que realizo (principalmente haciendo uso de las redes sociales).
A lo largo del 2018 he estado trabajando en la elaboración de un plan de comunicación para poner en marcha en 2019.

Puntuación sección 75,00 %

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?

Se tienen en cuenta los impactos medioambientales ocasionados por la actividad del negocio estableciendo medidas de actuación específicas

17.1. Información adicional.

No dispongo de un plan concreto de gestión medioambiental pero desarrollo diferentes prácticas acordes al tamaño de mi empresa: ahorro de energía y papel, uso de material

reciclado, consumo sostenible, etc...

Puntuación sección 50,00 %

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 medidas de reducción de costes de energía y otros materiales planificado y con metodología específica

18.1. Información adicional

Desarrollo diferentes prácticas de ahorro de energía, de papel, reutilización, etc....

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

Sí, pero no de manera sistemática u organizada

19.1. Información adicional

Las prácticas que desarrollo las comunico a los grupos de interés pero de manera más informal,

Puntuación sección 37,50 %

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

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?

Un punto fuerte de los servicios que presto es que un amplio porcentaje los desarrollo en el Tercer Sector. Esto me permite realizar una contribución de manera continuada y directa para la mejora de la sociedad. Además los temas en los que trabajo permite la mejora y el crecimiento de personas, grupos y organizaciones.

Dentro del Tercer Sector he priorizado el ámbito de la dependencia, que es un tema relevante en la actualidad y que afecta a un volumen importante de la sociedad.

23 - ¿Podría enunciar un área de mejora?

El área de mejora que me planteo es establecer de manera sistematizada los diferentes procesos de cara a mejorar la calidad de los servicios que ofrezco y tener elaborados los planes de gestión de las diferentes esferas

Puntuación encuesta 72,22 %