

## 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....)**

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.**

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.

---

**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 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.

### **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.

---

**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?**

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**

Debido a que llevo poco tiempo como autónoma en este momento estoy poniendo en marcha las primeras acciones relacionadas con la responsabilidad social con el objetivo de ir conformando un plan más amplio de Responsabilidad Social

#### **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?**

Sí, se conoce la satisfacción de clientes a través de una metodología y de forma periódica

##### **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 se mantiene una evaluación más continuada.

---

**Puntuación sección 75,00 %**

### **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 cliente 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 en este momento 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?**

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

#### **16.1. Información adicional**

De manera puntual comunico algunas de las actuaciones que desarrollo. En este momento estoy trabajando en la elaboración de un plan de marketing y comunicación

---

**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?**

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 - Emplear prácticas empresariales abiertas y transparentes
- 4 - Escuchar las necesidades y expectativas de sus grupos de interés
- 5 - Ser un negocio rentable y sostenible en el tiempo
- 6 - Poner en práctica medidas responsables en la gestión de Recursos Humanos
- 7 - Crear Programas con impacto positivo en la Comunidad Local
- 8 - Capacitación y desarrollo profesional
- 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.

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

Llevo poco tiempo establecida como autónoma por lo que tengo bastantes áreas de mejora. Un aspecto importante es ir estableciendo de manera sistematizada los diferentes procesos de cara a mejorar la calidad de los servicios que ofrezco. Otro aspecto es finalizar el plan de comunicación que estoy preparando.

---

**Puntuación encuesta 66,67 %**