

RSA - AUTONOMOS

Empresa evaluada

**BELÉN SORIA RAMOS - GRAFOLOGIA Y
PERICIA**

CIF:29105142E

C/Mas de las Matas nº:27, 6ºB

50014 - Zaragoza

Zaragoza

01 DATOS DE LA EMPRESA

01 - Denominación de la organización

Grafología y Pericia Belén Soria

02 - Dirección - CP - POBLACION

C/ Mas de las Matas 27, 6º B

(50014) Zaragoza

03 - Sector. Actividad

Enseñanza, docencia. Cursos sobre Grafología y Pericia Caligráfica.

04 - Año comienzo actividad.

2015

05 - Persona de contacto

Belén Soria Ramos

06 - e-mail contacto:

belen@belensoria.com

07.- Página web

www.grafologiaypericia.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....)

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.

Los medios tecnológicos cada vez son más fuertes en este sector de la docencia, y hay que estar siempre innovando a la última.

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 planifica por exigencia legal (sectores específicos) en el corto plazo y con enfoque de previsión a tres o cinco años

2.1.- Información adicional.

El mercado puede fluctuar a muy largo plazo, con lo que pienso que mejor en este sector planificar a corto, medio plazo.

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

No existe presupuesto ni se destina parte de los beneficios a proyectos sociales y/o medioambientales

3.1. Información adicional.

De momento no tengo ningún reto en este sentido.

Puntuación sección 37,50 %

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

Sí existen grupos de interés generados por especialidades dentro de los Cursos de Grafología que se imparten.

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

Se disponen de mecanismos formales (encuestas, reuniones ad hoc, etc..) para conocer la opinion de los grupos de interés

5.1. Comentarios

Se conocen los grupos de interés, porque realizo charlas de información gratuitas, conferencias, etc... de vez en cuando para dar a conocer los servicios que puedo ofrecer en este sector.

Puntuación sección 75,00 %

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

Sí existe un Código Ético que se lleva a cabo desde el inicio de mi proyecto.

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?

Este año existe un plan de actuaciones en materia de Responsabilidad Social

7.1. - Comentarios

Este año con la incorporación en RSA, estoy dispuesta a realizar los cambios necesarios para poder estar al día en Responsabilidad Social.

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

No se plantean objetivos ni indicadores

8.1. - Comentarios

Dispuesta a comenzar este año con RSA

Puntuación sección 75,00 %

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.

Si existe un criterio sobre la satisfacción del cliente, que trata de enviarles un e-mail de agradecimiento por los cursos realizados, y se le indica que mejoraría o aportaría para

siguientes cursos.

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

Normalmente, se deja bastante clara la información, para que no haya dudas, pero se asesora de forma individual a todas las personas que precisen más información o aclaración de algún punto del programa a realizar, o sobre la duración de los cursos, horarios, entrega de diplomas, etc.

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

De todos los cursos que se realizan (salvo error u omisión), se informa de forma detallada de todo lo concerniente a ellos. De una forma clara, precisa y concisa, para intentar ser lo más transparente posible.

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

12.1.- Información adicional

Se ha realizado un informe y seguimiento de forma autónoma y sencilla. Sobre todo a lo que conlleva el uso de herramientas digitales y aparatos audiovisuales.

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 en función de la calidad del producto / servicio, el precio y la procedencia del proveedor para fomentar el desarrollo local

13.1.- Información adicional

Sobre todo en la compra de material de oficina, que es el que más utilizo. También ciertos aparatos como microscópios, lentes de aumento, material de medición, programas de software, etc.

Puntuación sección 50,00 %

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?

Además del precio se tienen en cuenta variables de calidad de servicio

Puntuación sección 50,00 %

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

Soy miembro de La Colaboradora, que es un espacio físico de inteligencia colectiva, que pertenece a un proyecto de Zaragoza Activa, del Ayuntamiento de Zaragoza, en el que todos los miembros participantes, ponemos en común nuestros proyectos empresariales, sociales o creativos, donde el único pago es el intercambio de ideas, servicios y conocimiento a través del Banco del tiempo.

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 comunica pero de forma reactiva a demanda

16.1. Información adicional

Todo lo que pueda comunicarse a través de la La Colaboradora, y de ahí su red de difusión.

Puntuación sección 25,00 %

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.

En mi caso, realizo gestiones de medio ambiente, en el sentido de economizar en el gasto de papel. Es decir, imprimir a doble cara todo lo que sea posible y si es necesario. Si no es imprescindible, no se imprime, y se economiza en papel.

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 iniciativas de reducción de costes de energía de manera informal

18.1. Información adicional

Si se realiza en ocasiones puntuales. Se pregunta al cliente si prefiere el informe en papel o se le envía por e-mail. Es una forma de trabajar de forma positiva con la gestión ambiental y dando a conocer a nuestro cliente, nuestro interés con este protección y ayuda al medio ambiente.

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

Como he comentado anteriormente, la comunicación se realiza a los clientes para el envío de sus informes grfológicos de forma digital y no en papel.

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 - Escuchar las necesidades y expectativas de sus grupos de interés
- 2 - Ser un negocio rentable y sostenible en el tiempo
- 3 - Capacitación y desarrollo profesional

- 4 - Ofrecer productos y servicios de calidad
- 5 - Gestionar con ejemplaridad
- 6 - Emplear prácticas empresariales abiertas y transparentes
- 7 - Trabajar para proteger y mejorar el medio ambiente
- 8 - Crear Programas con impacto positivo en la Comunicad Local
- 9 - Poner en práctica medidas responsables en la gestión de Recursos Humanos
- 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?

Contacto muy personalizado con el cliente, tanto en el realización de informes periciales y grafológicos, como el contacto y dedicación personalizada que se le ofrece al alumno en la realización de sus cursos, tanto de forma on-line, como presencial.

23 - ¿Podría enunciar un área de mejora?

Tratar de conseguir que los alumnos que realizan cursos on-line, intenten conectarse en horario de bajo consumo energético.

Puntuación encuesta 61,11 %