

## RSA - AUTONOMOS

---

### Empresa evaluada

**ANA DE CALIDAD**

CIF:25425258T

C/Río Cinca, Puerta, 37

50830 - Las Lomas del Gállego

Zaragoza

### 01 DATOS DE LA EMPRESA

#### 01 - Denominación de la organización

Denominación comercial de la empresa: ANA de CALIDAD

#### 02 - Dirección - CP - POBLACION

c/ Río Cinca, 37. 50830 Las Lomas del Gállego. Zaragoza.

#### 03 - Sector. Actividad

Empresa de Formación

#### 04 - Año comienzo actividad.

año 2016

#### 05 - Persona de contacto

Ana González

#### 06 - e-mail contacto:

anagonzalezrodriguez@gmail.com

info@anadecalidad.es

#### 07.- Página web

www.anadecalidad.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 consideran importantes y se tienen en cuenta a través de la definición de propuestas a corto plazo

### **1.1. Información adicional.**

En mi modesto ámbito creo que apporto riqueza en el momento que ayudo a las empresas a que mejoren sus técnicas de atención al público de tal manera que esa excelente atención genera en esas empresas mayor número de clientes y por lo tanto revierte en mejoras económicas y sociales.

Mi empresa como empresa de formación estoy bajo el cumplimiento de la legislación y he de estar también pendiente de los cambios de gobierno, etc. ya que pueden dictar leyes que afecten a mis requisitos como empresa de formación autónoma.

En el tema medioambiental por el momento la oficina la tengo en el domicilio y naturalmente por motivos económicos trato de que el ahorro en agua, energía eléctrica, etc. sea el menor posible.

También intento conciliar mi vida profesional con la familiar.

---

**Puntuación sección 50,00 %**

### **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.**

Suelo planificar las acciones de trabajo a lo largo del año.

Tengo establecido un calendario de acciones en lo que se refiere a contactar con clientes, tareas de envíos publicitarios en determinadas fechas y voy modificando tareas dependiendo del nivel de trabajo durante el año.

#### **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.**

Aporto una cuota anual a la Fundación Juan Bonal y apporto tiempo, ya que no es aportación económica, apporto mi tiempo como voluntaria en determinados casos para el Banco de Alimentos de Zaragoza

---

**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..**

Se conocen los grupos de interes con los que interactuamos en la actividad del negocio

#### 4.1. Comentarios

Mi empresa se dirige a todos los colectivos que son objeto de necesitar una formación específica.

Dispongo de proveedores ya determinados por criterios de solvencia en sus productos / servicios.

Mis clientes están identificados, ya sena porque ya he trabajado con ellos o porque son un colectivo sensible a próxima colaboraciones.

Y dentro de los grupos de interés tengo muy en cuenta que cuando imparto cursos para desempleados, estoy tratando con un colectivo de personas muy sensibles a las que hay que tratar con un afecto especial.

#### 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

Recabo información de mis servicios por varios canales:

Las empresas realizan sus propios cuestionarios de satisfacción entre sus empleados sobre la formación que yo imparto y que luego me hacen llegar y luego mi empresa dispone de unos formularios que reparto entre los alumnos para saber en cada curso cual es el grado de satisfacción de mis servicios y mi producto.

---

**Puntuación sección 62,50 %**

#### 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

La relación empresarial se establece por contacto a través de diferentes canales: teléfono, mail, etc.

Luego se establece un contacto personal mediante entrevista que queda reflejada en un formulario de primera entrevista donde se establecen los puntos tratados y las acciones futuras a llevar a cabo por ambas partes.

Mi empresa ofrece flexibilidad y adaptabilidad a las peticiones de los clientes y somos fieles a ella.

Ofrecemos honestidad y veracidad en el servicio.

---

**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**

Sin respuesta

#### **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, existe una metodología que se revisa periódicamente y permite incorporar la opinión de los clientes

#### **9.1. - Comentarios.**

cada empresa me hace llegar los resultados de sus cuestionarios de satisfacción de los cursos impartidos.

Mi empresa también realiza entre los alumnos de los diferentes cursos encuestas de satisfacción de los mismos.

Y un indicador de que las cosas van bien es que hay empresas que me vuelven a llamar para impartir cursos año tras año.

---

**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**

Mi oferta de servicio es transparente. Se publicita en mi página web.

También envío publicidad de mis cursos a través de correo electrónico.

El trato es directo con la empresa que requiere los servicios de la mía.

Entablamos una relación comercial basada en la transparencia, En el transcurso de la negociación quedan bien definidos los requisitos a cumplir en cuanto a días, horas, contenido de los cursos, lugar de impartición y naturalmente coste de los mismos.

#### **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**

Al cubrir las necesidades que sus empresa me pide, adapto mi servicio a sus requisitos, con lo que cumplo de forma estricta sus requerimientos y proporciono toda la información que se me pide para cubrir las necesidades de los clientes. Otorgo asimismo cuanta documentación me requieren dado caso que ellos me exijan cumplir unos requisitos determinados. Y como los cursos son adaptados a las necesidades de los clientes proporciono la información necesaria que lleva cada curso.

---

**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 un informe de evaluación de riesgos

##### **12.1.- Información adicional**

Actualmente no tengo personas empleadas a mi cargo pero si así fuera cumpliría a rajatabla las fases del ciclo de gestión de Recursos Humanos: selección, contratación, sistema de objetivos e incentivos, desarrollo, evaluación, formación, mecanismos de conciliación, mecanismos de fidelización, despidos, libertad de asociación, y todo cuanto en relación a la seguridad y salud fuese necesario para garantizar la mejor de las relaciones con mis colaboradores. Cumpliendo la ley al máximo.

### **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**

Mis empresas proveedoras son en su mayoría pequeños comercios, pequeños empresarios de la zona como yo que cumplen mis expectativas y a los que me gusta ayudar a que sus negocios funcionen con mis compras. También les hago toda la publicidad que puedo entre mis clientes si me lo solicitan.

---

**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?**

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?**

Se colabora en proyectos afines a la cultura de la empresa sin planificación específica

**15.1. Información adicional**

Además de ser una célula económica, mi empresa es sobre todo personal. Es mi persona y mi nombre el que está en juego y mis valores como persona se extienden a mis servicios como empresa. Hago especial hincapié en valores como la educación ya que es una parte muy importante de mi tema docente y creo que ya solo por eso presto un buen servicio social.

Trabajo con empresas que dentro de sus planes de formación contemplan el dar empleo futuro a los alumnos y especialmente me intereso por empresas que imparten formación para personas en dificultades ( desempleados, extranjeros, inmigrantes,cruz roja, etc. )

---

**Puntuación sección 50,00 %**

**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 forma asilada comunico a través de LinkedIn o de mi página web lo que considero relacionado con mi actividad siempre que lo considere de relevancia.

---

**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?**

No existe una planificación para estos temas

### 17.1. Información adicional.

Al trabajar en casa no tengo nada planificado al respecto. Cumpló con mis propias normas de ahorro energético y reciclaje casero. El impacto de mi actividad en el medio ambiente no es muy considerable, excepto que debo desplazarme en coche a todas partes, pero no puedo cambiar eso.

## 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

De forma casera intento llevar unos hábitos de consumo equilibrados. Reciclo todo: cartón, plástico, orgánico, corchos, tapes, vidrio, etc. el gasoil que lleva mi coche es ecológico.

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

Sin respuesta

#### 19.1. Información adicional

Sin respuesta

---

Puntuación sección 12,50 %

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

### 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?

4

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

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

La honestidad y la transparencia con la que realizo mi trabajo y la utilidad que tiene para la sociedad.

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

Mejorar temas de medioambiente, por ejemplo usando papel reciclado para mis necesidades de formación ( documentos, material de trabajo, etc.)

---

**Puntuación encuesta 51,39 %**