

## RSA - AUTONOMOS-AS

---

### Empresa evaluada

**BEATRIZ CASALOD JUSTES - I LIKE 360**

CIF:180\*\*\*\*\*

50003 - Zaragoza

### DATOS DE LA EMPRESA

#### 01 - Denominación de la organización

ilike Community Manager

#### 03 - Sector. Actividad

Me dedico al sector de la comunicación digital.

Mis tres ámbitos son:

- La formación en marketing online; ventas y habilidades comunicativas
- Community Manager
- Comercial

#### 04 - Año comienzo actividad.

Comencé con mi actividad en el año 2013

#### 05 - Persona de contacto

Beatriz Casalod Justes

#### 07.- Página web

[www.ilikecommunitymanager.es](http://www.ilikecommunitymanager.es)

### GENERAL

#### Tendencias Globales

1- Considera que su organización tiene en cuenta o se ve afectada, directa o indirectamente, por temas globales y generales como, por ejemplo:

- Económicos (por ejemplo, creación de empleo, generación de riqueza, cumplimiento de la legalidad)
- Políticos (por ejemplo, cambios de gobierno, alianzas con Administraciones Públicas)
- Medioambientales (cambio climático, consumo de recursos: agua, energía eléctrica, etc)
- Tecnológicos (por ejemplo, comunicaciones, redes sociales)
- Sociales (igualdad de género, conciliación de la vida personal y profesional, educación, formación, etc)

Se realiza un análisis formal periódico, que permite tener en cuenta los temas con mayor impacto en la actividad y, cuando es necesario se ponen en marcha planes a medio / largo plazo.

### **1.1. Información adicional.**

- 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....)

De los puntos a tratar anteriormente, en el punto económico; aunque yo a día de hoy no contrato a nadie, si que procuro, lanzar proyectos, o colaborar proyectos que genere sinergias con otros perfiles complementarios al mío y que uniendo fuerzas puedan surgir grandes proyectos.

En el aspecto políticos, quizás sea el que menor aborde, ya que el tema político prefiero no ahondar ya que por mis funciones es preferible ser imparcial en estos temas y no dejarse notar, y sobre todo en lo que puede afectar en lo relacionado a subvenciones,

- En aspectos medioambientales; en lo que procuro ser cuidadosa, es en la oficina no malgastar el agua y reciclar el papel, a día de hoy son en los dos puntos en los que cuido el medioambiente.
- Aspectos tecnológicos, teniendo en cuenta que es la base de mi negocio, estoy en plena actualidad en lo referente a estos temas y suelo aconsejar a otras personas sobre el adecuado uso de las redes, les ayudo con los temas de privacidad y guío sobre cómo los usuarios se pueden beneficiar de las mismas en el ámbito laboral.
- Sociales, para el tema laboral no prefiero a hombre ni a mujeres, todo depende de la empatía, depende de la afinidad con la persona; yo si colaboro con un profesional, no voy a colaborar por si es hombre o mejor, sino que yo lo haré si formamos buen equipo profesionalmente hablando. Procuro conciliar la vida personal con la laboral, aunque hay veces que es difícil, ya que hay momentos en los que es complicado fijarse un horario, cuando siempre hay cosas pendientes; aunque he de decir que en estos casi 5 años como autónomo he mejorado mucho, ya que se compaginar más el ocio con el trabajo y de esta forma he notado que rindo mucho más. Dado a mi profesión, estoy en continua formación considero que sólo así de esta forma puedo dar un buen servicio a mis clientes, sino estuviera actualizada; no tendría sentido que un usuario contratara mis servicios.

### **Integración en la estrategia de los retos económicos, sociales y ambientales**

#### **2 - Al planificar la actividad de su organización, ¿se incluyen los aspectos sociales y ambientales?**

No hay una planificación formal

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

Se destina una cantidad, en su caso, en función de los planes que se pongan en marcha.

### **3.1. Información adicional.**

Hay una cantidad destinada cada tres meses en apoyo a la Asociación contra el Cáncer. A su vez siempre tengo en cuenta en tener un dinero preparado en caso de necesidad de inversión en proyectos sociales. A parte de destinar dinero, colaboro en varios proyectos de

forma voluntaria ayudando a jóvenes en inserción laboral, dándoles talleres de motivación, liderazgo, habilidades comunicativas; para que tomen conciencia de lo válidos que pueden ser para un determinado puesto de trabajo.

### **Impulso del diálogo con los grupos de interés/stakeholders**

**4 - Tiene identificados 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.**

Conocemos los grupos de interés con los que interactuamos en la actividad de la organización

#### **4.1. Comentarios**

Tengo claramente identificados en una excel los que son clientes; las personas con las que colaboro ya que considero que una persona autónoma que no puede abarcar todo y que debe especializarse para dar un servicio de calidad, debe rodearse de un buen equipo de colaboradores que realicen actividades complementarias a la tuya con la misma calidad y rigor que ofrecer tu servicio a tus clientes. Al igual que el caso de los proveedores, aunque no son muchos pero si que tengo bien asignadas las personas, que me dar servicios de papelería, impresión...etc.

El grupo de empleados, no lo tengo asignado puesto que mi proyecto; no precisa de empleados pero si de colaboradores.

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

Conocemos las necesidades y expectativas de los grupos de interés de manera informal.

#### **5.1. Comentarios**

Conozco las necesidades de mis grupos de interés, aunque no las tengo recogidas en ningún documento. Tengo claro lo que precisan mis colaboradores, ya que más o menos es muy similar a lo que preciso yo que es formalidad, seriedad en los trabajos, cumplimiento, calidad, vamos muy a la par. Y en cuanto a mis proveedores; precisan por mi parte ante todo seriedad, y que les pague todo aquél material que yo les solicito. Hay buena relación tanto con colaboradores y proveedores, es fundamental que haya un buen entendimiento con los grupos de interés para poder llegar a objetivos,

### **Gobierno**

**6 - ¿Sigue en su negocio algunas normas de actuación, pautas de comportamiento o código de conducta?**

Se tienen en cuenta normas y códigos de referencia en el sector

#### **6.1. Comentarios**

Se tiene en cuenta un código ético , en relación al trato con los clientes; así como con alumnos. Dicho código no está por escrito. Pero todo lo que hago cómo autónoma es legal, tratando siempre tener un comportamiento intachable de cara al Gobierno, como con mis clientes

## **Plan de Responsabilidad Social**

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

Estoy actualmente abordando las primeras actuaciones en Responsabilidad Social

#### **7.1. - Comentarios**

La verdad que es mi primer encuentro con el SELLO RSA, hace tiempo que lo conocía ya que algunos de mis clientes lo tienen, y considero que da prestigio, imagen de marca, pero sobre cuidando los aspectos que entra dentro de la RSA cuidas más lo que quieren tus clientes, y los mimas.

Llevo ya tres años gestionando el sello para mi empresa, y estoy contenta y satisfecha con los logros realizados, ya que día a día luchó por el medio ambiente, y trato de ofrecer un trato de máxima calidad a mis clientes.

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

Se plantean indicadores si bien no se establecen objetivos

#### **8.1. - Comentarios**

Yo me he impuesto indicadores que ir cumpliendo, desde luego mi objetivo ha sido conseguirlos pese a un año tan complicado.

## **CLIENTES**

### **Satisfacción de Clientes.**

#### **9 - ¿Tienen mecanismos para conocer la satisfacción de sus clientes?**

Conocemos la satisfacción de los clientes de manera informal por la relación cercana que tenemos con ellos

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

Al ser autónoma, puedo decir que tengo un buen número de clientes, pero también es cierto que no he fijado un protocolo de fidelización de clientes por escrito. Pero tengo muy claro cuáles son los pasos a seguir para que mi cliente esté satisfecho con los servicios que le ofrezco.

Tengo un trato muy cercano con mis clientes, cuando vendo un servicio de community manager, de formación o como comercial, una vez vendido, trato de personalizar al máximo el producto desde el momento del presupuesto, hasta la realización del servicio, ya que no son productos estanco, y dependiendo las necesidades de mi cliente moldeo mi producto.

Una vez trabajado el producto, tengo una relación directa y de confianza con mis clientes, en muchos casos llegando, a la amistad. Considero que para dar un servicio tan personal, es importantísimo adquirir un grado de confianza óptimo con el cliente.

Mis clientes son mis auténticos prescriptores; ante su satisfacción no preciso hacer mucha publicidad; ya que ellos mismos son los que hablan bien de mi marca, y me traen a nuevos

clientes.

#### **Calidad del servicio y Transparencia informativa.**

##### **10 - ¿Cómo realiza en su negocio la producción del producto o la prestación del servicio?**

Se tienen en cuenta aspectos sociales y/o ambientales para ofrecer a los clientes un producto o servicio responsable

##### **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**

Si en algún momento voy a un evento además de entregar mi tarjeta de visita, llevo unos folletos donde aparecen de forma detallada todos los servicios que abarco.

Seguidamente, cuando un posible cliente me pide información del servicio, tras una reunión previa, o tras una llamada telefónica donde analizo toda la información aportada por el cliente se entrega un presupuesto con todas las acciones que se van a llevar a cabo.

En caso de la formación además del presupuesto, se prepara un programa detallado según demandado por el cliente.

En caso cuando estoy ofreciendo los servicios de community manager tras el presupuesto, si el cliente lo precisa se elabora un plan de social media donde se define la estrategia de determinada marca, para después llevarlo a cabo en las redes sociales.

No hay nada debajo de la manga, todos los servicios que ofrece ilike community manager son públicos en medios digitales, no hay ninguna doblez, siempre mostrando transparencia ofreciendo siempre claridad a los clientes.

#### **PERSONAS EMPLEADAS**

##### **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**

Al inicio de hacerme autónoma, hice un curso de riesgos laborales; para saber los riesgos, sobre todo que me podría ocurrir al pasar tantas horas delante de un ordenador. DE esta forma poder aprender a evitar ciertos riesgos, y así poder ofrecer mejor mis servicios.

No tengo nada implantado puesto que, soy una persona sola, por lo que tampoco lo veo necesario.

## **PROVEEDORES**

### **Compras responsables**

**13 - ¿Se han definido criterios de compra responsable para los productos, bienes y servicios?**

Existen unas indicaciones de compra de índole general para considerar los aspectos ambientales y sociales en la selección de los productos, bienes y servicios.

### **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?**

Existen unos criterios para la clasificación y evaluación de proveedores, en algunos casos, se han considerado aspectos ambientales o sociales como, por ejemplo, favorecer la compra local.

## **SOCIAL**

### **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 los valores sin planificación específica

#### **15.1. Información adicional**

Lo que se planificó el año pasado, ya se han llevado acciones a cabo. Se ha colaborado con asociaciones humanitarias, y con la asociación Contra el Cáncer. Es algo que hace mucho que quería hacer, pero que no he materializado este año.

Sigo participando en algún proyecto de forma puntual colaborando de forma física o con algún donativo. En la asociación que estoy Amephu (Asociación de mujeres empresarias de Huesca) organizo eventos Networking, con las mujeres empresarias con el objetivo de darles visibilidad. Organizo el evento, "Conexiones efectivas" le doy difusión y lo dinamizo.

Para un futuro, tengo intención de planificar mis acciones sociales; pienso que no he hecho más por no tenerlas planificadas y el factor tiempo no ayuda. Al tener una agenda bastante saturada y no tener planificadas estas acciones, en muchas ocasiones caen en el olvido. Por su puesto a partir de ahora se realizarán acciones correctivas.

Colaboro con alguna asociación con donativos; aunque no guarda relación con la actividad de la empresa.

### **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**

Todas las acciones formativas que realizo desde la marca ilike community manager, las informo a los posibles clientes mediante email marketing, Web y redes sociales de la marca. En función, de la demanda hago más hincapié o utilizo más medios teniendo en cuenta el foro, el tiempo con el que contamos y la dificultad de llenarlo. Cuando digo más medios, me refiero, que utilizo campañas publicitarias en medios sociales, para poder captar a público segmentado, y de esta forma hacer un refuerzo.

En relación a los servicios de community manager y comercial, los difundo ante todo, mediante eventos y Networking con momentos puntuales de apoyo en redes sociales.

## **AMBIENTAL**

### **Impacto 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.**

La verdad que hasta la actualidad, no tengo realizado un plan medioambiental por escrito, aunque esto no quiere decir que no realice acciones, o tenga en cuenta aspectos para cuidar el medio ambiente. Conozco desde hace años, lo que produce el abusivo uso del papel, el uso descontrolado del agua; como el no reciclar productos entre elementos del papel, vidrio, plásticos y productos orgánicos, o trabajar con luz solar.

En la medida de lo posible y lo que me permite mi actividad, procuro siempre, el papel reaprovecharlo, si por ejemplo imprimo un documento y ha habido errores no suelo tirarlo sino que lo guardo para reutilizarlo en papel en sucio. En cuanto al reciclaje, tengo en cuenta sobre todo el papel, y el plástico, si que soy sincera que hay veces que el vidrio no lo reciclo, por falta de espacio, y muchas veces por ir siempre rápida y lo tiro con los restos orgánicos; aunque tengo en cuenta que es algo que tengo que mejorar. Con respecto a la luz y el agua si que tengo en cuenta el no gastar de forma abusiva y siempre solo utilizarlos cuando se necesitan, nunca dejar un grifo abierto sin ton ni son, ni la luz encendida cuando no se está en la oficina, se trata siempre de trabajar con luz solar por ayudar al medio ambiente e incluso porque es mejor para nuestro cuerpo.

## **Economía circular y comunicación**

#### **18 - ¿Conoce y aplica en su negocio los principios de economía circular?**

Se ha comenzado a integrar en el negocio los conceptos de la economía circular y se ha definido un plan de acciones para su desarrollo.

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

No de una manera formal

### **19.1. Información adicional**

La gestión que se lleva del medio ambiente desde ilike community manager es de forma interna; es decir, no es algo que se comunique a nuestros clientes. Por eso lo quiero corregir con la realización de este autodiagnóstico y con la implantación del sello RSA. Soy consciente que hay cosas que las hago bien, pero que hay mucho por mejorar, Si que me gustaría que supieran mis clientes los aspectos que tengo en cuenta para cuidar el medio ambiente y cuidar la sociedad; pienso que puede ser un punto de valor para mi marca.

## **VALORACIÓN GLOBAL DE LA GESTIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE**

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

### **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?**

6

### **Puntos fuertes y áreas de Mejora**

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

Considero que como autónoma dentro del servicio de consultoría, en el ámbito de la comunicación digital; ofrezco servicios de calidad, personalizados, pensando siempre en los clientes; con el objetivo siempre de fidelizarlos; ya que con su satisfacción puedo conseguir su prescripción.

Soy muy seria en todo lo que hago, formal tanto con mis clientes en la realización de los servicios; como con los proveedores teniendo una relación seria tanto en los períodos de entrega como en el pago del servicio.

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

Tengo clara que mi área de mejora va a ser para el próximo año, materializar por escrito

todas las acciones que realzo para ser óptima en el cuidado del medio ambiente y de la sociedad.

En la actualidad hago muchas cosas que al no estar por escrito, caen en saco roto, y también es cierto, que hay aspectos que no había tenido en cuenta que gracias a la RSA los he conocido, y que para un futuro próximo lo quiero aplicar.

Pienso que este plan puede ser muy efectivo para mi marca; es una clara área de mejora y que va a ser en beneficio tanto para mis clientes como para mis proveedores. También e de decir, que todas estas áreas de mejora ayudarán a mi relación con mis colaboradores, pienso que si tengo una buena marca con unos buenos valores con el medio ambiente puede ser bueno para mi marca y por ende para ellos, ya que si trabajamos en proyectos comunes, puede ser beneficioso para ambos. Considero que dentro del autodiagnóstico de autónomos, tendría que tener más importancia la figura del colaborador, puesto que la mayor parte de autónomos trabajamos con esta figura sino apostamos por tener empleados. Si te dedicas a un área especializada, es preferible que cumplimentes tus servicios con otro colaborador. Por lo que tener una buena relación con los colaboradores y tener un buen entendimiento es crucial para ofrecer un buen servicio a nuestros clientes.

### **Agenda 2030 y Objetivos de Desarrollo Sostenible**

#### **¿Conoce la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)?**

Sí, conozco la Agenda 2030 y tengo un compromiso público con la consecución de los ODS.

#### **En caso afirmativo, ¿tiene identificados los ODS prioritarios sobre los que más impacta?**

Si

#### **Si la respuesta a la anterior pregunta es afirmativa, ¿Cuales son?**

- ODS 1. Fin de la pobreza.
- ODS 2. Hambre cero.
- ODS 3. Salud y bienestar.
- ODS 4. Educación de calidad.
- ODS 5. Igualdad de género.
- ODS 6. Agua limpia y saneamiento.
- ODS 7. Energía asequible y no contaminante.
- ODS 8. Trabajo decente y crecimiento económico.
- ODS 9. Industria, innovación e infraestructura.
- ODS 10. Reducción de las desigualdades.
- ODS 11. Ciudades y comunidades sostenibles.
- ODS 12. Producción y consumo responsable.