

RSA - AUTONOMOS-AS

Empresa evaluada

CLAUDIA GADEA MILIÁN
CIF:730*****
50009 - Zaragoza

DATOS DE LA EMPRESA

01 - Denominación de la organización

Claudia Gadea Milián
Autónoma
Consultora de Diseño de Servicios y Experiencia de Usuario

03 - Sector. Actividad

Consultoría Diseño de Servicios y de Experiencia Usuario

04 - Año comienzo actividad.

2024

05 - Persona de contacto

Claudia Gadea Milián
669687302

07.- Página web

En proceso...
www.claudiagadea.com

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 conocen de forma general pero no se tienen en cuenta a corto plazo

1.1. Información adicional.

Afectan y se tienen en cuenta, pero en este momento, de forma secundaria.

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

2.1.- Información adicional.

A pesar de todavía no existir una planificación formal, en el día a día del negocio y la empresa se tiene muy en cuenta a las personas y al medioambiente.

Las personas son el centro del Diseño de Servicios y el Diseño Centrado en las personas y como tal, siempre son la prioridad y se tiene en cuenta a la gran pluralidad existente. En cuanto al medioambiente, se trabaja lo más digitalmente/telemáticamente posible para reducir al máximo el consumo de papel y los desplazamientos, los cuales, de tener que darse, se realizan siempre que es posible en este orden de prioridad: bicicleta pública, transporte público, coche privado.

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

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

3.1. Información adicional.

De momento no existe presupuesto ni se destina parte de los beneficios a proyectos sociales y/o medioambientales debido a que es un proyecto incipiente pero en el futuro se considerará, sobre todo a retos sociales debido a la filosofía que se tiene de Diseño Centrado en las Personas

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

Conozco a los stakeholders más directos, clientes, posibles colaboradores... pero falta ahondar en posibles inversores, apoyos y alianzas con asociaciones, organismos

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

Actualmente conozco las necesidades y expectativas de los grupos de interés de manera informal pero estoy en proceso de realizar entrevistas, focus groups y testeos con varios grupos de interés para conseguir una mayor información sobre sus necesidades, sus expectativas, sus puntos de dolor y los puntos de valor, todo en pos de mejorar el servicio

en lo referente a la experiencia de los clientes

Gobierno

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

No se siguen

6.1. Comentarios

Como tal no hay un código de conducta pautado y expresado en ningún documento ya que únicamente soy yo la persona que lleva el negocio y no lo he plasmado en ningun documento.

El codigo de conducta que se sigue es el mio propio, el de ser buena persona y ayudar al cliente y a todos los que me rodean en todo lo que puedo, dar aunque sea sin recibir nada a cambio, trabajar duro y buscar la excelencia y la satisfacción total del cliente, buena comunicación, transparencia... aplico el sentido común y el buen hacer a todo mi negocio.

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

Respecto a la Responsabilidad Social, estoy actualmente abordando las primeras actuaciones en Responsabilidad Social para proximamente desarrollarlas, aplicarlas y ampliarlas

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

No existe Plan de RS, por tanto, no se plantean objetivos ni indicadores

8.1. - Comentarios

Actualmente, de momento, no tengo plan de Responsabilidad Social ni acciones muy concretas y desarrolladas por lo que todavía no tengo objetivos ni indicadores pero intento que todos mis actos y los de mi negocio sean Responsables Socialmente

CLIENTES

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.

Mi propia actividad, el Diseño de Servicios, se basa en la experiencia de los clientes de una

empresa, organismo o administración pública y por tanto, la satisfacción es uno de los componentes más importantes de la misma por lo que desde el principio estoy llevando a cabo testeos con clientes y potenciales clientes del servicio y recogiendo información sobre su experiencia, satisfacción, puntos de mejora o dolor, puntos de valor... para potenciarlos en mi negocio, siempre teniendo muy en cuenta al cliente y mejorando continuamente. La metodología del Diseño de Servicios y la filosofía del Diseño Centrado en las Personas se basa en eso mismo y para mí es de las cosas más importantes en un negocio.

De hecho, creo que las encuestas se quedan muy cortas a la hora de recoger la información en cuanto a la experiencia y satisfacción de un cliente en un servicio y que no son la mejor forma de detectar los puntos de mejora y de valor de un servicio y por tanto, de mejorarlo en base a los clientes.

Para realmente saber e incorporar la opinión de los clientes, colaboradores, trabajadores... en un servicio lo mejor es realizar un plan de investigación basado en hacer entrevistas cualitativas a varias personas de cada grupo de stakeholders más importantes, realizar un mapa de experiencia del usuario (o trabajador, colaborador...) y con todo ello detectar los puntos de dolor/mejora de cada stakeholder. En base a dichos puntos de dolor, se proponen ideas para solucionarlo con ejercicios de Brainstorming y posteriormente se realizan prototipos de las soluciones priorizadas y elegidas y se testean con clientes o potenciales clientes. Gracias al testeo se recoge más información, lo que permite seguir mejorando el prototipo hasta fidelizarlo e implementar la solución.

Este es el proceso que sigo con mis clientes y proyectos y que aplico en mi propio negocio.

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

10.1. - Información adicional

Para la prestación del servicio en mi negocio se tienen en cuenta aspectos sociales y ambientales para ofrecer a los clientes un 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

Se proporciona información a los clientes de las características de los servicios que se ofrecen mediante un briefing al principio de cada proyecto o de la hoja de encargo

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

Actualmente no hay ningún protocolo de seguridad ni de riesgos laborales ya que no existe ninguno.

En el futuro, en caso de haberlos, se realizará lo oportuno y se informará bien a los empleados y se hará cumplir

PROVEEDORES

Compras responsables

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

En la compra de productos, bienes y servicios, no se han definido criterios medioambientales y sociales.

13.1.- Información adicional

Los criterios de compra para los productos, bienes y servicios, a pesar de no haberlos definido en ningún documento o protocolo, los implemento a la hora de tomar decisiones de compra. Realmente para mi negocio, al ser un servicio de consultoría para empresas, organizaciones y administraciones centrado en el Diseño de sus Servicios y Experiencia de sus Clientes y Usuarios, no es necesaria la compra de material aparte de herramientas digitales y de material de papelería, el cual se realiza en negocios de Zaragoza.

En cuanto a la "compra de servicios" o colaboración con otros servicios, también se priman los negocios de Zaragoza y nacionales en su defecto.

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

Se colabora en proyectos, formaciones y participaciones ciudadanas, ayudando en lo siguiente: en mejorar sus experiencias cuando necesitan un servicio, en hacer los servicios

y la información más accesible a todos, independientemente de su género, orientación, capacidades, edad, nivel educativo... todo ello con el fin de ayudar a las personas a mejorar su calidad de vida y su acceso a todos los servicios y a reducir las desigualdades de todo tipo, ayudando con lenguaje fácil y procesos fáciles, intuitivos y con ayuda.

Comunicación y fomento de buenas prácticas

16 - ¿Existe una comunicación proactiva en la Comunidad Local de las actividades en materia social que desarrolla?

No se comunican

16.1. Información adicional

Actualmente no se comunican de forma sistemática pero el plan es que se publiquen en rrss y en la web

AMBIENTAL

Impacto ambiental

17 - Respecto a los temas medioambientales, ¿cómo tiene en cuenta el impacto ambiental en el desarrollo de la actividad?

Se tiene en cuenta el impacto ambiental ocasionado por la actividad.

17.1. Información adicional.

Se tiene en cuenta el impacto ambiental en el desarrollo de la actividad en lo siguiente:

Se aprovecha al máximo el material de papelería que se compra y utiliza, así como se intenta utilizar únicamente en lo imprescindible.

Se trabaja mayoritariamente de forma digital y por tanto el 90% de la documentación es digital y no se imprime a no ser 100% necesario por practicidad, por obligación o por necesidad del cliente o de la persona usuaria.

Además, en las impresiones se intenta aprovechar al máximo la superficie del papel y se recicla todo el material cuando ya no se utiliza.

En cuanto a los desplazamientos, se realizan por este orden de prioridad: a pie, en bicicleta pública, en transporte público, vehículo propio.

Economía circular y comunicación

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

Existe alguna iniciativa puntual en uso de productos reciclados, reutilización de materiales y reciclaje de los residuos generados.

18.1. Información adicional

Se intenta aprovechar al máximo los productos, se reciclan los residuos generados y se intenta utilizar productos reciclados y reutilizar al máximo los materiales

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

Actualmente no se comunican de manera formal las actuaciones en materia ambiental del negocio

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

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?

Uno de mis puntos fuertes es la importancia que tienen todas las personas (usuarias, clientes, colaboradores...) en mi negocio y en los proyectos que desarrollo para mis clientes bajo la filosofía de Diseño Centrado en las Personas, la cual transmiso también a todas las personas con las que interactuo en el desarrollo de los proyectos, entrevistas, colaboraciones, networking, formaciones...

El poner a las personas en el centro, escucharlas de verdad, empatizar con ellas de verdad y mejorar los servicios que damos como empresas y organizaciones a las personas, tiene la capacidad de conseguir que la sociedad y la vida sea más facil y mas agradable para todos los tipos de personas y mejorar su bienestar y su potencial.

Ese el granito de arena que aporto y quiero seguir aportando dia a dia :)

23 - ¿Podría enunciar un área de mejora?

En cuanto al área de mejora, me gustaría, en el futuro, poder aportar más ayudando a

asociaciones y organizaciones sin ánimo de lucro a mejorar su servicio y experiencia de sus usuarios para aportar mi granito de arena y mejorar el bienestar de muchas más personas

Agenda 2030 y Objetivos de Desarrollo Sostenible

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

Sí, conozco la Agenda 2030 pero no he establecido ningún compromiso 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 3. Salud y bienestar.
- ODS 10. Reducción de las desigualdades.