

## RSA - AUTONOMOS-AS

---

### Empresa evaluada

**GABINETE FERNANDO CONTRERAS HERRER  
PSICOLOGÍA y COACHING**  
CIF:25437794R  
C/San Juan de la Cruz nº11 - Pral. Dcha.  
50006 - Zaragoza  
Zaragoza

### DATOS DE LA EMPRESA

#### 01 - Denominación de la organización

Gabinete de psicología y coaching Fernando Contreras

#### 02 - Dirección - CP - POBLACION

San Juan de la Cruz, 11 pral. dcha. -50006 Zaragoza

#### 03 - Sector. Actividad

Psicología y coaching

#### 04 - Año comienzo actividad.

2014

#### 05 - Persona de contacto

Fernando Contreras Herrer

#### 06 - e-mail contacto:

info@fernandocontreras.net

#### 07.- Página web

www.fernandocontreras.net

### 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.**

Especialmente en la programación de la publicidad:  
Adaptación de campañas adwords  
Inversión en posicionamiento web  
y generando líneas de negocio a medio largo plazo:  
Acuerdos de formación con universidades, etc.

## **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?**

Se incluyen aspectos sociales y/o ambientales motivados casi siempre por temas de cumplimiento legal (exigencia por sector de actividad)

#### **2.1.- Información adicional.**

No hay una programación específica más allá de continuar con lo ya hecho (ahorro energético, relación con clientes y proveedores, etc.).

### **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.**

A nivel empresa no se contempla.

## **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**

Trabajo para /con asociaciones sin ánimo de lucro (Cruz roja, AFDA)  
Tengo firmados acuerdos de colaboración con universidades (VIU, UNIR)  
Permanente adaptación Necesidades/posibilidades de inversión enfocadas a captación de clientes.  
Participo en actividades del colegio profesional de psicólogos de Aragón.

### **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

No hay una estrategia "periódica" de reuniones/encuestas, etc. con los grupos de interés.

## Gobierno

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

Existe un código de conducta

#### 6.1. Comentarios

La actividad está regulada por códigos de conducta/deontología profesional exigentes y con mecanismos de control por parte del colegio profesional a distintos niveles:

- Código deontológico explícito.
- Comisión deontológica con distintas funciones, tanto de consulta ante dudas que puedan surgir al profesional, como abierta al usuario

## 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

Las actuaciones no pertenecen a un "plan" definido, sino a la sensibilidad propia con la necesidad de llevar a cabo la actividad de forma responsable

### 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

## CLIENTES

### Satisfacción de Clientes.

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

Alguna vez hemos realizado alguna encuesta a clientes

#### 9.1. - Comentarios.

La actividad de psicología es muy "delicada" y no se realizan encuestas. Es habitual que los clientes sigan conductas erráticas con respecto al seguimiento de la propia terapia que, con frecuencia, pueden formar parte del problema que los trae a consulta. Resulta difícil realizar un seguimiento de satisfacción como si se tratara de otro producto más generalista utilizando encuestas. Sería interesante explorar ese conocimiento pero quizá realizado de forma telemática o por alguien distinto al propio terapeuta.

En el servicio de coaching sí se realiza mas a menudo, pero no de una forma planificada ni con documentos elaborados para tal fin.

### **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**

El comportamiento estrictamente ético con la evolución de los pacientes, con las consiguientes altas o derivaciones que conlleva, tanto por motivos clínicos, de especialización o por la situación socioeconómica 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 detallada de las características, propiedades y riesgos del producto o servicio

##### **11.1.- Información adicional**

No hay documentación de información.

Las intervenciones son a medida de las necesidades del cliente y requieren un nivel de personalización alto.

Asimismo se informa de los posibles efectos que pueden tener los cambios conductuales que surgen en terapia.

## **PERSONAS EMPLEADAS**

### **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 la evaluación de riesgos a través del portal prevención10.es del ministerio de trabajo y dadas las características de la actividad, no ha identificado medidas excepcionales.

Por otra parte las instalaciones propias cumplen con todas las medidas y han pasado la inspección del departamento de sanidad del Gobierno de Aragón, habiendo obtenido el N°5024543 en el registro de centros y servicios sanitarios

## **PROVEEDORES**

### **Compras responsables**

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

En algunos casos, se tiene en cuenta la procedencia de los productos, y se ha considerado algún criterio ambiental para la compra de algún producto, bien o servicio.

### **13.1.- Información adicional**

La cantidad de compras que se realizan es mínima. En el día a día apenas bolígrafos y algo de papel.

Se procura realizar a través de proveedores de cercanía, se utiliza papel reciclado, etc.

## **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 los valores con una planificación formal

#### **15.1. Información adicional**

De forma individual mediante voluntariado (cruz roja, plena inclusión)

De forma profesional participando en proyectos sin ánimo de lucro (AFDA)

### **Comunicación y fomento de buenas prácticas**

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

Se informa únicamente cuando se demanda

#### **16.1. Información adicional**

Únicamente en situaciones como la presente, en la que se piden las actuaciones llevadas a cabo para algún tipo de valoración

## **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 y se ha llevado a cabo alguna iniciativa de forma puntual e informal.

#### **17.1. Información adicional.**

Medidas de ahorro energético:

instalación de iluminación categoría A

Instalación de equipos de A/A, y nevera con clasificación A

Implicación de los inquilinos de los despachos mediante cláusulas en los contratos de alquiler.

Medidas de reducción de uso de papel

## **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**

Los pocos residuos que se generan se reciclan.

Se procura comprar piezas de repuesto en lugar de producto nuevo si hay posibilidad.

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

Se comunican, pero exclusivamente a grupos de interés implicados

#### **19.1. Información adicional**

En los contratos a los inquilinos se ha especificado una cláusula de ahorro energético para concienciar del uso del A/A, luces, agua y calefacción.

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

### **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?**

Ahorro energético.  
Conciencia de las necesidades del cliente/orientación al cliente.

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

Capacidad para implementar pequeños planes de intervención social.

### **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 3. Salud y bienestar.
- ODS 5. Igualdad de género.
- ODS 8. Trabajo decente y crecimiento económico.
- ODS 12. Producción y consumo responsable.