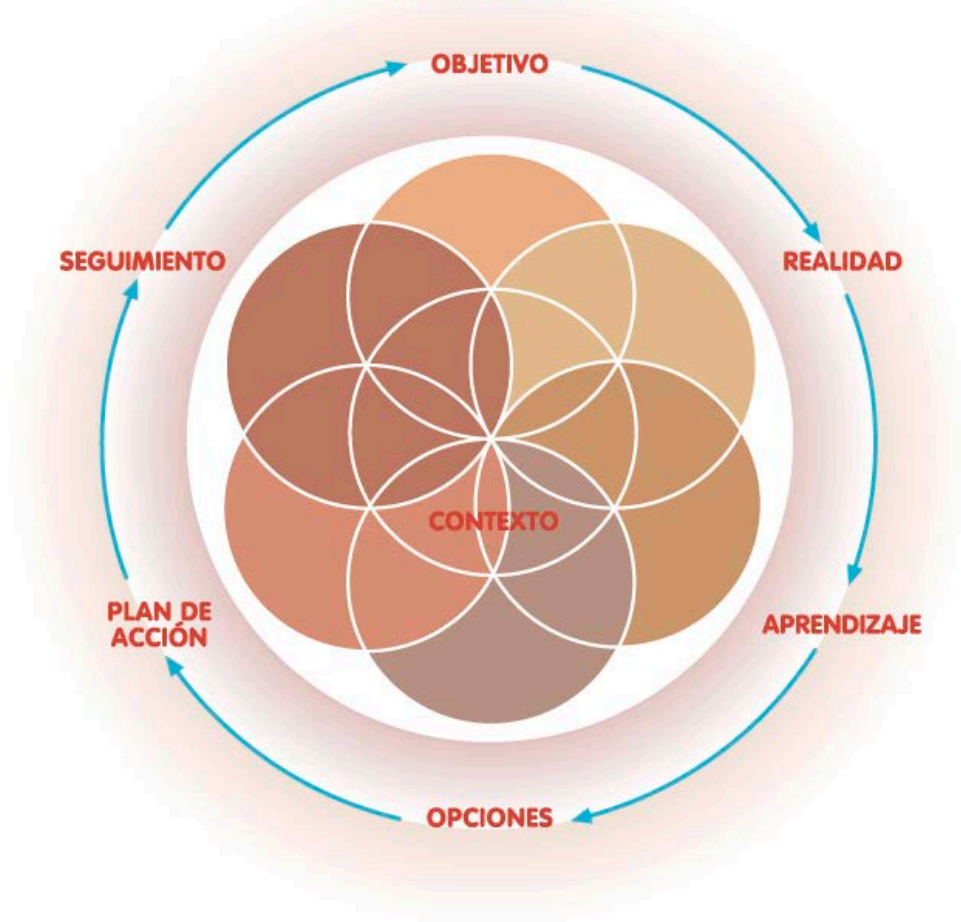




Instituto de Coaching Ejecutivo

CORAOPS

Metodología CORAOPS



INFORME DE PROGRESO 2013

ÍNDICE DE CONTENIDOS

- 1.** Carta de la Dirección
- 2.** Perfil de la empresa
 - 2.1.** Ética
 - 2.2.** Nuestros valores
 - 2.3.** Nuestra garantía de calidad
 - 2.4.** Nuestros compromisos
 - 2.5.** Sobre el informe de RSE
- 3.** Políticas y proyectos destacables durante 2013
 - 3.1.** Políticas relacionadas con los derechos humanos
 - 3.2.** Políticas relacionadas con el trabajo
 - 3.3.** Políticas relacionadas con el medio ambiente
 - 3.4.** Políticas relacionadas con la corrupción
- 4.** Comunicar la RSE
- 5.** Objetivos para 2014

1. CARTA DE LA DIRECCIÓN

Madrid, a 31 de octubre de 2014

Estimados amigos y miembros de CORAOPS

Un año más, echamos la vista atrás para hacer un repaso a nuestra actividad durante el año 2013.

Como bien conocéis, allá por 2011 nos adherimos a la **iniciativa RSE PYME** que organizaba el **Pacto Mundial de las Naciones Unidas**, con el objetivo de fomentar la responsabilidad social entre las pequeñas y medianas empresas, entre las que nos incluimos. Adquirimos sus principios ([que podéis encontrar aquí](#)) y los tomamos como base. Estos principios resumen y recogen valores que consideramos básicos en la estrategia y actividad de nuestra empresa.

Me gustaría destacar los siguientes programas y proyectos realizados durante el pasado año 2013:

- Destacar todas y cada una de las actividades que organizamos, con el objetivo de llegar a ser un referente en el mundo del coaching, promoviendo el coaching de calidad a un público profesional, porque creemos firmemente en los beneficios que aporta esta disciplina en la actividad de la empresa, favoreciendo el desarrollo profesional y personal de los participantes, la cohesión entre los equipos, y mejorar el ambiente de trabajo.
- Extendimos un año más nuestra **política de becas al estudio**, dirigidas especialmente a personas en situación de desempleo o con escasos recursos, facilitando el acceso

a formación de calidad y reglada, que permite mejorar la empleabilidad de los participantes.

- Respecto al empleo, durante el año 2013 establecimos una serie de acuerdos económicos con varios ex alumnos y empresas del mundo del coaching, creando sinergias y proyectos en común que verían la luz durante la primera parte de 2014.
- En nuestro objetivo de aportar valor añadido a los coaches que deciden confiar y formarse con nosotros, hemos trabajado para fomentar su empleabilidad y darles a conocer, gracias a la Comunidad CORAOPS Alumni, donde pueden continuar ampliando conocimientos, crear sinergias con otros miembros, y dar a conocer sus avances y trabajos. Así como establecer un estándar de garantía y calidad, mediante el uso del sello CORAOPS Certified.
- En materia medioambiental, hemos implantado el uso de la facturación electrónica, tanto de cara a nuestros clientes como a nuestros proveedores, reduciendo así el consumo de papel y otros consumibles relacionados.
- Por último, durante ese año comenzamos a trabajar en el cambio de identidad corporativa que hemos aplicado a comienzos de 2014.

Os hacemos partícipes un año más, de nuestra **intención de continuar trabajando en esta línea, generando resultados y valor de forma ética y sostenible**. Nuestros principales objetivos para el año 2014 serán:

- Establecer un convenio con una universidad de prestigio, como es la Universidad Complutense de Madrid, para difundir el coaching de calidad, mediante la creación de una Cátedra Extraordinaria de Coaching y Management.
- Continuar con la oferta formativa y de ayudas económicas para la formación, permitiendo a las personas mejorar sus capacidades y habilidades, lo que repercute en su empleabilidad.

- Ampliar y continuar nuestra labor en las especialidades CORAOPS, llegando a más sectores y co-creando con miembros de la comunidad Be CORAOPS , ampliando la oferta de actividades y opciones para darse a conocer y desarrollar sus trabajos.
- Ampliar y renovar nuestros servicios reconocidos con los sellos de garantía de las principales asociaciones de coaching a nivel nacional e internacional.



A handwritten signature in black ink, consisting of a stylized 'M' and 'G'.

Maite Gómez Checa

Socia Directora del Instituto de Coaching Ejecutivo CORAOPS

2. PERFIL DE LA EMPRESA

Nombre entidad: Instituto de Coaching Ejecutivo CORAOPS

Persona de contacto: Sara Torregrosa de las Heras (comunicacion@coraops.com)

Dirección: C/ Goya 85 (dirección fiscal) – C/ Goya 47 (Oficinas) - 28001 Madrid

Teléfono: 91 501 51 50

web: www.coraops.com

Perfiles en redes sociales



Tipo de empresa: Microempresa

Actividad: Coaching (ejecutivo, sistémico) / CORAOPS

Número empleados: 6

Número de colaboradores eventuales durante 2013: 16

Estructura de la empresa

La Junta Directiva de la empresa se compone de tres miembros, que a su vez forman parte del equipo de coaches senior de la empresa y son socios capitalistas de ésta. Son Maite Gómez Checa, Josecho Heredia Yzquierdo y Miguel Richante Santos. Las decisiones se realizan mancomunadamente entre los tres socios.

El equipo de coordinación de cursos, comunicación, administración y atención al cliente lo forman Mar Merino y Sara Torregrosa.

Durante 2013, se amplió de forma temporal el equipo de comunicación con la contratación de un perfil senior, Cristina Palacios.

Países y mercados donde opera: España.

Total facturado durante 2013: 364.416,28€

Ayudas financieras recibidas: No se recibieron ayudas financieras por parte de otras entidades.

2.1. Ética

Como coaches profesionales, reconocemos y aceptamos respetar nuestras obligaciones éticas y legales ante nuestros clientes, patrocinadores, colegas y público en general, y acatamos los códigos deontológicos en el desarrollo de nuestra actividad profesional.

En nuestro **Código Ético** delimitados nuestras relaciones con los grupos de interés, por escrito y de forma clara. Nuestro código está soportado por organizaciones de carácter mundial como son: **International Coaching Federation (ICF)**, **European Mentoring Coaching Council (EMCC)** y la **Asociación Española de Coaching Ejecutivo, Organizativo y Mentoring (AECOP)**.

Qué recoge nuestro Código Ético:

- Obligaciones éticas y deontológicas
- Honestidad e integridad
- Garantía de confidencialidad
- Incompatibilidad de la profesión del coaching
- Relación honesta con el cliente
- Transparencia
- Respeto a la profesión y a compañeros

Todos aquellos clientes que se forman con nosotros (coaches o alumnos) al realizar su graduación realizan un juramento a este Código Ético.

Además, disponemos de un **Comité de Ética** dentro de nuestra **Comunidad CORAOPS**, donde los coaches pueden consultar aplicaciones éticas de la profesión.

2.2. Nuestros valores

En todos nuestros proyectos están presentes nuestros valores:

- Compromiso y responsabilidad por el desarrollo de personas y por nosotros mismos.
- Gestión de emociones productivas en todos nuestros proyectos.
- Desarrollo de nuestro talento y el de nuestro entorno.
- Generosidad en nuestras aportaciones y en nuestra forma de relacionarnos profesionalmente.
- Humildad para seguir creciendo como profesionales al servicio de otras personas.
- Amor hacia nuestra profesión y hacia el talento de las personas.
- Buscamos la oportunidad en las personas para aprender de manera continua.
- Desarrollamos nuestra intuición como fuente de inspiración en nuestros proyectos.
- Somos auténticos con nuestros valores y con cómo nos relacionamos con ellos.

2.3. Nuestra garantía de calidad

En ICE CORAOPS nos preocupamos por garantizar la **máxima calidad y excelencia** en nuestro trabajo. Por ello, nuestros cursos están acreditados por las principales asociaciones de coaching, tanto a nivel nacional como internacional. Así mismo, y para garantizar el buen funcionamiento de nuestra metodología y nuestras sesiones, nos sometemos anualmente a **auditorías** externas.

Los programas de ICE coaching pasan por las siguientes auditorías externas:

- **AECOP (Asociación española de coaching)**. 2 auditorías al año al comienzo y final del curso académico.
- **ICF (International Coaching Federation)**. Renovaciones anuales de los programas ACTP (Accredited Coaching training program) y los programas CCE (Continuing Coaching Federation).

Todos nuestros cursos cuentan con el sello **CORAOPS Certified**, lo que garantiza que cumplen con todos los requisitos formativos exigidos por la [Metodología CORAOPS®](#).

Además de esta acreditación, nuestros cursos y servicios cuentan con las siguientes certificaciones:

- **Curso Superior de Coaching Ejecutivo Profesional**: AECOP y ACTP por ICF (Accredited Coach Training Program), así como posibilidad de certificarse como Psicólogo Coach por el Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid.
- **Curso de Coaching Sistémico y de Equipos CORAOPS**: CCE por ICF (Continuing Coaching Education) - 54 créditos CCE reconocidos- .
- **Técnicas Equilibrio Emocional y Energético**: CCE por ICF - 16 créditos CCE reconocidos-.
- **Talleres de fundamentos / Líder Coach**: CCE por ICF - 2 créditos CCE reconocidos-.

2.4. Nuestros compromisos

En el enfoque estratégico de nuestra empresa, consideramos relevante la relación con aquellos colectivos afectados por nuestras actividades, desde el punto de vista de la responsabilidad social, respondiendo a sus expectativas y necesidades.

Compromiso con el Equipo Humano

- Respetar todos los derechos humanos y, en especial, aquellos cuya conculcación degrada al colectivo de trabajadores, y rechazar el trabajo infantil y el forzoso u obligado.
- Desarrollar un marco favorable de relaciones laborales basado en la igualdad de oportunidades, la no discriminación y el respeto a la diversidad, que promueva un entorno seguro y saludable que facilite la comunicación con el equipo humano.
- Estas políticas se enmarcan dentro de nuestro compromiso con la defensa de los Derechos Humanos y Laborables reconocidos en la legislación nacional e internacional, con la Organización Mundial de la Salud (OMS), la Declaración de Luxemburgo y los Principios del Pacto Mundial.

Compromiso con los Organismos reguladores

En ICE CORAOPS acatamos y respetamos los Códigos Éticos de los organismos nacionales e internacionales, en el desarrollo de nuestra actividad de coaching, en este caso, de la International Coaching Federation (ICF), la European Mentoring Coaching Council (EMCC) y la Asociación Española de Coaching Ejecutivo, Organizativo y Mentoring (AECOP).

Compromiso con los clientes

El principal objetivo de ICE CORAOPS es la creación de valor para sus clientes, buscando satisfacer sus expectativas, respetando el medio ambiente, las prácticas laborales responsables y el respeto del Código Ético, asegurando la máxima confidencialidad. Defendemos las prácticas comerciales y de publicidad respetuosas con el derecho de los clientes a recibir información fiel y veraz. Así mismo, disponemos de varios canales de comunicación con los clientes, a través de los cuáles pueden tener un contacto permanente con la empresa.

Para asegurarnos la mejora de nuestros servicios, realizamos evaluaciones periódicas, acerca de los temas, el tiempo, la calidad de los servicios de coaching y de los coaches, etc.

Compromiso con los proveedores de servicios

Nuestros proveedores de servicios de coaching son coaches ejecutivos senior, certificados por las principales asociaciones de coaching, tanto a nivel nacional (AECOP) como internacional (ICF).

También disponemos de colaboradores, certificados en la metodología CORAOPS y otros paradigmas, a los que ayudamos con un plan de desarrollo específico según la visión y objetivos a alcanzar.

Para asegurar la mayor calidad posible en su servicio, realizamos evaluaciones y supervisiones periódicas. Gracias a esas evaluaciones, pueden corregir y mejorar los servicios que ofrecen, en cuanto a calidad, tiempo, etc. Se realizan también reuniones estratégicas,

a fin de definir las próximas actuaciones a realizar y para analizar las anteriores, con el objetivo de identificar áreas de mejora.

Compromiso con los Medios de Comunicación

ICE CORAOPS desarrolla sus relaciones con los medios de comunicación desde los principios de transparencia informativa, la disponibilidad permanente para satisfacer las demandas de los profesionales de la información, así como el tratamiento riguroso de todas las noticias relacionadas con la compañía.

Para información adicional puede consultar la sección [Sala de Prensa](#) o contactar con el departamento de Comunicación (comunicacion@coraops.com).

Compromiso con el Medio Ambiente

La empresa tiene el objetivo de seguir mejorando su gestión ambiental, mediante la utilización de productos no nocivos para el medio ambiente y la promoción del reciclaje.

Fomentamos la política de *eco-responsabilidad* tanto internamente como en los servicios que prestamos a los clientes, mediante la definición de objetivos SMARTplus:

- S: específicos
- M: medibles
- A: alcanzables
- R: realistas
- T: a conseguir en un plazo de tiempo determinado
- plus: eco-responsables (éticos, legales, ecológicos y definidos en positivo)

2.5. Sobre el informe de RSE

Actualmente somos firmantes no asociados a la organización Pacto Mundial. Nos adherimos a la iniciativa en 2011, y hemos establecido una periodicidad anual de nuestros informes de progreso.

Este informe abarca el periodo de enero a diciembre de 2013, limitado a la actividad de la empresa ICE CORAOPS. A la hora de realizar este informe, encontramos una limita-

ción, en cuanto a evaluar nuestra huella medioambiental, debido a que trabajamos con un modelo *flexible office*, y no podemos evaluar el gasto energético y otros aspectos ecológicos relacionados. La Junta Directa, en colaboración con el departamento de Comunicación de la empresa, se encargan del control de la implantación de los 10 principios y la elaboración del informe.

La publicación del Informe de Progreso se realiza a través de nuestro portal (www.coraops.com) y envío a nuestros clientes, empleados y colaboradores a través de nuestra newsletter. Así mismo, el informe estará publicado en el portal de Pacto Mundial, como participantes adheridos a la iniciativa. Además, se lanzará una nota de prensa a medios, en versión online, y otra en versión impresa, acerca de la publicación de nuestro Informe de Progreso.

3. POLÍTICAS Y PROYECTOS ESTRATÉGICOS DESTACABLES DURANTE 2013

3.1. Políticas relacionadas con los derechos humanos

"Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia" (principio 1) "Las empresas deben asegurarse que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos" (principio 2)

Las entidades deben asegurarse de que sus entidades no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos. Dada la actividad de nuestra empresa, consideramos que no resultamos un riesgo para los Derechos Humanos ni peligrosa para empleados, en cuestión de seguridad laboral.

Disponemos de un **Código Ético** para delimitar por escrito y de forma clara nuestras relaciones con los clientes. Se pone a disposición tanto de los empleados (coaches) como de los clientes en cuanto se comienza una relación laboral con ellos.

El Código Ético está soportado por organizaciones de carácter mundial como:

- International Coaching Federation – ICF
- European Mentoring Coaching Council – EMCC
- Asociación Española de Coaching Ejecutivo, Organizativo y Mentoring - AECOP

Nuestro Código Ético está disponible para descarga [en éste enlace](#).

En el desarrollo de nuestra actividad, contamos con la siguiente clasificación de proveedores:

- **Proveedores de servicios de coaching:** Todos nuestros proveedores de servicios son todos coaches ejecutivos, que cuentan con la acreditación **CORAOPS Certified**,

que los acredita como expertos en la [Metodología CORAOPS®](#). En la selección se tiene en cuenta la trayectoria profesional así como las acreditaciones obtenidas, garantías de que cumplen con los requisitos teóricos y éticos necesarios para el ejercicio de su actividad. Además, parte de estos coaches están certificados por las principales asociaciones de coaching, tanto a nivel nacional (**AECOP**) como internacional (**ICF**), o en proceso de obtener la certificación.

- **Proveedores de materiales, salas, catering, etc.** En la selección se tiene en cuenta la cercanía del proveedor (favoreciendo siempre que sea posible el comercio local), la calidad del producto o servicio ofrecido y los presupuestos. Nuestros proveedores de TI cuentan con el sello de **Confianza Online** y **UNE-EN ISO 9001:2008** (Certificado IQNET), como en el caso de [Telefónica Movistar SA](#). Nuestro principal proveedor de material de oficina y consumibles, Viking, empresa que forma parte del grupo **Office Depot**, cuenta con la certificación ISO 9001 de calidad en la gestión y en 2008 la certificación 14001 de gestión medioambiental.
- **Proveedores temporales (por proyecto) de servicios concretos** (por ejemplo, campaña de comunicación). Para la selección se utiliza un modelo de concurso, explicado más adelante.

En cuanto a los proveedores de servicio, en el comienzo de cada proyecto o colaboración juntos, se redacta un **Convenio de colaboración**, donde se especifican los derechos y deberes de ambas partes, los acuerdos en cuanto a horarios, salario, trabajo a desarrollar, etc.

El 100% de nuestros empleados y colaboradores están, por tanto, al corriente de los principios éticos de la empresa, misión y visión, al comenzar su actividad en ella.

Objetivos para 2014

- Ampliar el porcentaje de empleados que ponen en marcha su plan de desarrollo profesional.
- Mantener el programa de ayuda económica a la formación.

- Ampliar la oferta de programas de formación especializada disponibles.
- Crear una Cátedra extraordinaria sobre coaching, con una universidad de prestigio, para impulsar la difusión del coaching de calidad.
- Renovar nuestras certificaciones con ICF y AECOP.

Políticas y acciones desarrolladas dentro de la empresa

1. Plan de acogida en la empresa

Para los nuevos empleados, llevamos a cabo un proceso de acogida e integración consistente en la explicación de nuestra visión estratégica como empresa y un plan de desarrollo y formación. Así mismo, se explican las herramientas que empleamos en ICE CORAOPS según el rol que vaya a desempeñar. Aplicado al 100% de los empleados.

2. Mandala

Habitualmente, y con el objetivo de adaptar la visión del colaborador y la empresa a los distintos escenarios que se presentan, realizamos un ejercicio de visión al comienzo del año, que denominamos Mandala. Cada empleado, trabaja en cuatro aspectos principales:

- Identificación de objetivos a alcanzar.
- Identifica lo que necesita aprender.
- Identifica lo que le sobre o le impide desarrollarse.
- Identifica lo que “le carga las pilas”.

Aplicado al 80% de los empleados.

3. Políticas de seguimiento y evaluación de nuestras competencias.

Cada empleado y colaborador dispone de una autoevaluación de competencias, de su desempeño y de desarrollo profesional. Cada empleado, anualmente, se valora en estas competencias y acuerda una valoración consensuada de las competencias con un supervisor.

En la Metodología CORAOPS® identificamos un mapa de 7 competencias clave:

- Orientación a objetivos
- Orientación a personas

- Feedback y feedforward
- Generación de confianza
- Comunicación
- Inquietud de aprendizaje
- Gestión de emociones

Cada coach establece su plan de desarrollo anual, en el que indica los proyectos en los que va a participar y los objetivos personales y profesionales sobre los que se propone trabajar. Dentro de nuestro plan de desarrollo podemos realizar cuestionarios de Imagen Pública, con el objetivo de contar con más información, para el mejor desarrollo de nuestra profesión.

En cada servicio que realizamos, además del feedback del cliente y/o alumnos, realizamos una sesión de trabajo con otro coach CORAOPS sobre cómo hemos desarrollado el servicio, cuáles han sido nuestros puntos fuertes y nuestras áreas de mejora.

Aplicado al 60% de los empleados.

4. Plan de desarrollo profesional

Cada empleado diseña su propio plan de desarrollo profesional en función de su rol, destacando un proceso de formación genérico basado en el desarrollo de competencias y habilidades directivas que impartimos para nuestros clientes. Se denomina Programa de desarrollo del liderazgo (PDL)

Por otro lado, puede elegir aquellas formaciones externas que contribuyan a aumentar su desempeño en el trabajo.

Durante 2013, varios empleados y colaboradores se formaron con la empresa.

- Miguel Richante realizó un curso en la Cámara de Comercio (Cocreación con consumidores) y sobre Identidad Corporativa con la empresa Reinicio.

- Josecho Heredia realizó un curso de Cuerpo y emoción; de especialización en coaching sistémico y de equipos (acceso a nuestra formación) y sobre Identidad Corporativa con la empresa Reinicio. Además accedió a sesiones de supervisión de coaching.
- Maite Gómez Checa realizó un curso sobre Identidad Corporativa con la empresa Reinicio.
- Sara Torregrosa realizó un curso sobre Emprendimiento en la nube con la Universidad Rey Juan Carlos.
- Juan Ignacio Pérez Martín- Sequeros realizó el curso de especialización en coaching sistémico y de equipos CORAOPS.
- Ana Berlana realizó el curso de especialización en coaching sistémico y de equipos CORAOPS.
- Cristina Palacios realizó tanto el Curso Superior de Coaching Ejecutivo Profesional y la especialización en coaching sistémico y de equipos CORAOPS.

Durante 2013 también se formaron coaches con los que formalizaríamos contratos de colaboración durante el siguiente año:

- Realizaron el Curso Superior de Coaching Ejecutivo Profesional 5 empleados y/o colaboradores.
- Realizaron la especialización en Coaching Sistémico y de Equipos: 7 empleados y/o colaboradores.

5. Planes del Laboratorio CORAOPS

Toda la actividad de I+D+i de la empresa se desarrolla en nuestro Laboratorio CORAOPS. En él, seguimos evolucionando nuestra metodología y desarrollando estándares de alta calidad. Integramos las principales herramientas y técnicas de diferentes paradigmas que tienen éxito a nivel mundial.

Durante 2013, hemos trabajado en el desarrollo de nuevas especialidades CORAOPS.

Estas son:

- Técnicas de Liberación Emocional y Energética, EFT
- StoryCoaching
- Bienestar corporativo.

Desde el punto de vista de proyectos para empresas, cabe destacar el proyecto **Living Lab** que desarrollamos en **Mahou San Miguel**. Este proyecto aborda un desarrollo cultural a partir de las conclusiones de la encuesta de clima laboral. Además, llevamos a cabo un proceso de coaching individual y dos talleres de Plan de Carrera para empleados del grupo.

El proceso de coaching individual tuvo una duración de 12 horas en total. En él, se crea un entorno seguro de aprendizaje y de confianza, con un pleno empoderamiento del coachee. El objetivo de este proceso era trabajar la orientación a las personas. La consecución de los objetivos fue reconocida en el feedback 360º que se realizó posteriormente.

Posteriormente, este coachee entra a formar parte del **Programa de Plan de Carrera** realizado con la empresa, programa de desarrollo de potenciales de los profesionales, que permite adquirir conocimientos específicos de coaching e integrarlos a la gestión de trabajo diaria. Este programa se realizó con 33 personas, y tuvo una duración total de 64 horas. Los principales objetivos del programa eran alinear a los participantes en el plan "Gestión de tu carrera en MSM"; permitirles un autonocimiento y descubrimiento de fortalezas y su talento natural así como definir una visión de sus carreras profesionales a 4 años y un primer esbozo de su plan de acción.

Políticas y acciones de acción social

1. Programa de apoyo económico en la comunidad

Disponemos de un programa de ayudas económicas a la formación. El objetivo de este programa es facilitar el acceso a formación cualificada a todo tipo de personas, independientemente de su nivel económico o su situación laboral actual (empleado/desempleado/autónomo), lo que les permite acceder a una formación que sirve para reorientar su carrera profesional o emprender un proyecto empresarial.

Estas becas están implantadas en todos los programas formativos de la empresa. En 2012 se amplió el programa, tanto en número de becarios disponibles como en la cantidad ofrecida, adecuándolo a la situación personal de cada solicitante y no estableciendo unos estándares rígidos. Durante 2013, continuamos este programa, pues consideramos que ayuda a fomentar el desarrollo social, cultural y económico de los participantes.

Durante 2013 se han concedido becas a los alumnos por importe de **68.456,93€**, repartidas de la siguiente manera:

Grupo	Total alumnos	Total Precio curso	Total becas	Total ingresado
CSCE VII N1 G2	10	19.360	3.058	16.302
CSCE VII N1 G3	10	19.360	2.760	16.600
CSCE VII N1 G5	7	13.552	4.005	9.547
CSCE VII N2 G2	13	31.460	5.537	25.923
CSCE VII N2 G3	9	21.780	3.700	18.080
CSCE VII N3 G1	13	33.033	5.445	27.588
CSCE VII N3 G2	13	33.033	3.719	29.314
CSCE VII N3 G3	9	22.869	3.760	19.109
CEQ I G1	17	47.311	27.070	20.241

CEQ I G2	14	38.962	29.810	9.152
----------	----	--------	--------	-------

Nota: Curso Superior de Coaching Ejecutivo (CSCE) y Curso Superior de Coaching Sistémico y de Equipos (CEQ)

Durante el periodo de 2012, el importe de becas otorgado fue de 57.970€. **La aportación de becas de ayuda económica ha crecido durante 2013 en un 18%** respecto al periodo anterior.

Cabe destacar que **el total de becas otorgadas desde 2009** (cuando iniciamos el programa de becas) **asciende a 202.606,93€**.

2. Programa formativo en coaching

Implantado desde 2009, durante el año 2013 tuvo lugar la VII promoción del Curso Superior de Coaching Ejecutivo Profesional. Dicho curso está reconocido a nivel nacional e internacional como un curso de calidad, de formación reglada, por las asociaciones International Coach Federation (ICF) y Asociación Española de Coaching Ejecutivo-Organizativo y Mentoring (AECOP-EMCC). Para más información de esas certificaciones, consultar nuestra política sobre auditorías externas (punto 3 de las políticas y acciones sobre proveedores).

Esta formación tiene como objetivo formar a profesionales que quieren convertirse en coaches ejecutivos profesionales, acreditados, y trabajando con base en la Metodología CORAOPS®, lo que les sirve de garantía de calidad en sus procesos, como metodología de trabajo integradora. Con el curso, los participantes adquieren los conocimientos, las técnicas, herramientas y la ética necesarios para la realización del trabajo profesional desde una visión estratégica y adaptada a la situación empresarial actual.

Número de horas formativas: 250h por grupo

Número de participantes: 35 durante 2013 (-6% respecto a 2012)

Porcentaje de alumnos que llegan a certificarse: 100% actualmente (*)

Coste del programa: 95.766,19€ (-1% respecto a 2012)

(*) Cálculo realizado con todos los grupos que forman la VII promoción

3. Programas de especialización (formación)

Durante el año 2013 ampliamos nuestra oferta formativa, mediante la inclusión de dos cursos de especialización.

- **Especialización en Coaching Sistémico y de Equipos CORAOPS**

El Coaching Sistémico y de Equipos es una herramienta clave para la estrategia y desarrollo de una organización. Permite conocer en profundidad la dinámica de los sistemas de trabajo. Orientado a la mejora del rendimiento, la motivación de los equipos y consecución de objetivos empresariales.

Está dirigido a coaches que deseen especializarse en coaching de equipos; profesionales con experiencia empresarial y de gestión de personas, interesados en mejorar el rendimiento de sus equipos; consultores, terapeutas, psicólogos y profesionales del sector del desarrollo personal y de los Recursos Humanos que deseen ampliar su carrera.

Número de horas formativas: 63 horas por grupo.

Número de participantes: 33 durante 2013

Porcentaje de alumnos que llegan a certificarse: 81% actualmente (*)

Coste del programa: 17.216,28€

(*) Cálculo realizado con los alumnos del grupo 1 y 2, que se realizaron durante 2013.

- **Programa CORAOPS Educación**

Este programa está dirigido a potenciar las habilidades de los profesionales de la docencia, independientemente del nivel o especialidad en que trabajen, miembros de departamentos de instituciones educativas y personas interesadas en el desarrollo de dinámicas formativas y aprendizaje en grupo.

El coaching en el ámbito de la enseñanza supone un incremento de técnicas, herramientas y conocimientos que refuerzan las competencias individuales de los docentes, ofreciendo nuevas oportunidades. Asimismo mejora la capacidad de crear, transformar y difundir la motivación y la comunicación en todos los sentidos.

El programa cuenta con las siguientes actividades:

- o Formación presencial "Coaching para la docencia", con total 32 horas presenciales, centrados en técnicas y herramientas de coaching, para potenciar las habilidades y competencias más importantes de los docentes.
- o Jornadas presenciales, tanto grupales (12 horas) como individuales (6 horas), dirigidos a descubrir puntos fuertes y áreas de mejora, desarrollando procesos de auto-transformación que servirán para potenciar tus habilidades.
- o Talleres gratuitos, de 2,5 horas para dar a conocer el programa y los beneficios del coaching aplicado a la educación.
- o Servicios a medida: Existe la posibilidad de diseñar procesos a la medida de los interesados, en cuanto a contenido, desarrollo y participantes.

Número de talleres realizados: 5.

Número de participantes: 50 asistentes durante 2013

4. Programas de difusión del coaching de calidad

Uno de nuestros principales objetivos es dar a conocer el coaching de calidad. Para ello realizamos diversas actividades a lo largo del año, que nos permiten cumplir con nuestro objetivo.

- Realización de talleres y jornadas gratuitas de coaching.

Se realizan periódicamente, de forma mensual. Son talleres de 2 horas y media de duración, gratuitos, orientados a dar a conocer la Metodología CORAOPS y el coaching. Los perfiles de los asistentes a este tipo de actividad suelen ser directivos, profesionales, desempleados que quieren reorientar su carrera profesional y coaches. Destacan los perfiles relacionados con la psicología y los recursos humanos. Un porcentaje cercano al 15% decide matricularse posteriormente en alguno de nuestros cursos de formación (un 2% más que en 2012).

Número de talleres realizados: 33 (un 51% más que en 2012) (*)

Número de participantes: 344 durante 2013 (un 27% más que en 2012).

(*) Este aumento se debe principalmente al desarrollo de las especialidades CORAOPS.

- Participación en la II Semana Internacional del Coaching de ICF (abril y mayo).

Al igual que en 2012, participamos activamente en la realización de la “II Semana del Coaching”, que se celebró del 20 al 26 de mayo a nivel mundial y cuyo objetivo era difundir de forma clara y amena qué es el coaching de calidad, qué beneficios ofrece, en qué situaciones es útil y cómo contratarlo con garantías. Organizamos cinco talleres: Fundamentos de Coaching Profesional, Coaching en las multinacionales, Golpe de timón a tu carrera y Coaching para docentes.

Nuestras actividades concluyeron con un grado de satisfacción muy alto (ver gráfico) y nos dejaron un dato revelador: un 70% de los participantes indicaron su deseo de formarse en coaching.

Número de talleres realizados: 5.

Número de participantes: 56.

Porcentaje de coaches que asistieron: 35%.

- Participación en el II Congreso internacional de AECOP (mayo) como patrocinadores. Desde el comienzo de nuestra actividad hemos valorado de forma positiva el trabajo realizado por AECOP-EMCC, por ello, decidimos apoyar el congreso como *escuela amiga* y patrocinadores del evento. Creemos que el congreso fue una buena oportunidad para generar oportunidades y sinergias entre todos los participantes, siempre orientados a mejorar la práctica profesional de nuestro ámbito.

- Participación en el órgano de gobierno de AECOP Madrid (se verá con más detalle en el punto 3.4 sobre políticas relacionadas con la corrupción).

Durante el año 2013, Maite Gómez Checa formó parte del equipo de gobierno de AECOP Madrid, con el cargo de Vicepresidenta.

5. Comunidad CORAOPS y CORAOPS Alumni

La Comunidad CORAOPS es una comunidad de profesionales, ejecutivos, directivos y coaches que trabajamos y desarrollamos proyectos de emprendimiento y servicios colaborativos basados en la [Metodología CORAOPS®](#). Los miembros de esta comunidad

facilitamos nuestro propio aprendizaje y nuestro desarrollo personal, compartiendo buenas prácticas, conocimientos y experiencias. Disponemos de una *plaza pública* donde trabajar, [en la red social LinkedIn](#).

La Comunidad CORAOPS ha pasado de 411 miembros en diciembre de 2012 a **509 miembros en diciembre de 2013**.

¿Cuáles son los objetivos de la Comunidad CORAOPS?

- Ofrecer un espacio de intercambio de ideas, creatividad y networking.
- Compartir conocimiento y aportar experiencias que generen aprendizaje.
- Evolucionar la [Metodología CORAOPS®](#) a partir de las aportaciones de todos los miembros de la comunidad.
- Desarrollar y promover iniciativas que permitan aumentar las oportunidades de desarrollo profesional y de negocio.
- Propiciar a los coaches CORAOPS un espacio en el que desarrollar su carrera profesional bajo el paraguas de servicios de alta calidad avalados y supervisados por el Laboratorio CORAOPS.

Dentro de la Comunidad CORAOPS tenemos dos tipos de miembros:

- **Coaches CORAOPS.** Con coaches acreditados por la [Metodología CORAOPS®](#) y que desarrollan su carrera profesional como coaches dentro de esta metodología.
- **Asociados CORAOPS.** Está formado por profesionales que conocen o quieren profundizar sus conocimientos sobre Coaching. Creen en la [Metodología CORAOPS®](#) para potenciar sus valores, su estilo de liderazgo y su crecimiento personal.

La **Comunidad CORAOPS Alumni** está formada por un *subgrupo* de coaches de la Comunidad CORAOPS, al que pertenecen alumnos y ex-alumnos, así como formadores de la Metodología CORAOPS® y sus programas. Nuestro objetivo es aportar valor añadido a los coaches que deciden confiar y formarse con nosotros, motivo por el cual trabajamos para fomentar su empleabilidad y darles a conocer. En ella, los coaches pueden continuar ampliando conocimientos que les permita estar a la vanguardia de las técnicas de

coaching que se investigan e innovan desde el Laboratorio CORAOPS, crear sinergias con otros miembros, y dar a conocer sus avances y trabajos.

La Comunidad CORAOPS Alumni ha pasado de 48 miembros en diciembre de 2012 a **112 miembros en diciembre de 2013.**

6. Programas para el emprendimiento "Prepárate 2013"

A finales de 2013 se realizó la jornada **Prepárate**, por primera vez en Madrid. Esta jornada, que tuvo lugar en las instalaciones del IFEMA, estaba dirigida a desempleados. El objetivo era, mediante ponencias y sesiones uno a uno de coaching individual, ayudarles a enfocar su búsqueda de empleo. 15 coaches de nuestra comunidad trabajaron como voluntarios para el desarrollo de este evento.

Políticas y acciones de atención al cliente

1. Política de "Escucha al cliente".

Para todos los servicios que realizamos, al finalizar, facilitamos un cuestionario de feedback a los clientes, donde recogemos información para cada uno de los siguientes apartados:

- Sobre los contenidos del proceso.
- Sobre el coach / coaches que han impartido el proceso.
- Qué destacarían del proceso.
- Qué mejorarían del servicio y/o proceso.

Este proceso de evaluación puede extenderse para obtener el feedback de otros grupos de interés, como son clientes, colaboradores, pares (personas en el mismo puesto) y por supuesto, el mismo empleado. Según el grupo de interés, hablaremos de feedback 90º, 180º, 270º o 360º.

Aplicado al 100% de clientes y servicios.

Número de comunicaciones recibidas en 2013: 1152 (un 44% más que en 2012)

Además de dichos cuestionarios, la empresa cuenta con distintas vías de atención y escucha al cliente, tales como:

- El email y teléfono de información (info@coraops.com 91 501 51 50).
- Atención y respuesta a través de los perfiles en redes sociales (Linkedin, Twitter y Facebook principalmente)
- Cuestionarios de contacto en la página web.

Al año, atendimos y solucionamos 1855 peticiones de información.

Políticas y acciones sobre proveedores

1. Difusión del Código Ético y políticas de RSE a los proveedores

Desde que en 2011 nos adherimos a la iniciativa de RSE PYME de Pacto Mundial, hemos comenzado a difundir nuestro código ético y políticas de RSE de forma pública, a través, principalmente, de nuestra web corporativa (sección Responsabilidad Social), newsletter mensual (enviada a nuestra base de contactos), perfiles en redes sociales, etc.

Estimación de personas que reciben esta información: 1613 personas (un 22% más que en 2012).

2. Programa RFP para los procesos de selección de proveedores

Contamos con un programa RFP (*Request for proposal*) para los procesos de selección de proveedores. Todos los proveedores están sometidos a un proceso de selección y homologación de sus servicios

En las propuestas de los proveedores se valora:

- La calidad del servicio.
- Los costes del servicio.
- La capacidad de volumen.
- Homologaciones del servicio.

Esta selección se debe realizar siempre entre un mínimo de 3 proveedores y un máximo de 5.

Durante 2013, se aplicó a la selección de un estudio de diseño que llevase a cabo el proceso de rediseño de la identidad corporativa de la empresa.

3. Auditorías externas

Nuestros programas formativos pasan por las siguientes auditorías externas:

- AECOP-EMCC: 2 auditorías al año, al comienzo y final del curso académico.
- ICF: renovación trianual de los programas acreditados como ACTP. Renovación anual de los programas acreditados como CCE.
- Fundación de la Universidad Autónoma de Madrid: durante 2013, realizamos una auditoría con la Fundación de la universidad (FUAM) por haber sido proveedores de servicios durante dicho año. La auditoría se centró en nuestro compromiso de responsabilidad corporativa, comportamiento ético, social y medioambiental.

Todas las auditorías incluyen:

- Cuestionarios de evaluación de cada sesión.
- Cuestionarios de evaluación global del servicio.
- Cuestionarios de evaluación específicos de AECOP – EMCC.
- Revisión de temarios y titulación de profesores.
- Novedades del programa y desarrollo y aplicaciones.
- Servicios adicionales a los participantes.
- Oportunidades de desarrollo de programas.

Además nuestro equipo de coaches renueva periódicamente su acreditación con ambas asociaciones. En 2013, tanto Maite Gómez Checa como Josecho Heredia renovaron su acreditación como PCC (profesional coach certificate)

Número de auditorías llevadas a cabo en 2013: 4

3.2. Políticas relacionadas con el trabajo

“Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva” (principio 3) “Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción” (principio 4) “Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo la ocupación” (principio 6)

Consideramos la **libertad de afiliación** y el ejercicio de la **negociación colectiva** como una oportunidad para proponer un diálogo constructivo, que beneficia a la empresa y trabajadores, así como a la sociedad en su conjunto.

Hay una **comunicación** fluida con los empleados, se tiene su opinión en cuenta a la hora de desarrollar las estrategias de negocio y necesidades particulares. La consulta de cualquier tema con nuestros empleados se realizan desde la mayor confianza, bien cara a cara, por teléfono, o consulta colectiva vía correo electrónico. En muchas ocasiones, la confianza permite delegar en los empleados la definición base de dichas estrategias, que posteriormente son repasadas e implementadas por la Dirección.

Las entidades deben apoyar la eliminación de toda forma de **trabajo forzoso** o realizado bajo coacción. En nuestro caso, y dada la naturaleza de nuestra actividad, no podemos considerar el trabajo forzoso un factor de riesgo, pero sí que intentamos que nuestros empleados cuenten con unas condiciones de trabajo que denominamos *flexible office*, detalladas más abajo. Estas condiciones vienen definidas en los contratos de trabajo, mediante cláusulas y condiciones para la prestación de servicios, en los que se explica la naturaleza voluntaria del trabajo, la libertad de rescisión de este contrato, amparada en procedimientos legales vigentes, y las penalizaciones que conllevan la resolución del contrato por cualquiera de las partes.

Desarrollamos una política de **conciliación de la vida laboral y familiar**, permitiendo el teletrabajo y la flexibilidad horaria. La confianza depositada en nuestros empleados, y

el cumplimiento de sus objetivos, sirve como control y motivación para implantar el modelo *flexible office* a toda la plantilla. La productividad de nuestros empleados se incrementa eliminando el tiempo de desplazamiento a la oficina central, o con la posibilidad de adaptar su horario de trabajo a sus necesidades. Este tipo de beneficios sociales y laborales se transmiten a nuestros empleados al comienzo de la relación laboral, en la firma del contrato de trabajo.

En caso de necesitar hacer una petición o solicitud formal, los empleados dirigen sus peticiones directamente al responsable de cada área. Éste las recoge y pone en común con los socios de la empresa, para aceptarlas y ponerlas en funcionamiento mediante consenso entre ambas partes.

Entendemos **discriminación en el empleo** como cualquier distinción, exclusión o preferencia, que produzca el rechazo o la desigualdad en las oportunidades, por diversas razones. No consideramos discriminación las distinciones realizadas estrictamente en función de las exigencias inherentes al trabajo. En ICE CORAOPS trabajamos para que a la hora de contratar, formar y promocionar todos nuestros empleados tengan las mismas oportunidades. Buscamos los empleados que mejor cubran nuestras necesidades, sin importar su edad, género, raza o religión. Durante la valoración de los candidatos, valoramos la experiencia y conocimientos de estos, en vez de su perfil demográfico. Esta fase la desarrolla un alto cargo directivo (uno de los socios) que posteriormente expondrá a los demás socios, y llegarán a consenso entre las tres partes.

A parte, durante este año vieron la luz varios proyectos realizados con antiguos alumnos y otras empresas del mundo del coaching, creando sinergias y desarrollando lo que se presentaría a finales de año como **Especialidades CORAOPS**.

Composición del equipo ICE CORAOPS y evolución respecto a 2012

	Equipo directivo	Plantilla	Colaboradores
Número de miembros	3 (=)	3 (↑ 33%)	9(↑ 55%)
Número de mujeres	1 (=)	3 (=)	6 (↑ 66%)
Mayores de 45 años	2	1	7
Menores de 30 años	0	1	1
Contrato fijo	N/A	2	Por obra

La organización de la empresa se encuentra disponible en la web, en la sección “[conócenos / quiénes somos](#)” – en ella se pueden encontrar tanto a los empleados de la empresa como a los colaboradores principales, siendo visible tanto la composición del equipo como la carrera profesional de cada miembro.

Objetivos para 2014

- Llegar al 100% de la plantilla trabajando a jornada completa.
- Ampliar nuestro equipo de colaboradores.

Políticas sobre conciliación laboral y profesional

1. Modelo flexible office

Trabajamos desde el modelo *flexible office*, que significa un horario flexible y teletrabajo. Forma parte de la cultura de nuestra empresa. Los empleados de nuestra plantilla cuentan con cargas familiares (son coaches y empleados con niños pequeños) por lo que se les facilita la posibilidad de tener un horario flexible y la realización de teletrabajo, para facilitar la conciliación de la vida laboral y personal.

Nuestro tipo de actividad, y las tareas diarias que conlleva, permite que nuestros trabajadores puedan trabajar desde sus hogares, con un horario flexible, adaptado a sus nece-

sidades. Nuestra orientación del negocio está orientada a objetivos y no está sujeta a resultados; y es responsabilidad de los empleados y coaches el horario de realización y su preparación. No es obligatoria la asistencia física a la oficina central, salvo en ocasiones puntuales (reuniones, actividades concretas, etc.)

Porcentaje de empleados que disfrutan de flexibilidad horaria: 100%

Porcentaje de empleados que disfrutan de jornada reducida: 50%

Porcentaje de empleados que disfrutan de teletrabajo: 100%

Porcentaje de empleados que disfrutan de flexibilidad en días de vacaciones o permisos: 100%

2. Programas de formación continua

Los empleados tienen plena flexibilidad y libre asistencia a los programas que desarrollamos, para favorecer el desarrollo personal y profesional. Así mismo, contamos con un número de créditos disponibles para formación todos los años, bonificables por la Fundación Tripartita, a disponibilidad de nuestros trabajadores, para que puedan continuar formándose en su campo de actuación.

Durante 2013, 7 empleados y colaboradores se formaron con la empresa. También se formaron durante este año, coaches con los que formalizaríamos contratos de colaboración durante el siguiente año (5 para el Curso Superior de Coaching Ejecutivo Profesional y 7 para la especialización en Coaching Sistémico y de Equipos).

Políticas y acciones sobre contratación

1. Ampliación de plantilla

En 2013, hemos ampliado la plantilla de colaboradores para los programas de formación, estableciendo contratos de trabajo con 5 personas. Este tipo de contratos son por obra/servicio.

Durante este año hemos ampliado temporalmente el equipo de comunicación con la contratación de Cristina Palacios.

2. Igualdad de oportunidades

Nuestro equipo de trabajo, tanto en plantilla como en colaboradores, cuenta con mayoría de miembros femeninos, demostrando que el género no supone un impedimento a la hora de trabajar en cualquiera de los puestos de la empresa. La fundación de la empresa fue realizada por Maite Gómez Checa, quién también forma parte del equipo directivo.

Como ya hemos mencionado en nuestros planes de desarrollo profesional, cada empleado diseña su propio plan de desarrollo, en función de su rol. La empresa pone a disposición de los empleados que lo deseen la posibilidad de formarse en mejorar sus habilidades y competencias.

3.3. Políticas relacionadas con el medio ambiente

“Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente” (principio 7) “Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental” (principio 8) “Las empresas deben favorecer el desarrollo y difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente” (principio 9)

Teniendo en cuenta nuestro sector de actividad (servicios de coaching) consideramos que nuestro riesgo medioambiental es mínimo.

En la empresa existe una **cultura de re-utilización y reciclaje** de los residuos generados con nuestra actividad, como pueden ser el papel (principal residuo) y tecnologías como móviles, *toners*, impresoras, ordenadores, por convencimiento de los propios trabajadores. Se realizan métodos como la separación de residuos (papel, orgánico y tecnológico) y reciclado en puntos limpios o empresas especializadas (por ejemplo, los cartuchos de impresoras).

Fomentamos la **ecoresponsabilidad** tanto internamente como en los servicios que prestamos a los clientes. Concretamente, trabajamos con los directivos en la definición de objetivos Smart Plus, esto quiere decir que esos objetivos son:

- S (específicos)
- M (medibles)
- A (alcanzables)
- R (realistas)
- T (a conseguir en un plazo de tiempo determinado)
- + “plus” (ecoresponsables, ético, legal, ecológico, y definidos en positivo)

Establecemos un **enfoque preventivo**, en cuanto a prevención de riesgos, efectividad de costes y responsabilidades éticas hacia el medio ambiente.

A partir de agosto de 2012, establecemos nuestra oficina central (y aulas de formación) en un edificio de oficinas, un **espacio de coworking**, situado en el centro de Madrid (*Madrid en Movimiento Coworking & Business Place*), por lo que el consumo de energías pasa a ser compartido. En este espacio de coworking se fomenta el uso responsable y controlado de estos recursos (agua, luz, electricidad).

Uno de los beneficios del modelo *flexible office* es que evitamos el transporte de los empleados hasta la oficina evitando la contaminación producida por el transporte. La oficina central es céntrica y bien comunicada tanto por tren como por metro, lo que permite el uso del transporte público entre los empleados y clientes. Por contra, tanto el contar con la oficina en un centro de negocios, como el modelo *flexible office*, no permite llevar un control exhaustivo del gasto energético de la empresa.

Objetivos para 2014

- Actualizar los aparatos electrónicos por modelos actualizados con menor consumo energético
- Reducir el consumo de papel en nuestros manuales y documentación de la empresa. Implantar el uso del formato digital y el almacenamiento en *la nube*.

Políticas y acciones sobre medio ambiente

1. Promover un uso responsable de los recursos

A todos los coaches y formadores se les pide un **uso consciente y responsable** de los recursos disponibles. Por ejemplo, el consumo de calefacción del centro de negocios, cuando se va a impartir un curso, permite apagar el calefactor dado que el número de personas dentro de la habitación es suficiente como para mantener el ambiente caldeado.

Se pide a los formadores y coaches que se aseguren de apagar todos los aparatos eléctricos, calefacción y luces al abandonar las salas, para evitar el gasto innecesario de recursos.

Desde 2012 estamos implantando poco a poco **los sistemas de almacenamiento en la nube** (o digitales), para reducir el consumo de materiales desechables tales como papel, tinta de impresión, CD o DVD, etc. De esta manera, y enmarcados en una sociedad hiperconectada, ponemos a disponibilidad de los grupos de interés, la documentación e información que necesitan. Todos los años, se revisan los servicios ofrecidos para analizar cómo mejorar su utilidad, siendo más accesible y ecológico.

Recursos consumidos en la empresa

Recurso	Cantidad	Destino	Peligrosidad
Papel	10 k/año (↓)	Contenedor azul	Baja
Orgánico	10 k/año (=)	Contenedor verde	Baja
Cartucho impresora	< 1 k/año (=)	Tiendas especializadas	Baja

3.4. Políticas relacionadas con la corrupción

“Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno” (principio 10)

En ICE CORAOPS trabajamos contra la corrupción en todas sus formas (incluyendo la extorsión y el soborno). Para ello, disponemos de un **Código Ético** en el que se recogen aspectos como:

- Obligaciones éticas y deontológicas.
- Honestidad e integridad.
- Garantía de confidencialidad.
- Incompatibilidad de la profesión del coaching.
- Relación honesta con el cliente.
- Transparencia.
- Respeto a la profesión y a compañeros.

Concretamente, en el punto 2 de nuestro código, sobre *“honestidad e integridad”*, se especifica en dos de sus subapartados:

- *Honraré el coaching como profesión y evitaré actos que perjudiquen la profesión del coaching.*
- *Fomentaré relaciones honestas con mis clientes y compañeros de profesión, divulgando el coaching desde la profesionalidad y el buen hacer profesional.*

Este código está **alineado con los códigos éticos de ICF y AECOP**.

Todos los coaches certificados, al realizar su graduación, realizan un juramento a este código ético. Además se entrega a nuestros clientes y proveedores siempre al comienzo de la relación. A parte, el código ético se encuentra publicado y de libre acceso en nuestra web, en la sección [Conócenos / RSE / Ética](#).

Dentro del Laboratorio CORAOPS existe un **Comité de ética**, donde los coaches pueden consultar aplicaciones éticas de la profesión del coaching. Igualmente, en cada proyecto, los coaches tienen asignado un supervisor que les acompañará y velará por la ética en el ejercicio de la profesión.

Por último, durante el periodo 2013/2014, Maite Gómez Checa, coach senior y socia directiva de ICE CORAOPS ha realizado las funciones de **Vicepresidenta de la Asociación AECOP Madrid**, velando por el ejercicio ético de la profesión y por la acreditación de sus profesionales.

Su objetivo al frente de este cargo fue velar por el rigor de esta profesión y acercar el Coaching de calidad a las empresas, mediante actividades que involucran a las personas clave de las organizaciones (directores generales o directores de RRHH), y continuar trabajando en las certificaciones de programas que dan continuidad al desarrollo de un coach ejecutivo.

Nº comunicaciones realizadas: Entre 500 y 650 comunicaciones realizadas a clientes y contactos durante 2013.

4.Comunicar la RSE

Para dar a conocer todas nuestras políticas relacionadas con la Responsabilidad Social de la empresa, contamos con los siguientes medios de comunicación:

- **Sección permanente en nuestra web corporativa**, donde se pueden encontrar, entre otra información, lo siguiente: nuestro compromiso y adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas, para contribuir al desarrollo sostenible; un histórico de los informes de progreso; nuestro código ético y accesos a los Códigos Éticos de ICF y AECOP; certificados y auditorías de nuestros programas formativos, así como un resumen de nuestros principales proyectos e iniciativas en el ámbito de la RSE.
- Difusión a nuestros empleados y clientes a través de la **newsletter CORAOPS**.
- Difusión al público en general, a través de **notas de prensa**.

5.Objetivos para 2014

Para el año 2014, nuestro objetivo es **seguir generando resultados y valor de forma ética y sostenible.**

A grandes rasgos, nuestros objetivos son:

- Alianza con poderes públicos para mejorar las políticas de desarrollo social, cohesión y empleo: Establecer un convenio con una universidad de prestigio, como es la Universidad Complutense de Madrid, para difundir el coaching de calidad, mediante la creación de una Cátedra Extraordinaria de Coaching y Management.
- Continuar con la oferta formativa y de ayudas económicas para la formación, permitiendo a las personas mejorar sus capacidades y habilidades, lo que repercute en su empleabilidad.
- Ampliar y continuar nuestra labor en las especialidades CORAOPS, llegando a más sectores y co-creando con miembros de la Comunidad CORAOPS, ampliando la oferta de actividades y opciones para darse a conocer y desarrollar sus trabajos.
- Ampliar y renovar nuestros servicios reconocidos con los sellos de garantía de las principales asociaciones de coaching a nivel nacional e internacional.
- Políticas para desarrollar capacidades, aprendizaje permanente y empleabilidad de trabajadores: Ampliar el porcentaje de empleados que ponen en marcha su plan de desarrollo profesional.
- Reducir la temporalidad y precariedad del empleo: Llegar al 100% de la plantilla trabajando a jornada completa.
- Crear empleo: Ampliar nuestro equipo de colaboradores.
- Actualizar los aparatos electrónicos por modelos actualizados con menor consumo energético
- Reducir el consumo de papel en nuestros manuales y documentación de la empresa. Implantar el uso del formato digital y el almacenamiento en *la nube*.