

## RSA - AUTONOMOS-AS

---

### Empresa evaluada

**SUSANA RAMÍREZ GÓMEZ - MAMIDIOMAS**

CIF:72969740D

C/Angela López Jiménez, 7

50009 - Zaragoza

Zaragoza

### DATOS DE LA EMPRESA

#### 01 - Denominación de la organización

Mamidiomas

#### 02 - Dirección - CP - POBLACION

C/Angela López Jiménez 7, 50.009, Zaragoza

#### 03 - Sector. Actividad

Enseñanza de idiomas, traducciones y asesoría de viajes

#### 04 - Año comienzo actividad.

2017

#### 05 - Persona de contacto

Susana Ramírez Gómez

#### 06 - e-mail contacto:

[susana.ramirez@mamidiomas.com](mailto:susana.ramirez@mamidiomas.com)

#### 07.- Página web

[www.mamidiomas.com](http://www.mamidiomas.com)

### GENERAL

Los/as autónomos/as que se hallan a la vanguardia en la creación de modelos de negocio novedosos han descubierto que el compromiso de abordar problemas sociales, puede ser un aspecto clave a la hora de favorecer una cultura de organización, y una propuesta de valor que puede conducir a unos beneficios y rendimientos elevados a la par que se promueve el crecimiento económico, sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos (ODS 8).

Los/as autónomos/as responsables tienen en cuenta aspectos como su influencia y responsabilidad sobre otros, y la evaluación de sus impactos (cambios positivos o negativos en la sociedad), lo que contribuye a la construcción de infraestructuras resilientes, la promoción de la industrialización inclusiva y sostenible y el fomento de la innovación. (ODS 9), sustentados en unos principios de actuación responsable a seguir:

- Responsabilidad: en el sentido de poder responder por las decisiones o actividades de la organización, impactos en la sociedad o el medio ambiente ante las autoridades legales o sus grupos de interés.
- Transparencia: entendida como la apertura en las decisiones y actividades que afectan a la sociedad, a la economía o al medio ambiente, y la voluntad de comunicarlas de una manera clara, precisa, oportuna, honesta y completa.
- Ética: Impulsando comportamientos que son acordes con los principios aceptados del derecho y la buena conducta en el contexto de una situación concreta y de acuerdo con los estándares y normas nacionales o internacionales
- Respeto y conocimiento de los grupos de interés o stakeholders, individuales o grupales, que tienen interés en alguna decisión o actividad de la organización.
- Cumplimiento de la ley
- Cumplimiento de los derechos humanos siendo referencia a la hora de respetarlos y promoverlos.

Uno de los aspectos más significativos en la gestión responsable es la proactividad y anticipación a la hora de conocer las necesidades y expectativas de sus grupos de interés. Disponer de una organización alineada con, y apoyada por sus stakeholders, permite contar con auténticos embajadores de la marca que contribuyen a generar confianza, incrementar la reputación de la organización y, con ella, el negocio.

En este sentido, las cuestiones se desglosarán en los siguientes ámbitos y se desarrollarán preguntas para responder a aspectos como:

- Tendencias globales: Qué nivel de influencia tienen para su actividad los distintos retos económicos, sociales y ambientales.
- Integración en la estrategia de los retos económicos, sociales y ambientales: Cómo se incluyen en la gestión diaria estos retos y cómo se alinean con la estrategia de negocio
- Diálogo con los grupos de interés/stakeholders: En qué medida hay conocimiento de sus grupos de interés y existen vías de comunicación definidas con ellos
- Gobierno de la organización: Existencia de protocolos/pautas de actuación/códigos de conducta.
- Plan de Responsabilidad Social: Existencia de planes de actuación formales, de los que se realiza un seguimiento y evaluación, integrados con el negocio.

## **Tendencias Globales**

Análisis de la importancia para su organización y la forma de incluir en su gestión diaria, los distintos retos económicos, sociales y ambientales.

**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.**

Considero que mi empresa se ve afectada por temas globales, opino que afecta de un modo u otro a todas las empresas y personas físicas cómo tal. La política, economía, el medioambiente, los factores sociales, los cambios tecnológicos, los aspectos sociales nos afectan a todos, queramos o no. Hablando siempre en términos generales, si mejora o empeora la economía se puede ver reflejado en nuestras ventas, en nuestra intención por crear empleo, sobre todo, dependiendo del sector. Si las tendencias tecnológicas cambian, nosotros nos tenemos que adaptar a ellas e innovar para ofrecer lo que la gente consume y lo que le gusta. Los cambios políticos y sus decisiones, la degradación del medio ambiente. Los cambios sociales en aspectos tan importantes cómo la sanidad, educación, son todo aspectos que nos afectan a corto, medio y largo plazo, nos conciernen a todos y deberíamos estar comprometidos para mejorarlos.

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

Incluir nuevas formas de gestión alineado con la estrategia de negocio.

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

Se plantean y planifican de forma voluntaria aspectos sociales y ambientales en el corto, medio y el largo plazo

#### **2.1.- Información adicional.**

Desde luego, además, trabajando también con niños, es fundamental inculcarles estos hábitos desde bien pequeños. Cada uno de nosotros podemos hacer un pequeño gesto y les hacemos ver ejemplos de cómo nosotros, cómo empresa y cómo personas, realizamos acciones que ayudan a cuidar el medio ambiente.

Por otro lado, al trabajar con empresas, intentamos mentalizarles de la gran labor que ellos pueden realizar en materia medioambiental. Muchas de las empresas que nos contratan, ya practican medidas medioambientales a gran escala.

### **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.**

Se destina una parte, según las actividades a realizar en los diferentes servicios que ofrecemos.

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

Conocimiento de sus grupos de interés y vías de comunicación definidas con ellos

**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**

Sí, y seguimos trabajando en conocer posibles nuevos grupos de interés. Una vez establecido un contacto, seguimos en contacto para cualquier posible colaboración.

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

Existen mecanismos para identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés que se analizan e integran en el negocio de la organización

### **5.1. Comentarios**

Tenemos muy en cuenta las necesidades de nuestros stakeholders, de un modo u otro, son la base de lo que ofrecemos e intentamos ayudarles a solucionar sus exigencias.

## **Gobierno**

Existencia de protocolos/pautas de actuación/códigos de conducta a disposición de las personas que trabajan en la empresa

**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**

Seguimos un código de conducta ético, apoyando e inculcando los valores humanos en todas nuestras actividades, desde las clases de idiomas, a la traducción o a la asesoría de viajes. En todos los sectores es importantísimo dar un gran peso y mentalizar sobre el respeto, la tolerancia, la justicia, la honestidad, la amistad, entre otros.

## **Plan de Responsabilidad Social**

Existencia de planes de actuación, seguimiento y evaluación integrados con el negocio

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

Estoy inmerso en el desarrollo de distintas actuaciones de Responsabilidad Social

### **7.1. - Comentarios**

Entre otras, podemos nombrar nuestra acción social en favor de una conciliación real entre vida laboral y familiar, apoyo a las mujeres que son la base primordial de los cuidadores de pequeños y mayores en nuestra sociedad y en muchas otras, aún con muchas peores

condiciones, cuidamos la relación con nuestros colaboradores o clientes, hacemos que nuestro entorno laboral sea justo, reutilizamos productos y materiales, cuidamos nuestra huella medioambiental y realizamos prácticas para ayudar a la sostenibilidad y para tener una sociedad más igualitaria y justa.

## **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 objetivos e indicadores específicos, teniendo en cuenta otras variables como plan de negocio, mercado y competencia, futuros requisitos legales, ....

### **8.1. - Comentarios**

Seguimos nuestros planes y conseguimos objetivos en cada una de nuestras áreas de negocio, algunas de ellas nombradas en el apartado anterior. Aunque sea a pequeña escala, pero todos unidos tenemos un impacto muy importante y debemos hacer nuestra labor para, también, concienciar a las personas de nuestro alrededor, cada uno en la medida que podamos.

## **CLIENTES**

Los clientes, como grupo de interés clave, es sin duda prescriptor y fuente de recomendación activa del negocio. Mediante la compra de productos y servicios, son los que mejor saben si lo que afirma hacer un/a autónomo/a es cierto o no, si cumple con sus promesas y las expectativas que ha generado previamente.

Los/as autónomos/as responsables crean modelos comerciales en los que prestan a sus clientes servicios eficientes y de calidad. Modelos en los que se integran la escucha de sus necesidades y expectativas, siendo esta integración un requisito esencial para lograr el importante apoyo que necesita un negocio y poder desarrollar con éxito su actividad de forma sostenible a largo plazo.

La forma de operar y la relación comercial del/a autónomo/a en su mercado es un indicador fundamental de cómo se integran las preocupaciones sociales, éticas y medioambientales en su estructura organizativa y proceso de toma de decisiones internas.

Este bloque incluye preguntas para valorar el compromiso del/a autónomo/a con la creación de valor para el cliente, la forma de establecer con él una relación a largo plazo y conocer cómo proporcionar la mejor respuesta profesional a los clientes a través de soluciones adecuadas a sus necesidades de forma transparente y sencilla.

En este sentido, las preguntas se desglosarán en los siguientes ámbitos y se desarrollarán preguntas para responder cuestiones como:

-Satisfacción de cliente: conocer si se realizan evaluaciones de la satisfacción del cliente, se analizan los resultados y se ponen en marcha planes de mejora.

-Calidad del servicios y Transparencia informativa: los/as autónomos/as proporcionan productos y servicios responsables y competitivos, asegurando que existen especificaciones técnicas en su caso, cumpliendo medidas de seguridad, salud, medio ambiente, así como las condiciones de uso/conservación, y respondiendo ágilmente en caso de defectos en diseño, fabricación o distribución adoptando medidas para su reparación, así como gestión del servicio postventa. Se proporciona información clara y honesta de su oferta comercial, políticas de precio, contratos, condiciones de pago y entrega. Gestión de las reclamaciones de los clientes.

## **Satisfacción de Clientes.**

Conocer si los autónomos/as realizan evaluaciones de la satisfacción del cliente, se analizan los resultados y se ponen en marcha planes de mejora.

### **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.**

Para nosotros es la base de nuestra labor, la satisfacción de nuestros clientes. A parte de mantener un contacto cercano con nuestros clientes e incentivar siempre la comunicación, sus opiniones, su feedback, etc.. tenemos un formulario de satisfacción que rellenan al terminar el servicio que han contratado con nosotros.

Cuando ellos están contentos con nuestro trabajo, quiere decir que lo estamos haciendo bien. A partir de ahí, seguimos cada día innovando para seguir cumpliendo sus expectativas.

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

Los/as autónomos/as proporcionan productos y servicios responsables y competitivos, asegurando que existen especificaciones técnicas en su caso, cumpliendo medidas de seguridad, salud, medio ambiente, así como las condiciones de uso/conservación, y respondiendo ágilmente en caso de defectos en diseño, fabricación o distribución adoptando medidas para su reparación, así como gestión del servicio postventa. Los autónomos/as proporcionan información clara y honesta de su oferta comercial, políticas de precio, contratos, condiciones de pago y entrega. Gestión de las reclamaciones de los clientes.

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

Se incorporan aspectos ambientales y/o sociales en la producción y prestación del servicio y se analiza sistemáticamente de estos aspectos en la gestión.

#### **10.1. - Información adicional**

Desde siempre hemos tenido en cuenta factores medioambientales. Conforme pasan los años, vamos incorporando nuevas medidas en materia de medioambiente que se pueden incorporar a nuestros servicios o a los nuevos que vamos ofertando.

### **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**

Siempre, sin duda. Creemos que la transparencia es la base para crear una relación sana, estable y duradera entre empresa y cliente.

## **PERSONAS EMPLEADAS**

En este bloque se ha tenido en cuenta que el cuestionario está dirigido a autónomos/as que

no tienen personas empleadas a su cargo. Sin embargo, resaltamos que, en el caso de incrementar las personas, es fundamental incluir en todas las fases del ciclo de gestión de Recursos Humanos (selección, contratación, sistema de objetivos e incentivos, desarrollo, evaluación, formación, mecanismos de conciliación, mecanismos de fidelización de empleados, despidos, libertad de asociación, salud, seguridad, etc.) criterios y medidas que garanticen el bienestar de los empleados en cumplimiento con los compromisos impuestos por normativa legal y de forma voluntaria, más allá de las obligaciones legales mínimas.

En este sentido, se realizará una pregunta dentro del ámbito de Seguridad y salud:

-Seguridad y Salud: existencia de protocolos/normas que garanticen la seguridad y salud en la actividad en todas las áreas de gestión, así como disposiciones de prevención de riesgos laborales.

### **Seguridad y salud.**

Existencia de protocolos/normas que garanticen la seguridad y salud en la actividad en todas las áreas de gestión, así como disposiciones de prevención de riesgos laborales.

#### **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**

Nuestra empresa no tiene grandes riesgos en cuanto a este tema, lo gestionamos personalmente. Por nombrar los puntos más significativos, cuidamos la integridad de los niños y niñas en nuestras clases para los más pequeños, y cuidamos la seguridad de nuestros clientes en nuestra asesoría de viajes cuando organizamos un viaje a ciertos países.

### **PROVEEDORES**

Las relaciones deben estar basadas en la confianza y transparencia y deben ser bidireccionales. En Responsabilidad Social, la relación bidireccional se refiere a la colaboración con los proveedores.

El diálogo con proveedores es clave para incrementar la eficiencia y reducir costes. Una gestión responsable en materia de proveedores implica actuar con transparencia en todos los ámbitos de la relación: en la selección, homologación y clasificación, en su caso, adjudicación de contratos, compromiso de pago, etc. Asimismo, la compra de bienes o la contratación de servicios se deberán realizar con total independencia de decisión, y al margen de cualquier vinculación personal, familiar o económica que pueda poner en duda los criterios seguidos en la toma de decisiones.

Este bloque del cuestionario incluirá preguntas para identificar las actuaciones en términos de criterios de compra, considerando aspectos sociales, medioambientales, requisitos legales, así como la comunicación con los proveedores, contacto y seguimiento efectivo de la colaboración. En este sentido, las preguntas se desglosarán en los siguientes ámbitos para conocer cuestiones como:

-Compras responsables: existencia de criterios de compra en función de aspectos sociales, éticos, laborales, medioambientales en un marco de colaboración para promover relaciones comerciales sólidas y transparentes.

-Clasificación y evaluación de proveedores: mecanismos que ayudan a conocer y clasificar y evaluar a los proveedores en base a los criterios establecidos, por ejemplo, requisitos de Responsabilidad Social, mejores prácticas, cumplimiento de normativas laborales, fiscales, medioambientales y de prevención de riesgos laborales.

### **Compras responsables**

Existencia de criterios de compra en función de aspectos sociales, éticos, laborales, medioambientales en un marco de colaboración para promover relaciones comerciales sólidas y transparentes.

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

Existen unos criterios de compra concretos que integran aspectos ambientales y sociales específicos para la mayoría de los productos, bienes y servicios que adquiere la organización.

##### **13.1.- Información adicional**

Se promueven y se tienen en cuenta los criterios medioambientales y sociales establecidos para la compra de productos y servicios. Trabajamos y colaboramos con empresas, asociaciones y otros autónomos que siguen una línea parecida a la nuestra, respetando todo lo posible unos criterios convenientes para la sociedad en general.

### **Clasificación y evaluación de proveedores**

Mecanismos que ayudan a conocer, clasificar y evaluar a los proveedores en base a los criterios establecidos, por ejemplo, requisitos de Responsabilidad Social, mejores prácticas, cumplimiento de normativas laborales, fiscales, medioambientales y de prevención de riesgos laborales.

#### **14 - ¿Se evalúa y clasifica a los proveedores en función de su riesgo (esta es una posible clasificación) o de otra forma?**

Los criterios de clasificación y selección de proveedores valoran el desarrollo de la responsabilidad social en el proveedor y su actividad integrando aspectos ambientales, prácticas comerciales éticas, diversidad e inclusión, cumplimiento legal, y aspectos sociales.

## **SOCIAL**

Cuando en Responsabilidad Social se habla de aspectos sociales, éstos se refieren a los impactos en las comunidades donde trabaja.

En los últimos años hemos visto que la sociedad aprecia que la actividad laboral integre una serie de valores o causas sociales especialmente, entre las generaciones más jóvenes. La sociedad aprecia fundamentalmente valores focalizados en el ámbito de la salud (ODS 3), la educación (ODS 4), la calidad de vida (ODS 1 y ODS 2), la igualdad de género (ODS 5), además de otros como el medio ambiente y o la ética, terrenos todos ellos habitualmente reservados a la esfera pública o de la administración y que se han hecho, poco a poco, su espacio propio en el ámbito privado. Prestar un beneficio social no significa necesariamente emprender acciones desligadas de su negocio y no se limita sólo a determinados tipos de

organizaciones. La contribución de la organización a la Agenda 2030 en este apartado se focaliza generalmente alrededor de los siguientes ODS, aunque la organización puede contribuir a cualquiera de los otros ODS mediante acciones sociales alineadas con su estrategia en función de la actividad que le es propia:

-ODS 1 ?Fin de la pobreza?, centrado en poner fin a las situaciones de pobreza en todas sus formas y facilitar una calidad de vida a todas las personas.

-ODS 2 ?Hambre cero?, que trabaja para poner fin al hambre, lograr la seguridad alimentaria y la mejora de la nutrición, así como promover la agricultura sostenible.

-ODS 3 ?Salud y bienestar?, que busca garantizar una vida sana y promover el bienestar para todas las personas en todas las edades.

-ODS 4 ?Educación de calidad?, orientado a garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos.

-ODS 10 ?Reducción de las desigualdades?, a través del apoyo a colectivos vulnerables en todos los ámbitos con el fin de lograr el acceso en igualdad de oportunidades a una vida digna.

Este bloque del cuestionario incluirá preguntas para considerar la repercusión de la actividad en las comunidades en las que está presente a través de la adopción de medidas para reforzar su contribución a la sociedad. En este sentido, las preguntas se desglosarán en los siguientes ámbitos para conocer cuestiones como:

-Acción Social, evaluación y seguimiento de impactos: existencia de acciones solidarias o de acción social, cómo se desarrollan y qué resultados se obtienen de acuerdo con la importancia social o económica de las mismas. Evaluar su repercusión y en su caso, adoptar las medidas para mejorar su contribución a la sociedad.

-Alineación de los proyectos sociales con la estrategia de negocio: valorar la implicación de una organización en la comunidad, de manera continua y a largo plazo, alineando la estrategia y los objetivos de esta con las necesidades sociales, ambientales y económicas de la comunidad en la que opera con el doble objetivo de contribuir al desarrollo socioeconómico local, por un lado, y por otro, mejorar su propia competitividad y sostenibilidad.

## **Acción Social, evaluación y seguimiento de impactos**

Conocer la existencia de acciones solidarias o de acción social, su desarrollo y los impactos generados de acuerdo con la importancia social o económica de las mismas y a su contribución a la sociedad.

### **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**

Organizamos acciones, colaboramos y participamos en proyectos relacionados con nuestros sectores. Por ejemplo: enseñanza, idiomas, familia, niños, mujer, maternidad, viajes, otras culturas, traducciones o emprendimiento. Evaluamos las acciones con el objetivo de medir el impacto y tenerlo en cuenta para tomar las medidas necesarias para la siguiente acción.

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

Existencia de planes de comunicación y relaciones con los medios y redes sociales. Compartir mejores prácticas.

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

Existe un plan de comunicación de las actividades que se desarrollan y se evalúan los impactos en medios de comunicación y redes sociales

### **16.1. Información adicional**

Seguimos un plan de comunicación de nuestras actividades, colaboraciones, acciones y proyectos de cada una de nuestras líneas de negocio. Para ello, utilizamos redes sociales, blog, e-mails, entre otros. Valoramos y analizamos el impacto y repercusión en cada uno de los canales en los que trabajamos con el fin de mejorar, entender mejor las necesidades del público objetivo, conocer las exigencias de nuestros colaboradores, fomentar las buenas prácticas ante la audiencia en general.

## **AMBIENTAL**

El cuidado del medio ambiente, del suelo, de la biodiversidad, de los bosques y, en definitiva, de la salud del planeta, son cuestiones que han entrado de lleno en la agenda de las organizaciones (ODS 13). El uso de una energía asequible y no contaminante (ODS 7) y la transición hacia modelos productivos y de consumo responsable (ODS 12) se ha convertido en una de las grandes preocupaciones a nivel mundial, acuciante por su inmediatez, por la generación de cambios sobre todos los ecosistemas (ODS 14) (ODS 15), y por supuesto sobre las actividades económicas y productivas.

El modelo económico basado en extraer, producir y tirar (modelo lineal) debe ser abandonado y sustituido por un modelo de economía circular que promueve la optimización de los materiales y residuos, alargando su vida útil y minimizando el coste ambiental de los procesos, así como el máximo aprovechamiento de los residuos.

Un autónomo/a socialmente responsable se preocupa y se ocupa, no solo de prevenir sus impactos ambientales, si no de mejorar en la medida posible su entorno, y esa responsabilidad social con el medioambiente se logra adquiriendo compromisos, impulsando actitudes, y promoviendo iniciativas que demuestren realmente esos compromisos.

La contribución a la Agenda 2030 en este apartado se focaliza generalmente alrededor de los siguientes ODS:

-ODS 7 "Energía asequible y no contaminante" orientado a garantizar el acceso a una energía asequible, segura, sostenible y moderna? a todas las personas.

-ODS 12 "Producción y consumo responsables" orientado a promover modalidades de consumo responsables y modelos productivos sostenibles.

-ODS 13 "Acción por el clima" que promueve el compromiso de las organizaciones a que impulsen iniciativas para combatir el cambio climático y sus efectos.

-ODS 14 "Vida submarina" orientado al impulso de iniciativas para conservar y utilizar sosteniblemente los océanos, los mares y los recursos marinos.

-ODS 15 "Vida de ecosistemas terrestres" orientado a favorecer una gestión sostenible de los bosques para luchar contra la desertificación y poder detener e invertir la degradación de las tierras y la pérdida de biodiversidad

La puesta en marcha de planes y acciones, tales como, planes de reducción de consumo eléctrico y combustibles, de consumo de materiales y agua, iniciativas de economía circular

en la gestión de los residuos y utilización materiales reciclados, evidencian el compromiso con el medioambiente.

Este bloque del cuestionario incluye preguntas que permiten valorar el compromiso público, así como para identificar y evaluar aquellos aspectos de su actividad, productos y servicios que causan o pueden causar impactos al medioambiente. En este sentido, las preguntas se agrupan en los siguientes ámbitos:

En este sentido, las preguntas se desglosarán en los siguientes ámbitos:

-Impacto ambiental: conocer si el autónomo/a identifica, conoce y evalúa el impacto ambiental ocasionado por su actividad y su negocio.

-Economía circular y comunicación ambiental: valorar si el autónomo conoce los principios de la economía circular, y los aplica en su negocio. Así como, conocer en la práctica las comunicaciones que el autónomo/a realiza sobre los aspectos ambientales asociados a su actividad.

## **Impacto ambiental**

Conocer si el autónomo/a identifica, evalúa y actúa sobre aquellos aspectos de sus actividades, que causan o pueden causar impactos al Medio Ambiente.

### **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.**

En el desarrollo de nuestras áreas de negocio no existe un gran impacto ambiental, pero las acciones que podemos hacer para minimizar ese pequeño efecto negativo, las realizamos en cada una de nuestras actividades.

## **Economía circular y comunicación**

Valorar si el/la autónomo/a conoce los principios de la economía circular y como los aplica en su negocio. Así como, conocer en la práctica las comunicaciones que el/la autónomo/a realiza sobre los aspectos ambientales asociados a su actividad.

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

Existen iniciativas asentadas para integrar en las operaciones materiales reciclados, reutilizar los productos, reciclar los residuos, y consumir energía no contaminante.

#### **18.1. Información adicional**

Somos conscientes de la importancia de aplicar los principios de la economía circular según las posibilidades y características de cada empresa. En nuestros servicios, seguimos un modelo de consumo con el que compartimos, reutilizamos y reciclamos materiales. Además, durante los cursos, incluimos actividades para concienciar a los alumnos, sobre todo a los más jóvenes, sobre la importancia del cuidado del medio ambiente, las consecuencias de no hacerlo y un sinfín de otros temas relacionados.

En los diferentes idiomas que enseñamos, vemos vídeos, charlas y conferencias, leemos

libros, artículos de periódicos y revistas especializadas, sobre el cambio climático, el proceso del reciclaje, la importancia de cuidar la naturaleza, el mar, los bosques, la concienciación sobre reducir residuos utilizando lo menos posible materiales como plástico, pilas, aerosoles u otros que degradan el medio ambiente, no dejar correr el agua del grifo y tantos pequeños detalles que realizamos cada día.

**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 comunica a todos los grupos de interés, con planes de comunicación específicos y por diversos canales (web, RRSS, newsletter, etc.) y existe una medición y seguimiento periódico.

**19.1. Información adicional**

Comunico a todos los estudiantes, colaboradores, compañeros y público en general, nuestras acciones a través de diferentes canales cómo redes sociales, web, blog, whatsapp? y realizo una evaluación periódicamente para conocer los resultados y realizar cambios cuando es necesario.

**VALORACIÓN GLOBAL DE LA GESTIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE**

En este bloque se incluyen una serie de preguntas para conocer la opinión de la empresa sobre la gestión socialmente responsable que desarrolla en la actualidad y se solicita priorizar los temas que consideran más importantes en 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 - Ofrecer productos y servicios de calidad
- 2 - Escuchar las necesidades y expectativas de sus grupos de interés
- 3 - Gestionar con ejemplaridad
- 4 - Crear Programas con impacto positivo en la Comunidad Local
- 5 - Capacitación y desarrollo profesional
- 6 - Trabajar para proteger y mejorar el medio ambiente
- 7 - Poner en práctica medidas responsables en la gestión de Recursos Humanos
- 8 - Emplear prácticas empresariales abiertas y transparentes
- 9 - Ser un negocio rentable y sostenible en el tiempo
- 10 - Disponer de presupuesto

**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?**

9

## Puntos fuertes y áreas de Mejora

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

El punto fuerte de nuestra principal línea de negocio, los Cursos de Idiomas, es el apoyo a una conciliación real entre la vida personal, familiar y profesional. Ofreciendo la máxima flexibilidad, ayudo a las familias a llevar una vida más equilibrada durante su proceso de aprendizaje de idiomas facilitando soluciones según las necesidades de cada uno de nuestros estudiantes de todas las edades. No es una academia de idiomas al uso, sino una profesora, mentora, coach con total empatía hacia sus estudiantes que entiende las problemáticas e imprevistos que pueden surgir en las circunstancias de cada familia y, por tanto, ayudo a que el aprendizaje no sea un peso, sino un momento de ocio.

A día de hoy, saber idiomas es fundamental para el desarrollo personal y laboral, pero sabemos que la sociedad no lo pone fácil. Nuestra razón de ser es que las mujeres, principalmente, puesto que en la sociedad somos nosotras en la inmensa mayoría quienes nos hacemos cargo del cuidado de nuestros hijos y mayores, tengamos la posibilidad de seguir desarrollando nuestras aptitudes después de haber tenido hijos, sin tener que renunciar a una de las dos facetas; crecimiento profesional, seguir trabajando por nuestras metas laborales; o maternidad, una maternidad serena, con tiempo de calidad con nuestros hijos.

Creemos en la igualdad y luchamos por ella, por tanto, exactamente del mismo modo, son bienvenidos los padres y cualquier adulto, todas nuestras actividades están abiertas a todos los miembros de la familia. Además, también trabajamos con empresas y otras organizaciones que abogan por una mejora del nivel de idiomas de sus empleados e incluyen los cursos de idiomas en sus planes de carrera.

A través de nuestros Viajes de Autor, abogamos por la vivencia de experiencias únicas en familia, algo que abre la mente de los niños y niñas, sobre todo, pero también de mayores, a nuevas culturas, lo que lleva de la mano a su vez, la educación basada en el respeto, en la tolerancia a lo diferente, el cuidado del medio ambiente, entre otros valores muy importantes.

Con nuestra tercera línea de negocio, el Servicio de Traducción, nuestro punto más importante es la expresión de las emociones y sentimientos que el autor quiere transmitir en cada palabra, frase o expresión. Para mí no son sólo textos que traducir de un idioma a otro, la traducción va mucho más allá. Detrás de cada escrito que traduzco, ya sea comercial, folletos turísticos, cuentos infantiles, páginas web, entre otros, hay sensaciones que el autor desea trasladar al lector en su llamado texto origen, y ese concepto intangible se debe reflejar en el texto de salida, es decir en el texto traducido, para llegar a lo más profundo del lector.

Estos y otros puntos ayudan al bienestar de la familia como grupo y de manera individual a cada uno de sus componentes.

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

A diario estamos en constante formación ya que siempre se pueden ampliar conocimientos. En cuanto a la Enseñanza de idiomas, por ejemplo, se pueden aplicar nuevas metodologías de enseñanza, integrar nuevas herramientas tecnológicas que faciliten el aprendizaje de idiomas, dar aún más soporte a nuestros estudiantes cuando así lo requieran, escuchamos a padres de alumnos, comentarios de estudiantes adultos, evaluación de empresas clientes para mejorar nuestros servicios.

En el servicio de Traducción, estamos en constante contacto con nuestros clientes y trabajamos mano a mano con ellos para que el resultado sea completamente satisfactorio.

Y en la Asesoría de viajes, trabajamos en cada viaje para que nuestros clientes también estén mentalizados sobre la importancia de un turismo sostenible, el uso de la tecnología aplicada en el sector, intentamos ofrecer servicios completamente personalizados (viajes de autor) para que cada experiencia sea única e irrepetible, intentamos incrementar la colaboración y alianzas con otras empresas del sector para facilitar aún más una experiencia global a nuestros viajeros, ofrecemos charlas o coaching para empoderar a los viajeros y ampliar el conocimiento de otras culturas.

Estos son algunos de los ejemplos, desde luego, siempre hay que estar dispuesto a aprender y mejorar.

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

La Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible fue aprobada por los Estados Miembros de la ONU en la cumbre mundial para el desarrollo sostenible de 2015. Con el fin de erradicar la pobreza, proteger el planeta y asegurar la prosperidad para todas las personas, se establecieron 17 objetivos, 169 metas, y una declaración política.

En enero de 2016 entraron en vigor los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas, el plan de acción más ambicioso a favor de las personas, el planeta y la prosperidad hasta 2030.

Los 17 Objetivos pretenden ser un instrumento a nivel mundial para erradicar la pobreza y disminuir las desigualdades y vulnerabilidades, bajo el paradigma del desarrollo humano sostenible.

EL Gobierno de Aragón, a través del Plan RSA colabora con Red Española de Pacto Mundial en la difusión de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, ODS. Para ello, en septiembre de 2019, el Presidente y Vicepresidente de Aragón con el Presidente de Red Española de Pacto Mundial, firmaron un acuerdo de colaboración para la puesta en marcha de un plan de acción que incluye difusión, formación, gestión y reconocimiento en el marco de los ODS.

En el marco de este acuerdo de colaboración se han desarrollado dos plataformas, una plataforma de formación y otra de gestión empresarial en ODS, dirigidas exclusivamente a las organizaciones poseedoras del Sello RSA y aquellas que aun sin tener el Sello RSA están adheridas al Plan y han completado la formación inicial obligatoria.

En la siguiente página web está el acceso a las plataformas:  
[www.aragonempresa.com/paginas/plan-rsa-ods-adheridas](http://www.aragonempresa.com/paginas/plan-rsa-ods-adheridas)

**¿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 4. Educación de calidad.
- ODS 5. Igualdad de género.
- ODS 10. Reducción de las desigualdades.
- ODS 17. Alianzas para lograr los objetivos.