

RSA - AUTONOMOS-AS

Empresa evaluada

TERESA COLÁS BRAVO - TIC TAC POT

CIF:251*****

50001 - Zaragoza

DATOS DE LA EMPRESA

01 - Denominación de la organización

Agencia de Viajes de Idiomas

03 - Sector. Actividad

Agencias de Viaje (Idiomas)

04 - Año comienzo actividad.

2015 como actualización de la empresa. Muchos años en este sector.

05 - Persona de contacto

Teresa Colás. 976907700 / 647009480

07.- Página web

www.tictacpot.es

GENERAL

Tendencias Globales

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

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

Existe un análisis estructurado de estos temas, que son claves, y se tienen en cuenta poniendo en marcha acciones que aseguren el negocio a largo plazo, así como los impactos y resultados obtenidos

1.1. Información adicional.

Las políticas en Educación son muy importantes para mi empresa porque afectan al tipo de programas de idiomas que tenemos y a su manera de realizarlos.

En cuanto a la conservación del Medio Ambiente, no sólo estamos muy concienciados en

el uso del papel (hacemos los cobros on line y las facturas digitales) sino que además promovemos el respeto a la naturaleza y al uso de sus recursos mediante programas de idioma destinados a jóvenes en edad escolar..

Hemos empezado un nuevo proyecto de idiomas destinado a jóvenes con problemas emocionales, a quienes se les va a poner en contacto con la naturaleza aplicando los temas de reciclaje y respeto al Medio Ambiente.

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

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.

Aunque a título personal, colaboro con varias acciones sociales, el nuevo planteamiento es que a nivel empresa se colabore con una parte de la población joven, en la que por motivos emocionales les resulta complicado participar en nuestros programas de idiomas.

En cuanto a la parte medioambiental, además de transmitir la importancia de respetar la Naturaleza a nuestros estudiantes, hago toda la facturación a mis clientes de manera on-line para usar el la menor cantidad de papel posible. Ellos reciben las facturas por correo electrónico, lo que es muy importante para no destruir bosques.

Impulso del diálogo con los grupos de interés/stakeholders

4 - Tiene identificados los grupos de interés/colectivos con los que se relaciona: empleados, clientes, proveedores, posibles inversores, apoyos y alianzas con asociaciones, organismos públicos, medios de comunicación, otros.

Tenemos identificados los grupos de interés y realizamos una gestión específica de cada uno de ellos.

4.1. Comentarios

Siempre hablo con todos mis grupos de interés para conocer de primera mano sus necesidades y en el caso de los stakeholders , me interesa mucho conocer su forma de trabajar. Es la mejor manera de saber que vamos en la misma línea.

Tenemos todos una relación muy estrecha para poder llevar a cabo nuestro trabajo con la mejor calidad y precisión.

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

Mi empresa tiene como hábito conocer las necesidades del cliente y la forma de trabajo de sus stakeholders. El diálogo forma parte del día a día para poder conocer las necesidades de la población y elaborar programas de calidad. Esto es vital, dada la continua evolución de la sociedad. Evolucionar a tiempo y mirar al frente es primordial para nosotros.

Hacer programas de idioma para menores implica un amplio conocimiento de la ley y

atender las necesidades personales de nuestros jóvenes.

Gobierno

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

Existe un código de conducta que se revisa periódicamente

6.1. Comentarios

Al trabajar básicamente con jóvenes menores de edad, seguimos a raja tabla las leyes establecidas; alojamiento, acompañamiento, temas de trabajo en las actividades, transporte, seguros y todos los sectores que están implicados.

Cumplo con todos los apartados que exige la ley como Agencia de Viajes.

Plan de Responsabilidad Social

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

Hago aportaciones periódicas a asociaciones encargadas de la gestión de educación en niños y adultos en situación desfavorecida. Llevo un control de lo que se hace para asegurarme de que cumplen con el cometido.

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

Se establecen objetivos con indicadores específicos para los objetivos

8.1. - Comentarios

Me comunico periódicamente con ellos. Es muy importante que mi esfuerzo sea destinado a las personas desfavorecidas con la idea de que progresen.

CLIENTES

Satisfacción de Clientes.

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

Sí, conocemos la satisfacción de clientes a través de una metodología y de forma periódica

9.1. - Comentarios.

Como mi trabajo es especialmente personal, atiendo las necesidades de cada uno de mis alumnos hablando con los padres, profesores y también con mis stakeholders, que son, en el caso de los estudiantes que salen fuera, quienes reciben a mis estudiantes y los atienden.

En los programas donde el estudiante viene a España, me encargo yo personalmente.

Es muy importante tener un contacto directo con todos mis estudiantes y también con los

padres para poder atenderlos perfectamente. En nuestras largas conversaciones siempre me dan su opinión. Afortunadamente, tengo el 99,9% - 100% de satisfacción del cliente. Estoy siempre muy atenta a sus opiniones, eso me hace evolucionar constantemente.

Calidad del servicio y Transparencia informativa.

11 - ¿Se proporciona información sobre los productos y/o servicios ofertados?

De la totalidad de los productos de la oferta comercial se proporciona información detallada de las características, propiedades y riesgos del producto o servicio

11.1.- Información adicional

Elaboro catálogos y Presentaciones visuales para ofrecer mis productos. Informo d emis programas tanto a padres como a alumnos, para que todos tengan la información completa.

PERSONAS EMPLEADAS

Seguridad y salud.

12 - ¿Tiene implantados en su negocio mecanismos de salud y seguridad laboral?

Se ha realizado la evaluación de riesgos y se gestiona de forma autónoma las obligaciones en prevención de riesgos

12.1.- Información adicional

No tengo empleados a mi cargo. Pero tengo mucho control con los estudiantes y, de hecho, les ponemos normas para evitar riesgos y accidentes.

PROVEEDORES

Compras responsables

Clasificación y evaluación de proveedores

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

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

Acción Social, evaluación y seguimiento de impactos

15 - En cuanto a la implicación en la comunidad en la que desarrolla su actividad, ¿en qué tipo de proyectos sociales colabora?

Se colabora en proyectos afines los valores con una planificación formal

15.1. Información adicional

Destino una cierta cantidad de dinero al apoyo a personas desfavorecidas; especialmente al fomento de la educación de niños y salud.

Comunicación y fomento de buenas prácticas

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

Se comunican las actividades y proyectos a través de la web y RRSS de forma sistemática

16.1. Información adicional

Tengo relación directa con las dos personas que llevan los dos proyectos de educación a niños en Africa y en el sur de América. Estoy enterada de a dónde va mi aportación.

También colaboro con Médicos del Mundo para aportar ayuda sanitaria a quien lo necesite.

Nunca comento ésto porque soy muy discreta y no creo que por contarlo, sea más válido. No hago alarde de ello en mis redes sociales. Es una cuestión de principios personales.

AMBIENTAL

Impacto ambiental

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

Se evalúa el impacto ambiental y se llevan a cabo acciones para segregar y reciclar residuos y para reducir el consumo de recursos naturales.

17.1. Información adicional.

Mi trabajo no tiene impacto medio ambiental en el sentido real ya que no se produce nada. Pero es cierto que difundimos en nuestras actividades la importancia del respeto al Medio Ambiente, la Naturaleza y el reciclaje. Hacemos prácticas de todo esto en nuestros programas de idiomas en España. Por tanto, somos difusores de buenas prácticas con el planeta.

Economía circular y comunicación

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

Siempre pido que me manden las facturas por e-mail. Así evitamos gasto de papel.

Al pertenecer al sector servicios, el impacto en el Medio Ambiente es nulo.

VALORACIÓN GLOBAL DE LA GESTIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE

Priorización de temas

20 - Priorice la importancia que le otorga a los siguientes aspectos para lograr el éxito en la gestión socialmente responsable. (1 más importante - 10 menos importante)

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

10

Puntos fuertes y áreas de Mejora

22 - ¿Podría enunciar un punto fuerte?

Puntos fuertes:

Transparencia y claridad en mis exposiciones para dar la información completa.

Respeto con el Medio Ambiente tanto en la práctica real, como en su difusión a través de mis programas para niños y jóvenes.

23 - ¿Podría enunciar un área de mejora?

Mejora en mi medio de transporte para trabajar. El transporte público no me soluciona mucho porque salgo a ofrecer mis productos también fuera de Zaragoza. Cuando me muevo por Zaragoza, necesito coche para desplazarme de zona a zona. Sólo si voy por el centro utilizo transporte público o voy andando.

Agenda 2030 y Objetivos de Desarrollo Sostenible