

## RSA - AUTONOMOS-AS

---

### Empresa evaluada

**Fco. Javier Lozano Pérez**

CIF:25135648Y

Avda. Cesáreo Alierta nº:49, 6ºF

50008 - Zaragoza

Zaragoza

### DATOS DE LA EMPRESA

#### 01 - Denominación de la organización

Javier Lozano . Amazing Experiences.

Marketing estratégico & Organización de viajes y eventos corporativos

#### 02 - Dirección - CP - POBLACION

Avda. Cesareo Alierta 49. 6F

50.008 Zaragoza

Spain

#### 03 - Sector. Actividad

Consultoría de marketing estratégico del sector servicios.

Customer experiences. Diseño de servicios y experiencias aplicados al sector servicios en general y especializado en sector turístico.

Diseño, planificación, organización y control de viajes a medida y eventos corporativos.

Docencia área de gestión empresarial, especializado en marketing, gestión empresarial y formación de emprendedores.

#### 04 - Año comienzo actividad.

2.013

#### 05 - Persona de contacto

Javier Lozano Pérez

#### 06 - e-mail contacto:

javier@javierlozano.net

#### 07.- Página web

www.javierlozano.net

### GENERAL

#### Tendencias Globales

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

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

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.**

Ejemplos:

Económicos.

Cumplimiento estricto de la ley, no aceptando clientes que no requieran factura con detalle de servicios e impuestos.

Transparencia económica. Facturando por honorarios previamente informados y aceptados.

Políticos:

Alianzas con administraciones públicas ofreciendo consultoría y docencia gratuita en situaciones determinadas. I.e: La Colaboradora de Zaragoza Activa, participación en focus group de Etopía Ayuntamiento de Zaragoza y Plan estratégico de Turismo de Gobierno de Aragón.

Medioambientales:

Cumplimiento estricto de una política medioambiental en el uso de materiales utilizados para el desarrollo de la actividad, en la medida de lo posible reciclados, reciclables y reutilizables.

Concienciación a la clientela de consultoría y viajes del uso responsable de transporte y alojamiento. Cálculo y compensación de CO2, uso responsable de consumo de agua y electricidad en la empresa y en los viajes. Entrega con la documentación de información.

Declaración de evento social y medioambientalmente responsable a través de la aplicación de un paquete de medidas RSE.

Tecnológicos:

Compromiso I+D+i de 4 horas semanales de investigación de TIC que mejoren la calidad del servicio de la empresa y reduzcan la generación de papel y tinta. App's, archivos en la nube, software colaborativo. Redes sociales profesionales.

Sociales:

Compromiso de formación externa de mínimo de 50 horas/año.

Conciliación familiar.

Aportación desinteresada de formación y consultoría a segmentos desfavorecidos de la sociedad ( Fundación Secretariado Gitano), emprendedores sin recursos.

En 2017 se ha incorporado un informe sobre consejos de viajes medioambientales en viajes

Se ha fomentado el reciclado en las clases impartidas y el consumo moderado de energía y consumibles de tinta y papel.

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

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

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

#### **2.1.- Información adicional.**

Eliminación de propuesta de actividades, excursiones o visitas que utilicen animales como fuente de diversion.

Concienciación a los clientes acerca del consumo responsable de energia y plasticos

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

Existe un presupuesto que se revisa anualmente y además se analizan los resultados del importe destinado a proyectos sociales y/o medioambientales

#### **3.1. Información adicional.**

Se destina un 0,7% del importe de la venta de viajes a acciones social o medioambientalmente responsables mediante entrega al corresponsal en destino para que lo destine a una acción que considere oportuna.

Se destinan 4 horas de consultoría o formación gratuita al mes para instituciones, emprendedores o empresas con dificultades económicas.

## **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**

Se disponen de bases de datos de cada uno de los grupos de interés con los que interactúa o se comunica la empresa.

Clientes, proveedores, asociaciones organismos públicos y medios de comunicación segmentados por las diferentes actividades que realiza el autónomo: viajes, consultoría, organización de eventos y docencia.

El autónomo se comunica con los grupos de interés de diferentes formas tanto presenciales por medio de encuentros, reuniones, focus group, asistencia a ferias y congresos como de forma virtual a través de newsletters, e-mailings y participación activa y colaborativa en redes sociales y profesionales de los sectores turísticos, marketing, eventos o docencia.

El autónomo colabora habitualmente de forma desinteresada con varios medios de

comunicación mediante la redacción de artículos, colaboraciones o entrevistas. i.e. Empresas On, Actualidad de las empresas aragonesas, Avalor, MAM Social Media.

El autónomo forma parte de dos alianzas con otros autónomos, una dirigida a crear una consultoría de diseño de experiencias denominada "sR. Penser" y otra denominada "Master Talent" con otro profesor autónomo dirigida a la investigación de marketing y creación de programas para impartirlos conjuntamente.

El autónomo forma parte de un club de lectura con actividad mensual en el espacio cultural FNAC.

## **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**

Se mantiene una estrecha relación comunicacional con los diferentes grupos de interés, especialmente con clientes y proveedores por medio de:

- Asistencia telefónica y whatsapp en viajes 24/7/365 para clientes con diferencias horarias respecto a España.
- Encuestas.
- Reuniones en profundidad.
- Focus group.
- Análisis de informes sectoriales.
- Lectura diaria de prensa especializada.
- Acciones de benchmarking. dedicación de 2 a 4 horas semanales investigando las buenas prácticas del sector a nivel internacional.
- Asistencia a ferias profesionales y congresos con encuentros con proveedores clave y estratégicos.
- Participación en mesas de planes estratégicos del sector.
- El autónomo es miembro activo de DIRCOM, asociación de directores de comunicación y Vicepresidente de AVALOR, asociación para la gestión del valor y la mejora continua en la empresa.
- En 2017 se incorpora un sistema de comunicación con los alumnos a través de la app "Edmodo" en la que se mantiene un contacto permanente entre alumnos y profesor.
- En viajes se incorpora la app informativa "Check My Trip" en la que los clientes pueden saber en cualquier momento el estado de sus vuelos.

## **Gobierno**

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

Existe un código de conducta

#### **6.1. Comentarios**

Estricto cumplimiento con la ley laboral, fiscal, contable, seguridad laboral, etc.

Firma de contratos de viajes combinados para los clientes del área de viajes y firma de

contrato o presupuesto aceptado con resto de áreas de actividad indicando claramente precio y condiciones de prestación del servicio indicando lo que incluye y lo que no incluye el acuerdo.

Acuerdos documentados y consensuados con los miembros de las alianzas a las que pertenece el autónomo.

Reconfirmación escrita de todo lo acordado con todos los grupos de interés, especialmente con los clientes y proveedores.

Elaboración de "Manual de bienvenida" y "Manual de Procesos" para el personal eventual contratado para eventos.

## **Plan de Responsabilidad Social**

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

Existe un plan de actuaciones en materia de Responsabilidad Social consolidado y en constante revisión

#### **7.1. - Comentarios**

Existe un plan documentado de RSE en todas las áreas de actividad del autónomo.

Organización de viajes.

Docencia.

consultoría de marketing

Organización de eventos.

y propuestas de acciones voluntarias que el autónomo propone a sus clientes y alumnos.

### **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**

Se miden los indicadores y se establecen objetivos en base a la comparación con los indicadores de empresas excelentes.

El plan de negocio del autónomo está en constante evolución según marque el mercado con sus amenazas y oportunidades marcadas por los factores económicos, políticos, sociales, tecnológicos o de competencia de los sectores en los que desarrolla sus actividades

## **CLIENTES**

### **Satisfacción de Clientes.**

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

Sí, existe una metodología que se revisa periódicamente y permite incorporar la opinión de los clientes

#### **9.1. - Comentarios.**

El autónomo dispone de mecanismo de acciones preventivas para eliminar o reducir el riesgo de fallo en los procesos de sus actividades,

Para aquellos procesos que no dependen de él al 100% como es el caso del diseño de viajes o eventos en los que los servicios son prestados por otros proveedores, establece sistemas de acciones correctoras en el mismo momento en el que se produce la condición adversa a la calidad procediendo en el acto a poner las medidas correctoras y posteriormente analiza el fallo para aplicar una acción preventiva que reduzca el riesgo de que el fallo se vuelva a producir en el futuro.

Las medidas de control que establece el cliente son:

- Briefing detallado con cada cliente en el que se establecen cuales son los gustos, necesidades y expectativas que tiene respecto al servicio a adquirir.
- Llamadas o mensajes vía whatsapp durante la prestación del servicio sin carácter intrusivo, especialmente en los viajes.
- Encuestas de clima periódicas con alumnos, aliados y proveedores.
- Método aristotélico o también llamado ¿que pasaría si...? o ¿What's if...? en el que antes de la prestación del servicio se analizan todas las posibles eventualidades que pudiesen surgir.
- Análisis de las encuestas de los alumnos.
- En consultorías el servicio incluye una sesión gratuita de análisis y comparación de indicadores para comprobar la mejora establecida después de la implantación del proceso.
- En los viajes, ante la falta de eficacia de las encuestas escritas se ha sustituido este sistema por llamadas al regreso del viaje de los clientes y cuando es posible entrevistas en profundidad.
- En 2017 se solicitó a los centros de formación el acceso a las encuestas de satisfacción de los alumnos para conocer y poder trabajar los aspectos de mejora del profesor.

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

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

Se evalúa la eficiencia de los aspectos socialmente responsables del proceso productivo o de prestación del servicio, y se informa al cliente de los impactos sociales y/o ambientales.

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

Se ofrece al cliente un sistema 24/7 en el que pueda informar a cualquier hora del día de cualquier deficiencia que pueda encontrar en el uso del servicio contratado.

De cada condición adversa a la calidad se pone en marcha una acción correctora inmediata y una acción preventiva que asegure que no vuelva a suceder, en la medida de lo posible, la condición adversa a la calidad.

### **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**

El autónomo detalla en cada uno de sus presupuestos, programas o propuestas las peculiaridades del servicio a prestar tales como un programa detallando con memoria de calidades, contenido, duración del servicio, precio, condiciones, plan de control de riesgos, consejos a seguir, etc.

En las áreas de organización de eventos y docencia entrega después de la ejecución una memoria explicativa indicando las incidencias y aspectos de mejora aplicables en el futuro.

En el área de consultoría se compromete a realizar sesiones de seguimiento que garanticen la aplicación de los procesos acordados.

## **PERSONAS EMPLEADAS**

### **Seguridad y salud.**

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

Existe un sistema de prevención de riesgos laborales implantado en revisión periódica y gestionado por una empresa especializada

##### **12.1.- Información adicional**

El autónomo cumple de forma estricta la legislación en cuanto a seguridad y salud, sigue las recomendaciones dadas por su mutua y pide consejo a familiares médicos especializados en medicina del trabajo en cuanto a la posición mas adecuada de ordenador, silla, etc.

El autónomo extrema las precauciones cuando se trata de informar y asesorar a sus clientes de viajes en materia de seguridad y salud contando con fuentes fiables y remitiendo a los consejos dados por los Ministerios de Salud y Asuntos exteriores.

En 2017 se incorpora un sistema de doble checkin en las reservas que asegure la fiabilidad del proceso.

En viajes se procede a analizar la situación política y de seguridad en destinos antes de promocionar los mismos

En formación, al comienzo del curso se explican las medida a tomar en caso de evacuación de emergencia y se realiza un simulacro.

## **PROVEEDORES**

### **Compras responsables**

#### **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**

La empresa solo contrata proveedores de reconocido prestigio con sellos de calidad reconocidos que garanticen indicadores éticos y 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**

El autónomo tiene un compromiso personal de aportar un mínimo de 8 horas mensuales dedicadas a acciones sociales,

Colabora activamente con diversas acciones sociales tales como:

- Es miembro de la junta directiva de la asociación AVALOR que se reúne al menos dos veces al mes para organizar y coordinar actividades en beneficio de sus asociados.
  - Presta asesoría gratuita a emprendedores de colectivos como La Colaboradora, Initland Ciem Zaragoza, Etopía.
  - Imparte talleres gratuitos de sus especialidades a diferentes colectivos de sectores desfavorecidos de la sociedad como la Fundación para el desarrollo del secretariado gitano.
  - Colabora mensualmente en la organización del Club de Lectura empresarial Master Talent.
  - Escribe artículos de viajes y marketing en diversas publicaciones como Actualidad de las empresas aragonesas y Empresas On.
- En 2017 incorpora en su labor docente la motivación en sus clases de la aplicación de acciones RSE en la empresa haciendo un seguimiento del impacto alcanzado en las clases.

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



Se mide y compara cada una de las acciones de comunicación de buenas prácticas realizadas por el autónomo.

El autónomo comunica por medio de entrevistas, ponencias en congresos y jornadas profesionales, notas de prensa, artículos en revistas y difusión en redes sociales y profesionales acciones de buenas prácticas que lleva a cabo el mismo o que descubre fruto de sus investigaciones y acciones de benchmarking.

A través de las asociaciones a las que pertenece también difunde y sugiere a sus asociados buenas practicas que pueden poner en práctica.

## **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 ha desarrollado un plan de acciones que cuenta con objetivos e indicadores en seguimiento cuyo resultado se mide periódicamente.

##### **17.1. Información adicional.**

si bien es cierto que el autónomo por sus actividades profesionales no puede causar un impacto negativo a destacar si que puede como prescriptor en el aérea de viajes, eventos, consultoría y docencia influir de forma positiva en las actuaciones de sus clientes o alumnos.

ejemplos:

A título personal:

- Utiliza material reciclado, reciclable y reutilizable en la medida de lo posible, estimandose al menos en un 70% de su material de trabajo.
- En su despacho utiliza sistemas energéticos controlables en temperatura y de bajo consumo.
- Se traslada siempre que es posible a pie, bicicleta, autobus o tranvía.

En la organizacion de viajes:

- Conciencia a sus clientes del impacto negativo que suponen los viajes en avión, los traslados privados o el cambio diario de toallas en los hoteles. Advierte sobre el impacto negativo de la compra de artículos elaborados con especies en riesgo de extinción.

En la organizacion de eventos: cuenta con un paquete de medidas social y medioambientalmente responsables.

En consultoría: sugiere realizar una auditoría energética que produzca un ahorro de costes y de energía.

Como docente introduce en todas sus clases un área de RSE y motiva a que durante el curso se adopten medidas responsables como ahorro y reciclaje de papel, limitación del consumo de energía, o recopilación de tapones de plástico. Con estas acciones consigue no solo concienciar al alumnado sino establecer retos medibles y cuantificables que gamifican las clases que imparte.

### **Economía circular y comunicación**

#### **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**

¿El sistema de producir, usar y tirar está dando paso a uno basado en la economía circular, donde se reduce el número de residuos, mejora la eficiencia, la calidad ambiental y el desarrollo sostenible del turismo, lo que va a contribuir a un modelo más sostenible.

En mi caso he sustituido gran parte de la documentación papel por envío de documentación vía digital.

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

Se comunican, pero exclusivamente a grupos de interés implicados

### **19.1. Información adicional**

como indicado en punto anterior solo se comunica a los medios o a asociaciones cuando la medida adoptada adquiere el carácter de noticia como por ejemplo, la plantación de árboles que redujo a cero el efecto medioambiental de CO2 que había supuesto la celebración de un congreso.

## **VALORACIÓN GLOBAL DE LA GESTIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE**

### **Priorización de temas**

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

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

### **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?**

8

### **Puntos fuertes y áreas de Mejora**

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

Concienciación y experiencia en la gestión de RSE desde 2.009, año en que el autónomo fue el promotor del primer congreso nacional de RSE en la ciudad de Zaragoza.

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

Establecer un proceso eficaz que garantice la auténtica motivación de los clientes y alumnos en la aplicación de medidas de RSE.

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

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

Sí, conozco la Agenda 2030 y tengo un compromiso público con la consecución de los ODS.

### **En caso afirmativo, ¿tiene identificados los ODS prioritarios sobre los que más impacta?**

Si

### **Si la respuesta a la anterior pregunta es afirmativa, ¿Cuales son?**

- ODS 1. Fin de la pobreza.
- ODS 2. Hambre cero.
- ODS 3. Salud y bienestar.
- ODS 4. Educación de calidad.
- ODS 5. Igualdad de género.
- ODS 10. Reducción de las desigualdades.
- ODS 13. Acción por el clima.
- ODS 17. Alianzas para lograr los objetivos.