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 corportativos

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, reciclabes 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 autonomo 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 el 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 caracter 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 solicitada 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 dia de cualquier deficiencia que pueda encontrar en el uso del servicio contratado.

De cada condicición adversa a la calidad se pone en marcha una acción correctora inmediata y una accion 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 eticos 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 las 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 aéra 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 mas sostenible.

En mi caso he sustituido gran parte de la documentacion papel por envio de documentacion via 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 celebraciòn 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 Comunicad 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.