

# GUÍA DE RSC PARA AUTÓNOMOS

**GUÍA DE**  
**RSC**  
**PARA AUTÓNOMOS**





**AUTORES**

**CLARA ÁLVAREZ DE TOLEDO MARTÍNEZ**

**AMELIA PÉREZ GARCÍA**

**JOAQUÍN LONGINOS MARÍN RIVES**

**INÉS LÓPEZ LÓPEZ**

**M<sup>o</sup> DOLORES ABELLÁN GIMÉNEZ**

**PEDRO JESÚS CUESTAS DÍAZ**

**MARÍA DEL  
VALLE MIGUÉLEZ  
SANTIAGO**

**CONSEJERA DE EMPRESA,  
EMPLEO, UNIVERSIDADES  
Y PORTAVOCÍA**



El presente y el futuro de la RSC pasa por su adaptación y aplicación entre las pymes, emprendedores y autónomos. Por ello, desde la Consejería de Empresa de la Región de Murcia damos un paso adelante con la publicación de esta Guía para hacer de la sostenibilidad una ventaja competitiva.

Estamos viviendo momentos excepcionales. Un período marcado por el impacto sanitario, social y económico de la pandemia mundial Covid-19. En este tiempo, miles de autónomos y autónomas en la Región han dado lo mejor de sí mismos para hacer frente a una situación inédita y difícil, realizando un ejercicio sin precedentes en términos de compromiso social.

La Región de Murcia, con sus instituciones, organizaciones y empresas, es un referente a nivel nacional en RSC desde hace ya años, por tanto, creemos que ha llegado el momento de dar un impulso y ayudar a los pequeños empresarios y autónomos para dar este pequeño gran paso.

Desde la Consejería de Empresa, Empleo, Universidades y Portavocía tenemos el firme convencimiento de que esta Guía resultará de utilidad para los profesionales que se acerquen a ella en la tarea de emprender el camino hacia la sostenibilidad, construyendo y perfilando su propio plan de acción.

Esta apuesta por la RSC en el emprendimiento autónomo, está recogido en la 1ª Estrategia Integral del Trabajo Autónomo (2022-2025), incluyendo como uno de los objetivos principales conseguir que los autónomos de la Región se conciencien de la necesidad de atender a los Objetivos de Desarrollo Sostenible, alcanzando un nivel de compromiso con los mismos de al menos el 50%.

La RSC es una apuesta por el futuro y la supervivencia empresarial, ya que mejora la percepción de la marca tanto dentro como fuera de ella, optimiza el conocimiento que se tiene de los procesos y todo ello redundará en una mejor calidad de los productos y servicios que se ofrece; así como una mejor comunicación con cada grupo de interés.

El trabajador autónomo también debe contribuir a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas, la mayor alianza de carácter público-privado en materia de sostenibilidad. En concreto, el autoempleo cumple algunas de sus metas, como el aumento de las competencias para acceder al empleo, la eliminación de colectivos vulnerables a través de formación para el empleo, la igualdad y la integración, o la lucha por la inclusión social, económica y política, así como la adopción de políticas fiscales, salariales y de protección social para mejorar los derechos del colectivo.

Los ámbitos de actuación de la RSC en el trabajo autónomo abarcan prácticamente toda su actividad, desde la integridad en los negocios a través de un código ético de conducta y el compromiso con la estabilidad, la seguridad y el bienestar de los trabajadores, y la gestión medioambiental.

El escenario internacional es y seguirá siendo cambiante y complejo. Por todo ello, defendemos un modelo de trabajo sólido, coherente y responsable para lograr la plena sostenibilidad. Ofrecer bienestar y calidad de vida en la sociedad y en el entorno en el que operamos es el propósito que marca nuestro camino a seguir.

Porque pensamos que la RSC es el camino; pero la sostenibilidad es la meta. Gracias por dejarnos ayudarnos en el apasionante camino del autoempleo y el emprendimiento.

## INTRODUCCIÓN

**EN LOS ÚLTIMOS  
AÑOS SE HA  
HECHO PATENTE  
LA NECESIDAD DE  
QUE TODOS/AS  
CONTRIBUYAMOS  
A LOGRAR UNA  
SOCIEDAD MÁS JUSTA  
E IGUALITARIA, ASÍ  
COMO RESPETUOSA  
CON EL MEDIO  
AMBIENTE.**

# El sector privado y empresarial se ha sumado a esta misión a través de la Responsabilidad Social Corporativa (RSC), también llamada Responsabilidad Social Empresarial (RSE) o Responsabilidad Ambiental, Social y en Gobernanza (RASG).

Dadas las diferentes acepciones, en el año 2015, con la presentación de la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) por parte de la ONU, se acuña también el término de “Responsabilidad y Sostenibilidad de la Empresa”, o RSE 2.0. A los efectos de esta guía utilizaremos simplemente las siglas RSC.

Nuestro objetivo es acercar la RSC a los emprendedores y autónomos, dándoles las herramientas necesarias para la implantación de prácticas y acciones socialmente responsables. Las espe-

ciales características de las condiciones laborales y del trabajo que realizan las personas autónomas hacen necesaria una adaptación de las metodologías de RSC, que, aunque ya han sido ampliamente desarrolladas desde hace más de una década, siempre han estado dirigidas a las grandes empresas.

Solo recientemente se ha comenzado a trabajar la RSC desde el punto de vista de las Pequeñas y Medianas Empresas (PYMES). Sin embargo, aún no se ha prestado la suficiente atención a lo que la comunidad de las personas autónomas puede hacer respecto a la RSC, y lo que es más importante, cómo pueden hacerlo. El compromiso con este camino no tendrá únicamente un impacto positivo sobre el bien común, la sociedad y el planeta, sino que, además, como se demostrará en esta guía, conllevará beneficios para el propio autónomo: la RSC implica una mejora en la forma de trabajar que garantice la sostenibilidad del trabajo y la prosperidad en las relaciones con todos los actores de nuestro entorno laboral.

Esta guía, por tanto, se estructura de la siguiente manera:

**A**  
En primer lugar, se explicará el concepto de RSC, incidiendo en su utilidad y ventajas para el emprendedor y autónomo.

**B**  
Se establecerá una metodología dispuesta en fases que ayuden a llevar a cabo este procedimiento de implementación.

**C**  
Se proporcionarán unas herramientas y materiales en las que el autónomo podrá apoyarse para llevarlas a cabo.

**Esperamos que la lectura de esta guía sea útil tanto para aquellos que ya estaban decididos a actuar, pero no sabían cómo hacerlo, como para los que necesitan un impulso para sumarse a la causa.**

# ÍNDICE DE CONTENIDOS

P. 10

# 01

**QUÉ ES LA RSC Y  
PARA QUÉ SIRVE**

P. 18

# 02

**LOS  
TRABAJADORES  
AUTÓNOMOS EN  
LA REGIÓN DE  
MURCIA**

P. 22

# 03

**ÁMBITOS DE  
APLICACIÓN  
EN EL TRABAJO  
AUTÓNOMO**





P. 30

# 04

**CÓMO  
COMENZAR CON  
LA RSC**

P. 38

# 05

**10 ACCIONES  
PARA EMPEZAR**

P. 46

# 06

**MATERIALES DE  
AYUDA**



# QUÉ ES LA RSC Y PARA QUÉ SIRVE



Analicemos, en primer lugar, el concepto teórico de RSC. La Unión Europea (UE), aprobó en el año 2001 el Libro verde sobre RSE, en el que se define el concepto de responsabilidad social

como “la integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores”.

Los rasgos principales que podemos extraer de esta y otras definiciones para ayudarnos a entenderla mejor son:

**EL CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES LEGALES DE CUALQUIER TIPO NO ES ESTRICTAMENTE RSC, ESTA DEBE IR MÁS ALLÁ, APLICARSE DE FORMA VOLUNTARIA.**

**LA RSC NO SE CENTRA EN UN ÚNICO ÁMBITO, SINO QUE ABORDA TEMAS AMBIENTALES, SOCIALES, ECONÓMICOS, ÉTICOS, DE RESPETO A LOS DERECHOS HUMANOS, ETC.**

**LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RSC DEBE ESTAR BASADA EN LAS PREOCUPACIONES, NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS ACTORES CON LOS QUE NOS RELACIONAMOS DURANTE NUESTRA ACTIVIDAD EMPRESARIAL.**

**EL OBJETIVO PRINCIPAL DE LA RSC ES GESTIONAR LOS IMPACTOS, TANTO POSITIVOS COMO NEGATIVOS, QUE NUESTRA ACTIVIDAD PRODUCE EN TODO EL ENTORNO.**

A pesar de que tanto en el mencionado Libro Verde como en siguientes comunicaciones sobre RSC esta no parece estar dirigida de manera expresa a los emprendedores ni autónomos, la voluntad de la UE es que este enfoque sea asumido por todo el sector empresarial. De hecho, sí que se menciona la importancia de que las pequeñas y medianas empresas (PYMES) la asuman, al ser fundamentales en su contribución a las economías nacionales y, especialmente, por su relación tan directa y cercana con los consumidores y el resto de agentes de la sociedad a nivel local. Estos rasgos son sin duda compartidos y aplicables también a los autónomos, dándoles así un mayor grado de apoyo y sensibilización en la difusión de sus buenas prácticas.

También encontramos referencias de ámbito europeo sobre la RSC en las PYMES como es la Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo al Consejo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones en octubre de 2011 denominado “la Estrategia renovada de la UE para 2011-2014 sobre la responsabilidad social de las empresas”, donde se menciona la vinculación de la RSC en PYMES mediante el programa de acción.

En la actualidad, la RSC ha tomado un valor esencial en la gestión empresarial, resultando muy atractiva para los administradores de negocios la realización de acciones socialmente responsables, no solo por sus beneficios en el ámbito económico, sino también en el reputacional. Siguiendo la tendencia de los organismos internacionales como la UE o la ONU, además, los gobiernos y las Administraciones Públicas cada vez tratan de promover más este tipo de iniciativas. La RSC, a pesar de ser un concepto anterior, guarda una gran relación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y la Agenda 2030 que Naciones Unidas aprobó en 2015.

La agenda 2030 está constituida por 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible que representan los principios básicos para poner fin a la pobreza, proteger el planeta y garantizar que todas las personas gocen de paz y prosperidad, son, por tanto, el plan maestro para conseguir un futuro sostenible para todos. Y para no dejar a nadie atrás, es importante que logremos cumplir con cada uno de estos objetivos en el año 2030.

LOS 17 OBJETIVOS PARA TRANSFORMAR EL MUNDO SON:



# OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

12

GUÍA DE RSC PARA AUTÓNOMOS



## OBJETIVO 1

### FIN DE LA POBREZA

Poner fin a la pobreza en todas sus formas en todo el mundo. Se espera reducir a la mitad la proporción de personas que viven en la pobreza y garantizar que todos los habitantes del planeta tengan los mismos derechos.



## OBJETIVO 2

### HAMBRE CERO

Poner fin al hambre, lograr la seguridad alimentaria y la mejora de la nutrición y promover la agricultura sostenible. La nutrición deficiente provoca el 45% de las muertes de menores de 5.



## OBJETIVO 3

### SALUD Y BIENESTAR

Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades. Una de las principales metas es reducir la tasa mundial de mortalidad materna a menos de 70 por cada 100.000 nacidos vivos.



## OBJETIVO 4

### EDUCACIÓN DE CALIDAD

Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos. Se velará por que todos los niños tengan una enseñanza primaria y secundaria completa, gratuita, equitativa y de calidad.



## OBJETIVO 5

### IGUALDAD DE GÉNERO

Lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y las niñas; eliminando todas las formas de violencia contra todas las mujeres y las niñas en los ámbitos público y privado, incluidas la trata y la explotación sexual.



#### OBJETIVO 6

### AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO

Garantizar la disponibilidad de agua y su gestión sostenible y el saneamiento para todas las personas en el mundo. 884 millones de personas en todo el mundo todavía no tienen acceso a agua potable.



#### OBJETIVO 7

### ENERGÍA ASEQUIBLE Y CONTAMINANTE

Garantizar el acceso a una energía asequible, segura, sostenible y moderna para todos. Una de cada cinco personas no tienen acceso a la electricidad moderna.



#### OBJETIVO 8

### TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos. El fin es un crecimiento del producto interno bruto de al menos el 7% anual en los países menos adelantados.



#### OBJETIVO 9

### INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA

Construir infraestructuras resilientes, promover la industrialización inclusiva y sostenible y fomentar la innovación para apoyar el desarrollo económico y el bienestar humano, con especial hincapié en el acceso equitativo y asequible para todos.



#### OBJETIVO 10

### REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES

Reducir la desigualdad en y entre los países. Lograr progresivamente y mantener el crecimiento de los ingresos del 40% más pobre de la población a una tasa superior a la media nacional.



#### OBJETIVO 11

### CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES

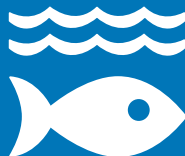
Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles.

**OBJETIVO 12****PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES**

Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles para reducir a la mitad el desperdicio mundial de alimentos.

**OBJETIVO 13****ACCIÓN POR EL CLIMA**

Adoptar medidas urgentes contra el cambio climático mediante la educación y sensibilización de las personas y la negociación de acuerdos y medidas nacionales e internacionales para actuar todos juntos contra el cambio climático; minimizando su impacto en la vida de las personas.

**OBJETIVO 14****VIDA SUBMARINA**

Conservar y utilizar en forma sostenible los océanos y mares. Desde hace 150 años, la acidificación de los océanos ha aumentado un 30%, afectando a la vida marina. Por este motivo, para el año 2020 se espera al menos conservar por lo menos el 10% de las zonas costeras y marinas.

**OBJETIVO 15****VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES**

Proteger los bosques y luchar contra la desertificación, creando leyes para preservar los ecosistemas a nivel mundial, reduciendo la degradación ambiental y conservando la diversidad biológica.

**OBJETIVO 16****PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS**

Promover sociedades pacíficas y mejor acceso a la justicia. Es necesario poner fin al maltrato, la explotación, la trata, la tortura y todas las formas de violencia, reduciendo las tasas de mortalidad.

**OBJETIVO 17****ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS**

Fortalecer y revitalizar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible. Solo Dinamarca, Luxemburgo, Noruega y Suecia y Reino Unido cumplen el compromiso de destinar un 0,7% de su ingreso nacional bruto a la ayuda oficial al desarrollo.

# Todas las acciones de la RSC se pueden enmarcar en alguna meta u objetivo de los ODS.

Los poderes públicos a nivel nacional, regional y local están cada vez más comprometidos con el desarrollo sostenible, y su misión de impulsarla en todos los ámbitos tiene como consecuencia que quienes trabajen en esta línea cuentan con un importante apoyo institucional. Así, subvenciones, ayudas, licitaciones, o contratos promulgados por los gobiernos estarán, en muchos casos, condicionados por ciertos requisitos medioambientales, sociales o económicos ligados a los ODS.

Así, podría decirse que los ODS es el fin, y la RSC, los medios.

Además, esta preocupación por la sostenibilidad del planeta y el bienestar social puede verse también en el cambio de paradigma y de tendencias de los hábitos del consumidor, ya que adquiere especial relevancia el cómo se hacen las cosas, cómo se trabaja o cómo un negocio se relaciona con sus grupos de interés, traduciéndose esto en una repercusión sobre los beneficios empresariales. En consecuencia, hablar de RSC es hablar de una inversión de futuro y, para ello, vamos a concretar algunos de los beneficios, tanto tangibles como intangibles, que estas prácticas pueden suponer al trabajo autónomo.

**IMAGEN POSITIVA  
ANTE CLIENTES**



**CREDIBILIDAD, PRESTIGIO  
Y FIDELIZACIÓN**

Cuando se realizan prácticas de RSC, estas quedan grabadas en los consumidores y en la sociedad, valorándose en general como acciones positivas. Esto genera credibilidad y prestigio a la "marca", la cual pasará a asociarse con el cuidado por el planeta y las personas.

Para aquellos compradores o consumidores concienciados con estas cuestiones, esto puede sin duda convertirse en un factor de fidelización, traduciéndose en un aumento de las ventas y, por tanto, de los beneficios económicos.

## DIFERENCIACIÓN DE LA EMPRESA/MARCA SOBRE LAS DEMÁS

## VENTAJA COMPETITIVA

El consumidor está cada vez más concienciado sobre los problemas sociales y medioambientales de la población y el planeta, asumiendo, en cierta medida, la RSC en sus elecciones de compra. Los criterios de sostenibilidad cada vez tienen más peso en sus hábitos y decisiones como consumidores. Así, una gestión responsable de los productos o servicios que ofrecemos puede suponer

un salto de calidad para los competidores, diferenciando la marca hasta posicionarla como referente.

*\*Para lograr el máximo aprovechamiento de este beneficio, las acciones de responsabilidad social deben ir unidas a una eficiente estrategia de comunicación. Esta cuestión será también abordada más adelante en la Guía.*

## REDUCCIÓN DE LOS GASTOS EN RECURSOS Y SUMINISTROS

## MAYOR RENTABILIDAD EMPRESARIAL

Desde el punto de vista medioambiental, llevar a cabo prácticas sostenibles puede suponer un ahorro económico en los costes energéticos y de los suministros necesarios para desarrollar nuestra

actividad laboral. Así, pequeñas mejoras medioambientales, como la utilización de bombillas de bajo consumo, puede suponer a la larga un verdadero impacto positivo sobre la rentabilidad empresarial.

## INVERSIONES EN TRANSICIÓN ECOLÓGICA Y PROYECTOS SOSTENIBLES

## NUEVAS POSIBILIDADES DE FINANCIACIÓN

Aunque en un primer momento puede parecer que la transformación ecológica de nuestro negocio puede conllevar unos gastos inasumibles para un autónomo, esta impresión no es correcta ni tiene por qué suponer una verdadera barrera. Entidades públicas y privadas, e incluso

organizaciones internacionales como la Unión Europea, ven cada vez más atractiva la financiación y apoyo para la implementación de acciones de sostenibilidad en los negocios. Es por ello que debe mirarse como una oportunidad para el cambio.



## ACCESO A LA CONTRATACIÓN PÚBLICA



## NUEVAS OPORTUNIDADES DE NEGOCIO

Cada vez son más los gobiernos o entidades públicas y privadas que incorporan en sus cláusulas requisitos de sostenibilidad y RSC como criterios

de valoración y mejora para seleccionar a los adjudicatarios en los procesos de contratación pública.

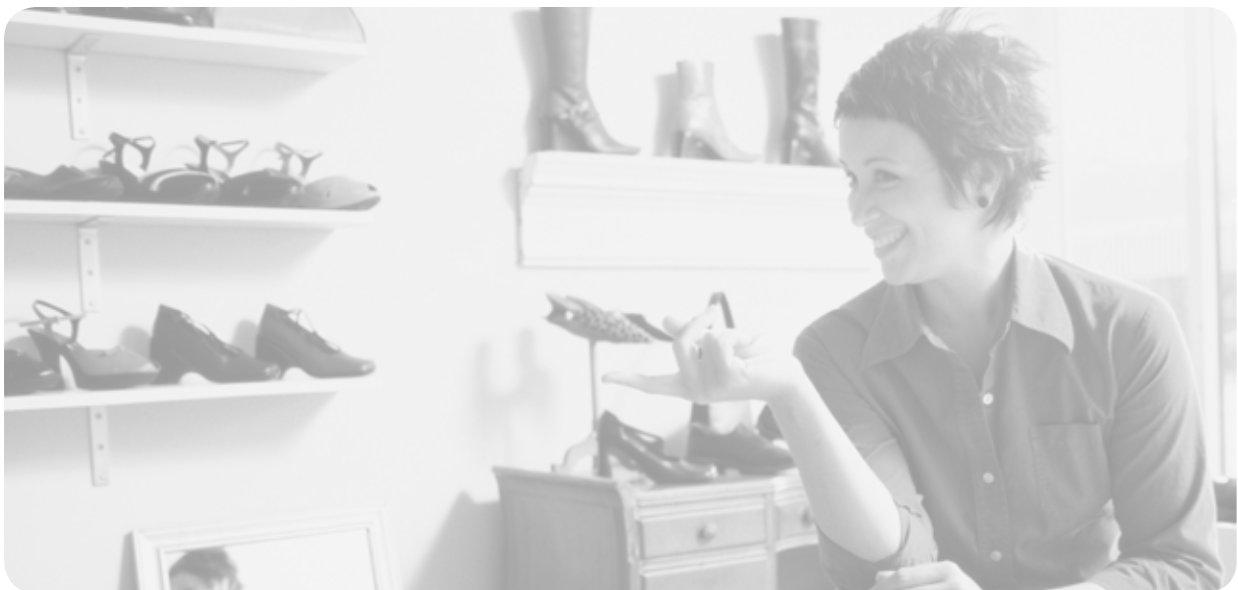
## MEJORA EN LA MOTIVACIÓN DE LOS TRABAJADORES/AS



## CAPTACIÓN Y RETENCIÓN DEL TALENTO

A la hora de realizar un proceso de selección de personal, es más probable que consigamos atraer a mejores candidatos y más comprometidos si estos observan una actitud socialmente responsable por parte del empleador. Es un hecho demostrado que la percepción por parte de los empleados de la realización de acciones destinadas a cuidar su bienestar produce un aumento de la productividad. Cuando la RSC está plenamente interio-

rizada en la gestión de nuestro trabajo, además, lleva aparejada una minimización de riesgos. En el ámbito laboral, la gestión de recursos humanos siguiendo los principios de la RSC respecto a los trabajadores evitará o puede reducir cualquier queja, denuncias, bajas por enfermedad laboral... Además, por supuesto, de ayudar a la creación de un buen ambiente en el lugar de trabajo.



# **LOS TRABAJADORES AUTÓNOMOS EN LA REGIÓN DE MURCIA**



**Para centrar las metodologías más adecuadas para la implementación de la RSC en el trabajo de los autónomos, vamos a observar primero cuál es la posición que estos profesionales ocupan en el mercado laboral de la Región de Murcia, y cuáles son las características que predominan.**

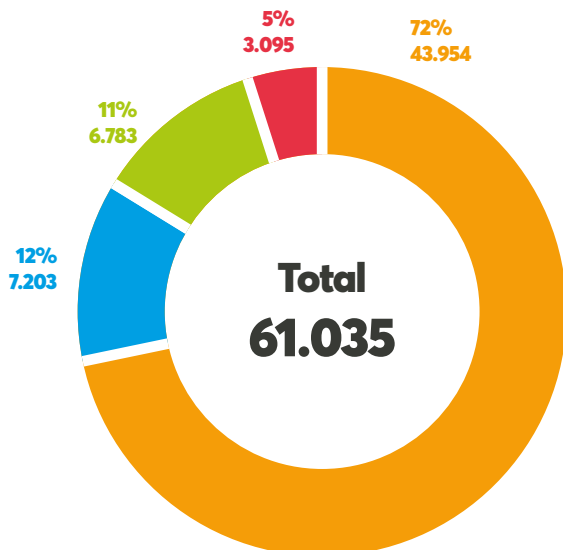
Los siguientes datos se han obtenido a partir de un Informe del Ministerio de Trabajo y Economía Social de España. Encontramos que, a fecha de 31 de diciembre de 2021, en Murcia existen:

**103.731**  
**afiliados por cuenta propia en la Seguridad Social**

**103.576**  
**en el Régimen Especial de Trabajadores Autónomos.**

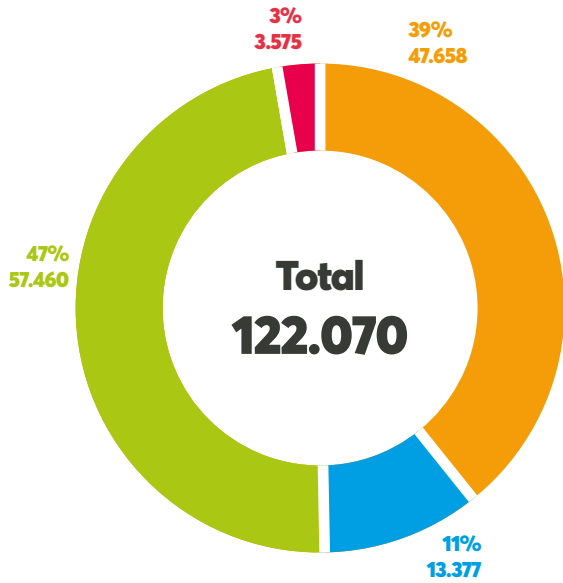
De esa cifra, encontramos que 61.035 son empresarios/as individuales, mientras que 42.696 se encuentran integrados en sociedades mercantiles, cooperativas u otras entidades societarias, son colaboradores familiares o están registrados como parte de algún colectivo especial de trabajadores.

En nuestra región se encuentran el 3,1% del total de autónomos de España. El perfil laboral mayoritario que encontramos es el del autónomo que trabaja en el sector servicios, sin asalariados a su cargo, con una sola actividad y 5 años o más en su negocio, cotizando por la base mínima.



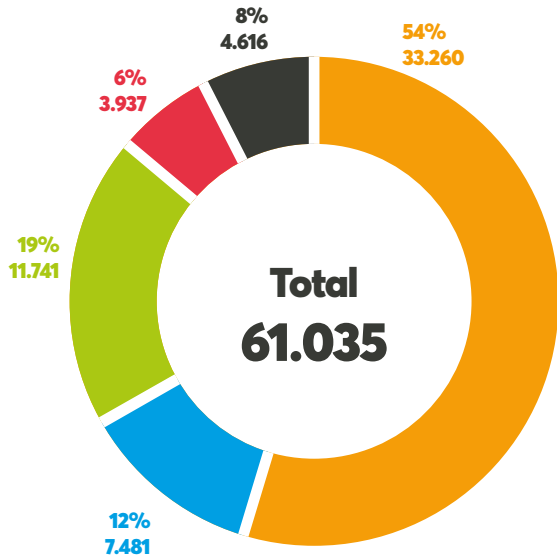
**POR SECTORES DE ACTIVIDAD:**

- AUTÓNOMOS EN SERVICIOS
- AUTÓNOMOS EN AGRICULTURA
- AUTÓNOMOS EN CONSTRUCCIÓN
- AUTÓNOMOS EN INDUSTRIA



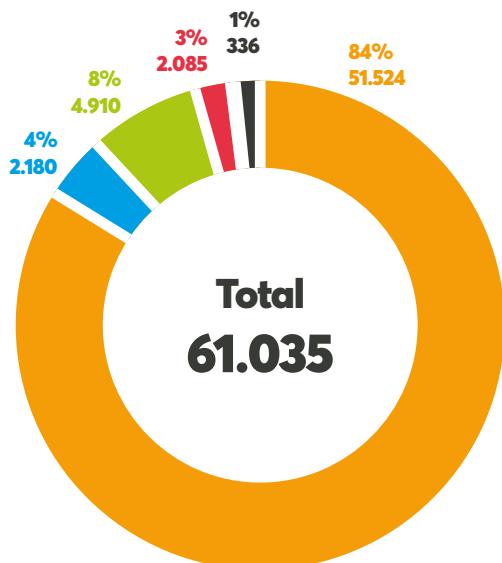
### POR SITUACIÓN PROFESIONAL:

- SIN ASALARIADOS
- CON ASALARIADOS
- SIN PLURIACTIVIDAD
- CON PLURIACTIVIDAD



### POR ANTIGÜEDAD EN EL NEGOCIO:

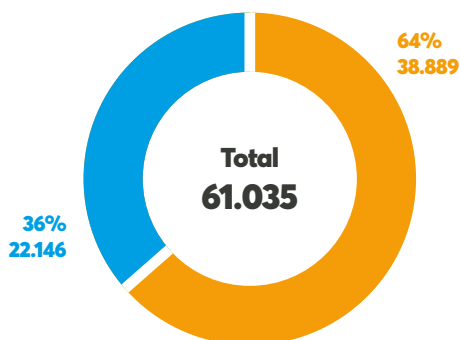
- CON 5 O MÁS AÑOS
- DE 3 A 5 AÑOS
- DE 1 A 3 AÑOS
- DE 6 A 11 MESES
- MENOS DE 6 MESES



### POR BASE DE COTIZACIÓN:

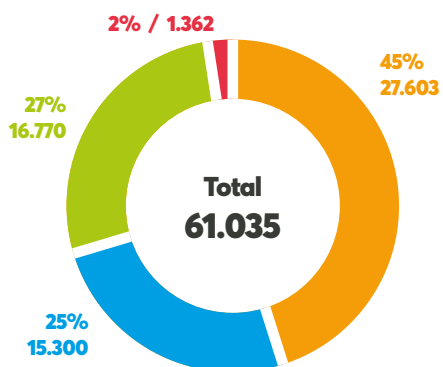
- BASE MÍNIMA
- ENTRE 1,5 Y 2 BASE MÍNIMA
- ENTRE B/MÍNIMA Y 1,5 B/MÍNIMA
- ENTRE 2 Y 3 B/MÍNIMA
- MÁS DE 3 VECES B/MÍNIMA

En cuanto al estudio de la demografía de los autónomos de la Región de Murcia, encontramos que la mayoría de estos son varones entre 40 y 54 años (aunque hay que destacar una importante presencia de autónomos en la franja de entre 25 y 39 años) y españoles.



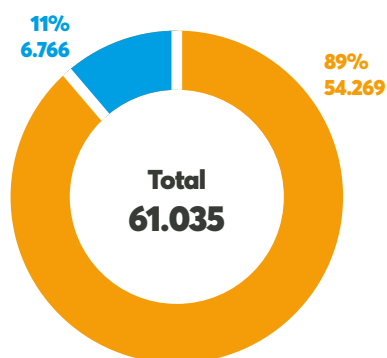
### POR SEXO:

- VARONES
- MUJERES



### POR EDAD:

- DE 40 A 54 AÑOS
- DE 35 A 39 AÑOS
- DE 55 O MÁS AÑOS
- MENORES DE 25 AÑOS



### POR NACIONALIDAD:

- ESPAÑOLES
- EXTRANJEROS

La Unión de Profesionales y Trabajadores Autónomos (UPTA) publicó, en el año 2021, el estudio a nivel nacional denominado “El grado de integración de prácticas de responsabilidad social en las personas trabajadoras autónomas y pequeñas empresas”. Dicho trabajo tiene como objetivo principal analizar en profundidad la integración de prácticas de responsabilidad social entre el colectivo y, también, dar a conocer los beneficios que dicha integración pudiera tener en sus negocios.

El estudio concluye que “de la encuesta realizada por UPTA a más de 2.000 profesionales autónomos/as, el 70% de las personas encuestadas manifiestan saber qué es la responsabilidad social empresarial”.

Sin embargo, cree necesario disponer de un amplio abanico de herramientas al alcance del trabajo autónomo, para mejorar sustancialmente su posición estratégica respecto a la consolidación y crecimiento empresarial.

Desde UPTA son conscientes de la falta de información dirigida al colectivo de autónomos/as relativas a acciones de responsabilidad social. Creen necesario visibilizar las prácticas responsables para mejorar su imagen en la gestión y posicionamiento en aras de mejorar su competitividad, la diferenciación, innovación y creación de valor para todos sus grupos de interés.

# ÁMBITOS DE APLICACIÓN DE LA RSC EN EL TRABAJO AUTÓNOMO



# La RSC abarca principalmente tres ámbitos de aplicación: económico, social y medioambiental.

Sin embargo, una de sus características es su transversalidad y pluridimensionalidad, de forma que debe tenerse en cuenta que todas las acciones que llevemos a cabo pueden impactar en varios ámbitos

de forma conjunta, y que las acciones sobre un ámbito no deben perjudicar lo logrado en otro.

**IMAGINEMOS QUE, PARA OBTENER UNA MAYOR RENTABILIDAD EN NUESTROS PRODUCTOS Y PODER SUBIR EL SUELDO DE NUESTROS EMPLEADOS DECIDIMOS REDUCIR LOS COSTES DE PRODUCCIÓN CAMBIANDO EL MATERIAL QUE SOLÍAMOS UTILIZAR POR OTRO MÁS BARATO. DICHO MATERIAL, SIN EMBARGO, CONTIENE COMPONENTES QUÍMICOS PERJUDICIALES PARA EL MEDIO AMBIENTE. EN ESTE CASO, POR TANTO, AUNQUE CREEMOS ESTAR TRABAJANDO PARA MEJORAR LAS CONDICIONES DE NUESTROS TRABAJADORES (ÁMBITO SOCIAL), NUESTRA ACTUACIÓN TIENE COMO CONSECUENCIA UN IMPACTO NEGATIVO SOBRE EL ÁMBITO MEDIOAMBIENTAL.**

En otras ocasiones hay acciones de RSC que suponen ganar en todos los ámbitos. Por ejemplo, decidimos, a final de año hacer un regalo a nuestros mejores clientes. Para ello, acudimos a una empresa dedicada a la producción de distintos

tipos de obsequios elaborados únicamente a partir de materiales reciclados. En este segundo ejemplo, al contrario que en el primero, con una sola acción estamos influyendo de forma positiva en distintos ámbitos.

## ¿DÓNDE ENTRA LA ÉTICA?

La conducta o comportamiento ético es un punto de inicio para las acciones socialmente responsable, que además tiene cabida en todos los ámbitos: debe darse de forma transversal en toda la actividad empresarial. Este comportamiento ético incluye valores individuales y personales, como la honestidad, tolerancia, empatía o incluso emprendimiento e innovación, así como valores colectivos, como el compromiso social, la mejora continua, el trabajo en equipo, conciencia medioambiental, etcétera.

No se puede aplicar la RSC sin que la ética esté presente en la práctica diaria del autónomo, en su relación con los trabajadores, con sus clientes y sus proveedores. Debe ser un compromiso permanente.

Mientras que, en muchas empresas, especialmente las de gran tamaño, se cuenta con un Código Ético o Código de Buen Gobierno que refleje los valores éticos y la forma en la que debe actuar cualquier miembro de la empresa, debido a las particularidades del autónomo, la elaboración y publicación de un documento de este estilo no sería necesario. Las grandes empresas además suelen contar con la figura del “corporate compliance” que vela por el cumplimiento normativo y el mantenimiento de las medidas de prevención de las situaciones de riesgo también en materia de RSC. Por tanto, será suficiente con que el autónomo tenga claro los principios y valores que quiere asumir en su actividad laboral, y que en el caso de que cuente con empleados, se los transmita para

que actúen de la misma forma y que vele por su continuo cumplimiento.

Partiendo de estas premisas, en este apartado se va a analizar de qué forma el trabajo diario del autónomo en su negocio puede incidir en los distintos ámbitos, así como analizar las formas de abordarlos desde la perspectiva de la RSC.

Y para ello sería interesante que el autónomo defina cuales van a ser los valores que va a aplicarlos en su actividad empresarial.

# ÁMBITO ECONÓMICO

Este ámbito tiene una relación directa con la rentabilidad y beneficios de la empresa en términos económicos, así como con su contribución e impulso al mercado de trabajo y a la economía a nivel local, regional y nacional.

Debemos recordar aquí que una de las características de la RSC es precisamente ir más allá de las obligaciones legales.

Por tanto, el mero hecho de cumplir la legislación fiscal (tributaria, seguridad social...) o de cualquier otro tipo en ningún caso puede considerarse como parte de nuestras acciones de RSC.

Sí que podríamos hablar, sin embargo, del impacto del trabajo de los autónomos en los siguientes aspectos del ámbito económico:

.....  
**TRANSPARENCIA EN LA GESTIÓN CONTABLE DE LOS GASTOS Y PRESUPUESTOS (POR EJEMPLO, MEDIANTE LA INDICACIÓN DEL COSTE DE CADA CONCEPTO EN LAS FACTURAS/PRESUPUESTOS QUE LES HAGA A LOS CLIENTES).**  
.....

.....  
**EVITAR COMPORTAMIENTOS DE COMPETENCIA DESLEAL, PROMOVRIENDO ASÍ UNA ECONOMÍA JUSTA Y SOSTENIBLE BASADA EN EL LIBRE MERCADO.**  
.....

.....  
**CONTRIBUCIÓN, DENTRO DE NUESTRAS POSIBILIDADES, A LA CREACIÓN DE PUESTOS DE TRABAJO DE CALIDAD.**  
.....

.....  
**FOMENTO DESDE NUESTRO ÁMBITO DE TRABAJO DE LA INNOVACIÓN, EL USO DE NUEVAS METODOLOGÍAS, LA INVERSIÓN EN SERVICIOS DIGITALES... QUE AYUDEN A MODERNIZAR EL SISTEMA ECONÓMICO Y PRODUCTIVO.**  
.....

## EJEMPLO

# A

**Si eres un electricista, pintor o fontanero, puedes trabajar con una tablet o dispositivo electrónico portátil que te permita elaborar el presupuesto en el mismo momento de la visita al cliente; así, consigues una mejora en la gestión del trabajo con ahorro de tiempos y da una imagen de profesionalidad y transparencia. También puedes emitir la factura de manera digital, ahorras papel y mejoras la gestión de tu negocio.**

## EJEMPLO

# B

**Si eres abogado, u otra profesión en el que, antes de contratar propiamente tus servicios, es el cliente el que suele hacer una visita previa a tu lugar de trabajo, publica en tu web las tarifas generales. De esta manera mejora la imagen de transparencia, además de evitar que, si un cliente no está de acuerdo con ellas, se desperdicie el tiempo de esa visita.**



# ÁMBITO SOCIAL

Este ámbito está enfocado a las relaciones sociales del profesional, tanto dentro y como fuera de su lugar de trabajo.

Podemos mencionar, en primer lugar, la relación con los clientes, con los siguientes asuntos que se pueden tratar:

.....  
**SEGURIDAD DEL PRODUCTO/SERVICIO QUE OFRECEMOS, EVITANDO QUE EL CLIENTE PUEDA SUFRIR CUALQUIER DAÑO O PERJUICIO.**  
.....

.....  
**ORIENTACIÓN EN LA ADQUISICIÓN DE NUESTROS PRODUCTOS/SERVICIOS, EVITANDO CUALQUIER INFORMACIÓN QUE PUEDA SER ENGAÑOSA Y NO VERAZ.**  
.....

.....  
**SERVICIO POST-VENTA ADECUADO, GARANTÍAS EFECTIVAS, PLAZOS DE DEVOLUCIÓN...EL CLIENTE TENGA LA CONFIANZA DE QUE SERÁ CUBIERTO ANTE CUALQUIER INCIDENCIA QUE SUFRA.**  
.....

.....  
**MEJORA CONTINUA DEL PRODUCTO/SERVICIO PARA SATISFACER LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES. INNOVACIÓN Y ADAPTACIÓN DE LOS PRODUCTOS O SERVICIOS A LOS CAMBIOS DE TENDENCIAS O DE NECESIDADES.**  
.....

## EJEMPLO

C

Si eres informático y tienes un local de reparación de aparatos electrónicos, software y hardware, publica en tu web información actualizada de los tiempos medios de servicio de post-venta e informa sobre las garantías de los productos. Estas acciones generan prestigio y credibilidad.

.....

## EJEMPLO

D

Si tienes un comercio al por menor de alimentación como pescadería, frutería o carnicería, proporciona información sobre los productos que ofreces, su origen, sus cualidades y su estado de conservación. Enseñar al cliente generará confianza en tu negocio .

Por otra parte, debemos prestar atención a las relaciones con los empleados, en el caso de que los tenga, y todas aquellas medidas relacionadas con sus condiciones laborales y su desarrollo personal que pueden contribuir a mejorar su satisfacción y rendimiento:

.....  
**MEDIDAS DE CONCILIACIÓN FAMILIAR (POSIBILIDAD DE TELETRABAJO, COMPATIBILIDAD DE TURNOS, FLEXIBILIDAD DE HORARIOS).**  
.....

.....  
**SEGURIDAD E HIGIENE DEL CENTRO DE TRABAJO Y HERRAMIENTAS QUE USEN LOS TRABAJADORES.**  
.....

.....  
**IGUALDAD DE TRATO ENTRE HOMBRES Y MUJERES (TAMBIÉN, POR SUPUESTO, EN RELACIÓN A CUALQUIER OTRO FACTOR DISCRIMINATORIO, COMO LA ETNIA, LA ORIENTACIÓN SEXUAL, CREENCIAS RELIGIOSAS...).**  
.....

.....  
**INTRODUCCIÓN DE MÉTODOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS PACÍFICAMENTE Y MECANISMOS PARA SU DETECCIÓN, COMO LA UNIDAD DE MEDIACIÓN INTRAJUDICIAL MURCIA DEPENDIENTE DEL TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA (TSJ).**  
.....

.....  
**RECONOCIMIENTO, YA SEA DE FORMA MATERIAL O NO, POR EL TRABAJO REALIZADO Y QUE EL EMPLEADO VEA LA POSIBILIDAD DE CRECIMIENTO EN EL NEGOCIO.**  
.....

.....  
**FORMACIÓN CONTINUA. SIEMPRE QUE SEA POSIBLE, SE AYUDARÁ O FACILITARÁ A LOS EMPLEADOS SEGUIR INSTRUYÉNDOSE Y AVANZAR EN SU CARRERA PROFESIONAL.**  
.....

### **EJEMPLO**

**E**

**Si eres diseñador gráfico y cuentas con empleados a tu cargo, ofréceles flexibilidad, un horario que se adapte a sus necesidades, o trabajar por proyectos y objetivos en lugar de horas. Mejorará el clima laboral, así como la productividad y el sentimiento de pertenencia al equipo.**

.....

### **EJEMPLO**

**F**

**Si tienes una clínica odontológica, ayuda a la formación de tus empleados: ellos podrán crecer profesionalmente y te permitirá ampliar la carta de servicios.**

.....

### **EJEMPLO**

**G**

**Si tu negocio ofrece servicios de organización de eventos, elabora un plan de resolución de conflictos o reducción del estrés. Ayudará al negocio a solventar situaciones complejas derivadas de los tiempos de ejecución de la actividad.**

Aunque se trate de una relación más abstracta a priori, debemos ser conscientes de que el trabajo del autónomo tiene también un impacto sobre el conjunto de la sociedad, pudiendo implicarse con esta de distintas maneras:

**PATROCINIO O MECENAZGO. EL APOYO DE MANERA ECONÓMICA A CAUSAS SOCIALES ES UNA FORMA HABITUAL DE RELACIONARSE CON LA SOCIEDAD QUE LE RODEA. BUSCAR AQUELLAS INICIATIVAS QUE ESTÉN MÁS VINCULADAS A LA ESENCIA DEL NEGOCIO, GESTARÁ LAZOS DE UNIÓN.**

**PARTICIPACIÓN EN CAUSAS BENÉFICAS PROMOVIDAS POR ENTIDADES DEL TERCER SECTOR COMO ONGS LOCALES ES UNA FORMA DE ACERCARSE A LOS PROBLEMAS Y NECESIDADES DEL ENTORNO.**

**ASOCIACIONISMO. PARTICIPAR EN ASOCIACIONES VECINALES Y DE COMERCIANTES ES UNA FORMA DE CONOCER LA PROBLEMÁTICA DEL BARRIO, ASÍ COMO SUS INQUIETUDES.**

## EJEMPLO



**Si cuentas con un negocio de venta cara al público, pon información en tu local sobre acciones solidarias que realicen ONGs o asociaciones (carteles, panfletos...).**

## EJEMPLO



**Si tienes una escuela infantil, promueve entre la comunidad de padres y madres la creación de un grupo de educación en valores medioambientales y sociales, para hacer actividades prácticas con los niños, como una forma de enseñar los valores de la RSC desde la infancia y crear vínculos y lazos entre padres y niños.**

Estas formas de relacionarse con el entorno más cercano pueden servir como vías de comunicación a la vez de acciones de implementación de la RSC.



# ÁMBITO MEDIOAMBIENTAL

Este ámbito es al que desde hace unos años se ha prestado más atención, ya que cada vez somos más conscientes de que la naturaleza se está viendo amenazada por la actividad humana. Diariamente se puede escuchar cómo el ecosistema terrestre y marítimo se encuentran en peligro y que hay que tomar medidas inmediatas para que ese deterioro no se incremente. Es, por tanto, un ámbito con

soluciones complejas, pero en el que asumiendo ciertas medidas a nivel individual también estaremos contribuyendo.

En algunos casos estas acciones medioambientales suponen una inversión o un coste, pero otras son muy sencillas y solo suponen un cambio de hábitos, como los siguientes:

.....  
**TRANSPORTE MÁS EFICIENTE Y SOSTENIBLE. CON VEHÍCULOS O FLOTAS ELÉCTRICAS O HÍBRIDAS SE CONSEGUIRÁ LA REDUCCIÓN DE LA CONTAMINACIÓN MÁS HABITUAL.**  
.....

.....  
**CONSUMO DE MATERIAS PRIMAS Y MATERIALES (EMBALAJE, PRODUCCIÓN...) SOSTENIBLES O REUTILIZABLES.**  
.....

.....  
**GESTIÓN EFICIENTE DE LOS RESIDUOS, VERTIDOS Y EMISIONES, ASÍ COMO UN FOMENTO DEL RECICLAJE Y LA REUTILIZACIÓN.**  
.....

.....  
**UTILIZACIÓN DE RECURSOS HÍDRICOS Y ENERGÉTICOS RENOVABLES, COMO PUEDE SER AGUA SIN EMBOTELLAR O PLACAS DE ENERGÍA SOLAR.**  
.....

También hay otras acciones puntuales que no entran dentro de la actividad normal de nuestro negocio, pero que podemos decidir asumir, como son la repoblación de algún área forestal, la limpieza de montes, ríos o riberas de basura...

## EJEMPLO

# J

**Si eres taxista, o, en general, necesitas de un medio de transporte para llevar a cabo tu trabajo, apuesta por utilizar un vehículo eléctrico o híbrido. De esta forma ayudarás al medio ambiente reduciendo la contaminación.**

## EJEMPLO

# K

.....  
**Si tienes una gestoría, o cualquier tipo de negocio en el que cuentes con una oficina física, trata de adaptarla para que sea lo más sostenible posible, instalando luces de bajas emisiones, e instalando una fuente de agua para reducir el uso del plástico.**

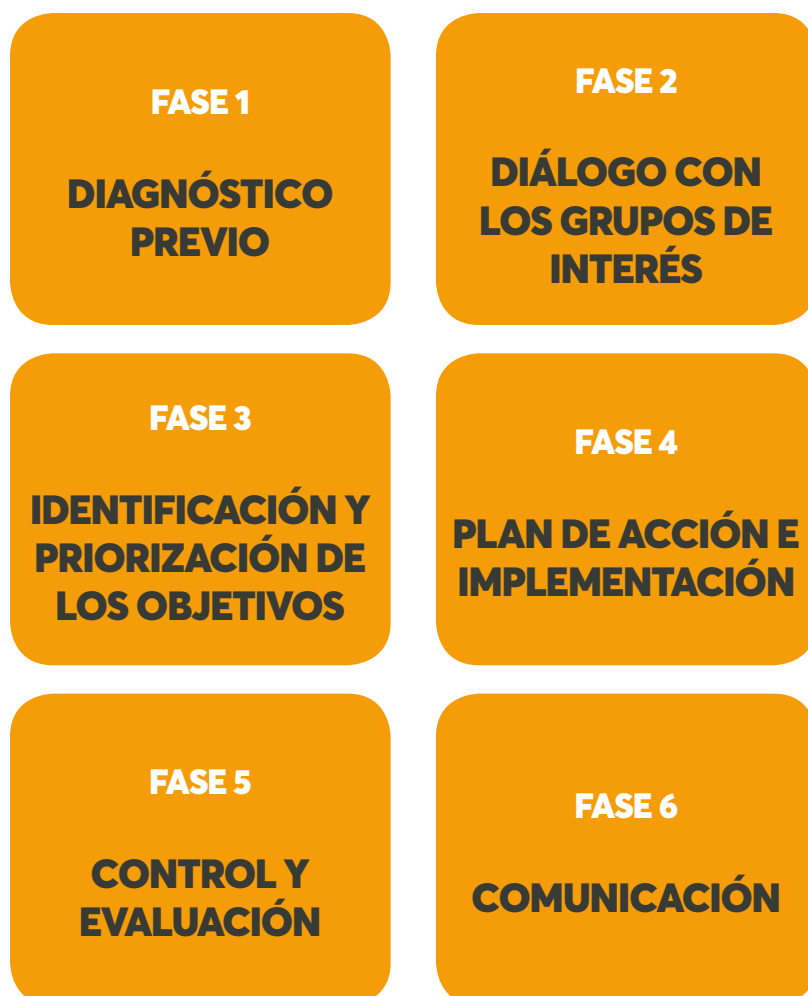


# **CÓMO COMENZAR CON LA RSC**



**Una vez dado el contexto necesario sobre la materia, el trabajador autónomo se preguntará cómo puede comenzar realmente a aplicar estos conceptos. En esta guía vamos a ayudarle con unas pautas o fases para implementar la responsabilidad social.**

Las fases del proceso pueden variar, pero en términos generales se suele hablar de seis fases que son también aplicables para el contexto del autónomo.



# FASE 01

## Diagnóstico previo

En primer lugar, es necesario identificar dónde estamos respecto a la RSC en nuestro negocio, es decir, qué es lo que ya hacemos y cómo lo hacemos.

En muchos casos, dentro de la gestión diaria podrán encontrarse acciones de RSC que no identificábamos como tal. Debemos tratar de reconocer:

.....

**LAS ACCIONES DE RSC QUE YA SE REALIZAN Y LOS ÁMBITOS EN LOS QUE PODRÍAN ENCUADRARSE (RECORDEMOS QUE UNA MISMA ACCIÓN PUEDE TENER CONSECUENCIAS, TANTO POSITIVAS COMO NEGATIVAS, SOBRE MÁS DE UN ÁMBITO).**

.....

**LOS GRUPOS DE INTERÉS DE NUESTRO NEGOCIO, ES DECIR, CON QUIEN NOS RELACIONAMOS EN NUESTRA ACTIVIDAD LABORAL, QUÉ INFLUENCIA TIENEN SOBRE NOSOTROS Y CÓMO LES IMPACTAN NUESTRAS ACCIONES.**

.....

## CLASIFICACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

Aunque para las grandes empresas hay clasificaciones mucho más extensas, en relación con los autónomos hemos seleccionado cinco grupos de interés que suelen darse siempre de forma general

en cualquier actividad laboral. Por supuesto, cada persona autónoma, al leer las siguientes descripciones, distinguirá sin duda cuales de ellos aplican a su negocio y cuáles no:

### CLIENTES

Uno de los objetivos principales de cualquier negocio es la satisfacción del cliente, que sus expectativas y necesidades se vean cumplidas con el producto o servicio que ofrecemos.

El precio que el cliente acepta por la compra de este producto, cada vez más, no está vinculado solo sus características físicas, sino también con la confianza y la imagen que tenga de quien se lo proporciona, e incluso con su proceso de fabricación y materias primas utilizadas.

### PROVEEDORES

Los proveedores son esenciales en la gestión del negocio y, por tanto, son un factor clave en el éxito del producto o servicio que ofrecemos. Generar confianza y sistemas de control en la cadena de producción nos proporcionará una estabilidad y un valor añadido al producto. Recordemos que los impactos de la actividad de nuestros proveedores suponen también un impacto indirecto de nuestro propio negocio.

### EMPLEADOS

La gestión de los recursos humanos es una de las prácticas de RSC más habituales, tratándose además de uno de los grupos de interés más sensibles. Incluso teniendo en cuenta que la gran mayoría de trabajadores autónomos, según los datos examinados, no cuenta con empleados, en el caso de que sí que los tengamos (incluso si se trata de un solo empleado), su gestión debe ser sumamente cuidadosa.

### SOCIEDAD

Cualquier negocio se relaciona de alguna manera con la comunidad, tanto la comunidad local, si es el entorno en el que trabajamos (a través, por ejemplo, de un establecimiento físico para llevar a cabo nuestro trabajo) como de manera más amplia si operamos por medios digitales o en un ámbito mayor. Pueden ser Administraciones Públicas, asociaciones de comerciantes/profesionales, agrupaciones vecinales, etc.



La comunicación, especialmente con la comunidad local, es esencial y mantener ese diálogo permanente permitirá construir alianzas sólidas.

## MEDIO AMBIENTE

Cualquier actividad económica produce impactos, ya sean directos o indirectos, sobre el medio ambiente. Es necesario, por tanto, conocer el impacto ecológico de las actividades industriales y económicas. La clave es gestionar para minimizar el riesgo al medioambiente de manera que no pongamos en riesgo a las generaciones futuras.

**Para llevar a cabo esta fase y obtener un diagnóstico o una radiografía fiable de cómo se encuentra el negocio y saber así con exactitud de qué punto partimos, una gran herramienta es un cuestionario de autodiagnóstico, como el que proporcionamos en el apartado 6 de materiales adicionales: [Cuestionario de percepción del autónomo](#).**

## FASE 02 Diálogo con los Grupos de Interés

Esta fase puede parecer compleja, pero se puede adaptar y simplificar todo lo necesario de manera que se ajuste a las circunstancias de cada autónomo. El principal objetivo en esta fase es saber qué necesitan, qué quieren y qué esperan de nosotros los grupos de interés que influyen sobre mi trabajo; saber y conocer los impactos positivos y negativos que puede generar mi actividad profesional sobre estos grupos y qué les preocupa.

Este diálogo puede adaptarse según el grupo al que queramos dirigirnos, ya que no es igual de fácil comunicarte con un proveedor que con la sociedad. Aquí tenemos algunos sencillos ejemplos para los que se proporcionan documentos completos en el apartado 6 (Materiales de ayuda).

.....  
**CLIENTES:**  
**ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN.**  
.....

.....  
**PROVEEDORES:**  
**ENCUESTAS.**  
.....

.....  
**EMPLEADOS:**  
**ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN, EVALUACIONES, REUNIONES.**  
.....

## FASE 03

### Identificación y priorización de los Objetivos

Una vez obtenidas las demandas, comentarios o necesidades de los diferentes grupos de interés a partir de los procesos y herramientas explicados en el apartado anterior, es necesario analizarlos y priorizarlos para poder categorizarlos por su grado de importancia.

Para realizar esta categorización se puede utilizar el análisis como una herramienta para el análisis estratégico en la toma de decisiones empresariales y que incluya las debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades a las que se enfrenta el autónomo para mejorar la percepción de los grupos de interés en temas de RSC.

Habrán demandas que sean muy fáciles de abordar y que ni siquiera supongan coste alguno, mientras que otras implicarán un mayor esfuerzo. Es posible que nos encontremos también con peticiones sobre cuestiones que ya estamos realizando, pero que no se están comunicando correctamente, y, por lo tanto, el

grupo de interés lo desconoce. Por este motivo, esta fase requiere una reflexión por parte del autónomo en la que evalúe qué demandas satisfarán más a un grupo de interés sin perjudicar a otro. Algunos factores a tener en cuenta al plantearnos estas cuestiones es la influencia real del grupo de interés que se beneficiará principalmente de la medida que nos estamos planteando implantar, así como el coste que esto requerirá, para valorar qué aspectos de la RSC debemos priorizar y atender.

Por ejemplo, los clientes son muy importantes y podría parecer que cualquier demanda que puedan solicitar, a priori, debería cumplirse; pero el respeto al medio ambiente también lo es, y quizás con alguna acción que suponga un menor coste medioambiental, también se puede impactar en los clientes de manera positiva.



## FASE 04

### Plan de Acción e implementación

Una vez seleccionadas las diez (este, por supuesto, es un número aproximativo, pero dependerá del nivel de compromiso que el autónomo quiera adquirir con la RSC) demandas, necesidades o aspectos más relevantes manifestados por los grupos de interés, se pasará entonces al proceso de implementación. Requiere una previa reflexión sobre hacia dónde va encaminado el negocio, cómo queremos trabajar en los próximos años.

Para poder llevar a cabo la implantación de las políticas de RSC en el negocio, es necesario que estas se encuentren alineadas o vinculadas con nuestra actividad empresarial, además de tener una vocación de permanencia en lugar de quedarse en acciones puntuales. Quizás lo más importante para el éxito de este plan de acción sea el compromiso y liderazgo del autónomo o emprendedor. Es decir, es necesario que las acciones que se vayan a implantar garanticen la sostenibilidad del negocio.

### EJEMPLO

**un negocio de mensajería decide adquirir vehículos eléctricos en su flota. Esta acción es una práctica de RSC, pero que, sin un cambio interno de gestión en los plazos, la logística y los tiempos de recarga de los vehículos puede acarrear retrasos en las entregas. Para llevar a cabo esa acción debe querer realmente implantar ese modelo de negocio.**

En muchos casos, puede suponer cambios en la forma de trabajar derivados de la costumbre y que no suponen un coste elevado, mientras que otros pueden acarrear una inversión, pero lo importante es tener en cuenta todas las consecuencias e implicaciones.

En consecuencia, dentro del plan hay que determinar cuáles de estas acciones

se van a realizar, qué objetivos quiero cumplir y la manera de llevarlo a cabo.

Se puede hablar de objetivos generales y luego, si se desea, subdividirlos en otros más específicos. Además, este plan debe incluir el tiempo de implementación y si requiere de presupuesto o financiación.

El plan por tanto contendrá:

**OBJETIVO A CUMPLIR**

**ÁMBITO**

**ACCIONES PROPUESTAS**

**TIEMPO EJECUCIÓN**

**PRESUPUESTO**

**En los materiales de ayuda se puede encontrar un ejemplo de hoja de trabajo del Plan de Acción de la RSC.**

## FASE 05 Control y Evaluación

Es igual de importante planificar la implementación de la RSC que diseñar un seguimiento para ver si se está llevando a cabo de manera correcta, en los plazos indicados y si no ha habido desviaciones en lo presupuestado.

Medir el avance de la ejecución de los objetivos y acciones a llevar a cabo puede ayudar a gestionar incidencias, parones o formas erróneas de implementación. Consecuentemente, este control debería establecerse de forma periódica

en función del tiempo que se haya destinado en nuestro plan de implementación para conseguir cumplir los objetivos. Así, en caso de no lograr cumplirlo, podremos disponer de la información que permita conocer las causas y buscar soluciones.

El documento de evaluación y control debe programarse de manera periódica para evaluar el grado de consecución de los objetivos.

Puede contar, en función del nivel de detalle al que queramos llegar, con los siguientes conceptos:



**En los materiales de ayuda también hay una hoja de Control y Seguimiento.**



## FASE 06

# Comunicación

Igual de importante es llevar a cabo acciones de RSC como saber comunicarlas. Una comunicación fluida y regular con los grupos de interés tiene un impacto positivo que puede suponer un avance en los resultados finales, sobre todo cuando hay nuevas oportunidades de negocio.

Jamás nos beneficiaremos de algunas de las principales ventajas de la implementación de la RSC referidas en apartados anteriores (especialmente el posicionamiento del producto, la mejora en la percepción tanto interna como externa, la satisfacción de los trabajadores y de los clientes y la lealtad a la marca) si de forma complementaria no llevamos a cabo una correcta comunicación de las mismas.

Dar a conocer las acciones, proyectos y objetivos que se han llevado a cabo puede hacerse de muchas formas, aunque la más comúnmente utilizada, al menos por las grandes empresas, es la Memoria de Responsabilidad Social, en la cual se unifica en un documento el resumen de estas acciones, incluyendo material visual.

Pero también puede llevarse a cabo una labor de comunicación más directa y sencilla, mediante redes sociales, comunicados, incluyendo información sobre ello en nuestros materiales de promoción y publicidad...



# **10 ACCIONES PARA EMPEZAR**



**ACCIÓN 1**

**CONCIENCIACIÓN Y  
DIVULGACIÓN**

**ACCIÓN 2**

**PARTICIPA EN UN  
PROYECTO DE TU  
COMUNIDAD**

**ACCIÓN 3**

**IMPLANTA LA  
FACTURACIÓN  
DIGITAL**

**ACCIÓN 4**

**CONTRATA  
RESPONSABLEMENTE**

**ACCIÓN 5**

**MENTORIZA A UN  
ESTUDIANTE**

**ACCIÓN 6**

**REDUCE EL  
CONSUMO  
ELÉCTRICO**

**ACCIÓN 7**

**MÚEVETE DE  
FORMA SOSTENIBLE**

**ACCIÓN 8**

**CERO RESIDUOS EN  
TU NEGOCIO**

**ACCIÓN 9**

**AYUDA A PROMOVER  
EL RECICLAJE  
ESPECIAL**

**ACCIÓN 10**

**PROMUEVE LA  
IGUALDAD**

## ACCIÓN 1

### CONCIENCIACIÓN Y DIVULGACIÓN

El autónomo está en una posición ideal para realizar una labor de divulgación a su clientela, gracias al trato directo y cercano que desarrolla con esta en su relación laboral.

Desde nuestro espacio de trabajo, tanto si contamos con un local físico para

nuestro negocio como en nuestra página web o redes sociales podemos realizar distintas acciones de concienciación socialmente responsables. Con gestos tan sencillos como promocionar proyectos, eventos o causas solidarias, organizadas localmente o a mayor escala, estaremos realizando una importante contribución.

#### ¿CÓMO HACERLO?

Puedes conocer las causas sociales o eventos a los que apoyar desde tu negocio siguiendo las redes sociales o páginas web de las ONGs de tu zona o la de la Coordinadora de ONGD de la Región de Murcia.

#### ¿QUIERES IR UN POCO MÁS ALLÁ?

Puedes implicarte aún más directamente en estas acciones. Por ejemplo, si se trata de una recogida de fondos, donando algo de tu trabajo a la causa benéfica, ayudando a la organización, etc.

## ACCIÓN 2

### PARTICIPA EN UN PROYECTO DE TU COMUNIDAD

Además de llevar a cabo una labor de divulgación, participando directamente, o ayudando en la organización de acciones y proyectos locales lograrás un gran impacto social en tu comunidad. No solo estarás apoyando una buena causa, sino que además ampliarás tu red de contactos, tendrás mayor exposición al público local y la imagen de tu negocio quedará vinculada a un proyecto socialmente responsable.

Este proyecto puede ser de cualquier ámbito, pero tienes que creer en él. A veces puede resultar más fácil si está relacionado con la actividad de tu negocio, pero la clave del éxito de este proyecto dependerá de la vinculación que consigas, haz partícipe a tu entorno, a los trabajadores, clientes, proveedores y asociaciones o instituciones con los que mantengas una relación laboral o simplemente sean cercanos a tu entorno.

#### ¿CÓMO HACERLO?

Para buscar una iniciativa en la que creas que puedes poner tu granito de arena, ya sea de corte social, medioambiental, ético... también puedes apoyarte en las ONGs de tu zona o la de la Coordinadora de ONGD de la Región de Murcia.

#### ¿QUIERES IR UN POCO MÁS ALLÁ?

Si hay alguna causa que te motive o preocupe especialmente, no esperes a que alguien de el paso para unirse, inicia y lidera un proyecto de esa temática en tu comunidad.

Ejemplos de eventos que pueden realizarse por autónomos con los miembros de su comunidad:

- **Eventos deportivos o culturales solidarios (carreras, conciertos...)**
- **Mercadillos benéficos**
- **Limpieza de zonas dañadas de la ciudad o la naturaleza**
- **Reforestaciones**



### ACCIÓN 3

## IMPLANTA LA FACTURACIÓN DIGITAL

Mejorar la eficiencia y el control en la gestión diaria de la facturación es un reto al que el autónomo puede hacer frente mediante la implantación de la facturación digital.

Además del beneficio que supone en términos económicos y medioambientales, por el ahorro en papel que esta

práctica supone, también debemos tener en cuenta que esto mejorará la gestión de información y de la documentación. El abandono del uso del papel, al no emitir facturas físicas, supone por tanto un ejemplo perfecto de la transversalidad de los ámbitos que se cubren en la RSC, con el impacto positivo sobre el medio ambiente que eso supone.

### ¿CÓMO HACERLO?

Mediante un programa informático que cree facturas electrónicas o incluso puede bastar los programas ofimáticos. Este programa puede ser instalado en el ordenador o acceder a él a través de Internet.

Debe cumplir una serie de requisitos [https://www.facturae.gob.es/formato/Documents/EspanolFacturae3\\_0.pdf](https://www.facturae.gob.es/formato/Documents/EspanolFacturae3_0.pdf)

Puede encontrarse toda la información necesaria en el siguiente portal: <https://www.facturae.gob.es/Paginas/Index.aspx>

### ACCIÓN 4

## CONTRATA RESPONSABLEMENTE

Seguro que para realizar tu trabajo necesitas en algún momento contratar otros servicios o adquirir suministros o productos de otra empresa. Si esta produce impactos negativos que no gestiona correctamente, nuestro propio producto

o servicio estará produciéndolos también de forma indirecta. Sin embargo, basando nuestra cadena de valor en la RSC estaremos contribuyendo positivamente a nuestro entorno sin necesidad de realizar acciones "extra".

### ¿CÓMO HACERLO?

En la web de la Asociación de Empresas de Inserción de la Región de Murcia (ADEIR-MUR) puedes conocer algunas entidades locales cuyos empleados son en su mayoría personas en algún tipo de programa de inserción. Puedes ver los servicios que incluyen (desde mantenimiento a fabricación de muebles, impresión de pancartas y material de merchandising...) <http://adeimur.com/>

Para la compra de productos ecológicos, podemos mirar los puntos de venta en la Región de Murcia en la siguiente web: <https://caermurcia.com/donde-comprar/>

### ¿QUIERES IR UN POCO MÁS ALLÁ?

Haz que estas relaciones sean de larga duración, convirtiéndolo en tu socio comercial. La seguridad de una estabilidad económica a largo plazo es vital para que este tipo de entidades y proyectos puedan nacer y sostenerse en el tiempo. Crea alianzas con estas empresas, haz que tu negocio forme parte de una red solidaria.

## ACCIÓN 5

### MENTORIZA A UN ESTUDIANTE

Los estudiantes tanto de grados universitarios como de formación profesional y otros campos de trabajo necesitan en muchos casos para lograr una titulación certificar una experiencia práctica en algún tipo de entidad. Es posible que el

trabajo que realices sea compatible con las competencias exigidas para algunos estudiantes. Estarás apoyando a la juventud local a avanzar en su educación y adquirir experiencia para una futura incorporación al mundo laboral.

#### ¿CÓMO HACERLO?

Para prácticas de estudiantes universitarios, las Universidades Públicas de la Región de Murcia cuentan con un servicio propio que gestiona estas prácticas.

[Universidad de Murcia-COIE](#)

[Universidad Politécnica de Cartagena](#)

También hay alternativas en las universidades privadas y en centros de FP.

A través de esos portales es posible darse de alta como empresa dispuesta a acoger estudiantes y publicar ofertas de prácticas.

#### ¿QUIERES IR UN POCO MÁS ALLÁ?

Podemos ver esta experiencia como una inversión de futuro (no monetaria, además). En el caso de que nuestro negocio prospere y debamos aumentar el personal, ya habremos tenido contacto con potenciales candidatos (los estudiantes en prácticas) con los que ya hemos trabajado previamente, ahorrándonos un proceso de selección más amplio.

## ACCIÓN 6

### REDUCE EL CONSUMO ELÉCTRICO

La producción de energía es uno de los mayores problemas medioambientales actuales. Además, económicamente, el gasto energético tendrá un gran impacto sobre el presupuesto de nuestro negocio.

Gestionar responsablemente nuestro consumo eléctrico tendrá por tanto grandes beneficios.

#### ¿CÓMO HACERLO?

Hay muchísimos pequeños gestos que pueden ayudarte a reducir el consumo eléctrico:

- **Comprar bombillas de bajo consumo**
- **Evitar las decoraciones luminosas o sonoras**
- **Apagar las luces y desenchufar todos los aparatos eléctricos cuando no estén siendo usados**

#### ¿QUIERES IR UN POCO MÁS ALLÁ?

Incorporar al negocio placas solares, como fuentes energéticas renovable, puede suponer una inversión inicial, pero que gracias al clima que hay en la Región de Murcia su período de amortización es rápido.

Muchas Administraciones Públicas otorgan ayudas o subvenciones para la instalación de placas fotovoltaicas para promocionar el uso de esta energía limpia.

## ACCIÓN 7

### MUÉVETE DE FORMA SOSTENIBLE

Gran parte de nuestra huella de carbono diaria la producimos en los medios de transporte que utilizamos. Imagina ahora los desplazamientos que se llevan a cabo

para que tu negocio funcione: los tuyos propios, los de empleados, clientes, repartidores...

#### ¿CÓMO HACERLO?

Minimiza al máximo la utilización de vehículo privado, sustituyéndolo por bicicletas, transporte público, o simplemente andando cuando sea posible. En cuanto a las entregas o envíos que tengas que realizar para distribuir o recibir mercancías, puedes tratar de asegurarte de que se realizan también con algún tipo de vehículo menos contaminante, o, por ejemplo, establecer puntos de recogida comunes, en lugar de realizar las entregas a domicilio, lo cuál aumenta el nº de desplazamientos a realizar.

#### ¿QUIERES IR UN POCO MÁS ALLÁ?

Si necesitas un vehículo para el negocio, hay algunas opciones más sostenibles, como los vehículos eléctricos o híbridos, que además de un ahorro en el coste del combustible tiene un efecto positivo sobre el medioambiente. Igual que en el caso de las placas solares, también existen cada vez más ayudas públicas para la adquisición de este tipo de vehículos.

## ACCIÓN 8

### CERO RESIDUOS EN TU NEGOCIO

Este es uno de esos problemas que afecta a todos los ámbitos de nuestra vida: el exceso de residuos que el mundo genera. Pero podemos, por supuesto, aportar nuestro grano de arena a la promoción de la economía circular desde nuestro

negocio. El plástico y otros residuos de corto uso y larga duración están más presentes en nuestra vida de lo que nos damos cuenta. Al empezar a identificarlos podremos parar su consumo y buscar un sustituto más sostenible.

#### ¿CÓMO HACERLO?

Debes empezar, sin lugar a duda, por el producto o servicio que ofreces, procurando no utilizar materiales innecesarios para su producción y presentación. También debes de tener en cuenta los residuos que produces en la gestión del lugar de trabajo. Ya hay numerosas tiendas que venden productos de limpieza o de higiene personal en formato sólido o sin envases contaminantes. También otras que ofrecen sus productos a granel, evitando también este problema. Debe procurarse que tanto el agua como el café u otras bebidas o comida que se ofrezcan en el lugar de trabajo sean consumidas de la forma más sostenible posible (filtros de agua en lugar de agua embotellada, cafetera italiana en lugar de cápsulas...)

#### ¿QUIERES IR UN POCO MÁS ALLÁ?

Practica el upcycling o reutilización creativa. No se trata solo de reducir la producción de residuos o de reciclarlos, sino de aprovechar los que irremediamente se produzcan para fabricar nuevos materiales o productos de mayor calidad, mayor valor ecológico y mayor valor económico. Tanto de la comida como de los materiales textiles puede sacarse gran provecho.

Ejemplo: <https://toogoodtogo.es/es/blog>

Y si no lo utilizas, dónalo. Distintas asociaciones la utilizarán con fines sociales y/o medioambientales:

Ejemplo: <https://www.proyectoabraham.org/contenedores/>

## ACCIÓN 9

### AYUDA A PROMOVER EL RECICLAJE ESPECIAL

La sociedad ya conoce el símbolo de las 3 Rs, “Reducir, Reciclar y Reutilizar”, pero a veces nos es muy complicado poder reciclar algunos componentes, materiales o sustancias. Estos contenedores para su reciclado son escasos y no siempre se pueden encontrar cerca de los hogares. Por ello, te proponemos que, si te es posible y cuentas con un espacio físico

para tu negocio, coloques un punto de reciclado de estos materiales, como pueden ser pilas o material informático o aceites usados... Ayuda así a tus vecinos a reciclar. Asegúrate de anunciar y publicitar que cuentas con este servicio para que pueda ser realmente útil y tenga un impacto.

### ¿CÓMO HACERLO?

Solicita la instalación de un punto de recogida en las empresas que gestionan el servicio integral de estos residuos.

Por ejemplo, solicita a una empresa que instale un contenedor en tu negocio para la recogida de pilas.

<https://www.ecopilas.es/colabora-con-ecopilas/consumidores/aloja-un-contenedor/>

## ACCIÓN 10

### PROMUEVE LA IGUALDAD

La igualdad de género debe darse en todos los ámbitos, mediante la concienciación y promoción de buenas prácticas. La RSC en materia de igualdad dentro del ámbito empresarial/laboral debe promover el uso del lenguaje igualitario, la existencia de mecanismos de

prevención del acoso sexual, medidas de conciliación y corresponsabilidad en el seno de la empresa, así como la igualdad retributiva entre mujeres y hombres o el acceso al empleo, promoción, representación y clasificación profesional sin sesgos de género.

### ¿CÓMO HACERLO?

Utiliza un lenguaje y mensajes no discriminatorios en el trato con cualquier persona, sea cliente, proveedor y/o trabajadora.

Dentro de las relaciones laborales, procura poner en práctica acciones que conduzcan a la igualdad de trato; por ejemplo, mismas oportunidades de promoción y de representación apoyadas con medidas que promuevan la conciliación

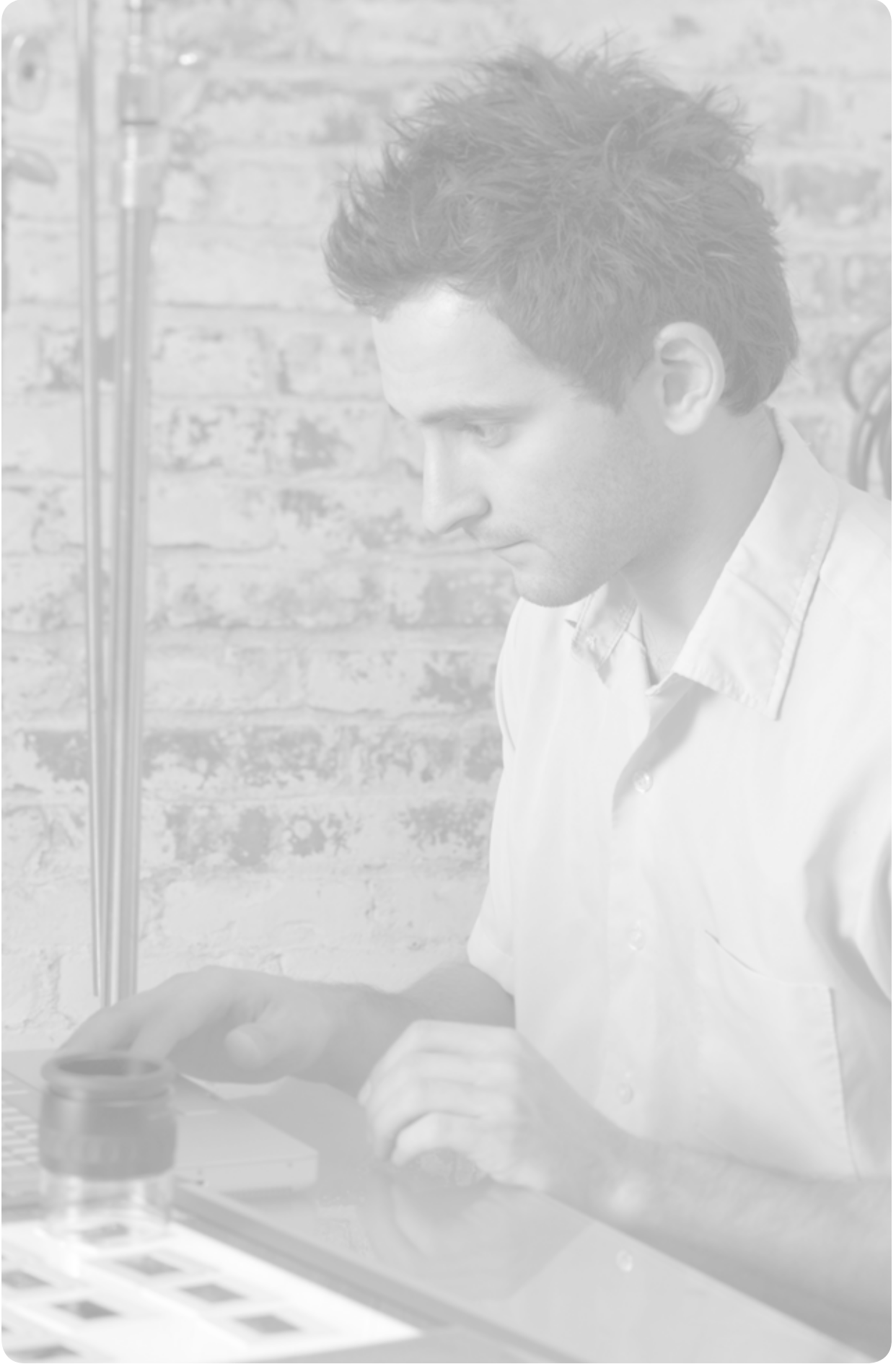
### ¿QUIERES IR UN POCO MÁS ALLÁ?

Intenta aprobar un Plan de Igualdad<sup>2</sup>, aunque tu negocio no se encuentre obligado a ello.

Este Plan de Igualdad puede tener grandes impactos positivos: son un elemento diferenciador con respecto a la competencia, mejora el conocimiento de la gestión interna del personal y posiciona tu negocio a la vanguardia de la sociedad.

Además, tener un Plan de Igualdad aumenta la puntuación en convocatorias de subvenciones y en licitaciones para contratos con las administraciones públicas.

<sup>2</sup> Plan de Igualdad de Empresas para cumplir con la Ley Orgánica 3/2007, el Real Decreto-Ley 6/2019 y los Reales Decretos 901/2020 y 902/2020



# MATERIALES DE AYUDA





## DOCUMENTO 1

# CUESTIONARIO DE PERCEPCIÓN DEL AUTÓNOMO

### 1. ¿Sabes identificar cuáles son los grupos de interés de tu negocio?

<input type="checkbox"/> Sí	Ejemplos: Clientes, Proveedores, Trabajadores, Sociedad, Medio ambiente
<input type="checkbox"/> No	
<input type="checkbox"/> No lo sé	

### 2. ¿Puedes priorizarlos?, en función del interés o relevancia

1º	Clientes
2º	Proveedores
3º	...
4º	
5º	

### 3. ¿Hay canales de comunicación con los grupos de interés para saber sus necesidades?

	Sí	No	Forma de comunicación
Clientes			
Proveedores			
Trabajadores			
Administraciones			
Organizaciones sociales			

## Responsabilidades legales

### 4. Sabes identificar cuáles son las responsabilidades legales

	Sí	No	Parcialmente	Ejemplos
Materia económica y/o financiera				Contabilidad
Obligaciones fiscales				IRPF, IVA, IAE
Prevención de Riesgos Laborales				Alta y cotizaciones de trabajadores
Contratación y gestión de Personal				Producción sostenible
Materia medioambiental				Producción éticamente correcta
Materia de producción:				
Otras				

## Situación actual del negocio

### 5. Tienes implantado algún sistema de gestión o certificación en el área de:

	Sí	No	Parcialmente	Ejemplos
Calidad				ISO 9001 / EFQM
Medio ambiente				ISO14001 / EMAS / Otros
Prevención Riesgos				OHSAS / Otros
Otros				Ética en las compras/publicidad



## DOCUMENTO 2 CUESTIONARIO DE PERCEPCIÓN DEL CLIENTE

**Este cuestionario sirve para poder realizar una primera aproximación de la percepción que tienen los clientes, pero que, con posterioridad, puede modificarse hacia un canal más informal.**

A través de la información es posible conocer la percepción de los clientes de manera más veraz, para poder adaptar o mejorar en calidad el producto y, por tanto, garantizar la confianza de los clientes.

### 1. Satisfacción de los clientes

**¿Existe un mecanismo de evaluación y seguimiento?**

	Sí	No	Observaciones
Servicio de Venta o suministro			
Servicio de post venta			
Etiquetado del producto			
Info. aspectos ambientales			Este producto se ha elaborado con papel reciclado
Información aspectos sociales			Café de comercio justo
Materia de producción:			
Otras			

### 2. Canal de quejas o sugerencias

**¿Tienes implantado algún sistema de evaluación de las quejas o sugerencias y su seguimiento?**

	Sí	No	Observaciones
Servicio de Venta o suministro			
Servicio de post venta			
Etiquetado del producto			
Info. aspectos ambientales			
Información aspectos sociales			
Materia de producción:			
Otras			



### 3. Publicidad

¿La publicidad o promoción que se realiza se considera leal, fiel a las características y no crea engaño o confusión?

<input type="checkbox"/> Sí	
<input type="checkbox"/> No	
<input type="checkbox"/> Parcialmente	

¿La publicidad del producto o servicio informa de las obligaciones legales?

<input type="checkbox"/> Sí	
<input type="checkbox"/> No	
<input type="checkbox"/> Parcialmente	

¿Se incluye información relativa a los aspectos sociales y medioambientales?

<input type="checkbox"/> Sí	
<input type="checkbox"/> No	
<input type="checkbox"/> Parcialmente	

### 4. Canales de comunicación

	Sí	No	Observaciones
Información continua sobre el producto o servicio en diferentes canales			
Jornadas de puertas abiertas			
Visitas clientes			
Foros anuales para mantener el contacto con redes			
Tarjetas de fidelización			
Canal Quejas			
Buzón de sugerencias			

### 5. Información sobre prácticas en responsabilidad social

¿Se ha informado a sus Clientes sobre las actividades en materia de RSC que se están realizando?

<input type="checkbox"/> Sí	
<input type="checkbox"/> No	
<input type="checkbox"/> Parcialmente	



## DOCUMENTO 3 CUESTIONARIO DE PERCEPCIÓN DEL PROVEEDOR

**Es muy importante tener una relación fluida y cordial con los proveedores para el éxito del negocio.**

50

GUÍA DE RSC PARA AUTÓNOMOS

### 1. Criterios de selección

	Sí	No	Observaciones
Calidad			
Respeto al medio ambiente			
Seguridad y salud laboral			
Derechos Humanos			
Otros			

### 2. Canal de quejas o sugerencias

**¿Existe algún sistema de evaluación de las quejas y sugerencias y el seguimiento de éstas?**

<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Parcialmente	
-----------------------------------------------------------------------------------------------------	--

### 3. Cooperación o alianzas

**¿Existe una relación de cooperación con los proveedores en la mejora de los procesos productivos- plan estratégico?**

<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Parcialmente	
-----------------------------------------------------------------------------------------------------	--

**¿Existe un plan de información para la incorporación de aspectos sociales o medioambientales en la producción de los bienes o servicios?**

<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Parcialmente	
-----------------------------------------------------------------------------------------------------	--

#### 4. Canales de comunicación

	Sí	No	Forma de comunicación
Jornadas de trabajo			
Canal Quejas			
Buzón de sugerencias			

#### 5. Información sobre prácticas en responsabilidad social

**Se ha informado a sus proveedores sobre las actividades en materia de RSC que se están realizando**

<input type="checkbox"/> Sí	
<input type="checkbox"/> No	
<input type="checkbox"/> Parcialmente	



## DOCUMENTO 4

# CUESTIONARIO DE PERCEPCIÓN DE LOS TRABAJADORES

**Tener una comunicación fluida que permita a los trabajadores expresar sus demandas y ser escuchado es un factor clave para crear un buen ambiente de trabajo.**

52

GUÍA DE RSC PARA AUTÓNOMOS

### 1. Criterios de selección del personal

	Sí	No	Observaciones
Objetivos			
Igualdad de oportunidades			
No discriminación			
Transparencia			
Otros			

### 2. Criterios de promoción del personal

	Sí	No	Observaciones
Objetivos			
Igualdad de oportunidades			
No discriminación			
Transparencia			
Otros			

### 3. Trato entre los trabajadores

	Sí	No	Observaciones
No discriminación por género			
No discriminación por edad			
Otros			

### 4. Beneficios sociales

	Sí	No	Forma de comunicación
Conciliación familiar			
Seguros sanitarios			
Cheque comida			
Cheque guardería			
Plan de carrera			
Teletrabajo			
Formación continua			

## 5. Canal de quejas o sugerencias

¿Existe algún sistema de evaluación de las quejas y sugerencias y de seguimiento de éstas?

<input type="checkbox"/> Sí	
<input type="checkbox"/> No	
<input type="checkbox"/> Parcialmente	

## 6. Información sobre prácticas en responsabilidad social

¿Se ha informado a los trabajadores sobre las actividades en materia de RSC que se están realizando?

<input type="checkbox"/> Sí	
<input type="checkbox"/> No	
<input type="checkbox"/> Parcialmente	



## PLAN DE ACCIÓN DE LA RSC

Este documento sirve como hoja de trabajo a la hora de llevar a cabo la implementación de la RSC.

Objetivo a cumplir	Ámbito	Acciones propuestas		Tiempo ejecución		Presupuesto €
		Título	Descripción	Inicio	Finalización	



## CONTROL Y SEGUIMIENTO

Este documento puede servir de base el control y seguimiento de las acciones de responsabilidad social que se están implementando.

Objetivo	Indicador	Acción implementada						
		Descripción	Responsable	Inicio	Control	Grado de ejecución	Finalización prevista	Presupuesto ejecutado



GUÍA DE  
**RSC**  
PARA AUTÓNOMOS



**LA CÁTEDRA DE RSC DE LA UNIVERSIDAD DE MURCIA QUIERE AGRADECER LAS IMPRESIONES Y VALORACIONES QUE HAN REALIZADO LA UNIÓN DE PROFESIONALES Y TRABAJADORES AUTÓNOMOS (UPTA), LA ASOCIACIÓN DE TRABAJADORES AUTÓNOMOS DE MURCIA (ATA) Y LA UNIÓN DE AUTÓNOMOS (UATAE).**

**TAMBIÉN EL ESFUERZO, TRABAJO Y LA ESTRECHA COLABORACIÓN PARA LLEVAR A CABO ESTE TRABAJO DEL PERSONAL DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE ECONOMÍA SOCIAL Y TRABAJO AUTÓNOMO DE LA CARM.**





GUÍA DE  
**RSC**  
PARA AUTÓNOMOS

