

RSA - AUTONOMOS-AS

Empresa evaluada

Guillermo Pinilla Traducción e Interpretación

CIF:76974507Q

Camino Cabaldos N.º 88, 5º 4ª, Escalera A

50013 - Zaragoza

Zaragoza

DATOS DE LA EMPRESA

01 - Denominación de la organización

Guillermo Pinilla Traducción e Interpretación

02 - Dirección - CP - POBLACION

Camino Cabaldos n.º 88, 5º 4ª, Escalera A

50013

Zaragoza

03 - Sector. Actividad

Traducción e interpretación

04 - Año comienzo actividad.

2018

05 - Persona de contacto

Guillermo Pinilla Gallego

06 - e-mail contacto:

info@guillermopinilla.com

07.- Página web

www.guillermopinilla.com

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.

Nuestra actividad en el sector de la traducción y la interpretación puede verse influenciada, directa e indirectamente, por el devenir económico, político, tecnológico y social a nivel regional, nacional, europeo y global. Parte de la clientela de Guillermo Pinilla Traducción e Interpretación puede ser más sensible a las tendencias globales. Las diferentes crisis que hemos vivido en los últimos años, como la pandemia mundial de la COVID-19 o las consecuencias de la invasión rusa de Ucrania, del genocidio que está llevando a cabo Israel en Palestina, o los ataques indiscriminados también de Israel a otros países soberanos como El Líbano o Siria, además de los factores geopolíticos de cada uno de sus países de origen, han afectado a su desarrollo y funcionamiento. Para nosotros es fundamental tener en cuenta las tendencias globales de cara a asegurar un futuro viable para nuestra organización en particular, pero también para el resto de la sociedad en general.

Economía: podemos afirmar que este tema nos afecta a la vez que nosotros podemos aportar al resto. La creación de empleo, la generación de riqueza en los diferentes países, regiones y entidades con los que trabajamos nos permiten aumentar la cartera de clientes o el volumen de negocio. Por el contrario, si se dan situaciones de inflación o de crisis económicas, es posible que haya clientes que prefieran pausar el uso de servicios de traducción e interpretación durante un tiempo o reducir el importe destinado en sus presupuestos anuales. En Guillermo Pinilla Traducción e Interpretación nos sentimos profundamente orgullosos de ser aragoneses. Por eso, es una gran satisfacción y también un objetivo aportar nuestro granito de arena para la mejora de nuestra región. No solo casi el 50 % de nuestra clientela es de origen local (Aragón), sino que el 99 % de las veces elegimos a profesionales que viven y trabajan en nuestro territorio cuando necesitamos subcontratar ciertos servicios para proyectos que no podemos acometer de manera exclusivamente interna. Ese 1 % restante es cuando no nos resulta posible encontrar a profesionales que residen aquí, puesto que las necesidades lingüísticas son muy específicas.

Medioambiente: uno de los beneficios de trabajar en el sector de la traducción y la interpretación es que nos resulta fácil cuidar del medioambiente a nivel laboral. Prácticamente, no se consumen ni se generan residuos plásticos. Para evitar el empleo de plásticos de un solo uso, en Guillermo Pinilla Traducción e Interpretación siempre se proporcionan botellas reutilizables de aluminio (cantimploras) que pueden rellenarse sin necesidad de desechar el recipiente. Por otro lado, dado que muchas veces no es necesario imprimir documentación por la naturaleza digital de nuestro trabajo, tampoco generamos apenas residuos de papel. Siempre que el servicio de interpretación se presta en Zaragoza capital, acudimos a pie o en transporte público. Si el trabajo es dentro de la región, usamos el coche particular si el transporte público no nos permite una buena combinación y vamos todos los intérpretes en el mismo vehículo. Si salimos de Aragón, priorizamos siempre el tren al avión, cuando es posible, incluso para desplazarnos por

Europa.

Tecnológicos: el sector de la traducción y la interpretación está avanzado a nivel tecnológico. La confidencialidad es uno de los pilares de Guillermo Pinilla Traducción e Interpretación, por lo que trabajamos para asegurar el manejo confidencial de la documentación, así como la privacidad de nuestra clientela. Gracias a la llegada de las plataformas de interpretación remota o las de videollamadas que tienen incorporada la función de interpretación, nuestro grado de digitalización se ha incrementado todavía más. Como resaltamos, el uso de la tecnología está presente al 100 % en nuestra rutina laboral y apenas usamos el formato no electrónico.

Sociales: al trabajar con clientes de todo el mundo y de diferentes husos horarios, tenemos muy en cuenta la conciliación de la vida personal y laboral. Ante todo, nuestros proveedores y nuestros clientes son **personas**. En Guillermo Pinilla Traducción e Interpretación también estamos plenamente comprometidos con la igualdad de género. La práctica totalidad de nuestras compañeras y proveedoras son mujeres, dada la naturaleza de nuestro sector, en el que las mujeres suponen la práctica totalidad de la profesión. Por supuesto, trabajamos para respetar y hacer que se respeten los Derechos Humanos en todo el mundo, trabajando con diferentes ONG que luchan por mejorar la vida de mucha gente donde más lo necesitan. Además, el código ético interno de Guillermo Pinilla Traducción e Interpretación nos compromete firmemente a evitar aceptar encargos sobre ciertos temas o de clientes concretos (armamento, estafas piramidales, sectas, políticas que van en contra de los DD. HH., etc.).

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.

Tras la obtención del Sello RSA 2024, en Guillermo Pinilla Traducción e Interpretación hemos adoptado un enfoque proactivo en la integración de aspectos sociales y ambientales en la planificación de nuestras actividades, tanto a corto como a medio y largo plazo.

En Guillermo Pinilla Traducción e Interpretación decidimos con qué tipo de empresas queremos o no trabajar según su sector de actividad. Por ética, no trabajamos con entidades que tengan alguna relación con temas como armamento, estafas piramidales, sectas, casas de apuestas o que defienden políticas que van en contra de los DD. HH.

En el corto plazo, hemos puesto en marcha medidas inmediatas para reducir nuestro impacto ambiental, tales como:

? Optar por el 100 % de teletrabajo para minimizar el uso de transporte y reducir la huella de carbono asociada. Además, siempre que el servicio de interpretación se presta en Zaragoza capital, acudimos a pie o en transporte público. Si el trabajo es dentro de la región y no hay una buena conexión, sí usamos el coche particular, pero si salimos de

Aragón, priorizamos siempre el tren al avión, cuando nos es posible, incluso al desplazarnos por Europa.

? Optimizar el uso de recursos en nuestras operaciones diarias, como la reducción del empleo de papel mediante la digitalización de documentos y la utilización de herramientas de comunicación online. Por otro lado, dado que muchas veces no es necesario imprimir documentación por la naturaleza digital de nuestro trabajo, reforzamos nuestro compromiso para evitar al máximo la generación de residuos de papel.

? Involucrarnos activamente en campañas de sensibilización ambiental y fomentar el uso responsable de la energía y los recursos dentro de nuestras oficinas. A este respecto, hemos renovado varios equipos y la iluminación por dispositivos con niveles bajos de consumos y con un consumo más eficiente para usar menos energía en nuestro día a día.

A medio plazo, queremos desarrollar un programa de colaboración con proveedores que cumplan con criterios de sostenibilidad y responsabilidad social. Esto incluiría:

? el establecimiento de un memorado de nuestros valores éticos y medioambientales,

? la creación de una lista de proveedores alineados con nuestros valores ambientales y éticos,

? y un seguimiento continuo del desempeño social y ambiental de nuestros proveedores para asegurar una relación comercial responsable.

A largo plazo, y en una clara apuesta por lo social, también estamos trabajando para incluir a nuestros clientes en iniciativas que promuevan la inclusión y accesibilidad, ofreciendo servicios de traducción que respeten la diversidad cultural y lingüística. Con ello, colaboraremos con proveedores locales que trabajen en la accesibilidad, audiodescripción fílmica, teatral y museística, sobretitulado, comunicación aumentativa y alternativa, rehablado, subtitulado para sordos o subtitulado adaptado.

Estamos convencidos de que este enfoque integral garantiza que nuestros compromisos sociales y ambientales no solo se consideren como iniciativas concretas y no se vean como proyectos aislados, sino como parte fundamental de nuestra estrategia de negocio a largo plazo.

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.

En Guillermo Pinilla Traducción e Interpretación tenemos asignado un presupuesto dedicado a proyectos sociales y medioambientales que se revisa cada año para garantizar que la asignación es adecuada y se alinea con nuestros objetivos de responsabilidad social.

En cuanto a la asignación del presupuesto, cada año destinamos un porcentaje de nuestros beneficios a proyectos que promuevan la sostenibilidad y cuyo impacto social sea positivo. Este presupuesto se ajusta en función de los resultados obtenidos el ejercicio fiscal anterior y de las previsiones de negocio del nuevo ejercicio. Además, se tienen en

cuenta las nuevas necesidades que hemos identificado. Esto nos permite ser flexibles y adaptarnos a las oportunidades emergentes en el ámbito de la responsabilidad social corporativa (RSC).

Para la revisión y el análisis de los resultados, al finalizar cada ejercicio llevamos a cabo una evaluación del impacto de los fondos destinados a estos proyectos. Esta revisión incluye valorar la información que nos ha ido llegando por parte de las entidades con las que colaboramos sobre las diferentes iniciativas que se han puesto en marcha. Al analizar los proyectos sociales en los que hemos participado, evaluamos su contribución a causas solidarias y su impacto en la sociedad. Las iniciativas apoyadas por Guillermo Pinilla Traducción e Interpretación incluyen:

? Contribuciones a entidades que investigan y luchan contra el cáncer en España, centrándonos especialmente en la leucemia infantil y otros cánceres infantiles, y que apoyan tanto a la investigación médica como a las familias de niños y niñas con cáncer en Aragón.

? Apoyo a organizaciones que rescatan en el mar Mediterráneo y el océano Atlántico a personas que huyen de conflictos bélicos, persecución o pobreza, colaborando en la lucha por los derechos humanos y la dignidad de los refugiados.

? Colaboración con iniciativas contra la despoblación en España, ayudando a revitalizar comunidades rurales mediante proyectos que promuevan la sostenibilidad y el desarrollo de estas áreas en riesgo.

Este análisis nos permite evaluar el impacto de nuestras contribuciones en mejorar la calidad de vida de las personas afectadas por estas problemáticas y reforzar nuestro compromiso con causas que generan un impacto tangible en la sociedad.

Este proceso nos permite no solo destinar recursos de manera efectiva, sino también asegurarnos de que nuestras contribuciones tengan un impacto significativo y medible, lo que consolida nuestro compromiso con la responsabilidad social y ambiental.

Asimismo, a nivel particular, Guillermo Pinilla Gallego participa en varias asociaciones del sector de la traducción. Es miembro activo y socio profesional de entidades sin ánimo de lucro como ASETRAD, la Asociación Española de Traductores, Correctores e Intérpretes, y TREMÉDICA, la Asociación Internacional de Traductores y Redactores de Medicina y Ciencias Afines. Desde junio de 2021 hasta junio de 2024 ha sido el vicepresidente de ASATI, la Asociación Aragonesa de Traductores e Intérpretes, asociación con la que ha colaborado de manera altruista durante tres años formando parte de su junta directiva.

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.

Conocemos los grupos de interés con los que interactuamos en la actividad de la organización

4.1. Comentarios

En Guillermo Pinilla Traducción e Interpretación hemos identificado y definido claramente los grupos de interés con los que interactuamos regularmente en nuestras actividades. Estos grupos son fundamentales para nuestro desarrollo sostenible y nuestra estrategia de responsabilidad social corporativa (RSC).

1.º - Clientes:

Los clientes son el centro de nuestra actividad. A través de un diálogo continuo, recogemos sus opiniones y necesidades para adaptar nuestros servicios de traducción e interpretación. Esta relación incluye una atención personalizada para responder de manera ágil y eficiente a cualquier requerimiento. Además, hemos tomado en consideración la tercera sugerencia en las principales áreas de mejora del informe de resultado de la evaluación del año 2023, que indicaba «Involucrar a los clientes en el desarrollo de productos, la toma de decisiones y la mejora continua». No es posible involucrar a los clientes en el desarrollo de productos porque no vendemos ninguno, sino que ofrecemos servicios. Sin embargo, sí hemos involucrado a nuestros clientes con la creación de un formulario «posventa», podríamos llamarlo. En él, les preguntamos por diferentes parámetros del servicio, la atención recibida, comunicación, amabilidad, etc., y les permitimos que nos dejen sus comentarios, críticas o sugerencias para poder mejorar o que, en la próxima ocasión, el cliente alcance un mayor grado de satisfacción con nuestros servicios.

2.º - Proveedores:

Trabajamos con proveedores que compartan nuestros valores de sostenibilidad y responsabilidad social. Fomentamos relaciones basadas en la confianza y la transparencia mediante reuniones periódicas para evaluar la calidad de los servicios suministrados y criterios de selección que priorizan prácticas sostenibles y éticas en la cadena de suministro. De nuevo, tomando en consideración la cuarta sugerencia en las principales áreas de mejora del informe de resultado de la evaluación del año 2023, se indicaba «Realizar una evaluación de los proveedores potenciales antes de establecer una relación comercial».

En este caso, 2024 ha sido nuevamente un año de crecimiento, por lo que hemos tenido que contratar a nuevos proveedores para idiomas, servicios o combinaciones que no habíamos necesitado previamente. A lo largo del último trimestre de 2023 y el primer trimestre de 2024, pudimos concebir e idear un nuevo proceso de evaluación de potenciales proveedores para asegurarnos de que están alineados con nuestros valores y objetivos de responsabilidad social. Nos centramos especialmente en aquellas áreas destacadas en las sugerencias de mejora resaltadas en el informe de resultado de la evaluación, como fueron: el cumplimiento normativo, las políticas de responsabilidad social, las prácticas laborales (fundamental para nosotros) o el impacto ambiental.

3.º - Asociaciones y alianzas:

Estamos comprometidos con varias entidades que trabajan en áreas clave como la investigación contra el cáncer, el rescate de personas en el mar y la lucha contra la despoblación en España. Gracias a los diferentes medios disponibles, estamos en contacto estrecho con ellas para ajustar nuestras contribuciones con sus necesidades y proyectos y participar en campañas de sensibilización y difusión para maximizar el impacto social.

4.º - Organismos públicos:

Colaboramos con organismos públicos a nivel local, regional y nacional. Nos aseguramos de cumplir con las normativas vigentes. Esta relación se sostiene mediante interacciones regulares para asegurar el cumplimiento legal, la participación en proyectos de responsabilidad social corporativa como el Sello RSA Aragón y la promoción de la inclusión social y el desarrollo sostenible.

5.º - Medios de comunicación:

Al haber formado parte de la Junta Directiva de ASATI como vicepresidente, he podido tener relación con instituciones públicas y medios de comunicación, dado que también he encabezado el equipo encargado de las relaciones con los medios y he dirigido la Comisión de Relaciones Institucionales. He participado en reuniones con dirigentes políticos y de otras asociaciones de autónomos. Además, participado en la organizado el encuentro anual de la Red Vértice en Zaragoza. Esta red aglutina a todas las asociaciones de traducción, interpretación y corrección con presencia en España.

Para asegurar una comunicación eficaz con todos nuestros grupos de interés, hemos establecido diversas plataformas de contacto:

- 1 - Correo electrónico y redes sociales para comunicarnos con clientes, proveedores y el público en general.
- 2 - Reuniones presenciales y virtuales con asociaciones, organismos públicos y otros grupos de interés clave.
- 3 - Actualizaciones periódicas para mantener informados a nuestros grupos de interés sobre las acciones de la organización y los resultados de nuestras iniciativas.

En cuanto a las alianzas, es fundamental la pertenencia a asociaciones. Guillermo Pinilla Gallego es miembro profesional de la Asociación Española de Traductores, Correctores e Intérpretes (Asetrad); de la Asociación Aragonesa de Traductores e Intérpretes (ASATI); y de la Asociación Internacional de Traductores y Redactores de Medicina y Ciencias Afines (TREMÉDICA).

Gracias a esta estructura, nos hemos querido asegurar de que cada grupo de interés reciba la información relevante y pueda participar en un diálogo activo que nos permita responder mejor a sus expectativas y necesidades.

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

Tenemos mecanismos para identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés y se analizan en cada uno de los casos de forma individualizada

5.1. Comentarios

En Guillermo Pinilla Traducción e Interpretación, hemos puesto en marcha mecanismos efectivos para identificar de manera precisa las necesidades y expectativas de cada uno de nuestros grupos de interés. Estos mecanismos nos permiten analizar de forma individualizada las demandas de cada grupo de interés y asegurar una respuesta ajustada y adecuada a sus expectativas.

Para nuestros clientes, empleamos distintos métodos para recoger las expectativas y necesidades de nuestros clientes, entre los que destacan, como se mencionaba en el apartado anterior y tomando en consideración la tercera sugerencia en las principales áreas de mejora del informe de resultado de la evaluación del año 2023, que indicaba «Involucrar a los clientes en el desarrollo de productos, la toma de decisiones y la mejora continua», la creación de un formulario «posventa» a modo de una encuesta de satisfacción. No es posible involucrar a los clientes en el desarrollo de productos porque no vendemos ninguno, sino que ofrecemos servicios. Por eso, hemos querido involucrar así a nuestros clientes. En ese formulario les preguntamos por diferentes parámetros del servicio, la atención recibida, comunicación, amabilidad, etc., y les permitimos que nos dejen sus comentarios, críticas o sugerencias para poder mejorar o que, en la próxima ocasión, el cliente alcance un mayor grado de satisfacción con nuestros servicios.

Respecto a nuestros proveedores, mantenemos con ellos una comunicación constante para comprender sus expectativas y asegurar relaciones comerciales mutuamente beneficiosas. Destacamos especialmente las reuniones de evaluación y el seguimiento del desempeño y el cumplimiento, asegurándonos de que compartimos los mismos valores en cuanto a sostenibilidad y ética.

En el apartado de asociaciones y alianzas, con nuestras colaboraciones en iniciativas sociales, como las asociaciones que luchan contra el cáncer, el rescate de personas en el mar, y la despoblación, nos centramos en la revisión periódica de la información proporcionada por los representantes de esas entidades y, en la medida de lo posible, la participación en eventos y campañas, algo que nos permite estar al tanto de sus necesidades y reforzar nuestra colaboración.

En cuanto a los sectores institucionales o a los medios de comunicación, podemos conocer sus inquietudes, necesidades e intereses con reuniones o conversaciones periódicas, gracias a entrevistas o reuniones sectoriales.

Gobierno

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

Existe un código de conducta que se revisa periódicamente

6.1. Comentarios

El código de conducta viene determinado, por un lado, por los códigos éticos y de conducta de las asociaciones a las que se pertenece.

Código deontológico de ASETRAD: <https://asetrad.org/codigodeontologico>

Código deontológico de ASATI: <https://www.asati.es/codigo-deontologico/>

Además, se añaden otros puntos que como personas y como marca nos resultan fundamentales. Se revisa al menos una vez al año para ver que, efectivamente, estamos cumpliendo con ellos. Estas revisiones también sirven para añadir otros puntos que se consideren necesarios o relevantes, según las situaciones nuevas que se hayan dado.

En cualquier caso, como normas generales, nos regimos por:

- 1) respetar los plazos dados a los clientes, centrándonos en el seguimiento de los proyectos,
- 2) gestionar correctamente los servicios y los proyectos para evitar los imprevistos, si los hubiera,
- 3) salvaguardar la confidencialidad de los datos sensibles de nuestros clientes, así como las comunicaciones con clientes y potenciales clientes,
- 4) la integridad y la honestidad para proveer los servicios que ofrecemos y asegurar la máxima calidad,
- 5) respetar la igualdad de género en la contratación de colaboradores freelance,
- 6) cuidar del medioambiente y reducir la huella ecológica, en línea con lo comentado en los puntos anteriores.

Plan de Responsabilidad Social

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

Estoy actualmente abordando las primeras actuaciones en Responsabilidad Social

7.1. - Comentarios

En Guillermo Pinilla Traducción e Interpretación, tras habernos centrado en otras áreas durante el 2024, hemos decidido posponer para 2025 nuestra colaboración con un asesor de responsabilidad social corporativa, de cara a poner en marcha un plan de responsabilidad social que sea útil y beneficioso, tanto para la entidad como para la sociedad.

Durante este 2024 nos hemos centrado en nuestro compromiso de generar un impacto positivo en la sociedad y el medioambiente, integrando progresivamente la responsabilidad corporativa en nuestra estrategia de negocio.

Es el segundo año que participamos en este programa y consideramos que estamos dando los primeros pasos en materia de responsabilidad social y abordando las primeras cuestiones a este respecto.

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

Se establecen objetivos con indicadores específicos para los objetivos

8.1. - Comentarios

Como acabamos de comentar, en Guillermo Pinilla Traducción e Interpretación estamos en una fase inicial del desarrollo de nuestras primeras acciones de Responsabilidad Social, pero la idea es precisamente que sea así. Consideramos que contar con este plan y disponer de objetivos con indicadores específicos para estos va a favorecer nuestra actividad. Creemos que puede llamar la atención en los grupos de interés de manera positiva, además de reforzar el espíritu emprendedor. Estas acciones están alineadas con nuestro compromiso de generar un impacto positivo en la sociedad y el medioambiente, integrando progresivamente la responsabilidad corporativa en nuestra estrategia de negocio.

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.

Una vez más, destacamos que tomamos en consideración la tercera sugerencia en las principales áreas de mejora del informe de resultado de la evaluación del año 2023, en la que se indicaba «Involucrar a los clientes en el desarrollo de productos, la toma de decisiones y la mejora continua». No es posible involucrar a los clientes en el desarrollo de productos porque no vendemos ninguno, sino que ofrecemos servicios. Sin embargo, sí hemos involucrado a nuestros clientes con la creación de un formulario «posventa», una encuesta de satisfacción. En ella les preguntamos por diferentes parámetros del servicio, la atención recibida, comunicación, amabilidad, etc., y les permitimos que nos dejen sus comentarios, críticas o sugerencias para poder mejorar o que, en la próxima ocasión, el cliente alcance un mayor grado de satisfacción con nuestros servicios.

Así pues, disponemos de herramientas específicas para conocer qué necesitan, así como para saber su satisfacción tras los diferentes proyectos en los que trabajamos. Al crear esta encuesta, no solo responden a lo que nos interesa conocer, sino que tienen espacio para poder hacer los comentarios que deseen. Además, si existiera cualquier tipo de consulta o comentario por otro medio, como el correo electrónico, se tiene en cuenta para valorarlo y poder adaptarse, al menos, con ese cliente. La información que nos hacen llegar los clientes es muy valiosa, ya que nos permite seguir en un estado de mejora continua. La perfección, como bien sabemos los intérpretes de conferencias, no existe, pero siempre queremos llegar a la excelencia dentro de nuestras posibilidades.

Calidad del servicio y Transparencia informativa.

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

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

10.1. - Información adicional

En Guillermo Pinilla Traducción e Interpretación, al prestar nuestros servicios, consideramos que no existen especificaciones técnicas que requieran medidas de seguridad, salud o conservación propias de productos físicos, ya que ofrecemos servicios. Sin embargo, sí que hemos integrado aspectos ambientales y sociales en la prestación de nuestros servicios, analizando regularmente su impacto.

Uno de los beneficios de trabajar en el sector de la traducción y la interpretación es que nos resulta fácil cuidar del medioambiente a nivel laboral. Prácticamente no se consumen ni se generan residuos plásticos. Para evitar el empleo de plásticos de un solo uso, en Guillermo Pinilla Traducción e Interpretación siempre se proporcionan botellas reutilizables

de aluminio (como cantimploras) que pueden rellenarse sin necesidad de desechar el recipiente.

Por otro lado, dado que muchas veces no es necesario imprimir documentación por la naturaleza digital de nuestro trabajo, tampoco generamos apenas residuos de papel. Además, siempre que el servicio de interpretación se presta en Zaragoza capital, acudimos a pie o en transporte público. Si el trabajo es dentro de la región y no hay una buena conexión, sí usamos el coche particular, pero si salimos de Aragón, priorizamos siempre el tren al avión, cuando nos es posible, incluso al desplazarnos por Europa.

La práctica totalidad del material que se recibe es digital. En ocasiones puede ser necesario imprimir documentación o incluso se reciben documentos cuando las interpretaciones son presenciales. Todo el material que se nos facilita se divide entre los documentos que contienen información confidencial y los que no. Si el documento contiene información sensible o confidencial, se procesa en una trituradora de papel y después se tira en el contenedor de reciclaje de papel y cartón. Si el documento no contiene información sensible o confidencial, se reutiliza por la otra cara y, una vez que ya no sirve, se desecha al contenedor de reciclaje de papel y cartón.

En cuanto a la gestión posventa, asumimos que, como humanos que somos, podemos cometer errores en la prestación servicios. Es por ello que siempre estamos dispuestos a subsanar cualquier fallo detectado una vez finalizado el proyecto, asegurándonos de que las reclamaciones se gestionan de manera eficiente. En caso de reclamación, verificamos si efectivamente se trata de un error o de una preferencia comunicada posteriormente, ajustando nuestras acciones en consecuencia.

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

De la totalidad de los productos de la oferta comercial se proporciona información de las características del producto o servicio.

11.1.- Información adicional

En Guillermo Pinilla Traducción e Interpretación mantenemos un compromiso firme con la transparencia en la información que proporcionamos sobre nuestros servicios. A través de una comunicación clara y directa, nos aseguramos de que los clientes comprendan completamente las características del servicio contratado, adaptando nuestra oferta a sus necesidades. Los presupuestos destacan las condiciones más relevantes, mientras que todos los términos y condiciones están detallados en nuestra página web. El cliente, al firmar el presupuesto, confirma haberlos leído y estar de acuerdo con ellos. Si el cliente nos expresa la más mínima duda acerca de alguna de las condiciones, agendamos una reunión o una llamada telefónica para poder explicárselo, en el caso de que una respuesta por correo electrónico no fuera suficiente.

Estamos siempre disponibles para resolver cualquier duda de clientes, proveedores y partes interesadas, especialmente para aquellos clientes que quizá no están tan familiarizados con los servicios profesionales de traducción e interpretación. A su vez, les ofrecemos información sobre costes, plazos de entrega y, si lo solicitan, sobre las gestiones y metodologías empleadas.

Además, en línea con nuestro compromiso ambiental, informamos a los clientes sobre las medidas sostenibles que aplicamos en la prestación de nuestros servicios, como el uso de herramientas digitales para reducir el consumo de recursos y minimizar el impacto ambiental, asegurando así una gestión más responsable.

PERSONAS EMPLEADAS

Seguridad y salud.

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

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

12.1.- Información adicional

En Guillermo Pinilla Traducción e Interpretación hemos llevado a cabo una evaluación de riesgos para identificar y gestionar las obligaciones en materia de prevención de riesgos laborales de forma autónoma. Actualmente, no contamos con empleados contratados, lo que hace que la normativa sobre prevención no sea aplicable en este contexto. Sin embargo, en caso de que se contratara a personal, continuamos con la convicción de trabajar codo con codo con una empresa especializada en Prevención de Riesgos Laborales para asegurar el cumplimiento de la normativa vigente y la protección de la salud de nuestro equipo.

Dado que nuestro trabajo es fundamentalmente colaborativo, mantenemos actualizados los protocolos de seguridad y salud al establecer alianzas con otros profesionales, garantizando que se cumplan las normativas vigentes como la LOPD y el RGPD.

Aunque los riesgos en nuestra actividad son mínimos, somos conscientes de la importancia de cuidar la salud física, ya que pasamos muchas horas sentados frente a una pantalla. Por ello, promovemos una cultura de la actividad física para poder tener una buena salud y también prestamos especial atención a prevenir problemas como el síndrome del túnel carpiano, en el caso de la traducción, y cuidamos la salud vocal y auditiva, especialmente en el caso de la interpretación.

Cuando trabajamos sobre el terreno y hay que desplazarse a las instalaciones de un cliente o a algún edificio de organización de eventos (Caixaforum, Auditorio, Palacio de Congresos, Feria de Muestras, etc.), consideramos las precauciones necesarias para los desplazamientos, para minimizar los riesgos de accidentes de tráfico. Cuando tenemos que trabajar en una fábrica, apenas hay que preocuparse al respecto, pues los protocolos de esas empresas ya contemplan medidas como chalecos reflectantes, calzado de seguridad, casco e, incluso, tapones para los oídos.

Así pues, seguimos los protocolos de seguridad establecidos, tanto internos como los de nuestros clientes.

PROVEEDORES

Compras responsables

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

Los criterios de compra integran aspectos ambientales y sociales específicos para todos los productos, bienes y servicios que adquiere la organización, y son revisados de forma periódica.

13.1.- Información adicional

En Guillermo Pinilla Traducción e Interpretación hemos establecido criterios de compra responsable que integran aspectos ambientales y sociales en la adquisición de productos, bienes y servicios, revisándolos de forma periódica. Debido a la naturaleza de nuestro trabajo, las compras que hacemos son principalmente licencias de software y programas informáticos en lugar de productos físicos. Sin embargo, en caso de tener que adquirir equipos y productos físicos, nos aseguramos de que estos criterios se cumplan de manera efectiva.

Al comienzo de cada ejercicio fiscal se detallan todos los gastos fijos que tenemos previstos según el trimestre. Además, cada trimestre se revisan los gastos en los que finalmente hemos incurrido para identificar áreas de mejora y garantizar que nuestras decisiones de compra están alineadas con nuestros valores de sostenibilidad. Por ejemplo, hemos comenzado a sustituir bombillas y equipos por opciones de bajo consumo energético, lo que no solo reduce nuestra huella de carbono, sino que también promueve un ambiente de trabajo más eficiente y responsable.

Con este enfoque buscamos fomentar relaciones comerciales sólidas y transparentes, a la vez que nos aseguramos de que nuestras adquisiciones reflejan nuestro compromiso con la responsabilidad social y ambiental.

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?

Existen unos criterios para la clasificación y evaluación de proveedores, en algunos casos, se han considerado aspectos ambientales o sociales como, por ejemplo, favorecer la compra local.

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

En Guillermo Pinilla Traducción e Interpretación nos comprometemos a colaborar en

proyectos sociales que estén alineados con nuestros valores, lo que se refleja en una planificación formal de nuestras acciones. Participamos de manera diligente en actividades de formación y mentoría, tanto con universidades nacionales como de Latinoamérica, así como con asociaciones de estudiantes y distintas facultades en España. Destacamos la participación voluntaria en charlas y foros, iniciativas que buscan desarrollar la carrera profesional de los y las estudiantes del Grado en Traducción, fomentar la igualdad de oportunidades y prepararles para el mercado laboral, dotándoles de las habilidades y conocimientos necesarios en el sector.

Entre nuestros compromisos más recientes se incluyen:

- Participación en el 25 aniversario de la Facultad de Traducción e Interpretación de la Universidad de Valladolid.
- Participación en el 20 aniversario de ASATI.
- Participación en el evento Translation Bees de la Universidad Autónoma de Nuevo León (México).
- Participación en las actividades del Día Internacional de la Traducción organizadas por los estudiantes de la Universidad Autónoma de Nuevo León (México)
- Participación en la charla organizada por la Universidad San Jorge, ASATI y la AETI, la asociación de estudiantes de Traducción e Interpretación.
- Participación en la actividad organizada por ASATI con motivo del Día de la Interpretación de Conferencias 2021, 2022 y 2023.
- Participación en la actividad organizada por ASATI con motivo del Día Internacional de la Traducción 2021, 2022 y 2023.

Además, en cuanto a la acción social y como se ha detallado anteriormente, hacemos donaciones anuales a entidades sin ánimo de lucro que investigan enfermedades, luchan contra la despoblación y rescatan a personas en alta mar, reafirmando nuestro compromiso social y nuestra intención de contribuir positivamente a la comunidad.

Comunicación y fomento de buenas prácticas

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

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

16.1. Información adicional

En Guillermo Pinilla Traducción e Interpretación mantenemos una comunicación proactiva en nuestra comunidad local sobre las actividades que desarrollamos. A través de nuestra página web y redes sociales, comunicamos nuestros proyectos siempre que sea posible en términos de confidencialidad, para contribuir así a la transparencia y visibilidad de nuestras acciones.

En estos momentos estamos en proceso de creación y desarrollo de un plan de comunicación que nos permita estructurar mejor nuestras iniciativas. La promoción y defensa de buenas prácticas en el sector es fundamental para nosotros. No solo compartimos conocimientos y experiencias con otras profesionales, sino que también educamos a nuestros clientes, a otros compañeros profesionales y a las futuras

generaciones de traductores sobre la importancia de tarifas justas, condiciones laborales adecuadas y relaciones respetuosas.

Además, utilizamos nuestro blog (disponible en guillermopinilla.com/blog) para compartir contenido relevante, reflexiones sobre el sector y recursos útiles, donde abordamos buenas prácticas y alertamos sobre situaciones desfavorables que afectan a la profesión. Esto no solo nos permite fomentar una cultura de responsabilidad, sino también construir una comunidad más informada y solidaria en el ámbito de la traducción e interpretación. Estamos convencidos de que si toda la comunidad de profesionales de traducción e interpretación conoce cuáles son las tarifas justas, los mínimos necesarios, las condiciones laborales dignas y adecuadas y las relaciones éticas y respetuosas con otros profesionales y con los clientes, todo el sector y toda la profesión avanzará hacia la prosperidad.

AMBIENTAL

Impacto ambiental

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

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

17.1. Información adicional.

En Guillermo Pinilla Traducción e Interpretación nos esforzamos por minimizar nuestro impacto ambiental en todas nuestras actividades. Dada la naturaleza digital de nuestro trabajo, generamos un impacto ambiental mínimo. Nos comprometemos a evitar el uso de plásticos de un solo uso al usar siempre botellas reutilizables de aluminio, promoviendo así un estilo de vida más sostenible y evitando la generación de residuos de plástico de un solo uso. A veces, los intérpretes podemos estar varias horas y varias jornadas con un evento. Gracias a usar botellas reutilizables de aluminio estamos evitando el uso de decenas de botellas de plástico de un solo uso. Este tipo de prácticas refuerzan nuestra convicción de que cada pequeño cambio puede contribuir significativamente a la conservación del medioambiente.

Además, la digitalización de documentos reduce significativamente la generación de residuos de papel. Siempre que sea posible, optamos por transportes sostenibles para nuestros desplazamientos: caminamos o usamos transporte público en Zaragoza y priorizamos el tren sobre el avión para viajes fuera de Aragón, incluso en desplazamientos por Europa. Esta elección no solo minimiza nuestra huella de carbono, sino que también apoya un sistema de transporte más ecológico y eficiente.

Cuando se recibe documentación física, la manejamos de manera responsable. Los documentos que contienen información confidencial son procesados en una trituradora de papel y desechados en el contenedor de reciclaje de papel y cartón. Por otro lado, reutilizamos el papel de documentos no sensibles, garantizando que se aproveche al máximo antes de su reciclaje en el contenedor de papel y cartón. Fomentamos una cultura de reducción y reciclaje, y desde luego que instamos a nuestros colaboradores a participar

activamente en estas iniciativas.

Adicionalmente, estamos comprometidos con la evaluación continua de nuestras prácticas ambientales. Realizamos revisiones periódicas de nuestras operaciones para identificar oportunidades de mejora en la gestión de residuos y la reducción del consumo de recursos naturales. También consideramos la implementación de tecnologías y herramientas que minimicen aún más nuestro impacto, como la sustitución de bombillas y equipos por opciones de bajo consumo. De esta manera, consolidamos nuestro compromiso con la sostenibilidad y contribuimos a la construcción de un futuro más responsable y consciente del medioambiente.

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

En Guillermo Pinilla Traducción e Interpretación tenemos un fuerte compromiso con los principios de economía circular, que buscamos integrar de manera efectiva en nuestras operaciones diarias. Aunque nuestra actividad principal, la traducción e interpretación, no genera grandes volúmenes de residuos físicos, hacemos un esfuerzo consciente por utilizar materiales reciclados y reutilizar productos siempre que sea posible. Por ejemplo, optamos por documentos digitales en lugar de impresiones siempre que sea factible, reduciendo así el uso de papel y contribuyendo a la disminución de residuos.

Además, promovemos la reutilización de materiales de oficina y el reciclaje de documentos no sensibles, asegurando que cada recurso sea utilizado al máximo antes de su desecho en el contenedor de papel y cartón. Siempre que nos resulta posible, priorizamos comprar en proveedores locales que compartan la filosofía de sostenibilidad. Esto se refleja en nuestras decisiones de compra, donde optamos por equipos y materiales que cumplen con criterios de sostenibilidad y eficiencia energética.

Nuestra comunicación sobre estas prácticas es igualmente fundamental. A través de nuestra página web y redes sociales, compartimos información sobre nuestras iniciativas en economía circular y cómo estas contribuyen a la protección del medioambiente. Nos esforzamos por educar y concienciar a nuestros clientes y colaboradores sobre la importancia de la sostenibilidad y la economía circular, fomentando un cambio de mentalidad en la comunidad. Al hacerlo, no solo reforzamos nuestro compromiso con el medioambiente, sino que también animamos a otros a adoptar prácticas más responsables y sostenibles.

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

Se comunica a todos los grupos de interés a través de la web y/o RRSS

19.1. Información adicional

En Guillermo Pinilla Traducción e Interpretación nos aseguramos de que nuestras iniciativas y acciones relacionadas con el medioambiente se comuniquen de manera efectiva a todos los grupos de interés a través de nuestra página web y diversas redes sociales. Este enfoque no solo nos permite difundir información relevante y fomentar la sensibilización sobre nuestras prácticas sostenibles, sino que también contribuye a mantener una transparencia que consideramos fundamental en nuestras relaciones profesionales.

Utilizando plataformas digitales, podemos llegar a un público más amplio sin incurrir en el uso de papel o tinta, lo cual se alinea con nuestro compromiso de reducir el impacto ambiental. Informamos sobre nuestras acciones, como el uso de materiales reciclados y la promoción de la economía circular, y compartimos consejos y recursos para que otros también puedan adoptar prácticas sostenibles. Esta comunicación constante nos ayuda a construir una comunidad más informada y comprometida con la protección del medioambiente, estableciendo así un modelo de responsabilidad que esperamos inspire a otros profesionales y a nuestros clientes.

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

Valoración Global

21 - ¿En qué nivel de 0 a 10 siendo 10 muy alto valora su satisfacción con la gestión socialmente responsable que actualmente realiza?

8

Puntos fuertes y áreas de Mejora

22 - ¿Podría enunciar un punto fuerte?

Uno de los principales puntos fuertes de Guillermo Pinilla Traducción e Interpretación radica en nuestro compromiso con el cuidado del medioambiente y la promoción de buenas prácticas dentro del sector. A través de nuestra labor en la Junta Directiva de ASATI, hemos trabajado incansablemente por el desarrollo de la profesión, dedicando una parte

significativa de nuestro tiempo a concienciar a instituciones públicas, clientes y la sociedad en general sobre el valor que aportamos los profesionales de la traducción y la interpretación. Nuestro trabajo es parte integral de la vida diaria de las personas, desde el prospecto del medicamento que les han recetado, pasando por la última serie o película que acaban de ver, el libro que están leyendo, el manual de instrucciones de su electrodoméstico o la localización del código de su móvil.

Como hemos comentado, colaboramos activamente con universidades, asociaciones y facultades, lo que nos permite compartir nuestros conocimientos y resolver las dudas de los futuros profesionales de la traducción. Al hacerlo, desmontamos mitos y falsas creencias sobre la viabilidad de una carrera en esta profesión, a la vez que abogamos por condiciones laborales justas y tarifas adecuadas que respeten el trabajo de todos en el sector. Vemos esto como otra forma de devolver a la comunidad parte de lo que recibimos, contribuyendo a un futuro mejor y mostrando que es posible vivir de la traducción y la interpretación, desafiando así la narrativa negativa que a veces se escucha en los entornos académicos.

El apoyo que brindamos al sector se traduce no solo en acciones concretas, sino también en la creación de una red de colaboración sólida y transparente entre profesionales. Fomentamos el diálogo y el intercambio de experiencias, lo que fortalece la comunidad de traductores e intérpretes y ayuda a establecer estándares éticos en nuestra práctica. Este enfoque no solo beneficia a los profesionales, sino que también mejora la calidad de los servicios ofrecidos a los clientes, lo que se traduce en relaciones comerciales más sólidas y duraderas.

Asimismo, nuestra política de transparencia y responsabilidad social se extiende a las acciones que llevamos a cabo en el ámbito medioambiental. Hemos puesto en marcha prácticas sostenibles, como la reducción del uso de papel, la promoción y el uso de botellas de aluminio reutilizables o el cambio de equipos a unos de bajo consumo. Esto nos permite minimizar nuestro impacto ambiental. Esta actitud proactiva refuerza nuestra reputación y nos posiciona como un referente en la sostenibilidad dentro del sector, lo que atrae a clientes que valoran estas iniciativas.

Finalmente, la combinación de estos factores no solo nos permite destacar como una organización ética y comprometida, sino que también nos impulsa a seguir innovando y mejorando. Creemos firmemente en la importancia de contribuir al desarrollo de una comunidad más justa y sostenible, tanto en el ámbito profesional como en el social. Esta filosofía guía nuestra actuación diaria y nos inspira a seguir trabajando por un futuro donde la traducción y la interpretación sean valoradas y respetadas en toda su magnitud.

23 - ¿Podría enunciar un área de mejora?

Una de las áreas de mejora que identificamos en Guillermo Pinilla Traducción e Interpretación es la optimización de los procesos de comunicación con los grupos de interés. Aunque mantenemos una relación cercana con colegas del sector y otros colaboradores, es fundamental que clientes, proveedores y la sociedad en general comprendan claramente los principios que rigen nuestro negocio y por qué deberían confiar en nosotros. No se trata simplemente de comunicar lo que hacemos, sino de transmitir de

manera efectiva nuestros valores y nuestra filosofía, así como las acciones concretas que respaldan nuestro compromiso con la responsabilidad social y medioambiental.

Para lograr esto, es bueno desarrollar nuevos protocolos que nos ayuden a identificar y abordar las áreas de mejora en nuestra comunicación. Una estrategia más sólida nos permitirá no solo destacar nuestras buenas prácticas, sino también educar a nuestros grupos de interés sobre la importancia de la traducción y la interpretación en sus vidas diarias. Esto puede incluir continuar con la creación de contenido que resalte nuestros logros y la forma en que contribuimos a la comunidad y al sector en general.

Además, es necesario avanzar en la mejora de la comunicación de marca y de la imagen corporativa, especialmente en plataformas como las redes sociales y nuestra web. Hemos renovado nuestro sitio web, aunque esperamos poder seguir haciendo cambios y adaptaciones según sean necesarios. Huelga decir que queremos que se convierta en una herramienta poderosa para promover la transparencia y facilitar una comunicación más fluida con nuestros grupos de interés. Al hacerlo, no solo aumentaremos nuestra visibilidad, sino que también reforzaremos la confianza en nuestra marca y en los servicios que ofrecemos.

Finalmente, al fortalecer nuestra comunicación, también nos posicionamos mejor para atraer a clientes que valoran la ética y la sostenibilidad en sus decisiones de compra. Esta mejora no solo beneficiará a nuestro negocio, sino que también contribuirá a elevar los estándares en el sector de la traducción y la interpretación, alineando nuestras acciones con las expectativas de una sociedad cada vez más consciente de la responsabilidad social.

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, ¿Cuáles son?

- ODS 3. Salud y bienestar.
- ODS 5. Igualdad de género.
- ODS 8. Trabajo decente y crecimiento económico.
- ODS 9. Industria, innovación e infraestructura.
- ODS 12. Producción y consumo responsable.
- ODS 13. Acción por el clima.
- ODS 17. Alianzas para lograr los objetivos.