

## RSA - PYMES

---

### Empresa evaluada

**AUTOCARES MONSEGUR, S.L.**

CIF:B50729599

Estación Central Autobuses Zaragoza, C/Miguel

Roca nº: 7, Oficina 110

50011 - Zaragoza

Zaragoza

### DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

#### 01 - Denominación de la organización

AUTOCARES MONSEGUR SL

#### 02 - Dirección - CP - Población

Estación Central de Autobuses de Zaragoza

C/ Miguel Roca 7, oficina 110

50011 Zaragoza

#### 03 - Sector. Actividad

Transporte de viajeros por carretera

#### 04 - Año comienzo actividad.

1964

#### 05 - Número de personas empleadas

Seis

#### 06 - Persona contacto

Javier Monsegur

#### 07 - E-mail contacto

[info@autocaresmonsegur.com](mailto:info@autocaresmonsegur.com)

#### 08.- Página web

[www.autocaresmonsegur.com](http://www.autocaresmonsegur.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)**

Se realiza un análisis formal periódico, que permite tener en cuenta los temas con mayor impacto en la actividad de la organización y, cuando es necesario se ponen en marcha planes a medio / largo plazo.

### **1.1 Información adicional**

Todos estos temas (político, económico, social, tecnológico y medioambiental) son muy importantes para nuestra empresa, cualquier cambio influye a nuestra empresa de una manera u otra.

Nos impactan pero no tenemos estructurado un modelo de análisis. Estamos sensibilizados con todas los temas nombrados anteriormente y poniendo en marcha alguno de ellos.

### **2.- ¿Cree que las PYMES o pequeñas organizaciones pueden enfrentarse de forma individual a temas como los anteriores?**

No

#### **2.1. Información adicional**

Pensamos que cada empresa tiene que estar preparada individualmente para los cambios, pero mejor si lo hacemos conjuntamente de la mano de asociaciones que nos respaldan o colaboradores que nos ayudan para conseguir esto.

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

### **3.- 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 de la organización

#### **3.1. Información adicional**

Tal y como hemos dicho se plantean y planifican de forma voluntaria aspectos sociales y ambientales en el corto, medio y el largo plazo de la organización pero en aspectos como los ambientales se planifica por exigencia legal.

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

Se destina una cantidad, en su caso, en función de los planes que se pongan en marcha.

#### **4.1. Información adicional**

Seguimos cooperando puntualmente con alguna entidad (ADISCIV/DOWN ZARAGOZA/ ASOCIACION SONRISAS)

Estamos estudiando la posibilidad de destinar un presupuesto anual para proyectos sociales y medioambientales.

## **Impulso del diálogo con los grupos de interés/stakeholders**

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

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

**5.1. Información adicional**

Intentamos dedicar cada vez más tiempo a mejorar la relación tanto con trabajadores, clientes, proveedores, asociaciones... todos estos grupos son muy importantes para nuestra entidad porque están vinculados o influyen de alguna manera directa con el trabajo de nuestra empresa. Queremos seguir mejorando y creando canales de comunicación más estrechos.

**6.- ¿Ha identificado las necesidades y/o expectativas de sus grupos de interés?**

Conocemos las necesidades y expectativas de los grupos de interés de manera informal.

**6.1. Información adicional**

Tenemos marcado como objetivo para el futuro conocer el grado de satisfacción de trabajadores, clientes y colaboradores de manera específica, es muy importante para nosotros, a través de encuestas, reuniones...

**Gobierno de la organización**

**7.- En cuanto a normas de actuación, ¿conocen los gestores de la organización y los responsables de personas las pautas o normas de actuación de la organización?**

Se comenta verbalmente la forma de trabajar en la organización al iniciar la relación laboral

**7.1. Información adicional**

Toda la plantilla recibe una charla/reunión al comenzar a trabajar en la empresa donde además del funcionamiento y organización de la misma se incluyen cuestiones de horarios, pautas de conducta, atención al cliente....

En corto/medio plazo elaboraremos un documento ético con los valores por los que se rige nuestra empresa. (valores/misión/visión).

**8.- ¿Conocen las personas que trabajan en la organización la cultura (razón de ser de la organización, valores, ...) y los objetivos de la organización?**

Sí, pero no de manera sistemática o formal

**8.1. Información adicional**

Tal y como hemos indicado en el punto anterior se conocen de forma informal al comienzo de la relación laboral.

**Plan de Responsabilidad Social**

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

Nos encontramos inmersos en el desarrollo de distintas actuaciones de Responsabilidad

Social.

#### **9.1. Información adicional**

Estamos elaborando un plan e implantando iniciativas periódicas de Responsabilidad Social.

#### **10.- En caso de existir un plan de Responsabilidad Social o acciones concretas, ¿se establecieron los objetivos e indicadores de seguimiento?**

Se plantean objetivos e indicadores a nivel general

##### **10.1. Información adicional**

Estamos terminando de elaborar un plan de Responsabilidad Social que plantee indicadores de las iniciativas que realizamos.

### **CLIENTES**

#### **Satisfacción de cliente**

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

Alguna vez hemos realizado alguna encuesta a clientes

##### **11.1. Información adicional**

Estamos en plena transformación digital de nuestra empresa y estamos implementando mecanismos estructurado para conocer la satisfacción del cliente, intentamos saber su percepción a través de su fidelidad, de comentarios en Redes Sociales, de contacto continuo con ellos.

##### **12.- ¿Cómo identifica las mejoras de servicio a sus clientes y las introduce en los procesos de la organización?**

Se identifican mejoras y se implantan en los procesos de la organización

##### **12.1. Información adicional**

Identificamos las mejoras, están implantadas en los procesos de la empresa de manera muy manual, actualmente estamos mejorando la implantación con nuevos recursos digitales..

#### **Innovación en los productos y servicios**

##### **13.- ¿Se llevan a cabo labores de investigación para ajustar los productos y servicios a las expectativas y necesidades de los clientes y el mercado?**

Se investiga y se desarrollan mejoras en el producto/servicio de forma no planificada

##### **13.1. Información adicional**

Estudiamos el sector en el que trabajamos, estamos pendientes de las tendencias del mercado y necesidades de los clientes.

#### **Calidad de los productos y servicios**

**14.- ¿Cómo realiza su organización la producción del producto o la prestación del servicio?**

Se tienen en cuenta aspectos sociales y/o ambientales para ofrecer a los clientes un producto o servicio responsable

**14.1. Información adicional**

Se tienen en cuenta aspectos sociales y ambientales para la prestación de servicios como ofrecer una conducción eficiente, optimización de rutas, climatización adecuada....etc.

**15.- ¿Cuáles son las características del servicio post venta de su organización?**

Se ofrece un servicio postventa que atiende las consultas o incidencias con los productos / servicios.

**15.1. Información adicional**

No disponemos de un servicio postventa como tal pero si recogemos de manera informal todas las consultas, inquietudes, posibles mejoras que nos transmiten nuestros clientes para mejorar nuestro servicio.

**Transparencia informativa sobre el producto o servicio**

**16.- ¿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.

**16.1. Información adicional**

Nuestros servicios están identificados en la página web.  
En el presupuesto que entregamos al cliente le proporcionamos las características del mismo de una manera detallada.

**PERSONAS EMPLEADAS**

**Satisfacción de las personas empleadas**

**17.- ¿Existen mecanismos para evaluar la satisfacción de sus personas empleadas?**

Sí, formalmente alguna vez hemos realizado alguna iniciativa puntual (reuniones específicas, encuestas, etc...)

**17.1. Información adicional**

No disponemos de mecanismos para evaluar la satisfacción, somos una empresa pequeña y la relación con nuestros trabajadores es de confianza y de diálogo constante.  
Tenemos planteado hacer reuniones periódicas, entrevistas y encuestas de satisfacción anónimas para saber un poco más sobre el clima laboral, para nuestra empresa es muy importante un buen clima laboral ya que luego se refleja en el trato con el cliente.

**Igualdad de oportunidades y no discriminación**

**18.- ¿Cómo se garantiza en su organización el Principio de Igualdad de Oportunidades (acceso a los puestos de trabajo, la formación, el desarrollo profesional y la retribución) y la no discriminación (circunstancias de género, origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual o cultura)?**

No se han desarrollando actividades en esta materia

**18.1. Información adicional.**

Aunque no disponemos de un Plan de Igualdad, dentro de los valores de la empresa está contemplado la igualdad desde una perspectiva global (no discriminar a nadie por razones de género, origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual o cultura).

**Corresponsabilidad en los cuidados y conciliación de la vida personal, familiar y laboral**

**19.- En cuanto la conciliación entre vida personal, familiar y laboral, ¿cuenta su organización con medidas que faciliten su equilibrio?**

Se aplican medidas específicas de conciliación ante necesidades puntuales y casos concretos.

**19.1. En el caso de existir actuaciones específicas en materia de conciliación personal, familiar y laboral especificarlas.**

La empresa procura adecuarse a las necesidades particulares de cada trabajador/a.

**Formación y desarrollo profesional**

**20.- ¿Cómo gestiona su organización las necesidades de formación de las personas empleadas?**

Existe un canal formal por el que se recogen las necesidades de formación de las personas empleadas y se analizan las propuestas

**20.1. Información adicional.**

Se ofrece formación coherente con la actividad de la empresa. Hay formación obligada por la actividad de nuestro sector, que deben cumplir los trabajadores/as. Estamos abiertos a propuestas por parte de los trabajadores.

**21.- ¿Cómo gestiona el desarrollo de las personas en su organización?**

Con la incorporación de cada persona trabajadora se realiza formación básica relacionada con el desempeño del puesto de trabajo y la actividad de la organización

**21.1. Información adicional.**

Se realizan acciones formativas para mejorar las competencias de nuestros trabajadores., en función de las necesidades de cada puesto de trabajo.

**Seguridad y Salud**

**22.- ¿Tiene implantados en su organización mecanismos de salud y seguridad laboral?**

Existe una evaluación de riesgos en la que han participado de manera activa las personas

empleadas y se realizan acciones de concienciación y adquisición de competencias

### **22.1. Información adicional.**

A través de la Asociación Contra el cáncer nos envían formación e información de concienciación en cuanto a la salud se refiere que les transmitimos a nuestros trabajadores.

## **PROVEEDORES**

### **Compras responsables**

#### **23.- ¿Se han definido criterios de compra responsable para los productos, bienes y servicios?**

Existen unas indicaciones de compra de índole general para considerar los aspectos ambientales y sociales en la selección de los productos, bienes y servicios.

##### **23.1. Información adicional.**

Tenemos definidos unos criterios de compra responsable, apostamos por el comercio local o de proximidad, compramos, en la medida de lo posible a proveedores locales.

### **Clasificación y evaluación de proveedores**

#### **24.- ¿Existen criterios de clasificación y evaluación de los proveedores que integren aspectos sociales y ambientales?**

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.

##### **24.1. Información adicional.**

No tenemos unos criterios escritos para la clasificación y evaluación de proveedores, pero en algunos casos, se han considerado aspectos ambientales o sociales como por ejemplo, favorecer la compra local y de proximidad.

## **SOCIAL**

### **Acción Social, evaluación y seguimiento de impactos**

#### **25.- En cuanto a la implicación en la comunidad en la que desarrolla la actividad su organización, ¿en qué tipo de proyectos sociales colabora?**

Se colabora en proyectos afines a la cultura de la organización sin planificación específica

##### **25.1. Información adicional.**

Tal y como hemos comentado anteriormente no tenemos ninguna estrategia y participamos en proyectos o acciones solidarias de manera puntual.

### **Alineación de los proyectos sociales con la estrategia de negocio**

#### **26.- ¿Considera que los proyectos sociales desarrollados están integrados con el negocio de su organización?**

Se realizan algunas iniciativas sociales relacionadas con algún aspecto de la organización o de las personas que trabajan en ella

#### **26.1. Información adicional.**

Procuramos desarrollar colaboraciones que estén unidas o relacionadas con algún aspecto de nuestra organización.

### **Transparencia con el entorno social de la organización**

**27.- En el caso de desarrollar actuaciones en materia social ¿en qué medida se comparten con las personas empleadas y otros grupos de interés, fomentando su participación e implicación activa?**

Se comunican a las personas empleadas de manera puntual y no sistematizada

#### **27.1. Información adicional**

Actualmente lo difundimos entre los trabajadores, planteamos para el futuro una comunicación interna y externa mas intensa de estos proyectos para promover y difundir la participación.

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

**28.- ¿En el caso de desarrollar actuaciones en materia social ¿en qué medida se realiza una comunicación proactiva en la Comunidad Local?**

Se comunican actuaciones de forma aislada de los proyectos realizados y colaboraciones en curso

#### **28.1. Información adicional**

Se comunican a través de nuestras redes sociales o página web las actuaciones de los proyectos realizados y colaboraciones en curso.

## **AMBIENTAL**

### **Impacto ambiental**

**29.- Respecto a los temas medioambientales, ¿cómo tiene en cuenta su organización el impacto ambiental en el desarrollo de la actividad?**

Se tiene en cuenta el impacto ambiental ocasionado por la actividad de la organización y se ha llevado a cabo alguna iniciativa de forma puntual e informal.

#### **29.1. Información adicional.**

Tenemos en cuenta los impactos medioambientales en la medida de lo posible tales como:

- vehículos diésel, con hasta un 13 % de reducción en consumos y emisiones.
- conducción eficiente
- optimización de rutas
- tratamiento de residuos
- cambio de luminarias por led.
- climatización en oficina / buses



- intentamos evitar el plástico
- se reutiliza y recicla el papel en la oficina.

### **Compromiso frente al cambio climático**

#### **30.- ¿Se participa o se ponen en marcha acciones que evidencien el compromiso público de la organización para prevenir la contaminación?**

Se ha participado en alguna iniciativa de forma puntual.

##### **30.1. Información adicional.**

Lo importante es que estemos comprometidos y nos importe el tema ambiental y que se involucren todos los trabajadores de la empresa.

### **Economía circular**

#### **31.- ¿Hasta qué nivel se ha desarrollado en su organización el modelo de economía circular?**

Existen iniciativas asentadas para integrar en las operaciones materiales reciclados, reutilizar los productos, reciclar los residuos, y consumir energía no contaminante.

##### **31.1. Información adicional**

Tenemos iniciativas que llevamos a cabo en uso de productos reciclados, reutilización de materiales y reciclaje de los residuos generados como la compra de piezas del motor y auxiliares reconstruidas, retapizamos nuestros vehículos cada cierto tiempo para no tener que cambiar las butacas enteras.

### **Comunicación ambiental**

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

Se comunican, pero no de manera sistemática u organizada

##### **32.1. Información adicional**

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

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

#### **Priorización de temas**

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

- 1 - Ofrecer productos y servicios de calidad
- 2 - Ser una empresa rentable y sostenible en el tiempo
- 3 - Escuchar las necesidades y expectativas de sus grupos de interés
- 4 - Emplear prácticas empresariales abiertas y transparentes
- 5 - Trabajar para proteger y mejorar el medio ambiente
- 6 - Poner en práctica medidas para crear un buen clima laboral

- 7 - Disponer de unos líderes (personas con mando) que son valiosos y gestionan ejemplarmente
- 8 - Capacitar a las personas de la empresa
- 9 - Crear Programas con impacto positivo en la Comunidad Local
- 10 - Disponer de presupuesto

### **Valoración Global**

**34.- ¿En qué nivel de 1 a 10 siendo 10 muy alto valora su satisfacción con la gestión socialmente responsable que actualmente realiza?**

8

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

**35.- ¿Podría enunciar un punto fuerte?**

Continuar con la formalización de iniciativas/objetivos puntuales en materia de responsabilidad que sean medibles.

Uno de nuestros puntos fuertes sería el alto compromiso ambiental que tenemos .

**36.- ¿Podría enunciar un área de mejora?**

Queremos seguir mejorando en la relación con nuestros clientes y sobre todo que la adquisición de nuestros vehículos sean cada vez más eficientes.

Difundir las actividades que llevamos a cabo en todos los ámbitos.

Llevar a cabo una planificación en algunas materias para medir resultados y así poder mejorar.

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

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

Sí, mi organización conoce la Agenda 2030 pero no ha establecido ningún compromiso con la consecución de los ODS.

**En caso afirmativo, ¿su organización 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 8. Trabajo decente y crecimiento económico.
- ODS 11. Ciudades y comunidades sostenibles.
- ODS 12. Producción y consumo responsable.
- ODS 13. Acción por el clima.