Calle Valenzuela, 9
50071 Zaragoza
Telf.: 976 702 100
info@iaf.es

# RSA - PYMES

**Empresa evaluada**

**Lorena HERRAIZ VALERO**
CIF:04611351N
C/Leocadio Brun nº:28
44003 - Teruel
Teruel

## DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

### 01 - Denominación de la organización

Lorena Herraiz Valero, soy autónoma con varios trabajadores, dedicada al sector servicios concretamente al transporte de viajeros, Cuento con una licencia VT, y dos VDE.

### 02 - Dirección - CP - Población

Mi empresa está ubicada en la Comunidad Autonoma de Castilla La Mancha, provincia de Cuenca, en C/ Pajar del Escudero nº 2 de Carboneras de Guadazaón. Con sede en C/ Leocadio Brun nº 28 CP 44003 TERUEL.

### 03 - Sector. Actividad

Empresa dedicada al sector servicios, concretamente al transporte de viajeros por carretera.

### 04 - Año comienzo actividad.

La primera licencia de taxi la obtuve en el año 2009, ampliando la flota de vehículos en el año 2020 y en el año 2023. Actualmente cuento con una licencia VT y dos licencias de VDE.

### 05 - Número de personas empleadas

Actualmente cuento con una plantilla de 3 trabajadores a jornada parcial para el desempeño de 3 rutas de transporte escolar.

### 06 - Persona contacto

LORENA HERRAIZ VALERO TELF 628323243

### 07 - E-mail contacto

lorenaherraiz34@gmail.com

### 08.- Página web

No dispongo de página web

## 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 conocen de forma general pero no se tienen en cuenta a corto plazo en la gestión de la organización

**1.1 Información adicional**

Actualmente se conocen de forma general, pero no se tienen en cuenta a corto plazo. Pienso que los aspectos económicos, pólìticos, medioambientales , tecnologicos y sociales son importantes para la empresa y que la empresa debe de tenerlos en cuenta tanto a corto como a largo plazo.

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

No

**2.1. Información adicional**

Las PYMES o pequeñas organizaciones no pueden generalmente enfrentarse de forma individual, ya que la complejidad de algunos temas como los tecnológicos y legales requieren el asesoramiento de expertos.

**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 incluyen aspectos sociales y/o ambientales motivados casi siempre por temas de cumplimiento legal (exigencia por sector de actividad)

**3.1. Información adicional**

No hay una planificación formal en la organización. Se incluyen aspectos sociales y medioambientales motivados por el marco legal. La idea es que en un futuro estos aspectos se planifiquen de forma voluntaria.

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

No existe presupuesto ni se destina parte de los beneficios a proyectos sociales y/o medioambientales

**4.1. Información adicional**

Es una pequeña empresa con objetivos económicos. No existe presupuesto ni se destina parte de los beneficios a proyectos sociales y/o 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.**

Sabemos que existen pero no los tenemos identificados especificamente

**5.1. Información adicional**

El objetivo es integrar el negocio en la sociedad.

**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**

La idea es incorporar la prespectiva social y diferenciar a la empresa de la competencia.

## 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**

Actualmente se comentan de forma verbal, pero lo ideal sería crear un código de conducta conocido por todas las personas de la organización y revisar periódicamente.

**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**

las personas que trabajan en la empresa conocen los objetivos de manera informal. Lo ideal sería que todos los trabajadores remasen en la misma dirección para obtener objetivos comunes.

## Plan de Responsabilidad Social

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

No hemos trabajado previamente en esta materia

**9.1. Información adicional**

La empresa no ha trabajado el Plan de Responsabilidad Social. Se pretende en un futuro crear un Plan de Responsabilidad Social consolidado.

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

No existe Plan de RS ni acciones concretas, por tanto, no se plantean objetivos ni indicadores

**10.1. Información adicional**

Al no existir un Plan de RS ni acciones concretas, la empresa no se ha planteado objetivos ni indicadores concretos.

## CLIENTES

### Satisfacción de cliente

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

Conocemos la satisfacción de los clientes de manera informal por la relación cercana que tenemos con ellos

**11.1. Información adicional**

La satisfacción del cliente la conocemos de manera informal.

**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**

Se identifican mejoras en la prestación de los servicios con los clientes, un contacto directo lo que se traduce en una mejor protección de los derechos y la seguridad e igualdad de los clientes,

### 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?**

Nos fijamos en la competencia para identificar aspectos que podamos incorporar a nuestro producto o servicio, aunque sin planificación previa

**13.1. Información adicional**

Mi empresa que se dedica al sector servicios concretamente a servicios de taxi, es un sector en el que hay mucha competencia. Y hay que adaptarse a los clientes y a la forma de demanda de los servicios. Hay que innovar y diferenciar nuestro servicio, para nosotros lo mas importante son las personas y ponemos especial cuidado en su traslado y seguridad. Y aspectos como seriedad, seguridad, calidad y comodidad de nuestros vehículos.

### 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**

Nuestra empresa busca dar calidad en los servicios que prestamos, para ello la buena atención es primordial, puntualidad, y seriedad por parte de los conductores. Hay que dar al cliente tranquilidad y plenitud de que está en buenas manos. Sin olvidar la limpieza e higiene del vehículo que provocará en el cliente una experiencia grata.

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

No ofrecemos servicio postventa

**15.1. Información adicional**

Actualmente no ofrecemos un servicio postventa. Pero en un futuro nos planteamos mantener una excelente relación con el cliente, ofrecer buena atención antes y una vez concluido el servicio conocer la satisfacción del cliente.

**Transparencia informativa sobre el producto o servicio**

**16.- ¿Se proporciona información sobre los productos y/o servicios ofertados?**

Si el cliente nos pregunta preparamos un documento para ellos

**16.1. Información adicional**

Preparamos la información solamente a demanda de los clientes.

**PERSONAS EMPLEADAS**

**Satisfacción de las personas empleadas**

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

Conocemos la satisfacción por los comentarios que realizan

**17.1. Información adicional**

Se evalua la satisfacción de los empleados de manera informal, no se sigue una metodología específica para ello.

**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.**

No se ha desarrollado ninguna actividad en esta materia. Pero a la hora de contratar al personal tenemos en cuenta el principio de igualdad de oportunidades y la no discriminación ni al género ni al sexo.

## 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 concilación personal, familiar y laboral especificarlas.**

No se aplican actuaciones específicas en este tipo de materias. Solamente en casos puntuales y concretos a petición del trabajador.

## Formación y desarrollo profesional

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

La organización programa acciones formativas y las comunica a la plantilla Las personas empleadas solicitan la formación necesaria a requerimiento de la organización

**20.1. Información adicional.**

La organización planifica la formación a los empleados, siguiendo el marco legal y conjuntamente con la empresa encargada de la Prevención de Riesgos Laborales.

**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.**

Con la incorporación de cada trabajador se realiza la formación adecuada al puesto de trabajo.

## Seguridad y Salud

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

Se ha realizado la evaluación de riesgos laborales y planificado la acción preventiva

**22.1. Información adicional.**

Se ha realizado la evaluación de riesgos laborales y planificado la acción preventiva por parte de una empresa externa y especializada en la materia.

# PROVEEDORES

## Compras responsables

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

En algunos casos, se tiene en cuenta la procedencia de los productos, y se ha considerado

algún criterio ambiental para la compra de algún producto, bien o servicio.

**23.1. Información adicional.**

A la hora de la compra de los vehículos se tiene en cuenta la contaminación de los mismos y que cumplan con la normativa EURO 6.

**Clasificación y evaluación de proveedores**

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

En la clasificación y evaluación de proveedores se tiene en cuenta el precio fundamentalmente y la calidad del servicio.

**24.1. Información adicional.**

Para nuestra organización es muy importante dar un buen servicio, un servicio de calidad.

**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 algunos proyectos de forma puntual

**25.1. Información adicional.**

Se colabora en algunos proyectos puntuales organizados por el ayuntamiento.

**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.**

Se pretende contribuir con la calidad de vida y bienestar de las organizaciones. Aumentar las oportunidades para las personas que trabajan el la empresa.

**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**

Se comunican de manera informal a las personas que integran la organización.

**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 informa únicamente cuando se demanda

**28.1. Información adicional**

Se comunica solamente a demanda.

**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.

**29.1. Información adicional.**

La organización hacen esfuerzos para disminuir el impacto de su actividad en el medio ambiente porque somos conscientes de que nos encontramos ante una situación límite. Se pretende reducir las emisiones de CO2.

**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?**

No existen actividades en marcha

**30.1. Información adicional.**

De momento no se han implantado medidas de compromiso frente al cambio climático. Pero tenemos una visión a corto plazo para implantar medidas para reducir las emisiones de CO2, y reducir el incremento de la temperatura.

**Economía circular**

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

No se han desarrollado iniciativas o proyectos orientados a la economía circular

**31.1. Información adicional**

No se han orientado medidas relacionadas con la Economia circular. Pero somos conscientes de la importancia de reutilizar, reducir, y reciclar. Hay que hacer un buen consumo sin que eso signifique agotar los recursos naturales.

**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?**

No de una manera formal

**32.1. Información adicional**

La comunicación Ambiental va ligada a la obligación por parte de la empresa de cumplir el marco legal.

## 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 - Trabajar para proteger y mejorar el medio ambiente
2 - Crear Programas con impacto positivo en la Comunicad Local
3 - Poner en práctica medidas para crear un buen clima laboral
4 - Ser una empresa rentable y sostenible en el tiempo
5 - Disponer de presupuesto
6 - Emplear prácticas empresariales abiertas y transparentes
7 - Escuchar las necesidades y expectativas de sus grupos de interés
8 - Capacitar a las personas de la empresa
9 - Disponer de unos líderes (personas con mando) que son valiosos y gestionan ejemplarmente
10 - Ofrecer productos y servicios de calidad

### 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?**

4

### Puntos fuertes y áreas de Mejora

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

Nuestra empresa sabe la importancia que tienen las personas y ponemos especial cuidado en su traslado y seguridad. Destacando por la seriedad que mostramos a nuestros clientes en los servicios que prestamos y en la calidad de los mismos.

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

La empresa no cuenta con una filosofia de gestión o una planificación estratégica que responda a los obejtivos sociales, medioambiantales, y economía circular de la organización. Es importante que todos los trabajadores tengan conocimientos de los objetivos y estrategias, siendo estos bases necesarias que conlleva un trabajo mancomunado para el éxito de la empresa.

### Agenda 2030 y Objetivos de Desarrollo Sostenible