

## RSA - PYMES

### Empresa evaluada

**AUTOCARES MUDEJAR, S.L.**  
CIF:B44161081  
C/Croacia nº:4  
44002 - Teruel  
Teruel

### DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

#### 01 - Denominación de la organización

AUTOCARES MUDEJAR SL

#### 02 - Dirección - CP - Población

C/CROACIA, 4 - 44002 - TERUEL

#### 03 - Sector. Actividad

TRANSPORTE DE VIAJEROS POR CARRETERA

#### 04 - Año comienzo actividad.

1997

#### 05 - Número de personas empleadas

7

#### 06 - Persona contacto

CRISTINA NOLASCO

#### 07 - E-mail contacto

BUSNOLASCO@HOTMAIL.COM

#### 08.- Página web

NO DISPONEMOS DE 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)**

Existe un análisis estructurado de estos temas, que son claves para la organización, y se tienen en cuenta poniendo en marcha acciones que aseguren el negocio de la organización a largo plazo, así como los impactos y resultados obtenidos

### **1.1 Información adicional**

Nuestra empresa cuenta con varios de estos aspectos en la actualidad, pero seguimos actualizandones para seguir mejorando es todos los aspectos relacionados con la responsabilidad social.

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

Si

### **2.1. Información adicional**

Possiblemente una PYME no tenga opción de enfrentarse a todos los aspectos , pero si a la mayoría de ellos, ya que puede desarrollar empleo , a la vez generando riqueza, a la hora de contratar tener igualdad en condiciones económicas/ genero... , tener compromiso medioambiental para ayudar a disminuir la contaminación con los productos utilizados. en el aspecto tecnológico se pueden implantar comunicaciones a través de redes sociales, web... y en el tema social se puede ayudar a la conciliación de la vida laboral y profesionales , realizar formaciones a los trabajadores...

## **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**

Aunque cada vez mas de forma legal nos indican una serie de directrices de buenas prácticas para la responsabilidad social, voluntariamente nos involucramos renovando los vehículos para disminuir la contaminación , haciendo cambios en la iluminación de los mismos con led, comprando aceites menos agresivos al medio ambiente , conciliando a los trabajadores su vida social y profesional. tenemos igualdad en los trabajadores..

### **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**

destinamos parte de los beneficios a los proyectos sociales y medioambiental

## **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.**

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

#### **5.1. Información adicional**

Realizamos una comunicación con nuestros clientes y proveedores para que gracias a ellos conozcamos mas sus necesidades/ expectativas y llevamos a cabo innovaciones y modificaciones para conseguirlas.

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

Disponemos de mecanismos formales (encuestas, reuniones ad hoc, etc..) para conocer la opinión de los principales grupos de interés

#### **6.1. Información adicional**

Nuestra empresa utiliza mucho la comunicación por e-mail, donde todos los grupos de interés que se relacionan con la empresa nos hacen llegar sus requerimientos, agradecimientos, etc

Así como cuando determinados clientes en trabajos en los que somos contratados a través de concurso publico también nos requieren aspectos de responsabilidad social, lo cuales cumplimos.

### **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?**

Existe un documento con normas o pautas de actuación, -manual de bienvenida o similar- que se difunde a todos los trabajadores cuando se incorporan a la organización

#### **7.1. Información adicional**

Primeramente se comenta verbalmente las condiciones y requisitos y posteriormente se plasman por escrito. Ademas que se van revisando periodicamente para estar actualizados.

#### **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, se forma/informa a todas las personas de la organización del propósito, visión y valores de la organización

#### **8.1. Información adicional**

Todos los trabajadores se la empresa conocen por nuestra parte los valores éticos de la empresa.

### **Plan de Responsabilidad Social**

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

Estamos actualmente abordando las primeras actuaciones en Responsabilidad Social

### **9.1. Información adicional**

Queremos que nuestra empresa sea una empresa referente en este aspecto, el cual al ser muy global en diferentes aspectos, poder conocer aspectos nuevos en los que podamos incidir y aportar y con ello estar continuamente mejorando.

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

Se establecen objetivos con indicadores específicos para los objetivos

#### **10.1. Información adicional**

A todos nuestros trabajadores les solicitamos antes de acceder al puesto de trabajo un certificado de delitos sexuales que tienen que obtenerlo a través del ministerio de justicia,

## **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**

Como hemos comentado anteriormente, nuestra forma de trabajar es principalmente por e-mail para tener transparencia y claridad en todo lo expuesto, así como con contratos, etc y a su vez a través del mismo les consultamos como ha ido el servicio prestado.

### **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**

Si al preguntar a nuestros clientes nos aportan algún tipo de mejora, no dudamos en informarnos y ponerla en práctica.

## **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**

Estamos informandonos continuamente con proveedores, etc para tener tanto el material adaptado a todos nuestros clientes, disponiendo por ejemplo de vehículos adaptados para personas con movilidad reducida, con bajas emisiones en CO2, como personas cualificado para cada tipo de cliente según el servicio prestado.

Así como incluimos extras en los vehículos para mayor seguridad y comodidad del cliente.

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

#### **14.- ¿Cómo realiza su organización 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 analizan sistemáticamente estos aspectos en la gestión.

##### **14.1. Información adicional**

Informamos a nuestros clientes nuestra política de empresa, al estar comprometidos con una de las cosas con la calidad de los materiales,

#### **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**

Se consulta y se atienden las sugerencias ( si las hay ) cuando finaliza el servicio.

### **Transparencia informativa sobre el producto o servicio**

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

De algunos productos se proporciona información sobre sus características

##### **16.1. Información adicional**

Todos los detalles del servicio quedan escritos, se realizan contratos con las condiciones pactadas, y si el cliente nos solicita información adicional de los vehículos ( fotos por ejemplo ), o del personal se les entrega.

### **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**

Si que preguntamos y hacemos reuniones con nuestros trabajadores para conocer mas de sus necesidades.

### **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)?**

Se realizan acciones de sensibilización y formación en materia de equidad y principio de no discriminación dirigidas al departamento de personas y al personal directivo

#### **18.1. Información adicional.**

En nuestra empresa hemos tenido y tenemos trabajadores tanto jóvenes sin experiencia, como gente experimentada, mujeres o hombres, personas con discapacidad ... no tenemos ningún tipo de discriminación.

Así mismo tienen igualdad en la remuneración económica y se les ofrece formación para que desarrollen tanto de prevención de riesgos como mas específica para el puesto de trabajo.

### **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?**

Existen iniciativas formales para facilitar el equilibrio entre vida laboral, familiar y personal

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

Se adaptan los servicios según las condiciones que necesite cada trabajador, por ejemplo haciendo servicios de día, en lugar de servicios en los que tenga que irse varios días de viaje.

### **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.**

Se les informa de cursos que están disponibles para que puedan realizarlos,

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

Se realizan acciones formativas para mejorar las competencias técnicas en el desempeño del puesto de trabajo, en función de las necesidades de cada departamento y/o de cada puesto de trabajo.

#### **21.1. Información adicional.**

se realizan acciones formativas, tanto de prevención de riesgos, como formaciones específicas del puesto de trabajo para mejorar en el trato al cliente y en el desarrollo profesional , sobre todo con los trabajadores que todavía no tiene experiencia en el puesto de trabajo.

### **Seguridad y Salud**

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

Además de la evaluación y prevención de riesgos laborales, se hace seguimiento periódico de los casos de enfermedad laboral y de accidentes de trabajo a través de un registro de los mismos segregado por sexos, por categorías profesionales y por puestos de trabajo, con la finalidad de introducir nuevas medidas para reducir la siniestralidad y optimizar la salud laboral.

#### **22.1. Información adicional.**

A través de nuestra mutua, realizamos las revisiones de salud, accidentes de trabajo y formación para la seguridad en el trabajo.

### **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.**

Miramos que tanto nuestros principales materiales de la empresa ( autocares ) como los secundarios ( aceite, luces..) sean responsables con el medioambiente.

#### **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.**

Nos gusta ayudar al comercio local, por lo que si cumplen con los requisitos de responsabilidad social priorizamos eso antes del precio.

### **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.**

Colaboramos con varias organizaciones para proyectos que nos solicitan

#### **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 planifican y desarrollan proyectos y/o colaboraciones que están unidos con el negocio

**26.1. Información adicional.**

Son proyectos sociales que nos solicitan las organizaciones con las que trabajamos.

**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?**

Sí, se difunden a las personas empleadas y a otros grupos de interés y se les anima a participar en su planificación, definición, ejecución a través de procesos establecidos.

**27.1. Información adicional**

Se les informa para que tengan la posibilidad de colaborar de alguna manera posible.

**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**

A través de las redes sociales informamos puntualmente de las actuaciones , y de nuestra política de empresa.

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

**29.1. Información adicional.**

Nuestros vehículos se van renovando periodicamente para reducir las emisiones de co2, se realizan reciclaje de productos , a la hora de lavarlos se tiene un sistema para evitar malgastar el agua...

**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?**

Existe un compromiso público junto con un plan de acciones que se comunica interna y externamente.

### **30.1. Información adicional.**

Como hemos contado anteriormente , una de las formas en las que se informa de las políticas de la empresa en relación a la responsabilidad social es a través de las redes sociales.

#### **Economía circular**

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

Existe alguna iniciativa puntual en uso de productos reciclados, reutilización de materiales y reciclaje de los residuos generados.

### **31.1. Información adicional**

Como se ha comentado antes realizamos reciclaje de productos y evitamos su vertido en lugares no aptos para estos.

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

### **32.1. Información adicional**

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

#### **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?**

Nuestra trasparencia con los clientes a la hora de dejar todos los aspectos detallados de antemano, la cercanía para conocer sus necesidades y opiniones y el no discriminar a nadie sea cual sea su condición y/o sexo para tener igualdad de condiciones en el puesto de trabajo.

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

El comunicar mas en RRSS ( Por ejemplo) a nuestros grupos de interés nuestra responsabilidad social.

#### **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 y tiene un compromiso público 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, ¿Cuales son?**

- ODS 3. Salud y bienestar.
- ODS 5. Igualdad de género.
- ODS 10. Reducción de las desigualdades.
- ODS 13. Acción por el clima.