

## RSA - AUTONOMOS

---

### Empresa evaluada

#### **EBROBIZI - SERVICIOS EN BICICLETA DE PEDALEO ASISTIDO**

CIF:29126058P

C/General Mayandía, 4. Entlo. Dcha.

50004 - Zaragoza

Zaragoza

### 01 DATOS DE LA EMPRESA

#### 01 - Denominación de la organización

Ebrobizi

#### 02 - Dirección - CP - POBLACION

C/ General Mayandía, 4 Entlo. Dcha. - 50.004 - Zaragoza

#### 03 - Sector. Actividad

Turismo activo. Alquiler y venta de bicicletas. Organización de actividades.

#### 04 - Año comienzo actividad.

2016

#### 05 - Persona de contacto

Antonio Cuenca Bueno.

#### 06 - e-mail contacto:

antoniocuencabueno@gmail.com

#### 07.- Página web

www.ebrobizi.es

### 1 GENERAL

#### 1.a Tendencias Globales

1 - Considera que su negocio tiene en cuenta o se ve afectado, directa o indirectamente, por temas globales y generales como por ejemplo:

- Económicos (creación de empleo, generación de riqueza, cumplimiento de la legalidad...
- Políticos (cambios de gobierno, alianzas con Administraciones Públicas, ....)
- Medioambientales (cambio climático, consumo de recursos: agua, energía eléctrica, ....)
- Tecnológicos (comunicaciones, redes sociales ....)
- Sociales (igualdad de género, conciliación de la vida personal y profesional, educación, formación....)

Estos temas son importantes para el negocio 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.**

La idea de negocio nace desde la inquietud por mejorar el entorno donde vivimos a través de una movilidad más sostenible, como son las bicicletas de pedaleo asistido, un tipo de vehículo eléctrico respetuoso con el medio ambiente y sostenible.

A través del II Programa de Emprendimiento Social en Aragón (2015-2016), se nos dió la oportunidad de formarnos y de diseñar nuestro Plan de Negocio, con la ayuda de las sesiones formativas del curso y a través de la tutorización del proyecto por asesores del Instituto Aragonés de Fomento (IAF). Nuestro Plan de Negocio tiene el respaldo de AVALIA, entidad pública que intermedia para lograr financiación, y se nos concedió la calificación de Microempresa Local Emprendedora (MILE) por parte del Gobierno de Aragón,

Nuestros servicios (rutas, alquiler y rutas) van enfocados a las personas, como verdadero motor de cambio en la sociedad, utilizando este medio de transporte sano y sostenible como es la bicicleta de pedaleo asistido, como forma de desplazamiento de manera sostenible por las ciudades.

---

**Puntuación sección 100,00 %**

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

### **2 - Al planificar la actividad de su negocio, ¿se diferencian los planes a corto y a largo plazo?**

Se plantean y planifica por exigencia legal (sectores específicos) en el corto plazo y con enfoque de previsión a tres o cinco años

#### **2.1.- Información adicional.**

Nuestro Plan de Negocio incluye todos estos aspectos.

Los retos económicos diferenciamos en el corto plazo, mediante un asesoramiento de nuestra inversión inicial, y posibilidades a medio plazo. A la hora de confeccionar nuestro Plan de Negocio, vimos la necesidad de realizar una inversión inicial pequeña, a través de renting de bicicletas y con pequeñas inversiones para ir creciendo de forma sostenible. Para poder conseguir esa sostenibilidad económica, apostamos por no abrir un local y realizar nuestras actividades desplazándonos a donde están los clientes. Nuestro Plan Financiero contempla la visión medio plazo, para ir cumpliendo los objetivos económicos.

A nivel social, nuestro Plan de Negocio contempla la creación de puestos de trabajo a medio plazo, ya que nuestro tipo de modelo de negocio (microempresa) y forma jurídica (autónomo) hace que tengamos que unificar todos los departamentos laborales (dirección, gerencia, logística, comunicación, servicio al cliente, etc). Nuestro modelo de negocio va enfocado a ir logrando resultados de ventas y poder contratar en el futuro, como generadora de empleo. Todas nuestras actividades y servicios en bicicleta eléctrica, tienen intrínsecos beneficios a la sociedad como son al respeto de medio ambiente, facilita la movilidad urbana y mejorar la salud a través de una actividad física moderada.

A nivel medio ambiental, nuestro proyecto aporta beneficios medioambientales desde el principio de la realización de nuestras actividades.

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

Existe un presupuesto específico anual para el desarrollo de proyectos sociales y/o medioambientales.

#### **3.1. Información adicional.**

En los proyectos y actividades que realizamos en bicicleta eléctrica para concienciar de su uso, van destinados a obtener beneficios económicos, medioambientales y sociales. En cada proyecto hemos establecido en el presupuesto y la evaluación, esta integración.

---

**Puntuación sección 62,50 %**

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

#### **4 - Tiene identificados en su negocio 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..**

Se conocen los grupos de interes con los que interactuamos en la actividad del negocio

##### **4.1. Comentarios**

Nuestra actividad al tener relación con la movilidad urbana, uno de nuestros grupos importantes es el Ayuntamiento de Zaragoza, con el que hemos realizado varios proyectos para potenciar este medio de transporte.

Otro grupo de interés son los ciudadanos que se agrupan en diferentes colectivos. A través de diversas acciones hemos estado en contacto permanente con ellos: centros deportivos y sociales, centros de salud y bienestar, instituciones medioambientales, turísticos y de ocio. Por último, tenemos en cuenta los profesionales y trabajadores que utilizan frecuentemente este tipo de bicicletas para desplazarse. El uso adecuado y de respeto mutuo entre ciclistas peatones y conductores es prioritario para que se entienda este sistema de transporte en las ciudades.

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

Existen mecanismos para identificar las necesidades y expectativas de sus grupos de interés y se analizan de forma individualizada

##### **5.1. Comentarios**

Estamos actualmente trabajando a través de 2 proyectos con diversos colectivos y empresas, donde trabajamos todos los factores que afectan a nuestro servicio: seguridad, normas, conocimiento, etc.

Además a través de Zaragoza Congresos, estamos dentro de una organización empresarial donde mantenemos contacto permanente con profesionales que trabajan y donde existen multitud de sinergias.

#### 1.d Gobierno

##### 6 - ¿Sigue en su negocio algunas normas de actuación, pautas de comportamiento o códigos éticos?

Existe un documento con normas o pautas de actuación

###### 6.1. Comentarios

Tenemos dentro de nuestro Plan de Negocio, los criterios de actuación y códigos de conducta frente a colaboradores, cooperadores y competidores. De forma sencilla tenemos unos criterios a la hora de actuar en la dirección de la empresa. Contamos con el apoyo de un Mentor de la Fundación Youth Business, que es el que nos marca las directrices.

#### 1.e Plan de Responsabilidad Social

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

Estamos inmersos en el desarrollo de distintas actuaciones de Responsabilidad Social. En caso de responder a una de las tres primeras opciones, pasar a la pregunta 9.

###### 7.1. - Comentarios

Sin respuesta

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

Sin respuesta

###### 8.1. - Comentarios

Sin respuesta

## 2 CLIENTES

### 2.a 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.

A todos nuestros clientes que realizan una actividad, servicio o venta con nosotros se les envía una encuesta de satisfacción vía email.

Además de esto en los 2 proyectos que llevamos a cabo, se tiene en cuenta su opinión con

una evaluación final sobre los distintos objetivos planteados en el proyecto y satisfacción personal. Estos datos se presentan en las memorias que justifican nuestras actividades. En estos casos la cuantificación del impacto social/medioambiental se trabaja a través de la metodología de SROI.

---

**Puntuación sección 100,00 %**

## **2.b Calidad del servicio y Transparencia informativa.**

### **10 - ¿Cómo realiza en su negocio la puesta en el mercado del producto o servicio?**

Se comercializa el producto/servicio y se asesora de manera transparente al clientes sobre su uso.

#### **10.1. - Información adicional**

En nuestro sector, la venta y realización de actividades en bicicleta eléctrica, somos muy conscientes de que nuestros clientes vienen buscando calidad y transparencia, principalmente al ser un medio de transporte limpio y sostenible, donde el cliente viene concienciado en determinados temas como la salud, el respeto al medioambiente.

Nuestras bicicletas eléctricas, están dentro de la normativa europea para ser consideradas bicicletas. En nuestras actividades explicamos al comienzo en que consiste esta norma. Estas bicicletas llevan incorporado un pequeño motor eléctrico que no puede superar los 250W de potencia, que funcione únicamente cuando se patea y que se desactive al superar los 25km/h.

En la venta de todos nuestros productos, explicamos en el documento de compra, las condiciones de transporte, devolución, etc.

### **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**

Actualmente contamos con un pequeño catálogo de productos en pdf y papel, donde vienen explicadas las características y su funcionamiento. Todos nuestros productos pasan los respectivos controles de calidad, cumplen la normativa y se verifican por nuestra parte, antes de ser entregados al cliente.

Tenemos la particularidad que vendemos productos (bicicletas eléctricas y sus accesorios) que el cliente puede probarlos antes de comprarlo, sin ningún tipo de compromiso.

---

**Puntuación sección 75,00 %**

## **3 PERSONAS EMPLEADAS**

### **3.a 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**

Nuestra empresa está formada por un solo trabajador (el promotor) y tiene un concepto muy distinto al tradicional, por lo que hemos asumido nosotros mismos el Plan de Riesgos Laborales, contando con la ayuda en su elaboración de un profesional con Máster en esta especialidad.

---

**Puntuación sección 25,00 %**

### **4 PROVEEDORES**

#### **4.a Compras responsables**

##### **13 - En terminos de criterios de compra responsable, ¿cómo realiza su empresa la selección de proveedores?**

La selección de proveedores se realiza en base a una evaluación anual de aspectos ambientales, sociales, así como las iniciativas emprendidas en materia de responsabilidad social corporativa (publicación de Memorias, políticas de RSC, etc...) y otros factores considerados de riesgo (productos procedentes de países de fuera de la OCDE, etc...)

##### **13.1.- Información adicional**

Nuestro proyecto viene del II Programa de Emprendimiento Social en Aragón, que aglutina proyectos que tengan un efecto positivo en la sociedad como en nuestro caso es el medioambiental. Dada la formación en el programa y sus fines, hemos mantenido nuestros criterios para el funcionamiento como empresa desde el punto de vista de la RSC. Nuestro principal distribuidor, es también una empresa de distribución de bicicletas eléctricas aragonesa, no sólo por su cercanía y menor impacto de transporte, sino por que pasan rigurosos controles de calidad y socialmente responsables.

---

**Puntuación sección 100,00 %**

#### **4.b 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?**

Se clasifican y valoran considerando aspectos sociales, medioambientales, requisitos legales, fiscales y mejores prácticas

---

**Puntuación sección 100,00 %**

### **5 SOCIAL**

#### **5.a 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 a la cultura de mi organización con una planificación formal

#### **15.1. Información adicional**

A través de los proyectos realizados junto con el Ayuntamiento de Zaragoza hemos cuantificado y medido el impacto social/medioambiental de nuestras actividades, a través de la metodología SROI.

Dentro de nuestras acciones, hemos colaborado con ONG como Médicos Mundi para realizar acciones solidarias (donde se busca actividades de respeto al medioambiente como la nuestra), asociaciones como Legado Expo, donde sus socios han podido disfrutar de paseos en bicicleta eléctrica de forma gratuita, y hemos participado en diferentes eventos y jornadas (EM El Olivar, Día del Deporte, Semana Europea de la Movilidad, etc).

---

**Puntuación sección 75,00 %**

### **5.b Comunicación y fomento de buenas prácticas**

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

Existe un plan de comunicación de las actividades que se desarrollan

#### **16.1. Información adicional**

Comunicamos a través de nuestra página web, blog y redes sociales dar a conocer todas nuestras acciones, y fomentar de esta manera las buenas prácticas que están contempladas en nuestro Plan de Negocio.

Fundamentalmente son de dos tipos:

- Conocer Zaragoza y alrededores a través de un medio de transporte limpio y sostenible, que permite de forma cómoda y diferente movernos.
- Movilidad urbana respetando el medio ambiente, rápida, segura y con importante ahorro con respecto a los vehículos tradicionales.

En formato papel, tenemos varios documentos que utilizamos en jornadas, eventos y actividades para mostrar todos los beneficios sociales, económicos y medioambientales que tienen las bicicletas eléctricas, y más concretamente nuestros servicios.

Hemos aparecido en varios medios de comunicación, donde a través de entrevistas o mesas redondas hemos explicado nuestros objetivos y buenas prácticas.

---

**Puntuación sección 75,00 %**

## **6 MEDIOAMBIENTAL**

### **6.a Identificación de actividades de gestión ambiental**

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

Existe un plan de actuaciones en materia ambiental con objetivos e indicadores en

seguimiento

#### **17.1. Información adicional.**

Tenemos varios seguimientos y datos al respecto.

Nuestras actividades se realizan en bicicletas eléctricas que no contaminan. Realizamos un seguimiento de cuantos kilómetros realiza cada bicicleta y calculamos cuantos kilogramos de CO<sub>2</sub> nO<sub>2</sub> de dejan de emitir a la atmósfera.

También controlamos el gasto eléctrico de cada carga de batería, y su impacto ambiental (eléctrico).

En el proyecto que llevamos a cabo con el Ayuntamiento, estamos midiendo a través de la metodología SROI el impacto social/medioambiental del uso de la bicicleta eléctrica para ir a trabajar en comparación con un medio de transporte tradicional.

Las baterías y componentes eléctricos de la bicicleta tenemos un acuerdo con la empresa que distribuye para gestionar estos residuos.

---

**Puntuación sección 100,00 %**

#### **6.b Plan de gestión ambiental y comunicación**

##### **18 - ¿Se realizan actividades con el objetivo de reducir los consumos de energía, materiales y residuos?**

Existen planes de eficiencia específicos y concretos para la reducción de costes

##### **18.1. Información adicional**

En nuestro caso intentamos reducir al máximo los costes medioambientales, llevando un control y mantenimiento correcto de la flota de bicicletas de alquiler.

Nuestro modelo, es colaborativo, por lo que reducimos muchos costes económicos y medioambientales, ya que colaboramos de forma habitual con otras entidades y empresas para realizar nuestro servicio.

##### **19 - En el caso de desarrollar actuaciones en materia ambiental, ¿en qué medida se comunica a los grupos de interés?**

Sí, si bien exclusivamente a grupos de interés implicados en el cambio

##### **19.1. Información adicional**

La comunicación de la gestión ambiental, se transmite a los grupos con los que estamos en contacto para el desarrollo de nuestros servicios.

---

**Puntuación sección 62,50 %**

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

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

### **7.b 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

### **7.c Puntos fuertes y áreas de Mejora**

**22 - ¿Podría enunciar un punto fuerte?**

Nuestra iniciativa nace desde la inquietud por mejorar el medio ambiente a través de bicicletas de pedaleo asistido, gracias a la realización de actividades como rutas y paseos, y su posterior venta. Creemos en las personas como verdadero motor de cambio en la sociedad, utilizando un medio de transporte sano y sostenible como la bicicleta de pedaleo asistido, como forma de desplazamiento de manera sostenible por las ciudades.

**23 - ¿Podría enunciar un área de mejora?**

Tenemos que mejorar e incrementar los canales de comunicación para llegar a un mayor número de personas y concienciar poco a poco a la sociedad en un uso de la movilidad más responsable y sostenible.

---

**Puntuación encuesta 73,61 %**