

## RSA - AUTONOMOS

---

### Empresa evaluada

**Jorge BALLESTEROS IZQUIERDO - TAXI**

**JORGE**

CIF:44019777P

C/Marqués de Lema nº:15.

44550 - Alcorisa

Teruel

### 01 DATOS DE LA EMPRESA

#### 01 - Denominación de la organización

TAXI JORGE

#### 02 - Dirección - CP - POBLACION

CALLE MARQUES DE LEMA Nº15 -44550- ALCORISA (TERUEL)

#### 03 - Sector. Actividad

SERVICIO PUBLICO DE TRANSPORTE DE VIAJEROS (TAXI)

#### 04 - Año comienzo actividad.

2016

#### 05 - Persona de contacto

JORGE BALLESTEROS IZQUIERDO

#### 06 - e-mail contacto:

info@taxijorge.es

#### 07.- Página web

www.taxijorge.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.**

Nuestra empresa en un sistema global financiero tiene en cuenta estos 5 aspectos para posibles variaciones en las estrategias a seguir para conseguir nuestros objetivos a medio / largo plazo y tener la mayor información posible.

Son importantes los diferentes puntos, a nivel económico en la sociedad que vivimos con crisis económica si ésta no tiene economía nuestro servicio puede llegar a ser nulo, si los clientes no poseen dinero no realizan desplazamientos en taxi. A nivel político, es importante que nuestra empresa, tenga alianzas con las administraciones públicas, para dar mejor servicio y más personalizado como servicios de transporte escolar, transporte social, transporte de hemodialis y oncológico. A nivel medioambiental consideramos también importante, nuestro vehículo está dotado de sistemas que regulan el medio ambiente, como es menor contaminación. A nivel tecnológico, es un punto importante y más en la sociedad de hoy donde nos rodea la tecnología y para nuestra empresa es importante para darnos a conocer (web, redes sociales y medios de comunicación). A nivel social, lo consideramos importante ya que nuestra empresa tiene el permiso de servicio público pues no nos permite hacer diferencias entre los clientes y a ser una empresa propia nos permite la conciliación laboral y familiar.

---

**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 planifican de forma voluntaria específicamente en el corto, medio y el éxito a largo plazo del negocio

#### **2.1.- Información adicional.**

Nuestra empresa tiene unos objetivos a corto plazo debidamente estructurados en los cuales nuestra empresa se estructura con un fin para dar un servicio de calidad, un servicio innovador en el mercado y unos objetivos a largo plazo adaptados en un periodo de tiempo específico para la consolidación de nuestra empresa y para una mejora del servicio a nivel demográfico.

### **3 - ¿Existe presupuesto o un porcentaje del beneficio obtenido destinado a la inversión en proyectos sociales y/o 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 nuestra empresa existe un presupuesto en proyectos sociales y medioambientales el cual en la actualidad es mínimo debido a que nuestra empresa es de nueva creación desde hace poco tiempo. Y desde nuestra empresa nuestro deseo es aumentar

proporcionalmente dicho presupuesto en estos proyectos en los siguientes años de resultados positivos de la empresa.

---

**Puntuación sección 100,00 %**

### **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..**

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

#### **4.1. Comentarios**

En nuestra empresa tenemos identificados los grupos de interés a través de diferentes organismos tanto públicos (administraciones públicas - colegios, servicios a la comarca...) como privados (colaboraciones con diferentes empresas de nuestra localidad y zona demográfica).

**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 que se analizan e integran en el negocio

#### **5.1. Comentarios**

En la empresa si que tenemos identificados las necesidades de nuestros grupos de interés, pues se da una importancia de que nuestros clientes dejen sus opiniones y comentarios entre la población, nuestras redes sociales, nuestra web y en paginas de búsqueda de colectivos de viajeros. y todo ello se hace porque uno de nuestros servicios es cubrir las necesidades de nuestros grupos de interés siempre con el menor impacto medioambiental.

---

**Puntuación sección 100,00 %**

### **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**

Siendo nuestra empresa un servicio público de viajeros en taxi estamos regidos por las normas y leyes que marca la sección de transportes por carretera del Gobierno de Aragón, el cual se nos impone una serie de requisitos los cuales son importantes para cumplir nuestras funciones.

---

**Puntuación sección 50,00 %**

### **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**

Desde nuestro inicio de la actividad uno de nuestros objetivos es la conciencia a una responsabilidad social respecto al transporte colectivo para una reducción de contaminantes en el aire y medioambientales producidos por los vehículos particulares de la población. Por eso nuestro vehículo tiene capacidad de ocho personas y con adaptación a personas de movilidad reducida siendo un importante beneficio para el medio ambiente ya que en la utilización de nuestro servicio se reduce considerablemente el número de elementos contaminantes producidos por los vehículos y sus gases. Y a más a más en nuestra empresa también se considero adquirir el vehículo dispuesto para dar posibilidad de movilidad geográfica viendo la necesidad de varios sectores en la población.

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

Se plantean objetivos e indicadores específicos, teniendo en cuenta otras variables como plan de negocio, mercado y competencia, futuros requisitos legales, ....

**8.1. - Comentarios**

En nuestra empresa se marcan unos objetivos generales y específicos en base a nuestra idea de negocio, teniendo en cuenta el mercado, las competencias y la normativa legal vigente a nuestra comunidad autónoma y también a la normativa a nivel de estado.

---

**Puntuación sección 150,00 %**

**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.**

Además de preguntar personalmente al finalizar nuestro servicio, tenemos medios de comunicación con los clientes (Facebook , Tripadvisor y otros ) y un factor muy importante son las opiniones y posibles mejoras en nuestro servicio, gracias a los comentarios y opiniones de nuestros clientes. Queriendo cubrir todas las necesidades de nuestra clientela, siendo esta un pilar de nuestro servicio.

---

**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?**

Disponemos de un proceso normalizado que engloba la comercialización eficiente y el asesoramiento transparente de forma que se traslade la información de forma clara y precisa.

### **10.1. - Información adicional**

Disponemos de tres sistemas de comercialización de nuestro servicio: vía web, vía e-mail y vía telefónica. El cliente tiene la posibilidad de consultar, preguntar y concretar un servicio totalmente garantizado y transparente. Entendemos que con este sistema facilitamos la comunicación del cliente con nosotros de una forma directa, resolviendo y aclarando cualquier tipo de duda o información sobre nuestro servicio.

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

De la totalidad de los productos de la oferta comercial se proporciona información detallada de las características, propiedades y riesgos del producto o servicio

### **11.1.- Información adicional**

Como norma general, se informa detalladamente las características y condiciones de nuestro servicio y también siempre buscamos la mejor forma posible de realizar dicho servicio para que el cliente este totalmente satisfecho.

---

**Puntuación sección 100,00 %**

## **3 PERSONAS EMPLEADAS**

### **3.a Seguridad y salud.**

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

Existe un sistema de prevención de riesgos laborales implantado y se gestiona por una empresa especializada

##### **12.1.- Información adicional**

Tenemos contratado un servicio en una mutua colaboradora con la Seguridad Social que se encarga de los apartados en el aspecto de la salud, así cumplimos con la normativa vigente en cuestión de seguridad y salud.

---

**Puntuación sección 75,00 %**

## **4 PROVEEDORES**

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

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

Se selecciona el proveedor no sólo en base a su calidad y precio, sino también por su impacto ambiental y social

### 13.1.- Información adicional

Las compras realizadas anticipadamente verificamos que el proceso de tratamiento es totalmente respetuoso con el medio ambiente y siempre en nuestra área local de nuestro servicio.

---

**Puntuación sección 75,00 %**

### 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?**

Existe un plan de colaboración en proyectos sociales con una metodología, objetivos e indicadores establecidos

#### 15.1. Información adicional

Partiendo de la base que se creó nuestra empresa hace poco tiempo, colaboramos en los sectores de grupos de interés que la comunidad nos solicita, como administraciones públicas (colegios, servicios a la comarca...) y también en sectores privados (ofreciendo servicios a clientes de empresas particulares de nuestra zona demográfica...)

---

**Puntuación sección 100,00 %**

### 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 y se evalúan los impactos en medios de comunicación y redes sociales

#### 16.1. Información adicional

Tenemos varias vías de comunicación de nuestros servicios a la Comunidad totalmente actualizadas como es nuestro perfil de Facebook. También realizamos participación en ferias para la comunicación del servicio prestado y estudiamos dicho impacto y repercusión de dichas acciones en nuestro servicio. Viendo dichos resultados se valora si se ha realizado correctamente o si hay que rectificar dicha acción para su óptima aceptación de la Comunidad de nuestro servicio.

---

**Puntuación sección 100,00 %**

## **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.**

Nuestro servicio se creó pensando siempre en causar el menor riesgo e impacto medio ambiental y contaminación en nuestra comunidad. Al iniciar nuestra actividad buscamos en el mercado el vehículo menos contaminante con las características técnicas actuales, menor consumo de gas-oil y la utilización de nuestro servicio para la reducción de vehículos de la zona a nivel particular mejorando así nuestro medio ambiente ya que se reduce el número de vehículos en circulación, por la capacidad que nuestro vehículo dispone (8 plazas), y así se intenta reducir la contaminación y otros factores que reducen el desgaste de menos material contaminante al sistema de reciclaje (baterías, aceites, ruedas, combustible...).

---

**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 implantados, en seguimiento y con evaluación periódica de los resultados obtenidos

##### **18.1. Información adicional**

Nuestro vehículo está inmerso en un plan de gestión ambiental, ya que cumplimos con todas las normativas que el fabricante de nuestro vehículo nos obliga y nos aconseja para el máximo rendimiento y aprovechamiento de los materiales para el menor impacto ambiental (como pasar las revisiones periódicas con un mantenimiento exhaustivo de nuestro vehículo)

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

Sí, a todos los grupos de interés, estableciendo planes de comunicación específicos para tal fin

##### **19.1. Información adicional**

Desde nuestra empresa se informa a todos nuestros grupos de interés con una información específica para cada grupo, y estableciendo un plan de comunicación específico para cada uno de ellos y así informar de tal fin de las características y posibilidades de nuestros

servicios y crear una reducción del impacto ambiental de la zona.

---

**Puntuación sección 100,00 %**

## **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 - Escuchar las necesidades y expectativas de sus grupos de interés
- 2 - Ofrecer productos y servicios de calidad
- 3 - Trabajar para proteger y mejorar el medio ambiente
- 4 - Emplear prácticas empresariales abiertas y transparentes
- 5 - Ser un negocio rentable y sostenible en el tiempo
- 6 - Crear Programas con impacto positivo en la Comunicad Local
- 7 - Capacitación y desarrollo profesional
- 8 - Disponer de presupuesto
- 9 - Gestionar con ejemplaridad
- 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?**

Nuestro punto fuerte en la empresa es nuestro vehículo, ya que disponemos de 8 plazas en un mismo vehículo y así podemos ofrecer un servicio de calidad y respeto al medio ambiente con el cual nuestra población carecía de ello.

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

Una área de mejora en nuestra empresa sería poder ampliar nuestros servicios a la mayor población posible por considerar un transporte sostenible en calidad medio ambiental. Y a largo plazo poder ampliar nuestra empresa con posible adquisición de nuevos vehículos y ampliar zonas de actuación con los mismos criterios medio ambientales.

---

**Puntuación encuesta 97,22 %**