

## RSA - PYMES

---

### Empresa evaluada

**TRANSPORTES ESPECIALES SIGLO XXI, S.L.**

CIF:B99155905

Polígono Malpica - Calle F Parcela 52

50016 - Zaragoza

Zaragoza

### DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

#### 01 - Denominación de la organización

TRANSPORTES ESPECIALES Y GRÚAS TLP

#### 02 - Dirección - CP - Población

POLÍGONO MALPICA

C/F - parcela 52

50016 ZARAGOZA

#### 03 - Sector. Actividad

Somos es una empresa dedicada al transporte especial que surge en enero de 2018, en la que apostamos claramente por el Transporte Especial de forma general ofreciendo soluciones integradas mediante la utilización de transporte rodado, grúas y servicios transitarios que faciliten a nuestro cliente la logística completa en el transporte de sus productos. Para ello invertimos y actualizamos de forma constante en nuestros equipos tanto humanos como de transporte.

#### 04 - Año comienzo actividad.

2007

#### 05 - Número de personas empleadas

25

#### 06 - Persona contacto

Óscar Martínez Benito

#### 07 - E-mail contacto

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

#### 08.- Página web

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

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**

Este análisis estructurado se realiza mediante una matriz DAFO elaborada conjuntamente con los responsables de departamento y dirección. En esta matriz quedan reflejadas tanto internamente como externamente las debilidades y amenazas de la empresa como sus oportunidades y fortalezas frente a nuestros grupos de interés definidos previamente. Anualmente es revisada al considerarse un documento vivo y cuya información es útil para la línea estratégica, sostenible y de mejora de la empresa.

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

No

#### **2.1. Información adicional**

Si bien es cierto que habitualmente han de enfrentarse de forma individual, una colaboración entre empresas, asociaciones y administraciones es necesaria para poder trabajar en la misma línea y obtener la consecución de los objetivos.

## **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**

Seguimos los objetivos marcados en el plan estratégico siempre con la intención de la mejora continua. Estos objetivos son económicos, sociales y ambientales a largo y corto plazo, junto con las acciones a llevar a cabo y los indicadores como medición de la efectividad de las acciones propuestas para su alcance.

Este año se ha procedido a la re-certificación en ISO 9001 obteniendo la renovación del certificado. Este paso ha sido importante para nuestra organización ya que supone la recompensa a una trabajo constante durante los últimos años siempre con el objetivo de la mejora continua tanto para nuestra organización como para el resto de las partes interesadas que nos conforman.

Se han tenido en cuenta también los objetivos y medidas ambientales marcados por los objetivos ODS, los cuales se han definido en la organización.

Sin duda, sin la participación e implicación del personal de la empresa estas acciones y los objetivos no serían posibles.

#### **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**

Sin respuesta

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

#### **5.- Tienen 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**

Además de tenerlos identificados, intentamos mantener con ellos una relación directa mediante reuniones, participación en eventos, encuestas, etc. Todo ello para tener una visión clara de sus necesidades y expectativas y los requisitos que implican las mismas.

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

Existen mecanismos para identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés que se analizan e integran en el negocio de la organización

##### **6.1. Información adicional**

Todos los años revisamos nuestro documento de partes interesadas incluido en la certificación ISO 9001 para asegurarnos que tenemos en cuenta dentro de nuestra actividad a todo el que corresponda.

### **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**

En la incorporación de un nuevo trabajador en la empresa se entrega diversa documentación como por ejemplo, un dossier de bienvenida, la normativa interna, la ley de

protección de datos, tríptico de información/sensibilización sobre la Calidad y Medioambiente, tríptico de estiba, entre otros. Además, se está está trabajando y actualizando el manual del conductor existente.

## **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**

El tablón informativo es la herramienta de comunicación que utilizamos para estos temas. Se puede consultar tanto la misión, visión y valores como la política de calidad, la normativa interna, trípticos informativos/preventivos sobre prevención de riesgos, seguimiento del análisis de las propuestas en el buzón de sugerencias, propuestas de formación u otro tipo de iniciativas. También se incluye un apartado para la sostenibilidad y responsabilidad corporativa.

Para nuestros grupos de interés, la misión, visión y valores se encuentran publicados en la web 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**

Siguiendo nuestro compromiso social, el Plan de Igualdad es uno de los proyectos establecidos para este año dentro de la empresa. Aunque por número de empleados no es obligatorio, nos gustaría implantarlo como una medida positiva y de mejora continua.

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

Se plantean indicadores si bien no se establecen objetivos

#### **10.1. Información adicional**

Una vez implantado el Plan de Igualdad, indicadores de formación/información e incidencias.

## **CLIENTES**

### **Satisfacción de cliente**

#### **11.- ¿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

##### **11.1. Información adicional**

Se realizan encuestas anuales para saber la satisfacción de nuestros clientes con nuestro servicio ofrecido, el trato recibido por parte de nuestro personal y la satisfacción global con la empresa.

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

Disponemos de mecanismos para la identificación de mejoras y saber si son exitosas

**12.1. Información adicional**

Evaluamos los resultados obtenidos en las encuestas anuales de satisfacción de los clientes con el objetivo de poder mejorar en aquellas secciones y/o servicios que han resultado con peor puntuación.

Otro mecanismo de identificación son las reclamaciones que se puedan recibir por parte de clientes. Las analizamos mediante aperturas de informes de no conformidades

**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 investigan nuevos productos con metodología y planificación específica.

**13.1. Información adicional**

Estudio de mercado.

Estudio de necesidades de equipos según peticiones de servicio de clientes.

**Calidad de los productos y servicios**

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

Hasta la fecha no se han tenido en cuenta aspectos socialmente responsables en la producción o prestación del servicio

**14.1. Información adicional**

Sin respuesta.

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

Se ofrece un servicio postventa integral y de manera proactiva, en el que la organización informa a sus clientes de posibles defectos o errores en el producto o su comercialización

**15.1. Información adicional**

Nuestro servicio postventa consiste en la confirmación al cliente de la realización del transporte, nuestra actividad principal o el servicio de grúas contratado; si durante el proceso ha habido algún incidente se comunica al cliente con total transparencia y se busca, en caso de requerirlo, una alternativa para prestarle el servicio contratado y que el cliente quede satisfecho con el mismo . Nuestro compromiso con el cliente no acaba sólo en la confirmación de la finalización del servicio, si no, que existe un seguimiento desde la

aceptación del presupuesto hasta su facturación.

## **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 detallada de las características, propiedades y riesgos del producto o servicio

#### **16.1. Información adicional**

Uno de los procesos estratégicos que componen nuestro mapa de procesos es la Carta de Servicios debido a la importancia que creemos que tiene y queremos mostrar a nuestras partes interesadas, principalmente clientes.

Esta Carta de Servicios esta publicada en nuestra web para que pueda ser consultada y conocer nuestras líneas de servicio con el objetivo de dar un servicio global a nuestros clientes.

## **PERSONAS EMPLEADAS**

### **Satisfacción de las personas empleadas**

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

Sí, se evalúa la satisfacción con metodología y de forma periódica, se identifican mejoras y se implantan.

#### **17.1. Información adicional**

En la empresa fomentar el buen ambiente de trabajo y la participación de los empleados es una de nuestras prioridades, por eso realizamos dos veces al año encuestas de clima para saber la satisfacción de nuestro personal, así como su conocimiento sobre las actividades que se están llevando a cabo (como la certificación en ISO9001, plan de formación, mejora en la seguridad laboral, etc.) y su opinión global sobre la empresa.

Además de la encuesta, disponemos de un buzón de sugerencias accesible para todos los empleados cuyas ideas que aportan se realiza un seguimiento donde se valora y analiza su viabilidad para su implantación.

### **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 desarrollado actividades en esta materia

#### **18.1. Información adicional.**

Se han dado los primeros pasos para la implantación del protocolo de acoso en la empresa.

Se realiza promoción interna, pero no hay protocolo establecido.

## **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.**

El bienestar de los empleados de la empresa es primordial, por ese motivo, se intenta conciliar al máximo posible las jornadas de trabajo con la vida personal y familiar.

La flexibilidad horaria para el personal de oficina según sus necesidades es una de las medidas, igual que para el personal de conducción donde en caso de necesitar ausentarse por temas personales o familiares se re-planifica o se ajusta la asignación de los servicios.

## **Formación y desarrollo profesional**

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

Existe un Plan de Formación Anual que planifica todas las acciones formativas y en cuyo proceso de elaboración participa toda la plantilla planteando sus necesidades y propuestas formativas

#### **20.1. Información adicional.**

Encuestas de formación.

Plan de formación.

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

La organización cuenta con un modelo de evaluación de desempeño que incluye el desarrollo de las personas en base a competencias.

#### **21.1. Información adicional.**

Matriz de competencias.

## **Seguridad y Salud**

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

Además de desarrollar el sistema de prevención de riesgos laborales y de seguimiento de la siniestralidad y enfermedad laboral, se han introducido medidas adicionales para favorecer la salud laboral de las personas trabajadoras (por ejemplo, espacios de esparcimiento, salud psicológica, educación postural, medidas de apoyo a las víctimas de violencia de género, etc.)

#### **22.1. Información adicional.**

Junto con el servicio de prevención ajeno tenemos evaluados e identificados los puestos de trabajo de nuestros trabajadores, cuya información ha sido remitida a cada trabajador. Además de las medidas preventivas indicadas en las distintas evaluaciones se entrega

información complementaria, como por ejemplo, el uso de los EPIs, elevación manual de cargas, trabajos de alturas, etc

Se realizan también cursos internos y externos de formación y reciclaje en materia de estiba, primeros auxilios y trabajos en altura para prevenir riesgos y mejorar en las labores del día a día.

En el tablón de información se va actualizando información sobre los riesgos y también se le entrega anualmente a los trabajadores los riesgos que tienen en su puesto de trabajo como recordatorio.

Disponemos de un office para uso de todo el personal de la empresa o zona de desconexión en el caso que se necesite durante la jornada laboral.

## **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.**

Nuestro compromiso con la sostenibilidad está presente cuando se procede a una renovación de la flota con la compra de vehículos nuevos que cumplen con las normativas y requisitos legales exigidos. En el ámbito de oficina, nuestro proveedor de material está certificado por ISO 9001 e ISO 14001.

### **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.**

Nuestros proveedores son evaluados anualmente por unos criterios definidos y comunicados previamente. La proximidad a nuestro centro de trabajo, además en la satisfacción del servicio o producto ofrecido son factores valorados a la hora de la selección y evaluación de proveedores.

## **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.**

A finales del año 2022 adquirimos el compromiso de colaboración con un Centro de Formación para apoyar y participar en el desarrollo de la formación de jóvenes mediante prácticas en empresa para facilitar su incorporación en el mundo laboral una vez finalizados sus estudios.

Seguimos en esta línea y este año hemos incorporado a nuestra plantilla otro trabajador que previamente estuvo de prácticas.

### **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.**

Además de las prácticas mencionadas en la pregunta anterior, para este año 2023 como proyecto social se ha propuesto la colaboración con la AECC en la participación como voluntario en la carrera popular que se realiza todos los años. No sólo se ha pensado en esta colaboración activa si no también en la sensibilización mediante trípticos informativos sobre la importancia de la investigación contra esta enfermedad y las posibilidades existentes para colaborar.

### **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 comunican formalmente y se fomenta la participación, como puede ser en proyectos de voluntariado corporativo, colaboración con campañas, participación en actividades de asociaciones, etc.

#### **27.1. Información adicional**

Además de la comunicación a nuestro personal, todo servicio, actividad, formación de relevancia que realicemos es publicada en nuestra web para el conocimiento de todo nuestro grupo de interés. El compromiso de transparencia de la empresa es total hacia ellos.

### **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**

La comunicación con los grupos de interés o más concretamente con la comunidad, se realiza a través de nuestra página web o mediante entrevistas/publicaciones en Asociaciones o en revistas del sector.

En las zonas comunes se coloca cartelería informativa con el objetivo de concienciar en el tema de sostenibilidad y medioambiente. Por ejemplo, la zona del café con la recuperación de las cápsulas (economía circular) y con papeleras de segregación de residuos (las 3R), ambas acciones ligadas a los objetivos de sostenibilidad definidos en la 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 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.**

Siendo conscientes de los aspectos ambientales que pueden generar impactos derivados de nuestras acciones, hemos empezado a calcular nuestra huella de carbono para conocer el alcance de nuestro impacto. Puntualmente algún cliente nos ha solicitado el cálculo de la misma para trabajos que lo han requerido, pero no se han analizado todos los vehículos y demás consumos existentes en la empresa y es lo que se está haciendo.

También realizamos la segregación de residuos tanto peligrosos como no peligrosos, cuya retirada la realiza un gestor autorizado.

### **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 a nivel interno para prevenir la contaminación y se desarrollan acciones que se comunican internamente.

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

Existe un compromiso ambiental, aunque no se ha implantado todavía la ISO 14001, nuestro compromiso está presente en otras acciones medioambientales. como por ejemplo, la segregación de residuos, el ahorro energético en los aparatos de aire acondicionado o calefacción cuando no se está trabajando en una zona.

### **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

Actualmente, en los servicios que ofrecemos no se puede incluir la economía circular aunque esperamos en un futuro poder encontrar una propuesta para poderla incluir en nuestras operaciones.

### 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, con planes de comunicación específicos y por diversos canales (web, RRSS, newsletter, etc.) y existe una medición y seguimiento periódico.

#### 32.1. Información adicional

Tal y como indicado en nuestro plan de comunicación, transmitimos las comunicaciones a nuestros empleados principalmente vía whatsapp o a través del tablón informativo que a disposición de toda la empresa.

A nuestros clientes y proveedores realizamos las comunicaciones vía email o a través de nuestra página web pueden estar informados de las últimas novedades referidas a nuestra empresa como servicios realizados o eventos en los que hemos participado.

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

7

### Puntos fuertes y áreas de Mejora

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

Seguimos destacando el grado de implicación y participación de nuestro personal para la consecución de los objetivos marcados, la mejora continua en los procesos de la empresa y en los compromisos sociales y ambientales adquiridos.

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

Aunque hemos mejorado respecto al año pasado en la concienciación e información sobre la sostenibilidad, medioambiente y social en la empresa, Aunque ya hemos realizado en estos aspectos podríamos seguir mejorando.

La implantación de la ISO 14001 sigue siendo un objetivo marcado.

## **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, ¿Cuales son?**

- ODS 3. Salud y bienestar.
- ODS 4. Educación de calidad.
- ODS 5. Igualdad de género.
- ODS 8. Trabajo decente y crecimiento económico.
- ODS 9. Industria, innovación e infraestructura.
- ODS 10. Reducción de las desigualdades.
- ODS 13. Acción por el clima.
- ODS 17. Alianzas para lograr los objetivos.