

## RSA - PYMES

---

### Empresa evaluada

**AMBULANCIAS MAIZ ZARAGOZA, S.A.U.**

CIF:A20372116

Autovía de Logroño, Km. 8,3 Polígono El Olivar,  
Nave 17.-

50011 - Zaragoza

Zaragoza

### DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

#### 01 - Denominación de la organización

AMBULANCIAS MAIZ S.A.U.

#### 02 - Dirección - CP - Población

Sede social:

PASEO UBARBURU 11-TRASERA, 20014 DONOSTIA-SAN SEBASTIÁN

Base operativa Zaragoza

AUTOVÍA DE LOGROÑO, KM 8,3 - POLÍGONO EL OLIVAR, NAVE 17, 50011 ZARAGOZA

#### 03 - Sector. Actividad

TRANSPORTE SANITARIO. TRANSPORTE DE ENFERMOS Y ACCIDENTADOS EN  
AMBULANCIA

#### 04 - Año comienzo actividad.

Mayo de 1991

#### 05 - Número de personas empleadas

48

#### 06 - Persona contacto

Rafael Gómez Úrculo

#### 07 - E-mail contacto

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

#### 08.- Página web

<https://www.ambulanciasmaiz.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)**

Se realiza un análisis formal periódico, que permite tener en cuenta los temas con mayor impacto en la actividad de la organización y, cuando es necesario se ponen en marcha planes a medio / largo plazo.

### **1.1 Información adicional**

AMBULANCIAS MAIZ ha elaborado una política de calidad y medioambiente que tiene entre sus pilares el compromiso con la mejora continua tanto de los procesos como de los impactos que su actividad genera en el medio ambiente, promoviendo acciones que prevengan la contaminación. Otro de los pilares que sustentan esta política es el compromiso de colaboración con proveedores y subcontratistas que favorezcan adecuadas prácticas ambientales. Además, AMBULANCIAS MAIZ posee la certificación de cumplimiento de la norma UNE-EN ISO 14001:2015 que exige la realización de análisis continuos de temas con gran impacto en la actividad de la empresa: consumo de carburante, consumo de energía, tipo de motorización de los vehículos?

Por otro lado, AMBULANCIAS MAIZ tiene un Plan de Conciliación interno y en 2023 ha aprobado y registrado su Plan Igualdad, en el que se desarrollan medidas con el objetivo de garantizar la igualdad de oportunidades entre hombre y mujeres y la ausencia de discriminación por razón de sexo, entre otras.

Cabe destacar que AMBULANCIAS MAIZ se mantiene actualizada a través de suscripciones de actualizaciones del BOE para conocer la normativa vigente y poder responder al cumplimiento con la legalidad dentro de su actividad como organización.

AMBULANCIAS MAIZ también apuesta por la innovación tecnológica. Por ejemplo, a través de la implementación de herramientas informáticas específicas para la gestión de la actividad de transporte sanitario, mejorando así la comunicación y gestión de su flota; o haciendo uso de las redes sociales para dar a conocer los valores que la representan y los diferentes tipos de servicio que ofrece.

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

No

### **2.1. Información adicional**

Desde AMBULANCIAS MAIZ creemos que es muy difícil que las PYMES o pequeñas empresas puedan enfrentar en solitario los temas mencionados en la pregunta anterior.

A nivel económico, la mayoría de las empresas necesitan algún tipo de financiación para poder llevar a cabo su actividad y poder así encarar diferentes inversiones necesarias para

el desarrollo de su actividad económica a través de la cual generan riqueza o crean de empleo, por lo que en muchas ocasiones se debe acudir a las entidades financieras.

También es importante que las empresas elijan proveedores y grupos de interés que caminen a la par con ellas en la búsqueda de procesos más sostenibles, tanto medioambientalmente como económicamente.

Por otro lado, la sociedad en la que se desarrollan la mayoría de las empresas hoy en día es una sociedad que avanza a grandes pasos hacia una cultura digital y donde las innovaciones tecnológicas están a la orden del día, por lo que si queremos formar parte de esa sociedad en la que ejercemos nuestra actividad es esencial que nos mantengamos actualizados en relación a las nuevas formas de comunicación.

Además de todo lo mencionado, también pensamos que si una empresa quiere ser sostenible en el tiempo debe ser partícipe de la sociedad en la que se desarrolla, siendo consciente de las necesidades que esta puede tener y de las oportunidades que como organización puede encontrar.

En definitiva, creemos que es imprescindible que las PYMES y pequeñas empresas estén aliadas con la sociedad y los grupos de interés que tienen a su alrededor para poder hacer frente con éxito a los retos económicos, ambientales y sociales de hoy en día.

## **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**

Aspectos sociales: El Plan de Igualdad de AMBULANCIAS MAIZ tiene entre sus medidas realizar acciones de formación y sensibilización en materias de igualdad, así como implantar un protocolo de selección de personal con perspectiva de género y disponer de información estadística desagregada por sexo. En AMBULANCIAS MAIZ, además, existe un plan de formación donde se promueven acciones formativas e informativas con el objetivo de conseguir una mejora de la profesionalidad y cualificación de las personas que forman parte de la empresa. Cabe señalar que la empresa también tiene convenios con diferentes centros educativos para ofrecer prácticas de los estudios relacionados con la actividad asistencial y de transporte sanitario que realiza.

Aspectos ambientales: Una de las tareas que implica poseer la certificación de la norma UNE-EN ISO 14001:2015 es realizar un continuo análisis de los aspectos ambientales que se ven afectados por la actividad de la empresa. En el caso de AMBULANCIAS MAIZ, el consumo de carburante y otras fuentes de energía, o la generación de residuos, son analizados mensualmente y se tienen en cuenta los resultados obtenidos a la hora de hacer mejoras en la planificación de la actividad.

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

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

#### **4.1. Información adicional**

AMBULANCIAS MAIZ tiene entre sus empresas vinculadas un Centro Especial de Empleo, el cual presta los servicios administrativos y de ?call center? a la organización. Además, como se explicará más adelante, dentro de los criterios en la elección de proveedores también se tiene en cuenta que sean empresas que desarrollen proyectos sociales.

También existe un presupuesto anual para la renovación de la flota donde se prioriza la adquisición de vehículos híbridos.

### **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.**

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

#### **5.1. Información adicional**

El Sistema Integrado de Gestión de AMBULANCIAS MAIZ, que descansa sobre la norma medioambiental UNE-EN ISO 14001:2015 y las normas de calidad UNE-EN ISO 9001:2015 y UNE 179002:2018, analiza específicamente, y de forma periódica, los requisitos y expectativas de los grupos de interés con los que se relaciona:

- ? Administraciones Públicas.
- ? Clientes públicos y privados, así como personas usuarias.
- ? Proveedores.
- ? Colaboradores Ambientales.
- ? Empresas del sector.
- ? Servicios de Prevención.
- ? Vecindad de nuestras Bases Operativas.
- ? Ciudadanía en general.
- ? Trabajadores/as de la empresa.

**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**

- Personas usuarias: Se realizan encuestas rápidas de satisfacción tras cada servicio a través de un software específico embarcado en cada ambulancia.

- Clientes: Anualmente se les envía una encuesta de satisfacción en la que se evalúan aspectos clave de las prestaciones que se les ofrecen: atención telefónica y administrativa recibida, respuesta en caso de emergencia, trato del personal asistencial, puntualidad,

comodidad y equipamiento de las ambulancias? También deja espacio para las posibles sugerencias de mejora que se nos quiera hacer llegar. Con algunos clientes también se realizan reuniones para conocer sus necesidades.

- Proveedores: Anualmente se lleva a cabo una evaluación de su funcionamiento que también establece vías de comunicación para mejorar el servicio y la relación recíproca. Con los más significativos se realizan reuniones para conocer en profundidad las soluciones que pueden poner al servicio de los objetivos de nuestra organización.

- Trabajadores/as de la empresa: Anualmente se realiza una encuesta en la que se evalúa su satisfacción ante la gestión administrativa que reciben, su retribución salarial, sus jornadas laborales, la formación que reciben, el trato que les dan sus superiores y compañeros, o medios de los que disponen para la realización de su trabajo. Así mismo tienen la posibilidad de hacer llegar a la Dirección de la empresa toda sugerencia de mejora que quieran proponer. Cuando se considera necesario, o la persona trabajadora lo solicita, también se organizan reuniones individuales para poder atender las necesidades puntuales o colectivas.

## **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**

AMBULANCIAS MAIZ tiene un plan de acogida a través del cual cada persona que entra a formar parte de la empresa recibe en sus primeros días de trabajo información esencial sobre:

- ? La empresa y sus instalaciones.
- ? Los procesos principales de la empresa.
- ? Sus tareas y responsabilidades.
- ? Sus responsables.
- ? Los procedimientos operativos que debe conocer.
- ? La Política de Calidad y Medio Ambiente, y el funcionamiento de su Sistema Integrado de Gestión.
- ? Información relativa a la Prevención de Riesgos Laborales.
- ? Información relativa a igualdad, prevención del acoso por razón de sexo y conciliación.
- ? Información sobre confidencialidad y normas relativas a la gestión y protección de Datos de carácter personal.

### **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**

Durante la formación de acogida de cada persona trabajadora se le informa del propósito, visión y valores de la organización. Cualquier modificación que se produjera en ellos sería ampliamente difundida entre todo el personal de AMBULANCIAS MAIZ por medio de los canales que tiene establecidos para ello (correo electrónico, Portal del/la Trabajador/a?).

## **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**

AMBULANCIAS MAIZ es consciente de la importancia que como empresa tiene el hecho de estar implicada dentro de la sociedad donde ejerce su actividad. Es por ello que ha decidido establecer una línea de acciones de Responsabilidad Social e integrarlas dentro de sus planes anuales de gestión.

### **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**

Siguiendo la dinámica de los sistemas de gestión de la calidad, una vez que AMBULANCIAS MAIZ haya establecido un plan de acciones concretas de Responsabilidad Social determinará unos objetivos y unas indicadores de control que sirvan para supervisar su cumplimiento, y el establecimiento de las medidas correctoras que pueda ser necesario implementar.

## **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**

AMBULANCIAS MAIZ realiza diferentes tipos de encuestas entre sus clientes que, además de medir su satisfacción global, evalúan aspectos clave relacionados con sus servicios. Dichas encuestas permiten hacerle llegar a la Dirección de la organización cualquier sugerencia de mejora que se quiera plantear.

Una vez analizadas las encuestas se identifican los puntos fuertes y las áreas de mejora, que se trasladan a los planes de gestión de la organización.

Además, desde la implantación en la empresa de un Plan de Igualdad los resultados tienen

en cuenta la perspectiva de género.

## **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**

Los resultados de las encuestas de satisfacción que se envían anualmente a todos/as los/as clientes/as generan propuestas de mejora que se integran en el Plan de Gestión de la empresa a través de objetivos y acciones de mejora.

El cumplimiento de los objetivos y de las acciones de mejora establecidas para cada ejercicio se controlan mensualmente desde el Departamento de Calidad y Medio Ambiente, Departamento que también se encarga de trasladar a toda la plantilla, y a los/as Responsables de los Departamentos implicados, las acciones concretas acordadas, sus plazos de ejecución, y la forma en la que éstas deben integrarse en los procesos operativos y de gestión.

Al final de cada ejercicio la Dirección de AMBULANCIAS MAIZ hace una evaluación final de resultados, a fin de comprobar si las mejoras introducidas han sido exitosas o no.

## **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**

AMBULANCIAS MAIZ dispone de múltiples fuentes para conocer las aspiraciones y necesidades de sus clientes/as y usuarios/as, y en relación a ello los nuevos medios, procesos y tecnologías que se aplican a su actividad: encuestas anuales, relación diaria que se mantiene con ellos/as, información que facilitan los proveedores, relación que se mantiene con otras empresas del sector, artículos y noticias que llegan a través de medios y publicaciones especializadas, participación en jornadas y ferias del sector?

Toda esta información forma parte del análisis previo a la elaboración del Plan de Gestión anual, ya que es habitual que parte de las novedades que se decide implantar requieran de una inversión económica para su puesta en marcha.

## **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**

Como ya se ha explicado en apartados anteriores, AMBULANCIAS MAIZ posee la certificación de cumplimiento de la norma UNE-EN ISO 14001:2015 medioambiental, así como las certificaciones de calidad UNE-EN ISO 9001:2015 y UNE 179002:2018. Ello hace que toda su actividad se realice en base a unos procedimientos y parámetros controlados, que se evalúan periódicamente para evitar desviaciones o comportamientos que puedan afectar a la calidad de los servicios ofrecidos ?estableciéndose inmediatamente medidas correctoras si se detecta alguna anomalía?, que además se auditan anualmente de forma externa por una entidad debidamente acreditada.

Los resultados de estas auditorías, y de todos los controles internos establecidos, son analizados al final de cada ejercicio por la Dirección de la empresa, y tenidos en consideración para la elaboración del Plan de Gestión anual.

## **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**

En AMBULANCIAS MAIZ, como ya se ha explicado en puntos anteriores, se realizan diferentes tipos de encuestas de satisfacción para ser conocedores de las opiniones que nuestros clientes tienen de los servicios que les prestamos (trato que les proporciona el personal administrativo y el operativo, puntualidad, respuesta ante emergencias, equipamiento, limpieza de las ambulancias?).

Además, la empresa dispone de otros mecanismos para la atención de sugerencias, quejas o reclamaciones, como un teléfono permanente (24 horas los 365 días del año), un buzón en su página web, los correos electrónicos a través de los cuales se establece la relación comercial, o canales abiertos en varias redes sociales.

Toda incidencia recibida llega al Departamento de Calidad y Medio Ambiente de AMBULANCIAS MAIZ, donde se registra, estudia y analiza en función de su naturaleza. Un proceso que busca determinar las causas que han motivado la insatisfacción, delimitar responsabilidades y establecer las acciones correctivas o de mejora necesarias. Lógicamente, informando siempre a la persona que ha realizado la sugerencia, queja o reclamación de las medidas adoptadas.

## **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**

De forma genérica, en la web de AMBULANCIAS MAIZ se proporciona información sobre los servicios que se ofrecen. No obstante, una vez recibida una solicitud de información concreta ?o una solicitud de presupuesto?se facilitan todos los detalles necesarios sobre cómo se llevaría a cabo la prestación: número y tipo de recursos materiales, personal técnico a movilizar y su cualificación, horarios, recorridos?

En el caso de los servicios de transporte sanitario, los/as usuarios/as tienen también a su disposición un documento denominado ?Guía del Usuario? el que se recogen los derechos generales de los/as pacientes y de sus acompañantes, sus deberes, o las normas básicas de seguridad a observar durante el traslado. También se incluye el procedimiento relacionado con los objetos perdidos, las posibles modificaciones de los servicios o la presentación de sugerencias, quejas o reclamaciones.

## **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**

AMBULANCIAS MAIZ envía anualmente una encuesta de satisfacción a toda su plantilla, en la que se evalúan aspectos como la gestión administrativa que recibe cada trabajador/a, su retribución salarial, las jornadas laborales asignadas, su formación, el trato que recibe de superiores y compañeros/as, o los medios con los que cuenta para su trabajo. Además, se deja la puerta abierta a toda queja, reclamación o sugerencia que quiera proponer a la Dirección.

En algunos casos, cuando se considera necesario o la persona trabajadora lo solicita, también se organizan reuniones individuales.

### **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)?**

Disponemos e implementamos un Plan de Igualdad de Oportunidades y/o un Plan de Igualdad y Diversidad con objetivos, medidas, indicadores y sistema de evaluación, que contempla medidas para garantizar la equidad y el principio de no discriminación en la organización.

##### **18.1. Información adicional.**

En 2023 AMBULANCIAS MAIZ ha aprobado y registrado su Plan Igualdad, en el que se desarrollan medidas con el objetivo de garantizar la igualdad de oportunidades entre hombre y mujeres y la ausencia de discriminación por razón de sexo. Algunos ejemplos de medidas que se contemplan en el Plan de Igualdad son los siguientes:

- Realizar acciones de formación y sensibilización en materia de igualdad.
- Implantar un protocolo de selección de personal y procedimientos de promoción con perspectiva de género.

- Desarrollar una guía de uso respecto al uso del lenguaje no sexista.
- Realizar el registro salarial anual con perspectiva de género.
- Incorporar la perspectiva de género al Plan de Prevención y Salud Laboral.
- Actualizar anualmente las medidas de conciliación.

## **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.**

En AMBULANCIAS MAIZ existe un Plan de Conciliación desde el año 2021 donde se establecen diferentes medidas:

- Medidas de flexibilidad horaria: política de luces apagadas, flexibilidad en el horario de entrada y salida y en el horario de la comida.
- Medidas de organización del trabajo: establecimiento de reuniones y formaciones en horario laboral, flexibilidad en el calendario vacacional, teletrabajo, intercambio de turnos, video-conferencias y permiso retribuido por ingreso hospitalario.

## **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.**

Dentro de su Sistema de Integrado de Gestión AMBULANCIAS MAIZ elabora cada año un Plan de Formación en el que se especifican las acciones formativas a realizar, su objetivo, número de horas, fechas de realización, órganos docentes, personas responsables, y a quién van dirigidas.

Periódicamente se evalúa tanto el grado de cumplimiento del plan, como el resultado de las acciones formativas que se van desarrollando.

Además, se trata de un plan dinámico, ya que se actualiza y completa si surgen necesidades no previstas u oportunidades formativas de interés a lo largo del ejercicio.

### **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.**

Gerencia, basándose en las necesidades operativas, requisitos de seguridad, medio ambiente y calidad, identifica las necesidades de cualificación del personal que se traducen en un Plan de Formación anual para toda la plantilla.

## **Seguridad y Salud**

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

Existe una evaluación de riesgos en la que han participado de manera activa las personas empleadas y se realizan acciones de concienciación y adquisición de competencias

#### **22.1. Información adicional.**

A través del Servicio de Prevención Ajeno contratado por la empresa se revisan periódicamente las evaluaciones de riesgos de las distintas categorías profesionales existentes, así como los riesgos de las instalaciones. Esta información se traslada a cada miembro de la organización en el momento de su acogida, y se mantiene actualizada a su disposición a través del 'Portal del Empleado' de AMBULANCIAS MAIZ.

Además, periódicamente se ofrece a la plantilla formación e información sobre salud y seguridad laboral gracias a los temarios desarrollados por el Servicio de Prevención, y otros de entidades formativas y sociedades científicas del ámbito del transporte sanitario.

## **PROVEEDORES**

### **Compras responsables**

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

Existen unos criterios de compra concretos que integran aspectos ambientales y sociales específicos para la mayoría de los productos, bienes y servicios que adquiere la organización.

##### **23.1. Información adicional.**

Todos los pedidos de compra de productos o servicios que afecten o pudieran afectar a la calidad del servicio prestado por AMBULANCIAS MAIZ se realizan a proveedores de los que se ha verificado que pueden cumplir los requisitos de Calidad y Medio Ambiente establecidos por la organización.

En este sentido tienen una consideración especial aquellos proveedores que cuentan con certificaciones vigentes, emitidas por algún organismo oficial o de reconocido prestigio, relacionadas con la calidad o el medio ambiente, además de proveedores que puedan estar inmersos en algún tipo de proyecto social como son los Centros Especiales de Empleo.

### **Clasificación y evaluación de proveedores**

#### **24.- ¿Existen criterios de clasificación y evaluación de los proveedores que integren**

## **aspectos sociales y ambientales?**

Los criterios de clasificación y selección de proveedores contemplan aspectos ambientales y sociales asociados a la actividad.

### **24.1. Información adicional.**

El Departamento de Calidad de AMBULANCIAS MAIZ evalúa periódicamente el desempeño de sus proveedores, verificando su capacidad para cumplir con los requisitos de Calidad y Medio Ambiente establecidos por la organización.

Además, a la hora de homologar a nuevos proveedores se tiene en especial consideración que cuenten con certificaciones vigentes, emitidas por algún organismo oficial o de reconocido prestigio, relacionadas con la calidad o el medio ambiente.

## **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.**

AMBULANCIAS MAIZ, dentro de su ámbito de actuación, lleva a cabo colaboraciones puntuales con la ONG de asistencia sanitaria DYA, con fuerte implantación en el País vasco, Cantabria y Navarra. Dicha colaboración se centra principalmente en la provisión desinteresada de personal técnico y medios de intervención para la cobertura sanitaria preventiva de eventos con trasfondo social, o dirigidos a fomentar entre la ciudadanía la cultura de la prevención y la seguridad.

### **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.**

Como se ha señalado anteriormente, AMBULANCIAS MAIZ colabora con Organizaciones No Gubernamentales de tipo socio-sanitario aportando conocimientos, experiencia, medios y personal cualificado para el desarrollo de actividades asistenciales directamente vinculadas a su actividad principal: el traslado de pacientes, y la cobertura sanitaria preventiva de eventos.

### **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**

Cada vez que surge la oportunidad de llevar a cabo una colaboración con una ONG de tipo socio-sanitario se ofrece a la plantilla la posibilidad de participar en ella.

## **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**

Gracias a los canales abiertos en diversas redes sociales, AMBULANCIAS MAIZ informa a la comunidad de su entorno de las colaboraciones que lleva a cabo en materia social.

## **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 ha desarrollado un plan de acciones en materia ambiental global para toda la organización, que cuenta con objetivos e indicadores en seguimiento cuyo resultado se mide periódicamente.

#### **29.1. Información adicional.**

El departamento de Calidad y Medio Ambiente de AMBULANCIAS MAIZ identifica anualmente los aspectos ambientales directos asociados a su actividad, y los controla por medio de indicadores para tratar de minimizar su impacto:

- ? Consumo de materias primas.
- ? Consumo de energía y combustibles.
- ? Cantidad de residuos generados.
- ? Emisiones de sus vehículos.
- ? Porcentaje de vehículos con motorizaciones CERO o ECO en su flota.

Además, la empresa atiende a los principios de minimización, reutilización, reciclaje y otras formas de valorización de los residuos, que se gestionan siempre a través de gestores autorizados.

La empresa cuenta también con una Guía de Buenas Prácticas Ambientales que se difunden entre todo su personal dentro del proceso de acogida.

### **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.**

En la Política de Calidad y Medio Ambiente de AMBULANCIAS MAIZ, disponible en su página web, está reflejado el compromiso que la organización para prevenir la contaminación:

? Planificando sus actividades, estableciendo pautas de actuación, controles y realizando un seguimiento de las mismas teniendo como base la calidad y la contribución a la protección del medio ambiente.

? Previniendo, reduciendo o eliminando los impactos ambientales adversos de su actividad, y previniendo su contaminación, adoptando las medidas necesarias y dotando a la organización de los recursos humanos y materiales con el objetivo de tener un comportamiento medioambientalmente sostenible.

? Asegurando que la Política de Gestión de la Calidad y Medio Ambiente es entendida y aceptada por todo el personal que trabaja para la organización.

Además, AMBULANCIAS MAIZ cuenta con una guía de Buenas Prácticas Ambientales donde se explican las acciones y medidas a tener en cuenta por todos/as sus trabajadores/as relacionadas con la prevención de la contaminación.

## **Economía circular**

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

Existen iniciativas asentadas para integrar en las operaciones materiales reciclados, reutilizar los productos, reciclar los residuos, y consumir energía no contaminante.

#### **31.1. Información adicional**

Entre las diferentes iniciativas medioambientales que lleva a cabo AMBULANCIAS MAIZ cabe destacar la adquisición preferente de materiales reciclados, la compra de vehículos medioambientalmente responsables (CERO o ECO), el consumo de energía no contaminante, y el reciclado selectivo de los residuos que produce.

## **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**

AMBULANCIAS MAIZ comparte con sus partes interesadas las actuaciones en materia ambiental que lleva a cabo por diferentes vías:

? A través de documentación expuesta en los Paneles Informativos de sus centros de

trabajo.

? Por medio de charlas informativas.

? A través de sus canales en redes sociales.

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

Disponer de un enfoque consolidado en torno a una actividad responsable con el medio ambiente, materializado a través de una certificación bajo la norma UNE-EN ISO 14001:2015 que se audita anualmente, y que conlleva un proceso de mejora e innovación continua. Además de tener como eje fundamental de la compañía la capacitación y motivación de las personas que pertenecen a la organización, la cual fomenta la integración de las personas con discapacidad a través de acuerdos de prestación de servicios con Centros Especiales de Empleo.

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

El desarrollo de un plan específico de acciones sociales ligadas a la estrategia de negocio de la empresa.

### **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 5. Igualdad de género.
- ODS 8. Trabajo decente y crecimiento económico.
- ODS 12. Producción y consumo responsable.
- ODS 13. Acción por el clima.