

RSA - PYMES

Empresa evaluada

GLOBAL SPEDITION, S.L.U.

CIF:B50157189

Polgono Industrial Malpica Calle G Nave 50

50016 - ZARAGOZA

Zaragoza

DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

01 - Denominación de la organización

Global Spedition SLU

02 - Dirección - CP - Población

Poligono Industrial Malpica C/G Nave 50

50016 Zaragoza

03 - Sector. Actividad

Transporte de mercancía a granel (sólidas y líquidas) por carretera.

04 - Año comienzo actividad.

01/10/1986

05 - Número de personas empleadas

281

06 - Persona contacto

Lorena Bernad (Responsable HSQ&E)

07 - E-mail contacto

lbernad@globalspedition.com

08.- Página web

www.globalspedition.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

La mejor evidencia de mejora continua, adaptación y transformación es la historia de la compañía. Global Spedition nace en 2005 fruto de la unión de dos empresas consolidadas en el sector, Transportes Velos y Transportes Basante, con más de 60 años de experiencia sectorial que demuestran su flexibilidad y capacidad de adaptarse a los cambios (cambio a cisternas, especialización en petroquímica, etc.)

Resaltar que Dirección revisa, anualmente y siempre que se producen cambios significativos, dentro del su revisión por la dirección, el Sistema de Gestión Integrado analizando: DAFO; Contexto de la organización, expectativas y necesidades de partes interesadas; análisis de riesgos, peligros y oportunidades; simulacros; desempeño de los contratistas; revisión de cumplimientos y requisitos legales (a través de la plataforma CTAIMA); seguimiento de las acciones establecidas en la reunión anterior; comunicaciones con partes interesadas. Una vez analizados estos resultados se establece la estrategia a seguir durante el año siguiente para alcanzar los objetivos establecidos para GS en 2024 estableciendo para su control los objetivos e indicadores que ayuden a evaluar la eficacia, las tendencias para tomar decisiones y establecer las acciones que se requieran.

Adicionalmente, se llevan a cabo acciones especiales en casos que suponen riesgos inminentes para la continuidad del negocio: Process en Cataluña, Covid. Generándose los procedimientos y revisiones necesarios para garantizar la continuidad de la actividad. Por ejemplo, dentro del plan prevención COVID.19 se implantaron las medidas necesarias, siendo auditados y obteniendo el sello de Area Segura Covid tanto en 2020 como en 2021. Innovamos desde el inicio dentro de nuestro Plan de Gestión del Cambio. Las últimas mejoras implantadas han ido enfocadas a las necesidades de clientes, personal y a diferenciación en el mercado: continua renovación de flota con la última tecnología en seguridad; formación en realidad virtual para sus trabajadores desde 2019 que en 2021 se enriqueció con un Motorhome con aula formativa móvil, realidad virtual y simulador de conducción eficiente y seguridad vial para sus trabajadores, desarrollo de aplicaciones informáticas propias para un mayor rendimiento; optimización de recursos y comunicación constante; obtención de certificaciones nuevas y renovación de las antiguas para incentivar la mejora continua (ISO 9001, 14001, 39001 y 45001; GMP+; Evaluación SQAS); plataformas digitales para mejorar el control y cumplimiento de requisitos legales y la coordinación de actividades empresariales; participación en iniciativas de clientes y proveedores para mejorar el desempeño en materia de sostenibilidad; adhesión a iniciativas como el OCS (Ocean Clean Sweep) y el Pacto Mundial de las Naciones Unidas donde publicamos nuestra memoria de sostenibilidad; estudio y evaluación de nuevas tecnologías como el Vehículo GLP (Gas Licuado del Petróleo); Obtención del Sello Bronce dentro del Plan de Excelencia Empresarial Aragón en 2021.

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

Si

2.1. Información adicional

Es posible pero con más dificultades, además de la gran cantidad de requerimientos legales que existen en la actualidad y el escaso margen de beneficio del sector transporte, el escenario actual que ha planteado las crisis mundiales (Pandemia, Guerra de Ucrania, Crisis de abastecimiento, Precio del Gasoil) ha empeorado la situación en este y todos los sectores.

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?

Sin respuesta

3.1. Información adicional

Sin respuesta

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

Existe un presupuesto que se revisa anualmente y además se analizan los resultados del importe destinado a proyectos sociales y/o medioambientales

4.1. Información adicional

Las acciones llevadas a cabo dentro del presupuesto de 2021 fueron:

? Patrocinios deportivos (Balonmano en Dominicos, Tenis de mesa).

? Patrocinio Premio Nacional Don Bosco.

? Donación juguetes. (Cooperación Internacional-Biblioteca de juguetes Colegio Santo Domingo)

? Continuar trabajando para la visibilidad de las ODS

? Continuar con la contratación de Personal de Limpieza y Trabajos de impresión a Fundación Los Pueyos?

? Fomentar la participación en Operation Clean Sweep entre nuestros principales colaboradores

? Compra de libros a través de Intermon Oxfam para ganadores del concurso de Navidad

? Compra de cordones solidarios de la fundación unoentrecienmil para los zapatos de seguridad de todo el personal.

? Acciones para la reducción de la huella de Carbono (Flota Renove, Motorhome, etc)

? Desarrollos informáticos dentro del Proyecto "0" Papel

? Participación en Carrera Solidarias (Cooperación Internacional)

? Obtención de los sellos RSA+ y Excelencia Empresarial Aragon.

El presupuesto se establece anualmente en función de los resultados de la compañía.

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

Global Spedition cuenta con:

? Mapa de sus grupos de interés

? Matriz de Materialidad (en lenguaje RSC) que recoge y clasifica las necesidades y expectativas prioritarias de aquellos, identificando cómo impactan en nuestro sistema de gestión y en nuestro negocio. Tal identificación se revisa dentro del seguimiento de las certificaciones por certificadoras externas (ISO 9001, 14001, 39001 y 45001)

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

Global Spedition analiza los resultados económicos y de rendimiento interno y las necesidades y expectativas de todos los grupos de interés de forma sistemática y planificada mediante:

Clientes (comercial)

? Análisis de la evaluación de nuestro desempeño recibida desde los principales clientes

? Reuniones mensuales con el departamento comercial para conocer necesidades, expectativas y valoración de nuestro desempeño

? Pertenencia a asociaciones sectoriales para recabar aquella información más relevante del sector y nuestros competidores: ASTIC, CEFTRAL, CETM; FEAT, FETRAZ, ALIA y CLUB CÁMARA.

Personas

? Reuniones cuatrimestrales con los representantes de los trabajadores para conocer sus necesidades y expectativas, además de recepción continua a través de los buzones, extranet y gestores.

? Reuniones anuales para el seguimiento y revisión del plan estratégico 2021-2024 (Jefes de Departamento y Dirección)

* Creación de Departamento de Comunicaciones para incrementar, mejorar y gestionar las comunicaciones con los conductores

Inversores

? Informes mensuales y anual a Dirección del departamento de Administración y Finanzas con análisis de tendencias (Power BI,) para el grupo de interés

Reguladores

? Semanalmente se controla a través de una plataforma web contratada los requisitos y cumplimientos legales que nos pueden aplicar, analizándose posteriormente en las reuniones mensuales que se realizan con los jefes de departamento (Ctaima CAE y CTAIMA legal)

Sociedad

? Reportándole nuestro nivel de progresión con los ODS en informe ad-hoc junto a la Memoria anual de Sostenibilidad, así como nuestras acciones sociales, auditadas bajo modelo SQAS, igualmente de nuestros reconocimientos medioambientales (ISO 14001, sello ECOVADIS, sello RSA+, evaluación SQAS, sello de excelencia)

Proveedores

? Reuniones periódicas desde el Departamento de STC (Seguros, Compras y Subcontrataciones) con los proveedores clave

? Análisis y reporte continuo en Global Top desde los Departamentos de Tráfico y CPM (Calidad, Prevención y Medio Ambiente) con su posterior análisis mensual para valorar el rendimiento interno.

Global Spedition tiene un procedimiento de comunicación con todos y cada uno de sus grupos de interés:

? Comunicaciones internas

Se priorizan las comunicaciones con los conductores vía Tablet, utilizándose para comunicaciones puntuales el teléfono móvil, pantallas de televisión y tableros de anuncio

Con el resto de los trabajadores se priorizan las comunicaciones vía mail, utilizándose también los tableros de anuncios para comunicaciones puntuales

Para recepcionar sugerencias, near misses y quejas, todos los trabajadores pueden utilizar Whistle box instalados en las bases, la web y la tablet.

Se realizan reuniones cuatrimestrales con los representantes de los trabajadores.

Desde 2020 se recopila información vía encuestas para conocer sus opiniones sobre temas relevantes y oportunidades de mejora.

? Comunicaciones externas

La vía principal es el mail, utilizándose la web para llegar a aquellas partes interesadas con las que no hay una relación tan continuada e inmediata, por ejemplo. Sociedad en esta anualmente se publica y publicita además la Memoria de Sostenibilidad que sirve para informar a todos los grupos de interés de los avances de Global Spedition en esta línea RSC

<https://www.unglobalcompact.org/what-is-gc/participants/133900#company-information>

Otra evidencia por ejemplo con personas sería cuando se modifica la firma de todo el personal, aprovechando para comunicarles las novedades más importantes de la compañía u otros resultados de encuestas de clima, participación en sugerencias, safety walks, etc

Desde 2021 se cuenta con un departamento de comunicaciones para mejorar las comunicaciones internas y externas.

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 código de conducta conocido por todas las personas de la organización que se revisa periódicamente

7.1. Información adicional

Existe un código ético publicado en la web, en la extranet y en los tablones. La última revisión es de Diciembre de 2018.

Todas las bases cuentan con buzones anónimos de quejas y sugerencias.

Los conductores tiene la posibilidad además de realizar quejas vía tablet y web.

También hay un canal ético para denuncias que es accesible a todas las partes interesadas.

Se comunica el código y el procedimiento de gestión de quejas y denuncias en las formaciones iniciales y en las de reciclaje de toda la plantilla.

Se analizan todas las quejas recibidas por el comité de RSC.

Las sugerencias se analizan en las reuniones mensuales de coordinación, se publican anualmente y se premian aquellas mejor valoradas.

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, es conocido por todas las personas empleadas y se establecen planes específicos para su conocimiento

8.1. Información adicional

Global Spedition cuenta con Propósito y Visión consolidados, ampliamente documentados y difundidos.

Propósito y visión han sido publicados en la web desde 2016 y en la memoria anual de sostenibilidad desde 2019, son compartidos con todo el personal desde hace décadas en los tablones de anuncios, frases motivacionales en las paredes y cartelería en todas las bases; videos informativos en las entradas desde 2018, noticias vía Web y pie de firma para alcanzar a todos los grupos de interés.

Se despliega una estrategia concreta para alcanzar dicho propósito en nuestro plan estratégico 2021-2024.

Plan de Responsabilidad Social

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

Existe un plan de actuaciones en materia de Responsabilidad Social consolidado y en constante revisión

9.1. Información adicional

Global Spedition cuenta con política de RSC y un código ético siguiendo los 10 principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas (al que estamos adheridos) y los ODS (Objetivos de Desarrollo Sostenible)..

Estos principios son comunicados y aceptados tanto trabajadores propios como por subcontratistas.

Nuestro código ético se encuentra además a disposición del resto de los grupos de interés en nuestra web:

https://www.globalspedition.com/wp-content/uploads/2022/03/Codigo-etico-y-de-conducta-GS-2020_eg1.pdf

Existe un plan de RSC, objetivos e indicadores con distintas metas para alcanzarlos y una

revisión cuatrimestral de los mismos.

Se establece dentro de nuestra memoria de sostenibilidad el plan establecido para alcanzarlos.

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

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

10.1. Información adicional

Global Spedition, sensibilizada con la RSC, cuenta con política RSE y objetivos específicos, llevando a cabo dentro de su planificación anual, diferentes acciones programadas:

- ? Disminución Huella de Carbono (Pluses de Medioambiente, Formación en conducción eficiente con formadores y Motorhome, Flota renove)
- ? Certificaciones ISO 9001, 14001, 39001 y 45001
- ? Planes de mejora de eficiencia, objetivo "0" papel, etc)
- ? Conversión de las instalaciones de la empresa en una Área Segura Covid 2020, 2021
- ? Evaluación SQAS por un auditor externo sobre la implicación de la compañía en aspectos sociales y las acciones que Global Spedition lleva a cabo en tal línea
- ? Seguimiento de los comentarios recibidos en RRSS o del número y publicaciones en las que se aparece Global Spedition.

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

Los resultados más relevantes para Global Spedition en relación a la percepción de nuestros clientes son, entre otros:

- ? Seguimiento mensual realizado desde el departamento comercial
- ? Felicitaciones recibidas de los clientes a través de los distintos departamentos
- ? Informes de evaluación de nuestro servicio recibidos de nuestros principales clientes
- ? Gestión de quejas y reclamaciones (<https://www.globalspedition.com/calidad/>)
- ? Nuevos clientes o volúmenes de negocio con clientes
- ? Encuestas de satisfacción

De las vías indicadas Global Spedition obtiene distintos kpis que le permiten analizar las tendencias en las reuniones comerciales y en la revisión por la Dirección anual para implantar en caso de que sea necesario acciones de mejora.

Algunos de estos indicadores son:

- ? Número de mejoras implantadas a partir de incidencias
- ? % de entregas a tiempo en clientes claves
- ? Nuevos clientes o ampliación de contratos con los ya existentes
- ? Pérdida de clientes o reducción de contratos con los ya existentes
- ? Nº de quejas y reclamaciones / cliente
- ? Evaluación del desempeño del cliente en su relación global con GS

Como percepción indirecta de los clientes, indicativa de su satisfacción con GS serían entre otros los KPIs siguientes:

- ? Nº de clientes: de 44 en 2017 a 69 en 2021: +56,82% en el periodo estratégico 2018-2021 (Resaltar entre estos a Sabic, Tolsa, Inovyn y Lyon dell Basell, estratégicos por situación y línea de negocio.).
- ? Planificación del servicio (>99%): en clientes clave como Clariant, Dow, Total , Tereos, etc

Otras evidencias de la positiva percepción (indirecta) de los clientes con Global Spedition serían:

- ? Certificados variados de calidad ISO
(<https://www.globalspedition.com/garantia-de-calidad/>)
- ? Obtención del Sello Bronce de excelencia empresarial Aragon
- ? Facilidad digital de dirigir a GS sus quejas y reclamaciones
(<https://www.globalspedition.com/calidad/>)

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

Global Spedition mantiene unas estrechas relaciones con sus clientes, quienes crecen en número e impacto en el negocio, kpis indirectos estos de su satisfacción con la empresa y el servicio prestado

Los requerimientos de nuestros principales clientes; nuestras certificaciones y sellos; la evaluación SQAS ; el análisis del mercado, riesgos y oportunidades; y, las nuevas tecnologías permiten a GS anticiparse a las tendencias y establecer de forma planificada y estructurada las mejoras que le permitan continuar siendo líder en el sector y trabajar con grandes empresas líderes en sus sectores.

Ejemplos de las mejoras implantadas con impacto en clientes serían entre otras, las siguientes:

- ? Mejoras en equipos: muchas de ellas provienen de las exigencias de nuestros principales clientes de la empresa petroquímica
- ? Los requerimientos de clientes y de la sociedad en general nos llevan a implantar programas para la reducción de nuestra huella: renovación trienal cabezas tractoras, estudio de vehículo GLP, plus medioambiental, formación en conducción eficiente, optimización de rutas, etc.
- ? Desde el departamento Comercial se buscan nuevos clientes o nuevas asignaciones de clientes ya existentes en función de las necesidades estratégicas de la compañía (Empresas estratégicas, puntos de carga, minimización de cargas en vacío, etc.). Por

supuesto, se muestra al cliente nuestro valor añadido, la calidad del servicio.

? Mensualmente se analiza en las reuniones de Dirección con el departamento comercial las necesidades de la compañía dónde se evalúan las acciones implantadas, kpis y se establecen nuevas acciones en caso de necesidad. Para ello, desde el departamento comercial se realiza cada mes un análisis de rentabilidad de clientes y se hace seguimiento de los contratos de clientes, así como de los clientes sin contrato.

? Desde el departamento de Calidad, Prevención y Medioambiente se investiga cualquier accidente, incidente, near misses u oportunidad de mejora detectada vía queja, reclamación comunicada por nuestro propio personal o por otras partes interesadas. En el caso de quejas o reclamaciones formales el compromiso de respuesta tras la investigación adquirido por Global Spedition es de 72h laborables.

? Personal altamente formado para el desarrollo de sus funciones. El plan formativo de Global Spedition se enfoca tanto en el desarrollo personal y profesional de nuestros trabajadores como en el deseo de tener un personal bien formado que pueda dar la respuesta más adecuada a nuestros clientes.

? La última inversión en esta línea ha sido un Motorhome que incluye aula móvil, realidad virtual y un simulador para conducción segura y eficiente para formar a todo nuestro personal y mejorar su desempeño, así como para desplazarnos a los clientes que lo deseen y mediante una realidad inmersiva, puedan empatizar y comprender mejor a nuestros conductores.

? Encuestas vía mail o en aquellos casos en los que se reciben informes de cliente se sustituyen por Kpis que resumen la evaluación de desempeño de Global Spedition ante cada cliente, habida cuenta que cada uno tiene un KPI de preferencia (unos plazo de entrega, otros documentación), pactado con Global Spedition como SLA (Service Level Agreement). La percepción indirecta por esta vía y la directa complementaria por las reuniones Comercial-clientes señaladas supra.

? Abundando en la percepción sobre Global Spedition de nuestros clientes, estos ven que contamos con diseñados del perfil más alto de especialización en el sector petroquímico.

? Que se renueva la flota de continuo

? Que trasladamos al mercado y a la sociedad una imagen de empresa RSC reconocida

? Que se ha obtenido en 2021 el Sello de Excelencia Empresarial en Aragon (Categoría Bronce)

Se establecen kpis para medir la efectividad de las acciones implantadas dentro de nuestro Sistema de Gestión.

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 planifica y se evalúa el resultado en la innovación de forma responsable y sostenible en el tiempo

13.1. Información adicional

Global Spedition para adaptarse al cambio y vislumbrar tendencias de futuro aplicables a la empresa / el sector:

? Analiza el ecosistema mediante el DAFO

? Igualmente mediante el PESTEL (tendencias complementarias al anterior en legalidad, situación política como por ejemplo. el process catalán, donde operamos, o el entorno Covid, generándose en tales casos los procedimientos y revisiones necesarios para garantizar la continuidad de la actividad, por ejemplo. implantando el Area Segura Covid, stock de seguridad para hacer frente a crisis de abastecimiento, etc
? Cuenta con un plan de gestión del riesgo

Continuamente innovando desde sus inicios, en la última década las mejoras clave implantadas han ido enfocadas a innovaciones tecnológicas y digitalización buscando la optimización de recursos, rápida adaptación a los cambios, minimizar posibles fallos humanos y nuestra diferenciación en el mercado.

Algunas evidencias, entre otras muchas, de estas apuestas tecnológicas, serían:

? Continua renovación de la flota con la última tecnología en seguridad;

? Motorhome con aula formativa móvil, realidad virtual y simulador de conducción eficiente y seguridad vial para mejorar la formación de sus trabajadores

? Desarrollo de aplicaciones informáticas propias para un mayor rendimiento, optimización de recursos, alcanzar el objetivo de 0 papel y comunicación en tiempo real.

? Plataformas digitales para mejorar el control y cumplimiento de requisitos legales y la coordinación de actividades empresariales virtual para sus trabajadores

? Soluciones tecnológicas para evitar incidencias:

? Lector de códigos QR para evitar enganchar equipos incorrectos

? Sensores de estabilidad y detección de patas en cisternas para evitar vuelcos

? Notificación de averías e incidencias directamente a pantallas de taller

? Notificación de desvíos de ruta

? Estudio e implantación de energías alternativas:

? Pruebas con Vehículo GLP

? Instalación de placas solares en la base de Zaragoza

? Cajas de protección para precintos

? En 2022 está prevista la obtención de la certificación ISO 27001

? etc

Calidad de los productos y servicios

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

Sin respuesta

14.1. Información adicional

Sin respuesta

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

Disponemos de un proceso normalizado del servicio post venta integral que se revisa y mejora periódicamente

15.1. Información adicional

Global Spedition tiene implantada una gestión integral de las necesidades, expectativas, near misses, no conformidades, quejas y sugerencias de sus clientes dentro de su sistema

de gestión integrado mediante:

- ? Volcado de información crítica de los clientes en común y en las extranet para garantizar su difusión a todos los niveles y el cumplimiento de sus requerimientos
- ? Estudio de cualquier incidencia real o potencial en la realización del servicio en Global TOP para tener una completa trazabilidad, facilitar su investigación y la implantación de acciones correctoras efectivas
- ? Compromiso de respuesta a cliente en un máximo de 72 h. en caso de queja o reclamación
- ? Sugerencias de mejora de nuestros principales clientes a través de participación en seminarios, workshops y webinars que se realizan
- ? Análisis de las evaluaciones de clientes a través del departamento comercial y de los informes de análisis de nuestro desempeño recibidos de los clientes
- ? Inclusión de kpis de nuestros clientes clave dentro de nuestros propios kpis para evaluar nuestro desempeño

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

Para favorecer la transparencia en los servicios se ha desarrollado:

- * Sistema de Track&Trace: Transparencia con el cliente en tipo de equipos y rutas en tiempo real
- * Estudio de nuevos clientes, asesoramiento de instalaciones de cliente para la carga, notificación de situaciones inseguras u oportunidades de mejora en las plantas (Near Misses, Sugerencias)
- * Información en la web sobre todos nuestros servicios y características de nuestros vehículos y equipación.
- * Coordinación de actividades empresariales compartiendo los registros necesarios de equipos y trabajadores para verificar su adecuación.

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

Para analizar la percepción de los empleados GS utiliza, entre otras vías, las siguientes:

- ? Encuesta de Clima desde 2020 con comunicación a la plantilla al mes siguiente de:
 - Conclusiones clave
 - Mejoras planteadas a llevar a cabo el año siguiente fruto del feedback recibido
 - Puntos mejor valorados, como, por ejemplo: ?Global Spedition es un buen lugar para

trabajar? según el 90,7%

- Agradecimiento de su participación

? Contacto directo de cada responsable con el equipo inmediato de trabajo

? Buzones de Quejas, Near misses, trasladables desde la web o de la tablet como las sugerencias

? Buzones de Sugerencias en todas las bases y opción de hacerlas a través de la Web y Tablet (se contestan todas aclarando el porqué de su puesta en marcha o desestimación, así como el agradecimiento por las sugerencias recibidas, por ejemplo. de las propuestas formativas sugeridas para el año siguiente, etc)

? Invitación de trabajadores a reuniones de coordinación

? Recorridos Safety Walk para conocer su opinión

? Reuniones cuatrimestrales con los delegados de los trabajadores

? Desde 2020 se realizan además encuestas programadas

? Medición de rotación, crecimiento y antigüedad del personal

? En 2022 esta previsto:

* Realización de estudio psicosocial

* Implantación de Buenas Prácticas para convertirnos en una Empresa más Saludable

Otras evidencias indirectas de la percepción positiva de las personas con Global Spedition serían:

? Certificación ISO 45001 (anteriormente OHSAS 18001) de Seguridad y Salud laboral.

? Certificación ISO 39001 de seguridad del tráfico en Carretera, en lo que respecta a nuestro colectivo clave, conductores además de prevención para la Sociedad

? Política de seguridad y bienestar:

? Certificada en 2020 y 2021 como Área Segura Covid

? Código ético

? Política de Formación y Desarrollo

? Valoración externa de la compañía hacia su personal

? Número de la Plantilla es otro KPi de refuerzo de la percepción indirecta del personal sobre Global Spedition como empresa en crecimiento que refuerza su confianza en obtener respuesta a su expectativa material de estabilidad laboral, así como de contribución a la sociedad

? Obtención de Sello de Excelencia Empresarial en Aragon en 2021

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)?

La organización se ha comprometido con los 10 principios de la Carta de la Diversidad y realiza una gestión activa de la diversidad, con planes específicos que se comunican, implantan y evalúan, analizando su impacto en las personas.

18.1. Información adicional.

Para garantizar la igualdad de oportunidades y no discriminación en Global Spedition se cuenta con:

- ? Plan de igualdad implantado en 2020 fruto del análisis de la organización y en línea con los valores y política de igualdad de la compañía.
- ? Código ético comunicado a todas las partes interesadas dónde se refleja la política de igualdad de oportunidades y no discriminación.
- ? Convenio de empresa aprobado en 2015 con una política de reconocimiento de sus objetivos mediante el plus CMS (Calidad, Medio Ambiente y Servicio)
- ? Perfiles de puesto de trabajo definidos con todos los detalles relevantes de cada puesto (funciones, habilidades, requerimientos, etc)
- ? Plan formativo que se revisa anualmente y esta individualizado por trabajador en función de los objetivos profesionales y personales de cada uno de ellos. Dentro del plan se establece el criterio de evaluación de cada acción formativa y la valoración de efectividad
- ? Procedimiento de entrevistas personal con un mínimo de dos entrevistadores
- ? Buzones de quejas (físicos y online) para denunciar de forma anónima cualquier situación en la que se detecte un incumplimiento de nuestra política de igualdad y no discriminación.
- ? Publicación anual en memoria de sostenibilidad de indicadores y tablas de personal.

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.

Teniendo en cuenta que no se puede conciliar en ciertos puestos de trabajo como el caso de los conductores para el resto de departamentos se establecen actuaciones específicas:

- * Horarios solo de mañanas
- * Flexibilidad horaria
- * Teletrabajo

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.

La empresa dispone de un plan de formación ajustado a las necesidades individuales y el cumplimiento de los requerimientos de clientes y certificaciones.

Dicho Plan formativo se revisa anualmente y esta individualizado por trabajador en función de los objetivos profesionales y personales de cada uno de ellos. Dentro del plan se establece el criterio de evaluación de cada acción formativa y la valoración de efectividad y se tienen en cuenta las peticiones de todas las partes interesadas.

La alta Dirección y os responsables de departamento y los trabajadores evalúan y solicitan

aquellas acciones formativas que estiman necesarias para mejorar el desempeño de cada puesto, así como para su desarrollo personal y profesional.

Los trabajadores deben realizar estas peticiones directamente a su responsable directo o pueden utilizar desde 2018 los buzones de sugerencias que existen en todas las bases y tablets o las encuestas anónimas que se realizan desde 2020.

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

Sin respuesta

21.1. Información adicional.

Sin respuesta

Seguridad y Salud

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

Sin respuesta

22.1. Información adicional.

Sin respuesta

PROVEEDORES

Compras responsables

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

Sin respuesta

23.1. Información adicional.

Sin respuesta

Clasificación y evaluación de proveedores

24.- ¿Existen criterios de clasificación y evaluación de los proveedores que integren aspectos sociales y ambientales?

Sin respuesta

24.1. Información adicional.

Sin respuesta

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?

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

indicadores establecidos que permiten a la organización medir su impacto social.

25.1. Información adicional.

Las acciones llevadas a cabo dentro del presupuesto de 2021 fueron:

- ? Patrocinios deportivos (Balonmano en Dominicos, Tenis de mesa).
- ? Patrocinio Premio Nacional Don Bosco.
- ? Donación juguetes. (Cooperación Internacional-Biblioteca de juguetes Colegio Santo Domingo)
- ? Continuar trabajando para la visibilidad de las ODS
- ? Continuar con la contratación de Personal de Limpieza y Trabajos de impresión a Fundación Los Pueyos?
- ? Fomentar la participación en Operation Clean Sweep entre nuestros principales colaboradores
- ? Compra de libros a través de Intermon Oxfam para ganadores del concurso de Navidad
- ? Compra de cordones solidarios de la fundación unoentrecienmil para los zapatos de seguridad de todo el personal.
- ? Acciones para la reducción de la huella de Carbono (Flota Renove, Motorhome, etc)
- ? Desarrollos informáticos dentro del Proyecto "0" Papel
- ? Participación en Carrera Solidarias (Cooperación Internacional)
- ? Obtención de los sellos RSA+ y Excelencia Empresarial Aragon.

El presupuesto se establece anualmente en función de los resultados de la compañía.

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 desarrollan proyectos unidos a la estrategia, dotados de presupuesto, con planes de acción específicos, revisión de resultados obtenidos y medición de impactos.

26.1. Información adicional.

Global Spedition, sensibilizada con la RSC, cuenta con política RSE y objetivos específicos, llevando a cabo dentro de su planificación anual, diferentes acciones programadas:

- ? Disminución Huella de Carbono, Pluses de Medioambiente, Conducción eficiente,
- ? Certificaciones ISO 39001 y 45001
- ? Sellos RSA, RSA+ y Excelencia Empresarial Aragon
- ? Planes de mejora de eficiencia, objetivo 0 papel, etc.)
- ? Conversión de las instalaciones de la empresa en una Área Segura Covid 2020, 2021
- ? Evaluación SQAS por un auditor externo sobre la implicación de la compañía en aspectos sociales y las acciones que Global Spedition lleva a cabo en tal línea
- ? Seguimiento de los comentarios recibidos en RRSS o del número y publicaciones en las que se aparece Global Spedition.
- ? Evaluación desempeño RSC en plataforma Ecovadis desde 2019 (sello oro)

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 comparten con las personas empleadas y los grupos de interés, fomentando la colaboración activa en todas sus fases, incluida la evaluación y medición de impacto y la comunicación sistematizada

27.1. Información adicional

Se comunica a todos los grupos de interés a través de las noticias de la web. RRSS y de nuestras firmas de mail.

Internamente además se comunica vía mail, whats app, cartelería y formaciones para fomentar la participación de todos los trabajadores.

Se lanzan encuestas para conocer el feedback de los trabajadores de las acciones implantadas o con posibilidad de implantar y al resto de partes interesadas (clientes y proveedores) para conocer sus principales intereses y preocupaciones en aspectos sociales.

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?

Existe un plan de comunicación de las actividades que se desarrollan y se evalúan los impactos en medios de comunicación y redes sociales

28.1. Información adicional

Se cuenta con un departamento específico y un procedimiento para establecer las vías de comunicación entre GS con sus grupos de interés que también sirve para el fomento de Buenas Prácticas:

? Comunicaciones internas

Se priorizan las comunicaciones con conductores vía tablet, utilizándose para comunicaciones puntuales el teléfono móvil, pantallas de televisión y tableros de anuncios.

Con el resto de los trabajadores se priorizan las comunicaciones vía mail, utilizándose también los tableros de anuncios y cartelería para comunicaciones puntuales

Se realizan reuniones cuatrimestrales con los representantes de los trabajadores.

? Comunicaciones externas

La vía principal es el mail, utilizándose la web y Linked In para llegar a aquellas partes interesadas con las que no hay una relación directa.

Anualmente se publica y publicita además la memoria de Sostenibilidad de la Compañía para todas las partes interesadas así como el informe de Progreso de las ODS y Buenas Prácticas.

Periódicamente se modifica la firma de todo el personal para reflejar las novedades más importantes de la compañía.

Se realiza un seguimiento del impacto de las publicaciones en web y RRSS así como mediante encuestas a personal, clientes y proveedores.

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.

Global Spedition cuenta con la ISO 14001 y evalúa su desempeño también dentro de la SQAS.

Además, por segundo año consecutivo se ha obtenido medalla de oro en la plataforma Ecovadis (percentil 97% de las empresas evaluadas).

Dentro de su Sistema integrado existe un plan de actuaciones en materia ambiental con objetivos e indicadores en seguimiento:

? Disminución Huella de Carbono (Flota Renove, Motorhome, Pluses de Medioambiente, Conducción eficiente, Optimización de rutas, reducción de kilómetros en vacío, etc)

? Planes de minimización de consumos, mejora de eficiencia y reducción de residuos.

? Objetivo 0 papel (Digitalización)

? Objetivo 0 granza en los océanos

? etc

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 y que periódicamente es evaluado. Se publican los resultados del plan y la contribución al logro de los compromisos adquiridos.

30.1. Información adicional.

Debido a nuestra actividad (transporte por carretera) la mayor parte de nuestros esfuerzos en este punto van dirigidos a reducir nuestra huella de carbono.

Diferentes kpis mediambientales nos ayudan a conocer nuestro desempeño en materia mediambiental e implantar las medidas necesarias para alcanzar nuestros objetivos.

Anualmente calculamos nuestra huella de carbono. Dicha huella se comprueba por auditores independientes en nuestras evaluaciones SQAS y nuestras auditorías ISO 14001.

Desde 2020 se publica nuestra memora de sostenibilidad y nuestro informe de progreso ODS dónde se informa a todas las partes interesadas de nuestro compromiso y progresos en materia de ambiental.

Nuestro desempeño también se evalúa anualmente en la plataforma Ecovadis, dónde desde 2019 hemos obtenido medalla de oro (percentil 97% de las empresas).

Economía circular

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

Sin respuesta

31.1. Información adicional

Sin respuesta

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

Como en todas las comunicaciones que se han nombrado en el presente cuestionario se siguen el plan de comunicaciones y el procedimiento establecidos.

La vía principal de comunicación para llegar a todas las partes interesadas es vía Web, RRSS (Linked in) y vía notas al pie de firma de nuestros mails.

Adicionalmente para trabajadores y personal que visita nuestras instalaciones se utilizan los tableros de anuncios y pantallas informativas.

Para enviar la información al personal propio se utiliza también el mail, la tablet y los what's app.

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

1. Digitalización de la compañía
- 2 Herramientas para favorecer las comunicaciones (desarrollo de apps, tablets, pantallas, web, firmas mails, etc)
- 3 Acción por el clima: Renovación tractoras cada 3 años, Green Bonus Anual, Fm Medioambienta (Simulador con Motorhome y Presencial con formador)
- 4 Formación a los trabajadores. Desarrollo de Realidad Virtual y Simulador para mejorar la formación de los conductores. Formación individualizada en función de las necesidades de cada trabajador.
- 5 Mejora continúa. La compañías está inmersa en un proceso continuo de mejora continúa en todos sus procesos, equipos y sistemas de seguridad.

36.- ¿Podría enunciar un area de mejora?

Fomentar la implicación los proveedores en aspectos sociales y medioambientales.

Agenda 2030 y Objetivos de Desarrollo Sostenible

¿Conoce su organización la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)?

Sí, mi organización conoce la Agenda 2030 y tiene un compromiso público con la consecución de los ODS.

En caso afirmativo, ¿su organización tiene identificados los ODS prioritarios sobre los que más impacta?

Si

Si la respuesta a la anterior pregunta es afirmativa, ¿Cuales son?

- ODS 3. Salud y bienestar.
- ODS 4. Educación de calidad.
- ODS 8. Trabajo decente y crecimiento económico.
- ODS 9. Industria, innovación e infraestructura.
- ODS 11. Ciudades y comunidades sostenibles.
- ODS 13. Acción por el clima.
- ODS 14. Vida submarina
- ODS 17. Alianzas para lograr los objetivos.