



Redyser

responsable

Informe de sostenibilidad
2010-2011

Este informe se ha
realizado con el apoyo de



Murcia, junio de 2012

A los grupos de interés de Redyser y a la sociedad en general:

Como Director General, me complace presentarles el II Informe de Progreso que Redyser ha presentado al Pacto Mundial de Naciones Unidas del que formamos parte desde el 2010. Con esta acción, apostamos decididamente por la renovación en nuestro compromiso con Paco Mundial en ese año y con los 10 principios que lo sustentan.

Para nosotros es un honor el poder poner a vuestra disposición todas nuestras iniciativas y formas de ver el sector empresarial donde nos desenvolvemos.

Nos encontramos en una situación de ámbito mundial donde la situación económica se hace difícil.

Dentro de este marco entendemos en Redyser, que las empresas pueden y deben jugar un papel protagonista para la necesaria recuperación económica. Pero que además, esta crítica función, debe producirse y sustentarse en principios que favorezcan el crecimiento sostenible y con un impacto positivo en la sociedad y en el medio ambiente.

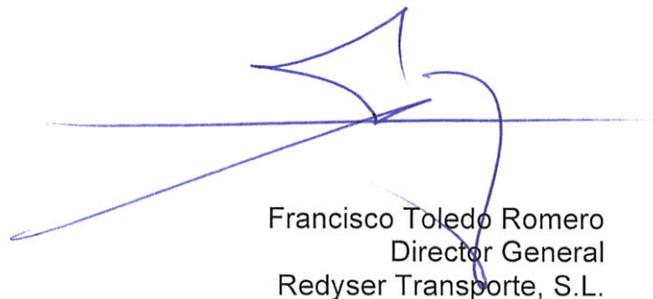
Desde Redyser apostamos por desarrollar nuestro negocio teniendo en cuenta la Responsabilidad Social como medio para la mejora del mundo que nos rodea.

Nuestro afán por compartir con los grupos de interés la filosofía de Redyser, de forma transparente, así como por integrar en ella sus puntos de vista, nos ha llevado a consolidar en 2011 nuestras políticas de Responsabilidad Social.

Dentro de este marco, este año hemos trabajado los objetivos que nos marcamos en el I Informe de Progreso:

- Fomentar los beneficios sociales, la formación continua, la reducción/compensación de emisiones de CO2.
- Promover la participación de todas las personas de todos los puestos, en la mejora de los procesos y en la participación en la gestión.
- Informamos mensualmente a nuestros grupos de interés de las acciones en tema de Responsabilidad Social hemos acometido, con la doble finalidad de comunicar y de fomentar en todos su interés e involucración.
- Seguiremos apostando por el desarrollando de nuestro proyecto EQA- Empresas que Ayudan de colaboración con las ONLs.

Afrontamos un 2012 con decidida ilusión, y en la convicción de que nuestra forma de gestionar Redyser tiene como fin último el participar en la construcción de **un mundo mejor**.



Francisco Toledo Romero
Director General
Redyser Transporte, S.L.

Índice

- p. 04 **1** **Presentación**
- p. 05 **2** **Lo más destacado**
- p. 08 **3** **Quiénes somos**
Perfil de Redyser
Actividad de la compañía
Redyser y la RSE
Gobierno de la organización
Distinciones y reconocimientos
- p. 12 **4** **Redyser y los clientes**
Diálogo constante y fluido
Nueva nave en Vizcaya
- p. 14 **5** **Redyser y los empleados**
El equipo
Formación y educación
Diversidad, igualdad de oportunidades y conciliación
Seguridad y salud laboral
Comunicación interna
Solidaridad en la empresa
- p. 19 **6** **Cuidado del medio ambiente**
Programa EcoRed
Gestión ambiental
- p. 22 **7** **El apoyo de Redyser a la sociedad**
Proyecto EQA-Empresas que ayudan
Campaña 'Lorca aún te necesita'
Apoyo al ciclismo
Redyser, con la música
Divulgando la Responsabilidad Social
- p. 25 **8** **Anexo**
Sobre este informe
Principios del Pacto Mundial



Presentación

Este primer Informe de Sostenibilidad responde a la voluntad de **Redyser Transportes** de ir más allá en su compromiso con la Responsabilidad Social, apostando por la transparencia y la comunicación con sus grupos de interés. Como pyme especializada en el transporte urgente, desde su nacimiento en el año 1991, la compañía ha tratado de desempeñar su actividad siguiendo criterios responsables y sostenibles.

No obstante, en los últimos años se ha intensificado la labor en este sentido, con el desarrollo de iniciativas más ambiciosas y alcanzando una mayor sistematización de las mismas. Este informe recoge los principales proyectos emprendidos en 2010 y 2011, tanto en el ámbito de la actividad y de la gestión del personal, como en el del medio ambiente y la acción social y reporta ciertos indicadores, necesarios para conocer la evolución de la compañía en la triple dimensión económica, social y ambiental.

Destacan entre estas iniciativas, el servicio SOMOS para organizaciones sin ánimo de lucro; el esfuerzo por compensar las emisiones de CO₂; el incremento de horas de formación para empleados; la inclusión de motocicletas eléctricas en nuestro parque de vehículos; o el lanzamiento de programas como Kilómetros Verdes o EQA, Empresas que Ayudan, que ha sido merecedor del Premio Codespa en 2011.

Nuestra adhesión al Pacto Mundial y la posesión del sello de Excelencia Europea + 300 confirman este compromiso con una gestión respetuosa con el entorno.

Esperamos que con este informe puedan conocer mejor las aportaciones de **Redyser Transportes** en el campo de la Responsabilidad Social y les animamos a aportarnos sus sugerencias. Desde la compañía, nos esforzamos por mantener una comunicación fluida y eficaz con nuestros grupos de interés y confiamos que encuentren en esta publicación un nuevo canal para ello.

Gracias por su colaboración,

Francisco Toledo Romero, director general



2

Lo más destacado

2010



Se adhiere al **Pacto Mundial** en 2010 y elabora su primer Informe de Progreso en 2011.



Comunicación innovadora a través de **Skype** y **YouTube**.



En marzo de 2011 recibe el **sello de Excelencia Europea +300 (EFQM)**.



Certificado de Compensación Ambiental de Emisiones de 255 toneladas de CO₂ (2009), concedido por la Consejería de Agricultura y Agua de Murcia y compensación de 188 toneladas de CO₂ con la Fundación + Árboles.



Redyser ofrece un servicio especial de documentación y paquetería para organizaciones sin ánimo de lucro (ONL): el **servicio SOMOS**.



2010



Está previsto destinar casi **3.000 horas para la formación** de los empleados en 2011.



Redyser ha incluido **motocicletas eléctricas** en su parque de vehículos.



Lanzamiento del **Proyecto EQA-Empresas que ayudan.**



Todos los indicadores monitorizados relativos al servicio de atención al cliente han experimentado una **evolución favorable** desde que se inició su control.



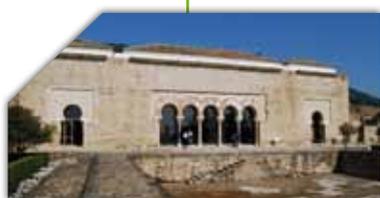
Lanzamiento del **programa Kilómetros Verdes.**



Puesta en marcha del proyecto **'Facturación Electrónica'**.



2011



Adhesión como mecenas en el **Programa de la Junta de Andalucía.**



Redyser Transporte Urgente ha sido premiada como **pyme solidaria en la XV edición de los Premios Codespa**, en reconocimiento a su iniciativa EQA, Empresas que ayudan.



Adhesión como entidad amiga de la **iniciativa RSE-Pyme del Pacto Mundial de Naciones Unidas.**



Redyser colabora con Cajamar en la donación de cinco toneladas de productos a los **Bancos de Alimentos.**



3

Quiénes somos

8



Perfil de la Compañía

Redyser Transportes es una empresa de transporte urgente de documentación y paquetería, almacenaje estático y dinámico y manipulación de documentos bancarios, que nació en 1991 como una compañía dedicada exclusivamente al transporte urgente.

Actualmente, coincidiendo con su vigésimo aniversario, la empresa cuenta con una plantilla de 249 trabajadores; dispone de una cartera de más de 1.200 clientes; y realiza alrededor de nueve millones de envíos al año.

Con una facturación anual de más de 30 millones de euros, la firma se ha convertido en una referencia en el sector.

Redyser dispone de más de novecientas rutas que diariamente cubren la totalidad del territorio nacional donde dispone de más de 120 centros de distribución.

MISIÓN

- Ser un puente entre sus propios clientes y los clientes de éstos, uniendo así el trabajo y los proyectos de unos con las necesidades e ilusiones de otros.
- Contribuir con su actividad empresarial al desarrollo del bienestar económico, social y medioambiental en los territorios donde está presente.
- Su fin último es apostar por la creación de un mundo mejor.



VISIÓN

- Que el mercado identifique la marca Redyser como una de las cinco primeras marcas del sector del transporte urgente en España.



VALORES

- **Pasión:** a Redyser le gusta la gente que vibra con su trabajo día a día.
- **Proactividad:** son y buscan personas que saben lo que tienen que hacer y que lo hacen.
- **Equipo:** trabajar en equipo produce mucho más que los esfuerzos individuales.
- **Optimismo:** son, quieren y les gusta la gente optimista, que entiende cada nueva circunstancia como un reto ilusionante.
- **Mejora continua:** cometer errores pero apuestan por aprender y superarlos. Buscan ser mejores cada día.
- **Persistencia:** la compañía se identifica con las personas persistentes, las que siempre continúan y las que nunca se rinden.
- **Compromiso:** siempre cumplen con sus compromisos y quieren contar con gente que cumpla con los suyos.



Para Redyser son clave aspectos como la diversificación, la flexibilidad, la calidad, la eficacia el compromiso o la optimización.

EFICACIA = TECNOLOGÍA

Importancia de las nuevas tecnologías: Redyser tiene una arquitectura de red integrada que le permite controlar la situación de los envíos en tiempo real y optimizar las rutas de recogida y reparto.

CALIDAD = FIDELIDAD

Garantía de la máxima eficiencia: certificaciones de AENOR UNE-EN ISO 9001:2000 para todos sus servicios y en todas las delegaciones (desde 1999); y UNE-EN ISO 14001:1996 (desde 2003).

Actividad de la Compañía

Redyser ofrece a sus clientes una amplia cartera de productos y servicios, enmarcados en cuatro líneas de negocio: **Transporte Urgente, Logística, Almacenaje y Envíos Postales.**

a) TRANSPORTE URGENTE

Productos:

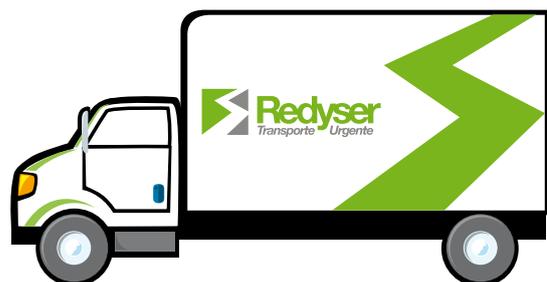
- **Redyser 10.30:** Servicio urgente de documentación y paquetería con entrega antes de las 10:30h del día siguiente hábil a la recogida, tanto en todas las capitales de provincia como en las principales poblaciones
- **Redyser 24h:** Servicio de documentación y paquetería con entrega el día siguiente hábil a la recogida en cualquier punto del territorio nacional, incluidas Canarias, Ceuta y Melilla.
- **Valija empresarial:** servicio regular de documentación y/o paquetería entre dos o más puntos de todo el territorio nacional, con una frecuencia fija. Incluye Canarias, Ceuta y Melilla; y varias versiones: sólo ida, ida y vuelta, diaria, semanal, días alternos...
- **Internacional Courier:** transporte urgente por avión de documentación y paquetería a cualquier destino mundial.



- **Internacional Carretera:** servicio por carretera a Europa. Se trata de un servicio económico para envíos voluminosos. La compañía tiene acuerdos con las principales redes internacionales.

Servicios:

- **Entrega sábado:** servicio urgente de documentación y paquetería con entrega antes de las 14h del sábado, en cualquier capital de provincia y en las principales poblaciones.
- **Exclusivos-Directos:** servicios locales, nacionales e internacionales directos; interciudades con aeropuertos; mailing; traslados, entre otros.
- **Reembolsos:** en el momento de la entrega se realiza el cobro del importe de la mercancía enviada.
- **Gestión de albaranes:** Redyser acusa el recibo de todos los documentos. En función de las necesidades del cliente, los devuelve, escanea, publica en la web, etc.





Servicio SOMOS

Redyser ofrece un servicio especial de documentación y paquetería para organizaciones sin ánimo de lucro (ONL). El servicio ofrece un descuento de hasta el 50% sobre la tarifa habitual y realiza segundas entregas y reexpedición a coste cero. Además, permite la recogida en los locales indicados por la organización cliente y entrega al día siguiente en cualquier punto de la península y Baleares.



Redyser

e-casa

Servicios integrales para venta a distancia

d) ENVÍOS POSTALES

- Buzoneo de envíos masivos.
- Entrega de correspondencia con control de entrega.
- Servicio de personalización de mailing: impresión, direccionado, codificación, plegado, ensobrado, etc.

Desde 2010, Redyser apuesta claramente por el B2C (venta a distancia), lanzando para ello su división de negocio ECASA (<http://ecasa.redyser.com/>).



b) LOGÍSTICA

Redyser se encarga de la gestión integral de la cadena logística:

- Recogida en cualquier punto nacional o internacional.
- Almacenes especializados en todo el territorio nacional.
- Manipulación especializada.
- Gestión y preparación de pedidos.
- Gestión de stocks.
- Gestión de compras.
- Transporte y distribución.

c) ALMACENAJE

Productos:

- Almacenaje dinámico.
- Almacenaje estático.
- Almacenaje, rescate y destrucción de documentos de entidades financiera.

Servicios:

- Interconexión informática con el cliente.
- Conservación, protección y vigilancia.
- Ensamblaje, encajados, retractilados, picking, packing, gestión de stocks y preparación de pedidos.



Ver catálogo de servicios completo en:
[http://www.redyser.com/userfiles/file/catredyser.pdf?](http://www.redyser.com/userfiles/file/catredyser.pdf)
 PHPSESSID=b48b97fee632b677de0164c5e35d7a43



Redyser y la RSE

La obtención de beneficios es para Redyser un objetivo que va de la mano de otro: la garantía de la sostenibilidad.

Redyser considera que la única forma de garantizar la supervivencia de las organizaciones es aunando los intereses empresariales, personales y sociales. Es por ello por lo que continuamente está acometiendo mejoras con vistas a garantizar la sostenibilidad de la compañía y su entorno.

La compañía dispone de una **política de calidad y medio ambiente** pública, transversal e interiorizada y transmitida a todo el equipo. La revisión anual que se hace de la misma garantiza el cumplimiento de los objetivos y la asunción de nuevas metas.

Prueba del compromiso de Redyser con la RSE es su **adhesión al Pacto Mundial en 2010** y la elaboración de su primer Informe de Progreso en 2011. Mediante este compromiso, la compañía asume los diez principios en los que se sustenta el Pacto Mundial relativos a la lucha contra la corrupción, el respeto de los derechos humanos y la protección del medio ambiente. Redyser es además entidad amiga de la iniciativa RSE-Pyme

impulsada por el Pacto Mundial de Naciones Unidas. En el ámbito social, Redyser es miembro de honor de la Asociación Española contra el Cáncer.

El buen hacer de Redyser le ha servido para hacerse en marzo de 2011 con el **sello de Excelencia Europea +300 (EFQM)**, un distintivo que otorga la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad. Este sello premia el modelo de gestión de calidad extendido más allá de la misma, pues tiene en cuenta otras dimensiones como la transformación, la formación o la innovación. El principal rasgo del EFQM es que no se trata de un modelo normativo impuesto por institución alguna sino que representa la autoevaluación de una empresa.

Distinciones y reconocimientos

- Premio Mercurio (2001), otorgado por la Cámara de Comercio e Industria de la Región de Murcia
- Premio Ernst&Young a la Creación de Empleo' (2001)
- Premio FROET (2002 y 2011). Única empresa que ha recibido el galardón en dos ocasiones.
- Premio a la Calidad Medioambiental' (2003)
- Premio a la Empresa Flexible (2008).
- Premio 'pyme solidaria' en la XV edición de los Premios Codespa por la iniciativa EQA (2011).





4

Redyser y los clientes

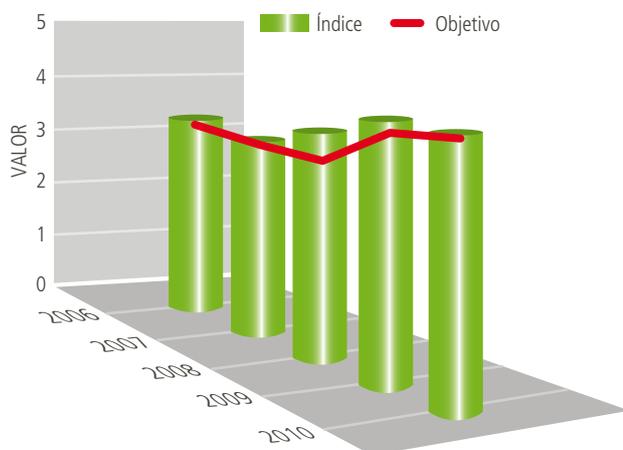
La mirada atenta a los cambios del mercado es una actitud permanente de Redyser. La compañía ofrece a todos sus clientes compromiso, optimización y flexibilidad. Valores que representan una respuesta a la demanda de fiabilidad, competitividad y orientación a un servicio a medida.

El éxito en la respuesta lo demuestra la extensa cartera de clientes de Redyser, entre los que se encuentran organizaciones como Cajamar, Arvato, Kiala, La Caixa, Ives Rocher, Boiron, Caixa Geral, Banco Mare Nostrum, Adecco, Avon, L'Oréal, Bankinter, Grupo Planeta, Vicens Vives, Pimkie, Tesorería General de la Seguridad Social, NutriCare, Red Business, Círculo de Lectores o Seguros Santa Lucía.

Diálogo constante y fluido

Redyser tiene establecidos una serie de canales de comunicación con sus clientes que complementan al diálogo personalizado que se establece de manera directa entre el comercial y el cliente, siempre que éste realiza alguna demanda de servicio.

Índice de satisfacción de Resolución de incidencias



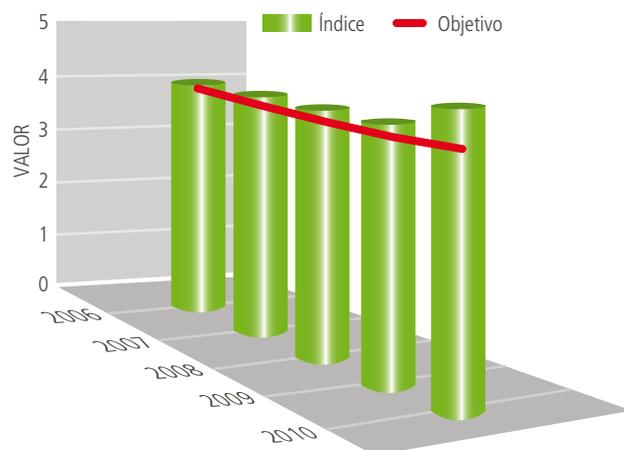
Este indicador mide la satisfacción de los clientes, acerca de cómo nuestro departamento de Atención al Cliente les resuelve las posibles consultas de sus envíos. Este indicador está totalmente relacionado con la satisfacción de los clientes. Su evolución es el reflejo del indicador de Atención al Cliente (dónde se evalúan las llamadas atendidas frente a las llamadas recibidas) y el índice de calidad de Redyser.

Además de los canales de comunicación tradicionales como son servicio de Atención al Cliente, el teléfono el e-mail, la compañía dispone de:

- **Newsletter.**- Redyser envía mensualmente a sus clientes un boletín con informaciones corporativas y de interés para los mismos.
- **Skype.**- Además de los canales de comunicación tradicionales, a principios de 2011 Redyser da un paso más en la relación con sus clientes y abre una cuenta en Skype. Así, quien lo desee, puede ponerse en contacto con la compañía de una manera totalmente gratuita y tan sólo haciendo un 'click'.
- **Canal en YouTube.**

Desde 2008, Redyser controla ciertos indicadores relativos a las llamadas de atención al cliente, con el objetivo de mejorar la satisfacción del servicio. Además, la compañía mide la satisfacción de los clientes en relación al servicio que reciben, su relación calidad-precio y la respuesta ante el surgimiento de incidencias. Todos estos indicadores han experimentado una evolución favorable desde que se inició su monitorización.

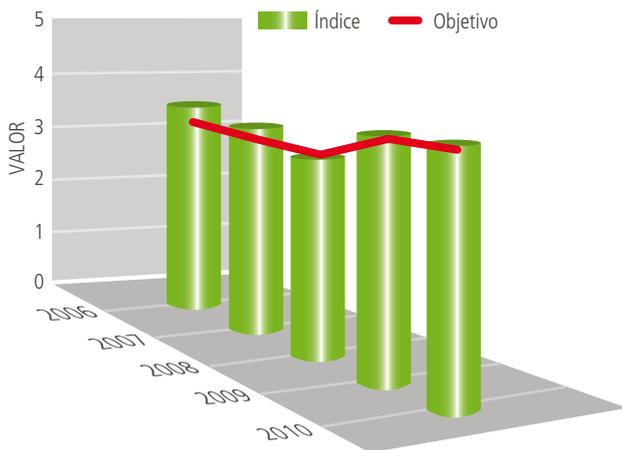
Índice de satisfacción de Atención al Cliente



Este indicador mide cuál es la percepción de los clientes respecto a nuestro servicio de Atención al Cliente. A partir de 2008 se pusieron en marcha indicadores que permitieron controlar la evolución de las llamadas y de esta forma controlar mejor el servicio, la evolución favorable a partir de dicho año es resultado de las acciones emprendidas.

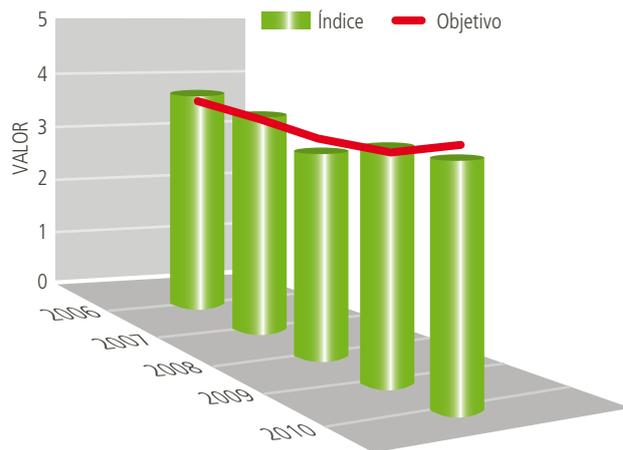


Índice de satisfacción del Servicio



Este indicador es importante porque nos da una visión general de la percepción de nuestros clientes sobre la calidad del servicio que le prestamos, la subida que se aprecia en 2009, esta directamente relacionada con el índice de satisfacción de Atención al Cliente y los descensos en los índices de errores tanto en Plazas propias como General.

Índice de satisfacción Calidad - Precio



Este indicador mide la satisfacción de nuestros clientes respecto a la relación calidad-precio de los servicios que les presta Redyser, y que está directamente relacionado con el resto de indicadores, de ahí su evolución positiva a partir del año 2008.

Nueva nave en Vizcaya

A raíz de su progresivo crecimiento y con el objetivo de disponer de un mayor espacio que le permita ofrecer una mayor agilidad en todos los procesos de control, salidas de reparto, recogidas y todo lo relacionado con la operativa del transporte, Redyser ha inaugurado en julio de 2011 una nueva nave en Vizcaya.

Las nuevas instalaciones se encuentran en el Polígono Industrial Ugarte de Zaratamo, uno de los principales centros neurálgicos de la provincia.



Redyser participa en el mayor Congreso de comercio electrónico

Redyser ha sido una de las aproximadamente 100 empresas que se han reunido en E-commMarketing, evento celebrado en Madrid el 26 y 27 de octubre. El evento congregó a más de 80 expositores profesionales del comercio electrónico y negocios on-line y más de 100.000 visitantes.

Redyser ha entrado en el mundo e-commerce con Redyser e-casa, un producto desarrollado para todas aquellas empresas que comercializan sus productos por Internet. Se trata de un producto integral que ofrece desde la fabricación de la web, call center, gestión de productos y la distribución.





5

El equipo Redyser

14

Para Redyser, los trabajadores son un valor clave de la empresa. De ahí su esfuerzo por promover su desarrollo profesional y personal, facilitando la conciliación laboral y personal y apostando por un trato igualitario y una comunicación interna fluida y continua.

multiplicado por cinco, y actualmente cuenta ya con 249 trabajadores repartidos por toda la geografía española. Del total de trabajadores, la mayoría dispone de un contrato indefinido y trabaja a jornada completa. La mayor parte de empleados trabaja en el almacén o en el área administrativa.

El equipo

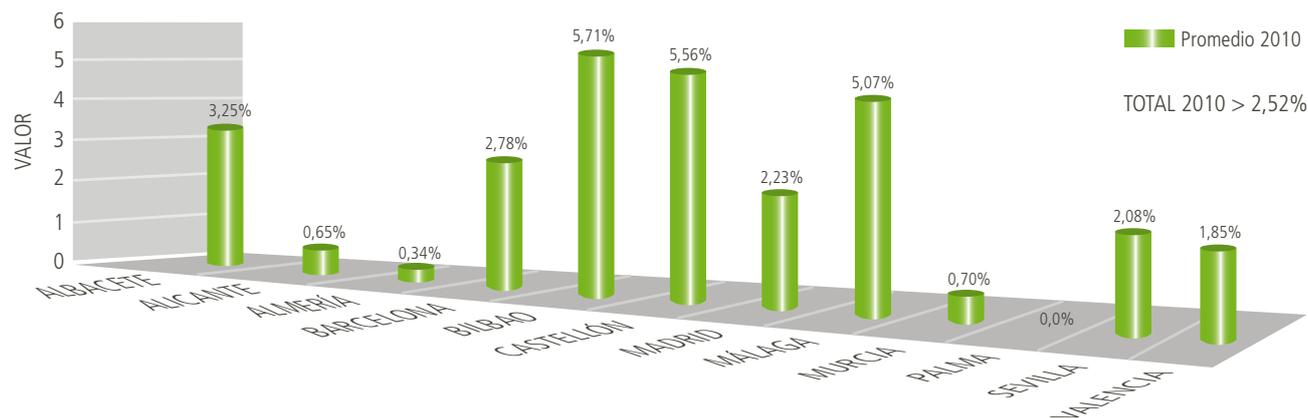
La compañía de transportes inició su actividad en 1991 con 45 empleados. 20 años más tarde, esta cifra se ha

Los niveles de rotación que se dan en la organización están muy por debajo del sector. Los pequeños movimientos que se generan son propios de la actividad empresarial.

Distribución de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región

Centro	TIPO CONTRATO		JORNADA		PUESTO DE TRABAJO						
	Fijos	Eventuales	Parcial	Completa	Almacén	Aux. Administr.	Conductor	Comercial	Resp.	Informático	Directivo
Albacete	6	1	2	5	4	2	0	0	0	0	1
Alicante	20	14	12	32	9	13	8	0	4	0	0
Almería	22	11	4	29	12	17	2	0	2	0	0
Barcelona	12	6	5	13	12	3	0	2	0	0	1
Bilbao	3	1	1	3	2	1	0	0	0	0	1
Castellón	2	1	1	2	1	2	0	0	0	0	0
Madrid	41	12	4	49	36	9	1	1	3	3	3
Málaga	4	2	0	6	3	4	0	1	0	0	1
Murcia	47	5	12	40	11	13	8	1	5	0	11
Palma	4	0	2	2	2	1	0	1	0	0	0
Sevilla	0	4	1	3	1	1	0	2	0	0	0
Valencia	25	2	6	21	14	5	3	2	3	0	0

Rotación de empleados desglosada por plazas





Formación y educación

La formación es para Redyser un aspecto clave que permite a su equipo poder estar al día de los cambios que acontecen a su alrededor.

En 2010 fueron 430 el número total de horas dedicadas a la formación. Cabe destacar que gran parte de los recursos se dedicaron a un proceso de coaching para el equipo directivo. En 2011, dentro del marco 'Plan de formación 2011', la compañía destinó casi 3.000 horas (2.800) para la formación de sus empleados. Desglosado por categorías profesionales, el promedio de horas de formación por trabajador en 2011 es de:

- 5 horas para los trabajadores de Almacén.
- 59 horas para los Auxiliares Administrativos.
- 55 horas para los Mandos Intermedios.
- 75 horas para los Directivos.

Los cursos dentro de este plan son los siguientes:

- Cómo mejorar la sostenibilidad de las empresas a través de la Responsabilidad Social Corporativa (RSC).
- Lidera el cambio. Impulsa tu empresa.
- Sistemas de Calidad y Gestión Medioambiental en la Empresa (ISO 9001:2008, ISO 14001:2004).
- Microsoft Excel 2003 (Nivel: avanzado).
- Gestión de ventas en épocas de crisis de mercado.
- Carretilero.
- 1,2,3,... Equipo! Dirección y Motivación de equipos.
- Técnico Superior de Responsabilidad Social Corporativa.
- ¿Por qué venden los vendedores que venden?
- Las claves prácticas para dirigir equipos de ventas.
- Marketing Mix en la empresa.
- Modelo europeo de Excelencia Empresarial (EFQM).
- Auditoría de calidad en la empresa. Norma ISO 9001:2008.
- Comunicación Interna.
- Los productos de Redyser. Formación comercial.
- Coaching ejecutivo.
- Cómo los pensamientos condicionan nuestras emociones.

Otras formaciones destacables son la realización de cursos específicos en materia ambiental, como los relacionados con el reciclaje.

Con el desarrollo de estos cursos, Redyser busca satisfacer un triple objetivo:

A corto plazo:

- Insistir en mensajes de orientación hacia la calidad, responsabilidad personal y participación creativa en la tarea diaria.
- Sensibilización del personal en materia preventiva.

- Facilitar el desarrollo personal y profesional de los trabajadores.
- Mejorar el clima laboral.
- Aumentar la motivación del personal.

A medio plazo:

- Mejorar el proceso productivo en el que actúan los trabajadores, con el fin de optimizar la competitividad de la empresa y su adaptación a los cambios en el entorno.
- Facilitar la modernización.
- Alcanzar y mejorar la satisfacción del cliente de acuerdo con tres requerimientos específicos: calidad, atención y precio.
- Disponer de trabajadores con habilidades más amplias y polivalentes.
- Potenciar la fidelidad de los empleados.
- Entender mejor las necesidades del cliente para prevenir su insatisfacción y eliminar los defectos de nuestro sistema.
- Conseguir una optimización del trabajo, mediante un mayor aprovechamiento del tiempo.
- Cumplimiento de las leyes en materia de Prevención por parte del personal de la empresa.

A largo plazo:

- Disponer de un programa de capacitación que permita la expansión de la empresa a todos los niveles.
- Orientar la estructura organizativa hacia modelos donde se dé gran importancia al trabajo en equipo.
- Mayor control del uso de materias y energías.
- Continuo aprendizaje y reciclaje de los empleados con el fin de que se adapten a las nuevas tecnologías.
- Mejorar en la gestión, eficacia y competitividad de la empresa.
- Establecer un enfoque de cultura preventiva en la empresa a fin de enriquecer la actuación preventiva, mediante la sensibilización y formación de los trabajadores.





Diversidad, igualdad de oportunidades y conciliación

Redyser se preocupa por el bienestar profesional y personal de sus trabajadores. Por ello, ofrece un trato igualitario y sin ningún tipo de discriminación y apuesta por medidas que faciliten la conciliación laboral y personal de su equipo.

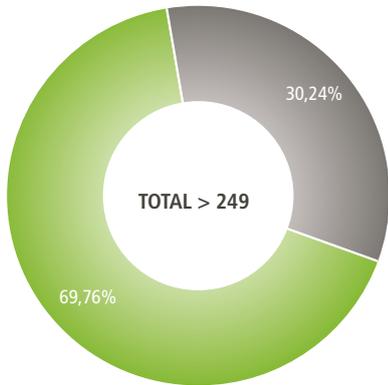
Redyser cuenta en su plantilla con un 30,24% de mujeres y un 6,85% de personal inmigrante. De los ocho miembros que componen el Comité de Dirección, uno es mujer.

Siguiendo las directrices de la Ley 3/2007, Redyser constituyó a principios de 2009 un Comité de Igualdad con el objetivo de elaborar el Plan de Igualdad de la compañía. Este proyecto, que ha contado con una subvención del desaparecido Ministerio de Igualdad (canalizada a través del Instituto de la Mujer), muestra un completo diagnóstico de la situación de la mujer en Redyser y contempla los retos de futuro que la compañía se ha propuesto en la materia.

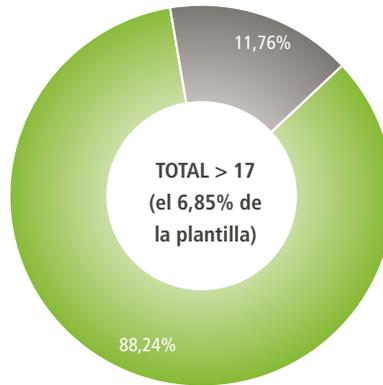


Distribución de la plantilla según sexo, edad y procedencia

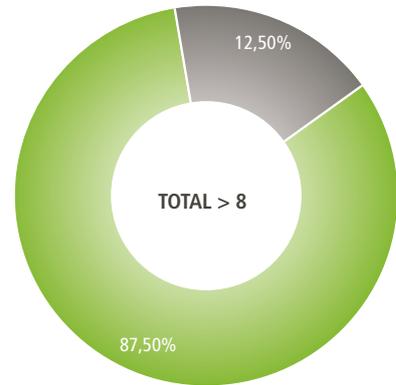
Total plantilla



Inmigrantes

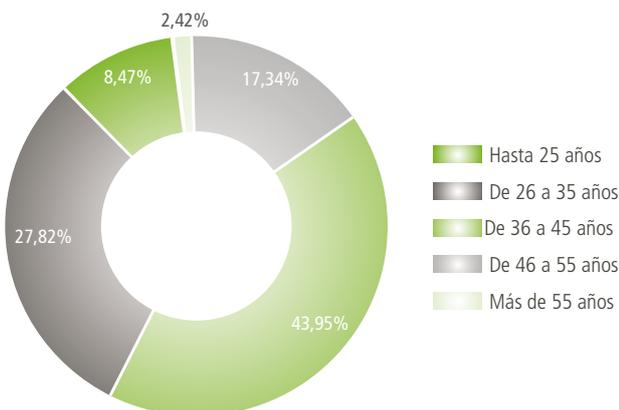


Comité de Dirección



■ Hombres ■ Mujeres

Por edades





Redyser quiere facilitar la conciliación de la vida laboral y personal de sus trabajadores. Por ello, dispone de varias medidas encaminadas a una mayor flexibilidad de horarios y una serie de beneficios sociales:

- La compañía fomenta que cada empleado elija sus vacaciones en función de sus necesidades, excepto para puestos clave con unas condiciones más rígidas debido a su impacto directo sobre la producción (tales como mozo, telefonista...).
- Padres y madres tienen flexibilidad para conciliar sus quehaceres domésticos (llevar a los niños al colegio, al médico...) con sus obligaciones profesionales. Este aspecto no está estandarizado, sino que Redyser estudia caso a caso concreto, con todas y cada una de sus peculiaridades.
- Los profesionales de Redyser disfrutan de otras ventajas, entre las que se encuentran la entrega de un teléfono de empresa para todo el personal directivo, el regalo de una cesta de nacimiento, la invitación a la cena de Navidad, tarjeta de felicitación de cumpleaños personalizada, o el obsequio de una noche de hotel para dos personas para los trabajadores que cumplan diez años en la empresa.

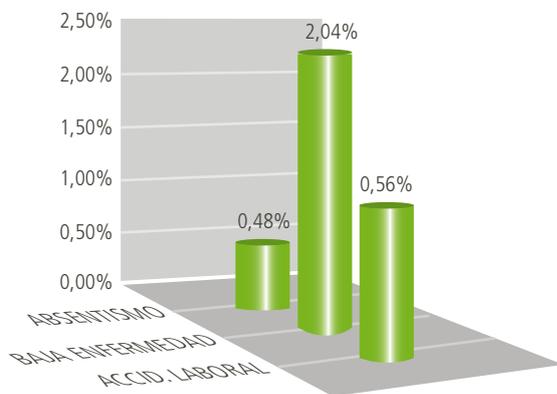


- Los empleados de Redyser gozan de condiciones preferentes en diferentes servicios y productos, tales como la compra de vehículos, los productos financieros o las reservas hoteleras.
- Redyser ha puesto en marcha un proyecto de retribución en especie donde el órgano de gobierno y resto de directivos (16 personas) disfrutan de un seguro médico en ADESLAS pagado por la empresa. El resto de empleados cuenta con un importante descuento en este mismo seguro.

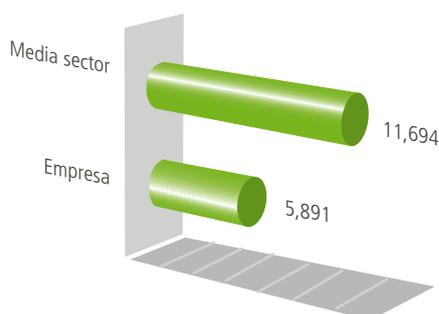
El 100% de los empleados de Redyser, sin importar el tipo de jornada que tengan, gozan de los mismos beneficios sociales. La totalidad de los trabajadores de la compañía están cubiertos por un convenio colectivo.

Siniestralidad laboral 2010

Tasa de absentismo



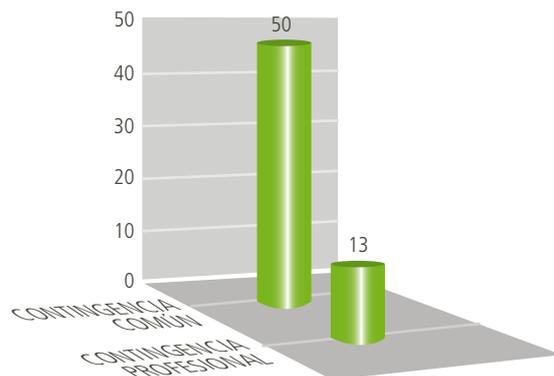
Jornadas perdidas por trabajo



Seguridad y salud laboral

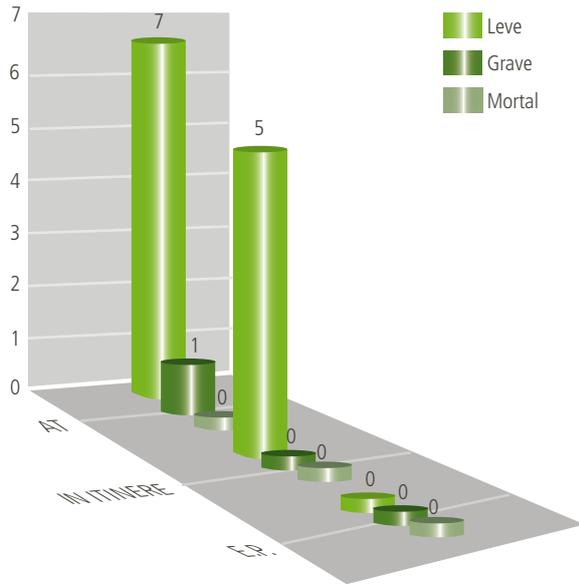
La preocupación por la salud y la seguridad laboral comienza desde el mismo momento en que se firma el contrato laboral entre empresa y trabajador. A modo de ejemplo, justo al inicio de su actividad en Redyser, el empleado realiza un curso de Salud y Seguridad Laboral en función del puesto desempeñado. Ibermutuamur, el servicio de prevención ajeno con el que trabaja Redyser, contribuye a la sensibilización de la plantilla en materia de salud y seguridad laboral lanzando periódicamente campañas de concienciación sobre enfermedades graves, dirigidas a todo el personal.

Bajas por contingencia

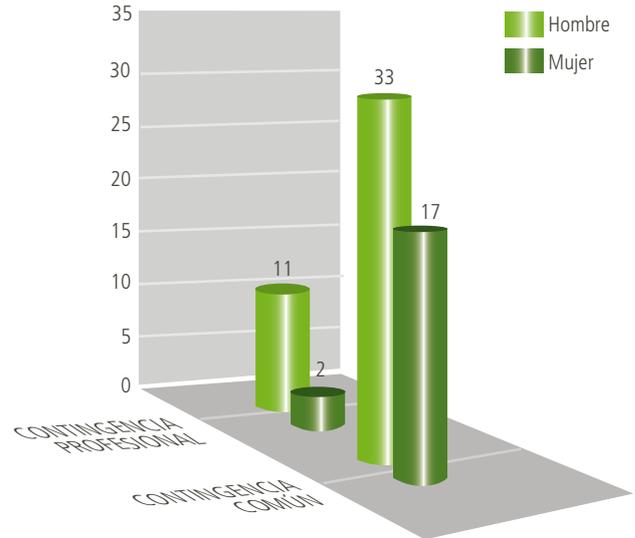




Niveles de gravedad. Accidentes de trabajo



Distribución de bajas por sexo



Comunicación interna

Redyser, como compañía que apuesta por el trabajo en equipo como uno de sus ejes básicos y diferenciadores, trabaja sin descanso para que todos los profesionales vinculados a la organización tengan la visión integral necesaria para ofrecer el mejor servicio al cliente.

En julio de 2011 celebró en Madrid, en el Centro de Congresos Fray Luis de León (Guadarrama), el Congreso Nacional de Comunicación Interna de Redyser. Durante los tres días que duró el evento, 75 empleados de la compañía hablaron sobre los avances estratégicos y comerciales del momento. La iniciativa permitió reforzar los vínculos entre los trabajadores y sensibilizarles acerca de la importancia de la comunicación interna.

- Facilitar a los empleados la adopción de estilos de vida saludables.
- Ofrecer información sobre la Asociación Española Contra el Cáncer, sus actividades y sus servicios.
- Dar a conocer las diversas campañas de información y concienciación sobre cómo prevenir el cáncer.

Solidaridad en la empresa

Con el objetivo de fomentar un espíritu solidario en su equipo, Redyser está abierta a la colaboración con entidades sin ánimo de lucro a través de iniciativas que sensibilicen a sus trabajadores. En este sentido, en 2011, la compañía ha iniciado una colaboración con la Asociación Española contra el Cáncer (AECC), mediante la adhesión a su programa 'Solidaridad en la Empresa'.

Los objetivos de la iniciativa son:

- Difundir los mensajes sobre prevención y detección precoz del cáncer incluidos en el Código Europeo Contra el Cáncer.

Fruto de su Responsabilidad Social, Redyser colabora y emprende proyectos con el objetivo de ayudar a los colectivos más desfavorecidos

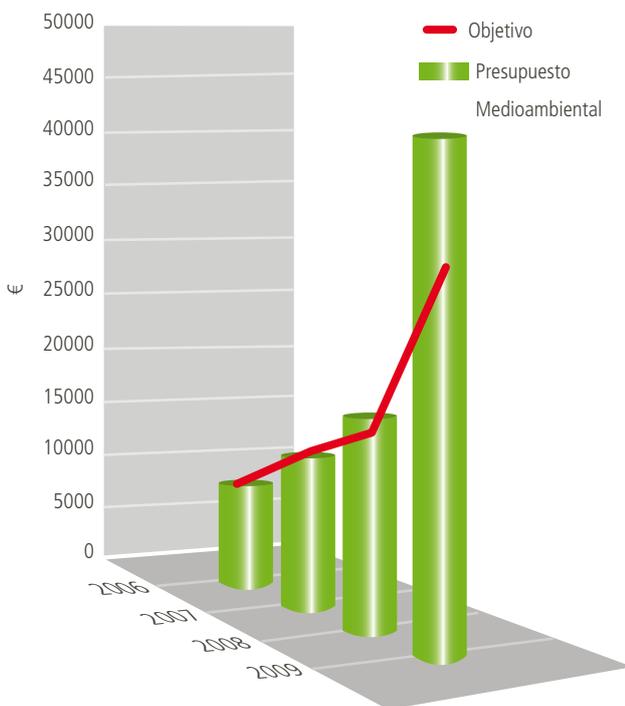


6 Cuidado del medio ambiente

Consciente de la importancia que reviste el cuidado del medio ambiente, Redyser se esfuerza por gestionar de manera sistematizada y profesional todos sus impactos en el entorno, buscando la minimización de los efectos de su actividad y llevando a cabo iniciativas en este sentido.

En los últimos años, como puede apreciarse en este gráfico, la compañía ha aumentado considerablemente los recursos destinados al cuidado del medio ambiente.

Recursos destinados a Medio ambiente



Iniciativa Kilómetros Verdes

La iniciativa Kilómetros Verdes materializa el compromiso de Redyser con el medio ambiente. Emprendido en 2009, se concibe en la compañía como una nueva filosofía empresarial que pretende dar respuesta a diferentes cuestiones relacionadas tanto con la sociedad como con el medio ambiente.

La iniciativa, que involucra a toda la compañía, busca la minimización de los efectos medioambientales que genera la actividad de la compañía, la optimización de los recursos y el ahorro de energía, a través de la utilización de materiales reciclables, entre otras medidas.

Son dos los objetivos básicos del programa:

- Neutralizar el CO₂ que emiten los vehículos de transporte mediante la plantación de árboles.
- Dar a conocer a todos los clientes una imagen de ecorresponsabilidad para ganar fidelidad de clientes actuales y mejorar la cuota de mercado.

En este marco se encuentra 'Kilómetros Verdes', una iniciativa pionera en el sector de transporte, cuyo objetivo es neutralizar las emisiones de CO₂ emitidas por los vehículos de Redyser mediante la plantación de árboles. Para llevar a cabo la iniciativa, Redyser ha colaborado con la Consejería de Agricultura y Agua de la Región de Murcia y también con la Fundación Más Árboles (promovida por la compañía Maderas Nobles de la Sierra de Segura S.A.).

Si bien el número de árboles necesarios para neutralizar las emisiones de Redyser asciende a 600, la compañía ha querido hacer una plantación de 2.400 árboles, a lo largo de 2009 y 2010, multiplicando así por cuatro la cantidad necesaria para hacer efectiva la compensación de emisiones.

En total, se han compensado 443 toneladas de CO₂ y se han reforestado dos zonas: la Sierra Espuña (en Murcia) y Alcaraz (en Albacete).



Gracias al proyecto de repoblación realizado en la Sierra Espuña, la Consejería de Agricultura y Agua de Murcia ha concedido a Redyser el 'Certificado de Compensación Ambiental de Emisiones de 255 toneladas de CO₂' relativo al año 2009.

Otras acciones son:

Motocicleta eléctrica

Con el fin de reducir las emisiones de CO₂, Redyser ha incluido una motocicleta eléctrica a su parque de vehículos. Esta iniciativa, concebida como proyecto piloto, permite mayor eficiencia en el reparto de servicios urgentes, sobres o paquetería.

El proyecto ha supuesto una inversión de 4.000 euros.



Factura electrónica

Redyser ha puesto en marcha el proyecto 'Facturación Electrónica'. Esta iniciativa, que evitará anualmente la tala de 1.880 kg de árboles, está dirigida a los más de 1.200 clientes con los que la compañía cuenta en toda España.

La factura electrónica es un documento electrónico que cumple con todos los requisitos legal y reglamentariamente exigibles a las facturas tradicionales. De este modo, está garantizada, entre otras cosas, la autenticidad de su origen y la integridad de su contenido. Además del ahorro ambiental, la factura permite a los clientes obtener la información con más celeridad y mayor comodidad.

Redyser y Fundación + Árboles

Redyser colabora con Fundación + Árboles en diferentes proyectos. La compañía llevó a cabo una plantación de árboles en una finca de Alcaraz (Albacete) en 2009 donde creó su Bosque Kilómetros Verdes. Además, en 2010 patrocinó el II Encuentro Internacional Amigos de

los Árboles. Celebrado en Cáceres y organizado por la fundación, el evento contó con Robert F. Kennedy Jr y Daryl Hannah como protagonistas y reunió a expertos internacionales procedentes del ecologismo, la divulgación científica, la política, la economía o la sociedad civil para debatir acerca de diferentes cuestiones relacionadas con el medio ambiente.



Redyser ha puesto en marcha el proyecto 'Facturación Electrónica', lo que evitará anualmente la tala de 1.880 kg de árboles

Gestión ambiental

Con el objetivo de fomentar un espíritu solidario en su equipo, Redyser está abierta a la colaboración con entidades sin ánimo de lucro a través de iniciativas que sensibilicen a sus trabajadores. En este sentido, en 2011, la compañía ha iniciado una colaboración con la Asociación Española contra el Cáncer (AECC), mediante la adhesión a su programa 'Solidaridad en la Empresa'. Redyser cuenta desde 2003 con la certificación ISO 14001, renovada en 2006, lo que garantiza que la compañía gestiona de forma exhaustiva y correcta sus consumos, residuos, vertidos y emisiones.

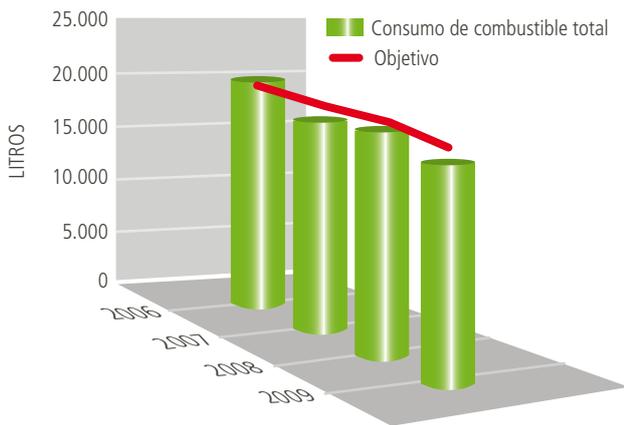
Consumo energético

Redyser emprende diversas medidas con el objetivo de minimizar su consumo energético. Entre otras, en la Central (Murcia) se han sustituido los tubos fluorescentes de la iluminación por microled, lo que supone una reducción en las emisiones de CO₂ de 22 toneladas al año.

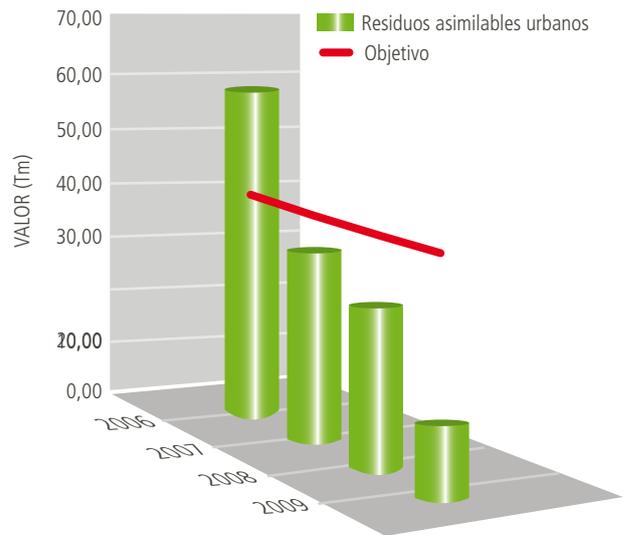
La sustitución del alumbrado en la central ha supuesto una inversión de 31.000 euros.



Consumo de combustible Total



Reciclado- Residuos asimilables urbanos RSU



Consumo de combustible

La estrategia de contratación de colaboradores para la distribución de mercancías está dando lugar a una reducción del consumo de combustible.

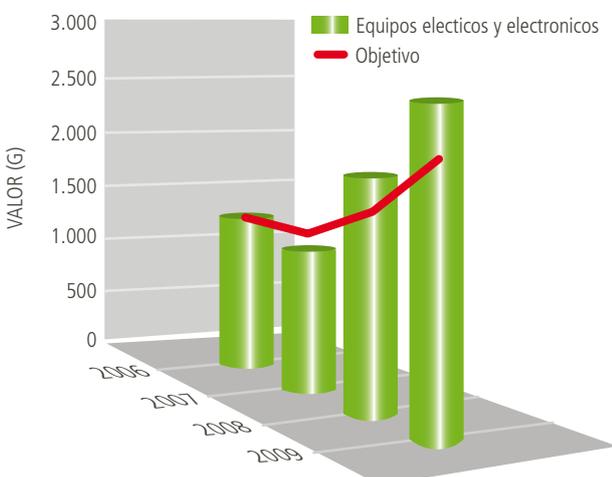
Consumo de materiales

Redyser trabaja de forma continuada para reducir el consumo de materiales e incrementar el volumen de residuos reciclados y/o valorizados.

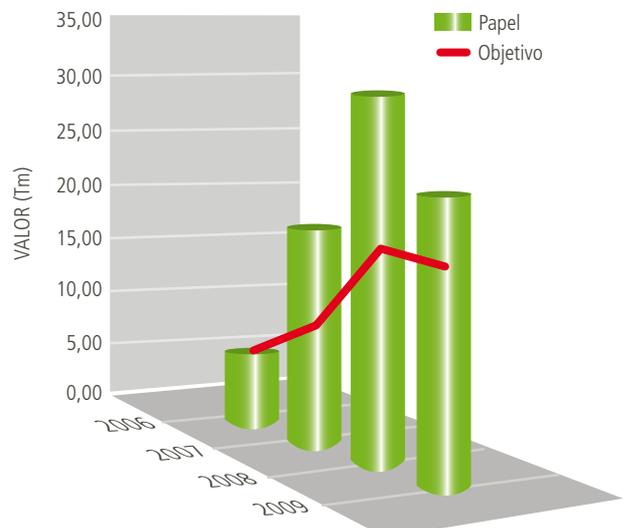
Además de la iniciativa 'Factura electrónica', la compañía contribuye al ahorro de papel comunicando las incidencias a los clientes a través de fax o e-mail.

Consciente de la importancia del cuidado del medio ambiente, Redyser se esfuerza por gestionar todos sus impactos en el entorno

Reciclado- Equipos electricos y electronicos



Reciclado- Papel





7

El apoyo de Redyser a la sociedad

22

Fruto de su Responsabilidad Social, Redyser colabora y emprende proyectos con el objetivo de ayudar a los colectivos más desfavorecidos. El proyecto EQA, lanzado recientemente por la compañía, es un ejemplo del tipo de iniciativas estratégicas por las que apuesta Redyser, que buscan generar sinergias entre los diferentes grupos de interés a través de alianzas que permitan ganar a todos.



Proyecto EQA-Empresas que ayudan

Redyser ha lanzado en 2011 el Proyecto EQA-Empresas que ayudan. La iniciativa nace de la colaboración entre At2 y Redyser Transporte Urgente. De la relación personal entre Lucio Fernández, gerente de RRHH de Redyser, y Óscar Rando, coordinador general de At2, surge el compromiso de intentar dar un paso más en la colaboración que ya existía entre ambas organizaciones.

Enfocado al tercer sector, la iniciativa, además de continuar con la política de RSE desarrollada hasta el momento por la compañía, tiene como objetivos:

- Tender puentes de colaboración y conocimiento mutuo entre empresas y organizaciones no lucrativas (ONL).
- Cubrir el vacío que existe para iniciar proyectos de RSE desde las pymes.
- Conseguir aumentar el impacto de marca de Redyser en España.
- Aumentar las ventas en un sector hasta ahora no explotado por la organización.



El proyecto EQA se vehicula a través de la web www.empresasqueayudan.org y el fin último, es ayudar a las ONL a poder realizar mejor su trabajo con el apoyo de empresas que ofrezcan sus servicios ordinarios en condiciones especiales para las organizaciones no lucrativas participantes del proyecto.

Redyser no sólo es impulsora del proyecto EQA, sino que también es la empresa proveedora de servicios de transporte urgente para las ONL apuntadas a esta iniciativa. De ahí, el servicio SOMOS. Además de ofrecer este servicio, con condiciones ventajosas para las ONL, Redyser se compromete a destinar el 5% de la facturación anual obtenida a través de SOMOS a proyectos solidarios seleccionados por EQA.

Premio Codespa

Redyser Transporte Urgente ha sido premiada como pyme solidaria en la XV edición de los Premios Codespa, en reconocimiento a la iniciativa EQA, Empresas que ayudan. Estos premios reconocen a grandes empresas, pymes, organizaciones de voluntariado y periodistas de España por su contribución a la mejora de las condiciones de vida de poblaciones en vías de desarrollo.





SOS Terremoto Lorca



Campaña 'Lorca aún te necesita'

Tras el terremoto de Lorca en mayo de 2011, Redyser puso en marcha la campaña 'Lorca aún te necesita'. La iniciativa, de carácter nacional, ofreció la posibilidad, a ciudadanos y organizaciones de todos los tamaños, de realizar donaciones para los damnificados por el terremoto. El objetivo fue cubrir el vacío de apoyos que se produjeron una vez finalizada la primera avalancha de ayudas. Redyser se encargó de la recogida y envío de las donaciones a Lorca.

La campaña finalizó con unos resultados muy positivos, pues a través de ella se consiguieron recaudar más de 5.000 kg entre productos alimenticios de primera necesidad y no perecederos y productos de higiene.

Apoyo al ciclismo

El Equipo Ciclista Redyser-Lincamar-Borrascar se ha puesto en marcha en marzo de 2011. Se trata de un equipo de competición en carretera y es uno de los pocos equipos ciclistas españoles que cuenta con corredores de todas las categorías: Escuelas, Cadetes, Junior y Amateur.

A lo largo de 2011, la categoría de Escuelas (de 8 a 14 años) ha participado en más de veinte pruebas en diferentes municipios de la Región de Murcia.

En la categoría de Cadetes, el equipo ha participado en veinticinco pruebas, cinco de ellas de varios días, en las regiones de Valencia, Castilla La Mancha, Andalucía, Aragón y Murcia.

Respecto a las categorías Junior y Amateur, se han celebrado casi cincuenta pruebas (veinte de ellas de varios días), principalmente en las regiones del Norte de España: Galicia, Asturias, Cantabria, País Vasco, Cataluña, Castilla León, pero también en Extremadura, Andalucía y Murcia.

El apoyo de Redyser al ciclismo se plasma también en el patrocinio oficial de la Vuelta Ciclista a Murcia 2010. La

sede de la compañía fue además el punto de partida de la última etapa.



Tu kg de solidaridad

Redyser ha colaborado con Cajamar Caja Rural en la campaña 'Tu kg de solidaridad'. La empresa de transporte urgente ha sido la encargada de la recogida y entrega de alimentos que los empleados de Cajamar han aportado a través de las 1.000 sucursales distribuidas por todo el territorio nacional.

Los empleados de Cajamar Caja Rural han logrado reunir 5.089 kilos de productos de primera necesidad para su traslado por Redyser a los Bancos de Alimentos integrados en FESBAL (Federación Española de Bancos de Alimentos), encargados de la distribución de los alimentos en cada ciudad a instituciones benéficas dedicadas a los colectivos más desfavorecidos y necesitados. Esta acción ha conseguido llegar a un total de 52 puntos repartidos por todo el territorio nacional. La actuación conjunta Cajamar-Redyser responde al reciente convenio de colaboración suscrito entre las dos firmas cuyo resultado ha sido poner en marcha este acto solidario.

Acción Social CAJAMAR **Tu kg de solidaridad**

En Cajamar queremos colaborar con los Bancos de Alimentos. Tu peso hace una diferencia para ayudar a los colectivos más necesitados.

Para más información consulta www.fesbal.org

¿Cómo?

Aportando al equivalente a 1 kg de alimentos no perecederos, preferiblemente seguros, y que no puedan perder sus propiedades, hasta el día 16.

¿Cuándo?

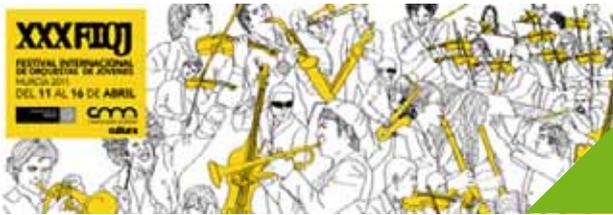
Del 12 al 16 de Octubre de 2011

¿Dónde?

En cada una de nuestras oficinas.

Para más información contacta con info@cajamar.com

¡AYÚDANOS A AYUDAR!



Redyser, con la música Esperanzah!

Redyser ha patrocinado en 2011 Esperanzah! World Music Festival!, un encuentro que se celebra desde hace más de diez años en Cataluña (Prat de Llobregat), y que conjuga música con talleres de teatro, gastronomía, comercio justo o formación de herramientas para la transformación de realidades sociales.

Esperanzah! es un proyecto organizado por Grups Associats pel Treball Sociocultural (GATS), una entidad con la que Redyser también colabora a través de EQA.

Festival Internacional de Orquestas Jóvenes de Murcia (FIOJ)

En 2011, Redyser ha sido patrocinador oficial del Festival Internacional de Orquestas Jóvenes de Murcia (FIOJ), que en abril celebró su trigésima edición. El objetivo de este festival, con un total de veinticinco conciertos y audiciones, es llevar la música clásica a diversos puntos de la Región de Murcia.

En la edición de 2011, la Orquesta Internacional del FIOJ ha estado dirigida por el compositor y director Roque Baños. En total, el festival ha contado con la presencia de setecientos jóvenes músicos y agrupaciones



musicales procedentes de Noruega, Suecia, República Checa, Sevilla, Valencia, Alicante, Murcia, Lorca y Cartagena.

Apoyo al proyecto de Andalucía Compromiso Digital

Redyser ha firmado un convenio con Andalucía Compromiso Digital, por el que esta entidad pasa a ser mecenas digital del proyecto. A través de este convenio, la empresa Redyser se compromete de forma activa y sostenida con Andalucía Compromiso Digital, apoyando la filosofía y los objetivos de la iniciativa a través de la promoción de la cultura de la solidaridad y el voluntariado digital entre sus 250 empleados y empleadas.

Además, Redyser va a proporcionar gratuitamente el servicio de transporte de todos los materiales donados por las empresas mecenas a las entidades del tejido social adheridas a Andalucía Compromiso Digital. Estos materiales resultan imprescindibles para el desarrollo de las actividades de formación y sensibilización del proyecto, desarrolladas con la finalidad de acercar las nuevas tecnologías a la sociedad andaluza, según una nota de Andalucía Compromiso Digital.

Divulgando la Responsabilidad Social

Redyser contribuye a difundir los valores asociados a una empresa responsable y sostenible a través de su participación en foros relacionados con la materia y de la publicación de artículos en medios de comunicación. A modo de ejemplo, la compañía ha participado en algunas de las Jornadas Corresponsables que organiza la editorial especializada en Responsabilidad Social y Sostenibilidad MediaResponsable.

Redyser es además firmante del Manifiesto por la Corresponsabilidad, promovido por la Fundación Corresponsables para extender la Responsabilidad Social entre todo tipo de organizaciones y entidades.





Anexo

Sobre este informe

Este primer **Informe de Sostenibilidad 2010/2011 de Redyser Transportes** recoge las principales actuaciones de la organización durante ambos ejercicios en materia de sostenibilidad. El objetivo de Redyser Transportes con esta publicación es medir su desempeño con respecto al objetivo del desarrollo sostenible en la triple vertiente económica, ambiental y social, así como también rendir cuentas públicas sobre la materia a sus principales *stakeholders* o grupos de interés.

Con el fin de mostrar una presentación equilibrada y razonable del desempeño de la compañía, este informe sigue en la medida de lo posible los principios para la elaboración de Informes de Sostenibilidad que propone la entidad Global Reporting Initiative. Así, se informa de manera precisa y clara sobre los asuntos materiales que rigen la Responsabilidad Social de Redyser Transportes y se facilita, siempre que es posible, la comparabilidad de los datos con periodos anteriores.

El objetivo de Redyser Transportes es dar continuidad a este ejercicio de transparencia en los próximos ejercicios.

La realización de este primer Informe de Sostenibilidad 2010/2011 ha sido posible gracias al apoyo de la Fundación Corresponsables, quien a través de su programa 'Pymes Corresponsables' ayuda a que pequeñas y medianas empresas puedan publicar su primer Informe de Sostenibilidad, cubriendo la mayor parte del coste que supone.

Para cualquier información adicional o consulta, se ruega ponerse en contacto con el área responsable de Responsabilidad Social en Redyser Transportes:
lfernandez@redyser.com



Principios del Pacto Mundial

Redyser Transporte forma parte del Pacto Mundial desde 2010, por lo que se compromete a cumplir sus 10 principios relativos al respeto por los derechos humanos, el medio ambiente, los derechos laborales y a la lucha contra la corrupción.

En 2010, la compañía presentó su primer Informe de Progreso, disponible públicamente en: www.pactomundial.org

Principio Uno

Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.

Principio Dos

Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.

Principio Tres

Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

Principio Cuatro

Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

Principio Cinco

Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.

Principio Seis

Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.

Principio Siete

Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

Principio Ocho

Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

Principio Nueve

Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

Principio Diez

Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.



Algo más que llegar

redyser.com