

Redyser
Transporte Urgente

Informe de Sostenibilidad 2014



1

Carta de la Dirección





Alineados con nuestra adhesión desde el año 2009 al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, tengo el placer de presentaros nuestro IV Informe de Sostenibilidad, donde recogemos las principales líneas de nuestros compromisos respecto de nuestros grupos de interés.

La Responsabilidad Social Corporativa es una línea estratégica transversal a todas las actividades de Redyser y, por lo tanto, afecta a la totalidad del propio modelo de gestión. Modelo que pretende realizar una gestión eficaz del impacto inherente al desarrollo económico, medioambiental y social de nuestra empresa. En esta memoria, el lector podrá conocer las iniciativas y los retos que, en estas tres dimensiones, estamos comprometidos en Redyser.

Todas las personas que formamos este proyecto nos esforzamos por mirar al futuro, buscando las soluciones más adecuadas, el sistema más eficiente, el servicio más eficaz. Y lo hacemos dialogando con nuestros públicos, trabajando conjuntamente para ofrecer la solución más idónea.

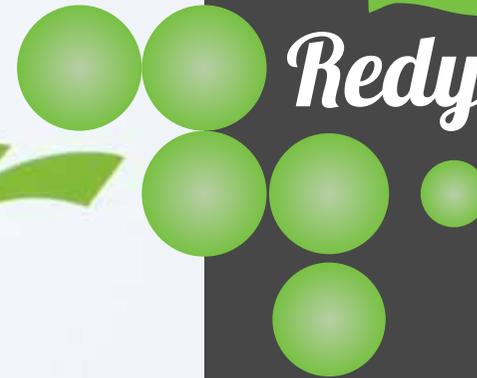
Una empresa no es sólo un buen puñado de cifras, sino un pequeño mundo lleno de vida. En este informe pretendemos mostrar de forma transparente cómo es esa vida, con valores, retos, errores y humildad para corregirlos y continuar. Así somos.

Francisco Toledo
Director General



2

Redyser en datos





Datos Básicos

241
*empleados directos
y
2.000
indirectos*

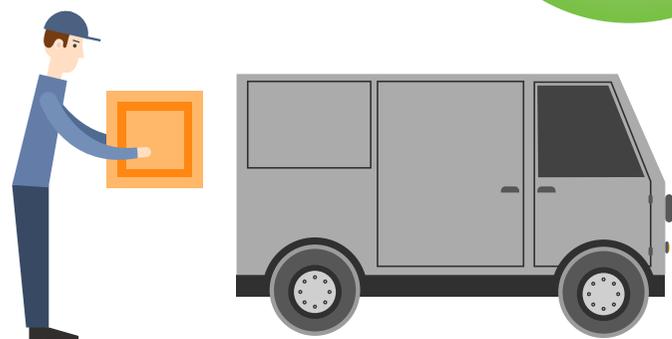
2.300
clientes

8,5
*millones de
envíos*

33,9
*millones de €
de facturación
(crecimiento del 4,66%
respecto a 2013)*



3
ecofranquicias



206
*centros de
distribución*

1.500
*vehículos de
reparto*

*Certificación
de todas las
franquicias en la
ISO9001*



3

Qué hacemos





La razón de ser de Redyser es el transporte urgente de paquetería. Desde nuestro nacimiento en 1991, nuestra preocupación ha sido la de acercar a las personas y empresas sus envíos y aportarles tranquilidad y seguridad, sabiendo que todo estará en hora y en buen estado.

Como empresa de servicios, nuestra pasión son las personas y, por eso, queremos contarte todo acerca de nosotros:

- ▶ Para nosotros son clave las empresas, y por empresa entendemos organizaciones responsables, aquellas que piensan a largo plazo y que contribuyen al desarrollo de la sociedad en la que operan.
- ▶ Somos una compañía comprometida que apuesta por las relaciones duraderas con nuestros grupos de interés:



Con nuestros clientes

Después de 20 años, continuamos prestando servicios al primero de nuestros clientes, Banco Popular.

Con las personas

Apostamos por el trabajo estable, y prueba de ello es que gran parte de las primeras 40 personas que asistimos al nacimiento de Redyser seguimos comprometidos con la empresa.

Con agencias-proveedores-socios

Mantenemos un gran segmento de la red de agencias inicial.

Con la sociedad

Abogamos por una sostenibilidad tanto económica como social y también medioambiental, pues sólo de esta manera entendemos que una organización puede ser responsable.

- ▶ Apostamos por el dinamismo: estamos en constante evolución en busca de la mejora continua. Nuestra premisa es la excelencia y este concepto nos sirve de guía a cada uno de los que conformamos esta gran familia que es Redyser.

¿Qué ofrecemos?

Servicios nacionales:



REDYSER 24H

Servicio de documentación y paquetería, con entrega el día hábil siguiente a la recogida en cualquier punto del territorio nacional.

REDYSER 10:30 Y 14H

Mediante este servicio, la documentación y/o paquetería se entrega antes de las 10:30h o 14h (respectivamente) del día hábil siguiente a la recogida.

REDYSER ENTREGA EN EL MISMO DÍA

REDYSER 48/72H MASIVO

Servicios masivos de documentación y paquetería con entrega en un plazo de 48 / 72 horas desde la recogida de la mercancía.

ENTREGA EN SÁBADO

Entrega antes de las 14:00 horas del sábado en cualquier capital de provincia y en las principales poblaciones del país.

REDYSER ÓPTICA

Servicio exclusivo para este sector.

SERVICIO SOMOS

Servicio exclusivo para entidades sin ánimo de lucro.

CORRESPONDENCIA

MASIVOS MARKETING

Distribución de envíos masivos.

VALIJA EMPRESARIAL

Servicio regular de documentación y/o paquetería entre dos o más puntos de todo el territorio nacional con una frecuencia fija.





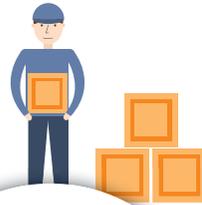
Servicios internacionales:

COURIER INTERNACIONAL

Servicio aéreo puerta a puerta de documentación y paquetería.

URGENTE DE CARRETERA

Servicio por carretera puerta a puerta con salidas diarias y un tiempo de tránsito para la UE a partir de 48h.



CARGA AÉREA

Para aquellos envíos con menor urgencia o que por las características de la mercancía no pueden ser enviados por Courier.

DE GRUPAJE

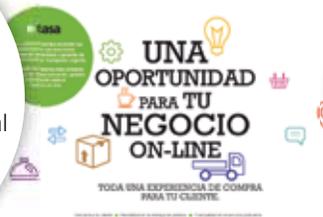
Servicio de carga por carretera puerta a puerta con salidas 2 veces a la semana.



E-commerce:

E-CASA

Sistema para los canales de venta a distancia, en especial el comercio electrónico.



ENTREGA A LA CARTA

El destinatario dispone de flexibilidad total en la recepción de su pedido.



TIENDA ONLINE

Si estás interesado en crear tu tienda online, te ayudamos a construirla.





4 *Misión, visión, valores y objetivos estratégicos*





Misión

Somos la extensión de nuestros clientes ante los suyos. Somos la última pieza en el servicio que prestan nuestros clientes. En su nombre manipulamos y transportamos algo tan importante como el resultado de su trabajo: sus ventas.

Visión

Ser en el mercado español, una de las cinco primeras marcas en la solución integral de necesidades de transporte urgente nacional e internacional.

Valores



Pasión

Nos gusta la gente que vibra con su trabajo en el día a día.

Proactividad

Somos y buscamos personas que saben lo que tienen que hacer y lo hacen.

Equipo

Trabajar en equipo produce mucho más que los esfuerzos individuales.

Optimismo

Somos, queremos y nos gusta la gente optimista, que entiende cada nueva circunstancia como un reto ilusionante.

Persistencia

Nos identificamos con las personas persistentes, las que siempre continúan y nunca se rinden.

Compromiso

Cumplimos con nuestros compromisos siempre y queremos contar con gente que cumpla con los suyos.

Gestión ética y transparente

Nuestras acciones están guiadas por el respeto, la transparencia y la justicia, siempre (también en situaciones de máxima tensión y dificultad).

Mejora continua

Cometemos errores pero apostamos por aprender y superarlos. Queremos ser mejores cada día.





5

Modelo de Gestión





Nuestro modelo de gestión se basa en cuatro aspectos:

Flexibilidad

Innovación

*Orientación
al cliente*

*Experiencia en
la gestión*

Este modelo de gestión se asienta sobre personas. Redyser cuenta con los mejores profesionales del sector del transporte urgente, elegidos con rigor en los procesos de selección, a los que se les dota de formación continua para desempeñar su trabajo con la mayor capacitación, lo que da como resultado el compromiso de los empleados.

La innovación constante garantiza mayor calidad en las operaciones, tanto en el servicio como en la atención al cliente. Y nuestra oferta de servicios integrados en la logística nos permite ofrecer la mejor solución a los clientes.

Bajo el prisma global, adecuamos nuestra cultura visión a la sensibilidad local, adaptando los servicios a las necesidades y particularidades de cada mercado.

Promovemos las mejores prácticas, poniendo a disposición de todos nuestros grupos de interés las herramientas y el conocimiento para desarrollar y mejorar nuestra actividad.

La RSE siempre ha desempeñado un papel clave en Redyser. Se aplica en toda la estrategia empresarial y está presente de manera transversal a través de varios pilares clave que son los que garantizan la sostenibilidad de la empresa:

RESPONSABILIDAD

EXCELENCIA

DINAMISMO

AYUDA

ASESORAMIENTO

EQUIPO

TRANSPARENCIA



6

Estrategia de la organización





La tendencia de crecimiento prevista para 2014, que se pronosticaba en 2013, se ha materializado con un incremento del 4,66% respecto a 2013. Así, la cifra de ventas se ha situado en 2014 en los 33,9 millones de euros.



Por sedes, la ciudad con mayor cuantía de ventas ha sido Madrid, con casi 15 millones y medio de euros (15.385.313). Tras la capital, se encuentra Murcia, con 5.122.156 euros, seguida de Barcelona (4.688.868 euros) y de Valencia (2.347.591 euros).

Respecto a la inversión, en 2014 ha sido de 228.722,58 euros. En 2013 fue de 404.036 euros, cantidad superior debido a que se destinó a mejorar la estructura informática de sistemas, mientras que durante el pasado año el gasto se ha dedicado a la mejora de las instalaciones y a la tecnología de reparto.



Sistemas de gestión

Como marca de referencia en el sector de la gestión integral de la cadena logística, la sencillez, facilidad y fiabilidad de nuestras propuestas nacen de la cercanía e interlocución constante con nuestros clientes. La confianza y experiencia generada durante años nos hacen ser innovadores desde el conocimiento profundo del sector. Sin embargo, queremos ir más allá: amparados siempre por la excelencia, nunca olvidamos que nuestro objetivo de obtención de beneficios económicos es inalienable a la garantía de la sostenibilidad.

Desde que en 2009 nos adherimos al Pacto Mundial, hemos fijado un marco de trabajo basado en los siguientes ejes:



Propiciar el diálogo con nuestros clientes.



Promover el conocimiento de nuestra empresa, de nuestros clientes y de iniciativas solidarias.



Impulsar la formación, la diversidad, la igualdad de oportunidades y la conciliación.





Nuestro compromiso con la Sostenibilidad queda también reflejado a través de:

CERTIFICACIÓN DE CALIDAD por AENOR en la norma ISO 9001/2000. Renovación en 2014 y ampliación a todas sus franquicias, quedando así certificada la calidad del 100% de la estructura de Redyser.



PREMIO EMPRESA SOCIAL 2014 por la labor medioambiental del proyecto Kilómetros Verdes.

PREMIO FUNDACIÓN MUNDO CIUDAD por la labor de RSC en 2012.



RSC para un mundo posible.
PREMIO CODESPA a la pyme solidaria 2011.

PREMIO FROET 2010 por nuestra trayectoria empresarial.



SELLO DE EXCELENCIA EUROPEA 300+ por su sistema de gestión (Modelo EFQM de Excelencia) 2010.

PREMIO EMPRESA FLEXIBLE 2008

CERTIFICACIÓN DE GESTIÓN AMBIENTAL por AENOR en la norma ISO 14001.

PREMIO DE CALIDAD AMBIENTAL 2003

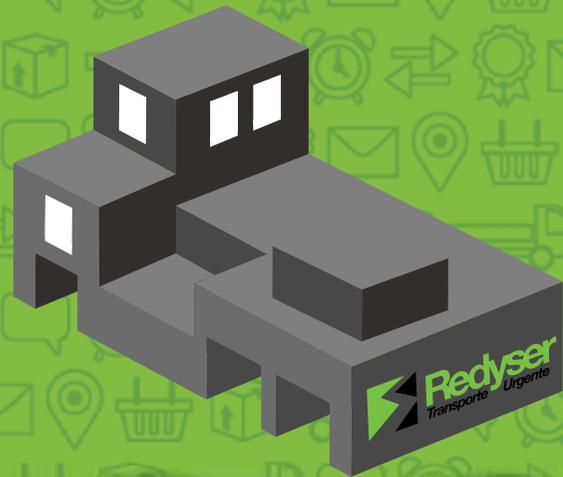
PREMIO FROET 2002 por nuestra trayectoria empresarial.

PREMIO ERNST & YOUNG a la creación de empleo 2001.

PREMIO MERCURIO 2001

Diálogo y transparencia con grupos de interés

Desde nuestro nacimiento, siempre hemos trabajado por ser la empresa que busca la sociedad. Por este motivo, para nosotros son cruciales todos y cada uno de nuestros grupos de interés, de ahí que mantengamos con todos ellos una relación fluida y estable.



CALIDAD DE SERVICIO
8,12

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE
8,14

Máxima influencia

- Cientes
- Empleados
- Agencias
- Repartidores
- Socios

Influencia Media

- Competencia
- Tercer Sector
- Proveedores

Influencia baja

- Medios de comunicación
- Administración Pública



Nuestra orientación al cliente queda patente a través de los resultados de la última encuesta de satisfacción: de un 3,86 (sobre 5) en 2013, hemos pasado al 4,03.

<i>Encuesta satisfacción clientes</i>	<i>2014</i>	<i>2013</i>	<i>2012</i>	<i>2011</i>
ÍNDICE SATISFACCIÓN EQUIPO COMERCIAL	3,83	3,71	3,94	3,56
ÍNDICE SATISFACCIÓN CALIDAD DE SERVICIO	4	4,06	4,4	3,83
ÍNDICE SATISFACCIÓN COMPROMISO	4,13	3,95	4,34	4,92
ÍNDICE SATISFACCIÓN RESOLUCIÓN INCIDENCIAS	3,95	3,8	4,18	3,52
ÍNDICE SATISFACCIÓN ATENCIÓN AL CLIENTE	4,17	4,07	4,4	3,63
ÍNDICE SATISFACCIÓN IMAGEN DE REDYSER	4,03	3,7	4,09	3,67
INDICE SATISFACCIÓN SERVICIO	4,09	3,75	4,31	3,87
<i>Total (de 1 a 5)</i>	4,03	3,86	4,24	3,86



Todas las opiniones cuentan

Para el proceso de realización del Informe de Sostenibilidad 2014, Redyser ha enviado a diferentes partes interesadas en su gestión diaria una pequeña encuesta para conocer el grado de satisfacción que tienen con la compañía, áreas de mejora y aspectos a destacar para seguir mejorando. Algunas de las reflexiones se recogen aquí:

Agencia

“Tienen que seguir mejorando los canales de comunicación con los clientes”.

Ciente

“Destacaría el trato personalizado, cercanía y honestidad, pero tienen que mejorar el seguimiento de las incidencias y el *feedback* que se le da al cliente”.

Ciente

“La gestión de incidencias vía web y el seguimiento son servicios muy útiles, así como la atención telefónica”.

Empleada

“La política de Redyser con sus empleados y el grado de implicación con los mismos son magníficos. Además, nos mantienen informados en todo momento de los compromisos con la Responsabilidad Social y la Sostenibilidad que asumen”.

Repartidor

“Es una empresa seria, de confianza, eficiente y en continuo crecimiento. Llevo trabajando en ella ocho años y siempre ha habido una relación de confianza mutua”.

Ciente

“Sus puntos fuertes son su rapidez y agilidad en la comunicación cuando surgen incidencias”.

Fundación Theodora

“Valoramos la acción social de Redyser muy positiva, comprometida y constante. Algo a destacar por las ONG”.

Ciente

“Diría que Redyser es una empresa responsable que se preocupa por sus empleados y por la atención al cliente”.

Corresponsables

“Es una compañía que cada año se compromete con el desarrollo sostenible y la información responsable”.

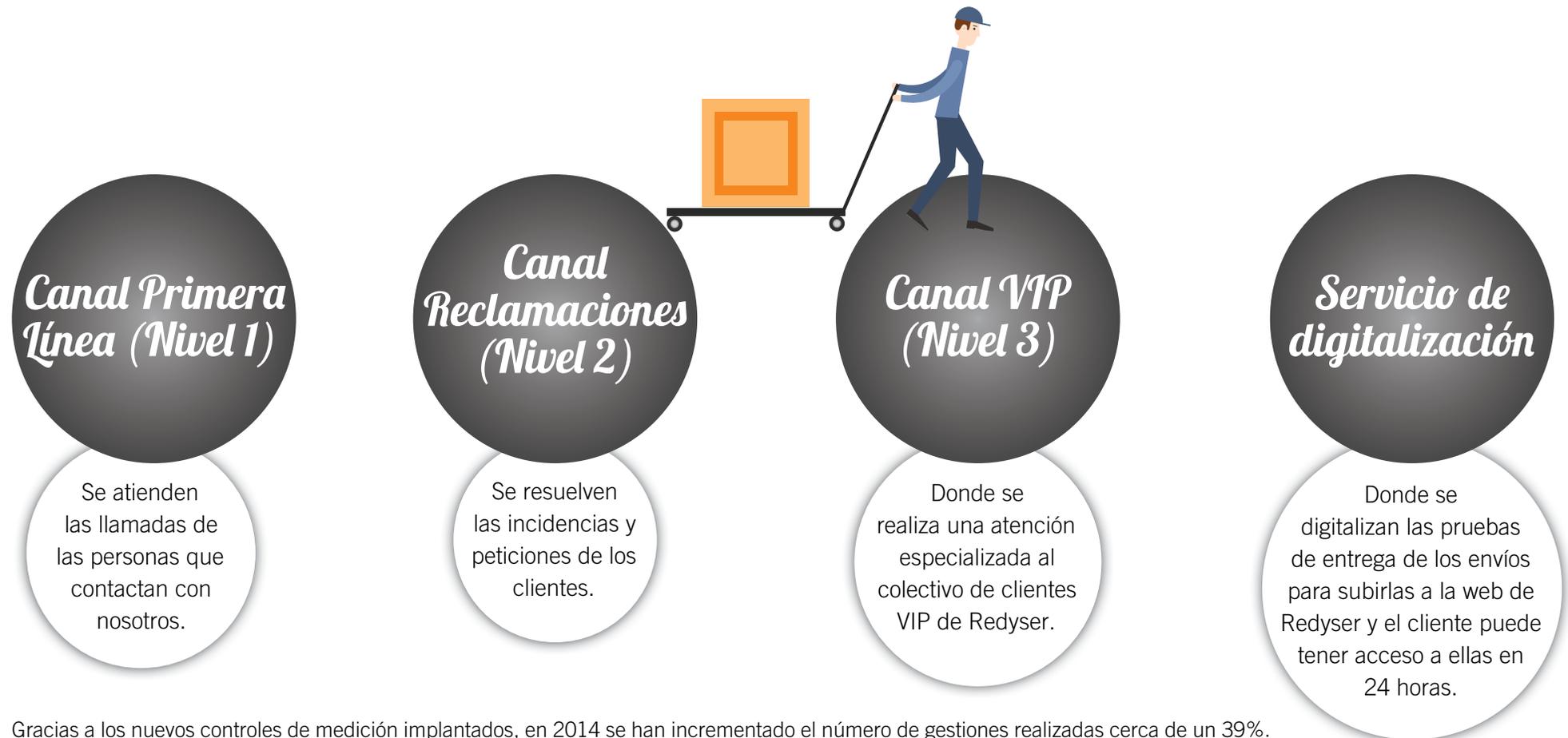




Cientes satisfechos

Como empresa de servicios, la atención al cliente es fundamental para nuestra mejora y desarrollo como compañía. Un grupo de 30 personas son las responsables de recibir las peticiones y reclamaciones de los clientes y destinatarios de los envíos de Redyser.

Este servicio de atención se estructura de la siguiente manera:



Gracias a los nuevos controles de medición implantados, en 2014 se han incrementado el número de gestiones realizadas cerca de un 39%. La calidad de la gestión de los canales de atención al cliente ha subido levemente durante 2014, al alcanzar el 97,96%, cuando en 2013 eran del 97,22%.

	2013	2014
TOTAL GESTIONES ATC	367.150	510.334
% CALIDAD GESTIONES	97,22%	97,96%

Durante los dos últimos años se ha ido evolucionando. En 2013 los canales de atención principales eran el teléfono y el correo electrónico y en 2014 se han activado otros canales, como el chat.

Las reclamaciones no son solo por incidencias, sino que también se incluyen la petición de recogidas o aclaraciones de direcciones.

Evolución memoria desde 2011

En materia de Sostenibilidad, dos de los hitos más importantes en la historia de Redyser los representan la adhesión en 2009 al Pacto Mundial de Naciones Unidas y la publicación de nuestra primer Memoria de Sostenibilidad, en 2011.

Tras la elaboración de nuestra tercera memoria, la de 2013, quisimos comprobar la acogida de la misma por parte de los diferentes grupos de interés.



¿Qué te ha parecido la memoria?

Puntuación (1-5)



Grupo de interés





La memoria de 2013 la conocieron: **10.745 personas**



Cientes
5.131



*Empleados/
Agencias*
525



*Cientes
potenciales*
2.177



LinkedIn
2.881



*Medios
comunicación*
16

*Escuelas de
negocios*
8

Cátedras
7





7 Medio ambiente





Para Redyser lo más importante son las personas, la calidad y el medio ambiente. Por eso, el cuidado y el respeto del medio ambiente es un requisito indispensable para todo el equipo humano a la hora de desarrollar nuestra actividad

Así, en Redyser:



Minimizamos lo máximo posible el impacto medioambiental de nuestros servicios.

Cumplimos la legislación aplicable y otros requisitos en relación con nuestra propia actividad o con el medio ambiente.

Optimizamos constantemente nuestros procesos en pro de la Sostenibilidad, tanto económica como social y medioambiental.

La política de calidad y medio ambiente de Redyser es pública y transversal a nuestros procedimientos, comunicada y explicada a todo nuestro equipo. Su revisión anual garantiza el cumplimiento de los objetivos y la asunción de nuevas metas.



Todas las franquicias de Redyser se han certificado según la ISO 9001

Consumos

Desde 2012, nuestros consumos han ido descendiendo de manera progresiva, gracias a las diferentes medidas que hemos puesto en marcha, como la optimización de las rutas, el uso de los consumibles o la implantación de un sistema de micro leds. Y durante 2014 todos los consumos principales han disminuido, salvo el de film estirable, que ha crecido levemente, y el de papel, que ha experimentado un ligero aumento al haber cambiado el formato de justificante de entrega.

	<i>Combustible total</i>	<i>Eléctrico (Kwh)</i>	<i>Agua (m³)</i>	<i>Papel oficinas (Tn)</i>	<i>Tóner (kg)</i>	<i>Cartón (Tn)</i>	<i>Film estirable (Tn)</i>
							
2012	195.323,74	170.081,00	624,00	12,17	65,00	2.178,00	9.506,00
2013	70.252,15	159.589,00	456,00	3,25	60,00	239,00	1.062,00
2014	69.602,98	150.511,00	380,00	5,72	43,00	176,80	1.098,00





Kilómetros Verdes y huella de carbono

Redyser quiere convertirse en la compañía de transporte que demande la sociedad por su compromiso con el entorno. Kilómetros Verdes es el proyecto de referencia de la compañía. La iniciativa comenzó en 2009 con una reforestación pero se reformuló en 2013 para configurarse tal y como actualmente se conoce. En 2014, ha tenido un gran desarrollo.

El propósito del proyecto es minimizar el efecto del CO₂ y concienciar a la sociedad de la importancia de proteger el medio ambiente, a través de la divulgación de la iniciativa y posibilitando la colaboración empresarial y ciudadana.

Kilómetros Verdes busca reducir el impacto medioambiental que genera la actividad del transporte, tanto para empresas como para la sociedad, y a través de la web de www.kilometrosverdes.com cualquiera puede compensar sus emisiones de CO₂.

Redyser compensa



En junio de 2014, se inició la campaña 2.0 para implicar a todos en la corresponsabilidad del cuidado del medio ambiente. La iniciativa es posible gracias a la colaboración de ECODES y su plataforma www.ceroco2.org, que materializa la compensación a través de varios proyectos de conservación y mejora del entorno.

Los directivos de Redyser han compensado en 2014 el 100% de las emisiones de CO₂ producidas durante su actividad laboral. Un total de 376.410 kilómetros recorridos en el desempeño de su trabajo, que han supuesto la compensación de 97,22 Tm de CO₂.

Pero no sólo han sido los kilómetros de los altos cargos. El VII Congreso de Redyser, que se celebró en septiembre en Madrid, compensó las emisiones de CO₂, equivalentes a 30 toneladas, gracias al sello de Evento CeroCO₂, también con Ecodes.

Kilómetros Verdes ha sido seleccionado para la campaña 2013-2015 de Enterprise 2020 de Forética, dentro del programa Vida sostenible en ciudades.





Además, esta iniciativa que busca la corresponsabilidad en la compensación de los gases de efecto invernadero se ha hecho con el Premio Empresa Social 2014, en la categoría de Medio Ambiente, unos galardones otorgados por la Fundación Mundo Ciudad.



Campaña de Navidad 'Hazle un regalo al Planeta': A través de Kilómetros Verdes y llamando a la colaboración ciudadana, Redyser creó esta campaña para la Navidad de 2014. Mediante esta iniciativa, con cada clic al site de 'Hazle un regalo al Planeta', la empresa compensó el CO₂ de 100 kms. Además, la iniciativa hizo un guiño a los Reyes Magos compensando 80.000 kms de CO₂, como si hubieran recorrido este trayecto en moto para repartir sus paquetes y regalos.



Movilidad sostenible

La movilidad sostenible es otra de las apuesta de Redyser para mitigar el impacto medioambiental de su actividad. Así, en determinadas zonas de distintas ciudades de España, como Murcia o Valencia, la compañía ha implementado el reparto en coches y motos eléctricas, y/o también en bicicletas de carga asistidas eléctricamente. Se trata de una medida que además de reducir la contaminación ambiental (atmosférica y acústica), agiliza el reparto en algunas zonas con acceso más difícil para el transporte convencional y contribuye a descongestionar el tráfico.

Todo esto es posible gracias al sistema Redyser Ecofranquicias, un enfoque pionero de reparto limpio en el que Redyser ha venido trabajando de un tiempo a esta parte y que pretende seguir impulsando en años sucesivos. En la actualidad, la compañía cuenta con tres ecofranquicias en Valencia, Murcia y Gandía.





8 Equipo





Democracia interna

En Redyser nos gusta compartir, escuchar las opiniones de todos y tomar las decisiones por consenso, no por imposición. Por ello contamos con dos comités, el de dirección y el interdepartamental, que se reúnen mensualmente.

El Comité de Dirección, encargado de tomar las decisiones estratégicas, está compuesto por el Presidente, la Dirección General, la Dirección de Operaciones, la Dirección de Cuentas Estratégicas y el Director Territorial Centro.



El Comité Interdepartamental, cuyo cometido es informar sobre los proyectos que están en marcha, está formado por la Dirección General, la Dirección Financiera, la Dirección de Atención al Cliente, la Dirección Informática, la Dirección de Operaciones, la Dirección de Administración/Calidad y la Dirección de RRHH y RSE.

Las personas son lo que realmente hacen de Redyser la empresa que somos: flexible, transparente y cercana. Nuestro equipo directivo representa a las 241 personas con vocación de servicio al cliente y está compuesto por:



Juan Moreno
Presidente



Francisco Moreno
Consejero



Francisco Toledo
Dir. General



Jóse Córdoba
Dir. Financiero



Maria Dolores García
Dir. Administración y Calidad



Lucio Fernández
Dir. Recursos Humanos



Mercedes Sanchez
Dir. Atención al cliente



Francisco Romero
Dir. Operaciones



Santiago Córdoba
Dir. Informática

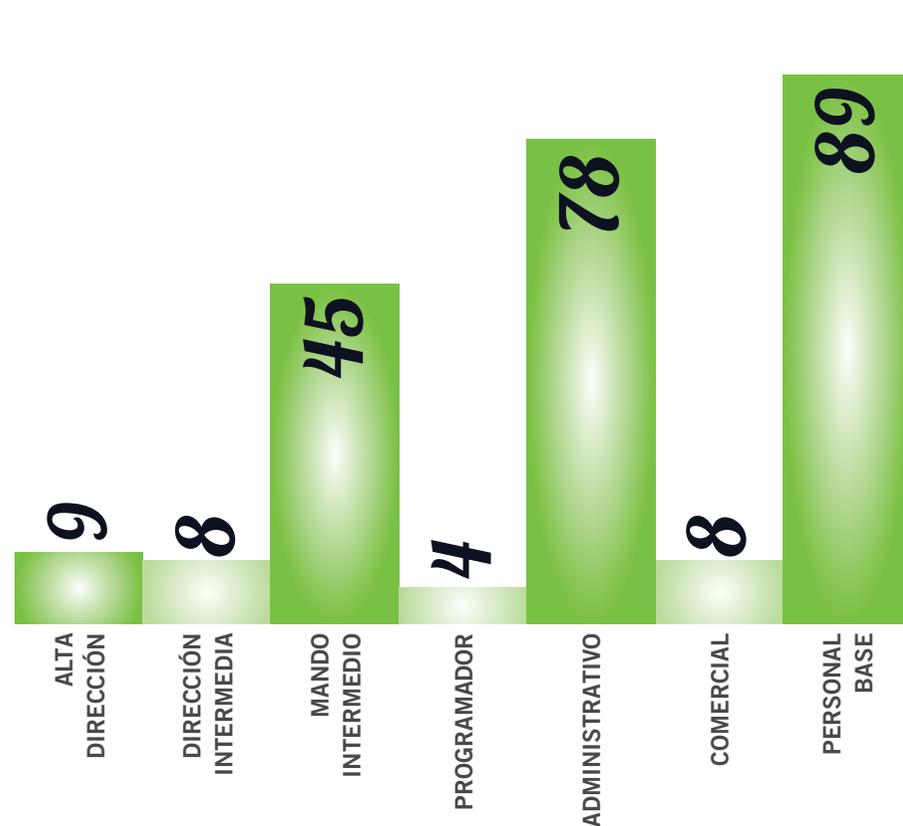




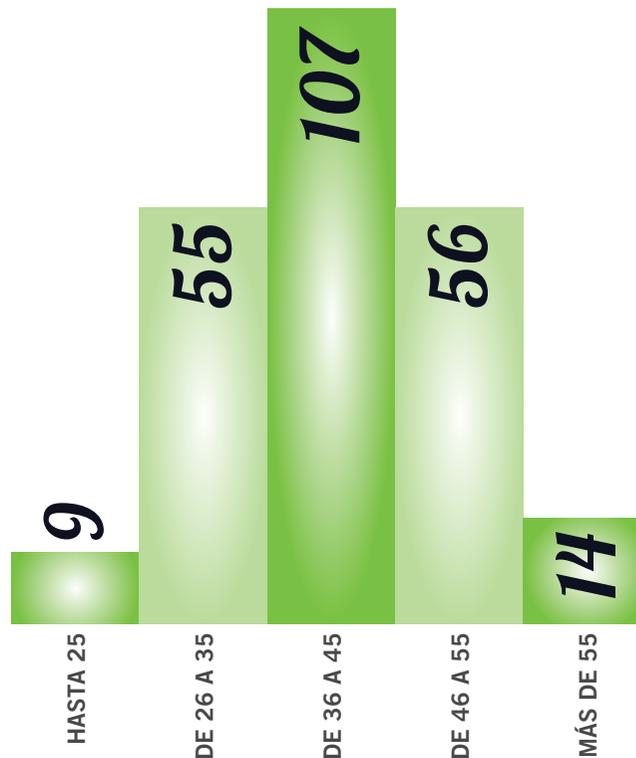
Nuestro compromiso

Guiados por nuestros valores y siempre con una fuerte orientación al cliente, fomentamos en cada uno de los colaboradores de Redyser la eficiencia en cada uno de los procesos y con la sostenibilidad como piedra angular ineludible.

DISTRIBUCIÓN DE EMPLEADOS SEGÚN PUESTO*



DISTRIBUCIÓN DE EMPLEADOS SEGÚN RANGO DE EDAD*



70,95%
menores de
45 años

150
Total
Hombres

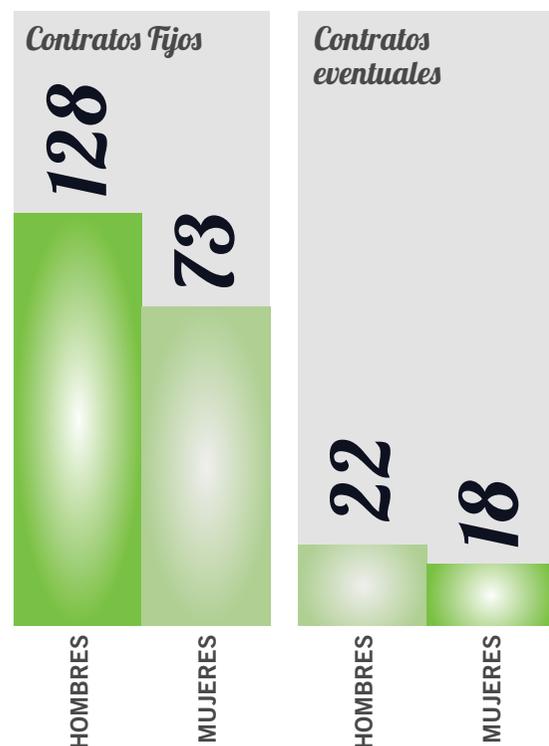
91
Total
Mujeres

* Según tipo de trabajador (procedente de empresa de trabajo temporal –ETT– o en plantilla):

	2012	2013	2014
Nº HORAS ETT/Nº HORAS PLANTILLA (PROMEDIO)	0,52%	5,85%	8,69%

Desde que en 2009 pusimos en marcha nuestro Plan de Igualdad, hemos trabajado día tras día en pro de la diversidad, la no discriminación y la igualdad de oportunidades, además de apoyar la conciliación entre la vida laboral y la familiar.

TIPO DE CONTRATO SEGÚN SEXO



83,4%
de contratos indefinidos

TRABAJADORES EXTRANJEROS CON CONTRATO INDEFINIDO

	2012	2013	2014
Nº EXTRANJEROS INDEFINIDOS/ TOTAL TRABAJADORES	5,60%	7,61%	5,26%

PERSONAS CON DISCAPACIDAD CON CONTRATO INDEFINIDO

	2012	2013	2014
Nº PERSONAS CON DISCAPACIDAD INDEFINIDAS/TOTAL PLANTILLA	2%	2%	2,49%

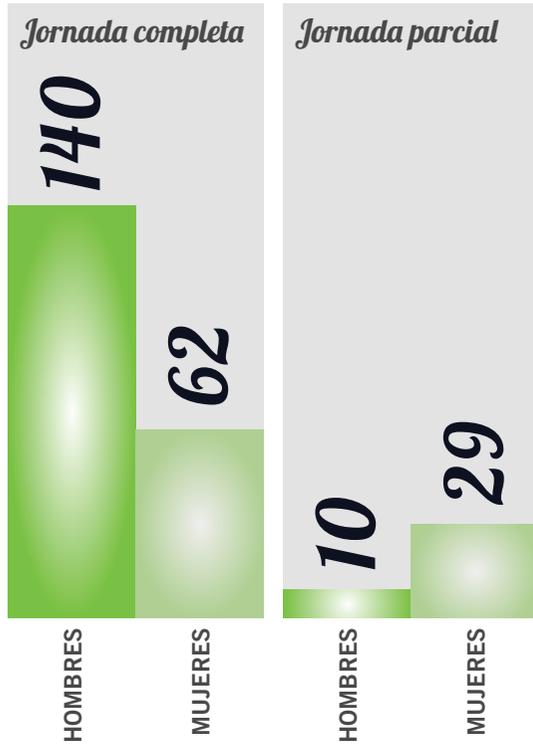
6
personas con discapacidad

El ratio de diferencia salarial entre la nómina más alta y la más baja es del 11,5%



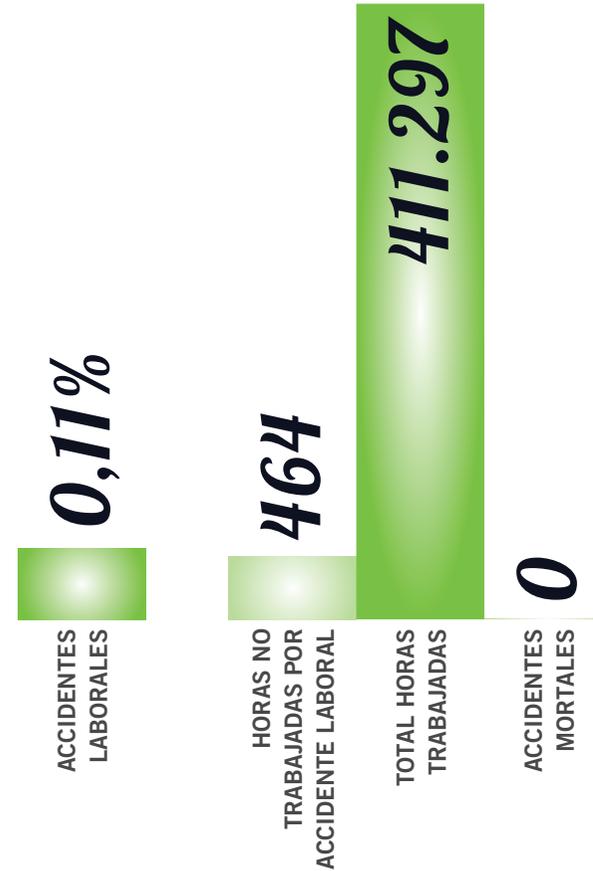


TIPO DE JORNADA



83,82%
en jornada completa

SINIESTRALIDAD LABORAL



Los datos de absentismo laboral y de rotación están por debajo de la media del sector, que es del 3,59%

ABSENTISMO LABORAL

	2010	2011	2012	2013	2014
% ABSENTISMO	0,48	0,54	0,45	1,18	2,93

El motivo por el que el absentismo laboral aumenta en 2014 con respecto a años anteriores es porque en este ejercicio se realiza un nuevo cálculo en el que se computan los periodos de baja por maternidad, datos que antes no se incluían en este cálculo. Con un 2,93% de absentismo, Redyser se encuentra por debajo de la media registrada en el sector servicios, situada en un 3,59% de acuerdo con un estudio realizado por la consultora Tebex.

La tasa de rotación de la plantilla ha sido del 1,07% durante 2014, frente al 1,18% de 2013, siendo menor que en el sector.



Formación

Para nuestra organización, el bienestar de los empleados es clave, y en él influye en gran medida la formación, que puedan actualizar sus conocimientos y estar a la vanguardia en su desempeño. Por este motivo, año tras año vamos aumentando el presupuesto destinado a esta partida, llegando este año casi a doblar la cuantía del año pasado (de 30.513€ en 2013 hemos pasado a 53.664€ en 2014). Lo mismo ocurre con el número de personas formadas, hemos pasado de 83 en 2013 a 149 en 2014.

	2011	2012	2013	2014
PERSONAS FORMADAS	87	74	83	149
INVERSIÓN	17.875,00 €	20.745,00 €	30.513,00 €	53.664,00 €
RATIO €/PERSONA	205,46 €	280,34 €	367,63 €	360,16 €





HORAS FORMACIÓN/AÑO

	2011	2012	2013	2014
EQUIPO DIRECTIVO	462,5	70	332	900
ATC	120	120	91	144
COMERCIAL	80	9	0	279
ORGANIZACIÓN	48	35	124	277
INFORMÁTICA	33	0	140	153
ADMINISTRACIÓN CENTRAL	145	0	192	0
TODOS*	720	1.008	736	0
TOTAL	1.608,5	1.242	1.615	1.753

* En 'Todos' consta el VII Congreso Nacional Redyser, pero en 2014 no se impartió formación durante el mismo, de ahí que el resultado sea 0.

ACCIONES FORMATIVAS REALIZADAS POR ÁREAS

	2011	2012	2013	2014
EQUIPO DIRECTIVO	7	8	3	14
ATC	1	1	1	1
COMERCIAL	1	1	0	5
ORGANIZACIÓN	2	1	2	5
INFORMÁTICA	1	0	1	2
ADMINISTRACIÓN CENTRAL	2	0	1	2
TODOS*	2	1	2	0
TOTAL	16	12	10	29



VALORACIÓN DE LA FORMACIÓN POR PARTE DE LOS EMPLEADOS

	2011	2012	2013	2014
EL CURSO	4,06	4,20	4,56	4,17
EL PROFESOR	4,20	4,45	4,68	4,42
LOS MEDIOS	4,12	4,14	4,44	4,03
TOTAL	4,13	4,26	4,56	4,21



Encuesta de clima laboral

Tras un pequeño parón el año pasado, en 2014 volvimos a retomar nuestra encuesta de clima laboral, cuyos resultados han sido más positivos que nunca (3,17 puntos sobre 5).

	2011	2012	2013	2014
ALBACETE	3,14		2,63	
ALICANTE	2,89	2,77	2,71	3,03
ALMERIA	2,83	2,71	2,81	3,01
BARCELONA	3,44	2,59	2,93	3,14
BILBAO	2,68	3,61	2,98	3,02
CASTELLÓN	2,91			3,24
CENTRAL	3,01	2,93	3,10	3,16
VALENCIA	3,04	3,06	2,98	3,28
MADRID	2,54	0,00	2,96	3,19
MÁLAGA	3,32	3,18	2,87	3,44
PALMA				3,17
SEVILLA			3,02	3,19
MURCIA	2,88	3,33	2,89	3,17
TOTAL	2,97	2,69	2,90	3,17





ENCUESTA DE CLIMA POR ÁREAS

	2011	2012	2013	2014*
ENTORNO DE TRABAJO	2,81	2,89	2,73	
MI JEFE	3,16	3,41	3,13	
MI ÁREA	3,3	3,2	3,23	
MI CARRERA	2,74	2,73	2,71	
MI EMPRESA	2,89	2,84	2,85	
EMPRESA				2,99
CONDICIONES AMBIENTALES				3,24
CREATIVIDAD E INICIATIVA				3,29
ENTORNO DE TRABAJO				3,32
COMUNICACIÓN Y RSE				3,11

* En 2014 se reestructura la encuesta de clima, por ello aparecen nuevo indicadores (creatividad e iniciativa, comunicación y RSE, entorno de trabajo, empresa y condiciones ambientales).

'Premiamos tus ideas'

Otra iniciativa para fomentar la motivación de nuestros trabajadores es la organización de 'Premiamos tus Ideas', un concurso que celebró su segunda edición en 2014 y a través del que empleados, autónomos y agencias aportan sus ideas sobre cómo mejorar nuestro día a día buscando la máxima eficiencia y eficacia. La idea ganadora ha recibido como premio una tablet.

La idea ganadora consistía en la asignación automática de recogidas a conductores en función del código postal donde teníamos que pasar. De esta manera se agiliza la tarea del Departamento de Tráfico de todas las delegaciones de España, pues en el momento que se graba una recogida bien por web o bien por el departamento de Atención al Cliente se asigna al conductor que hace la zona y recibe la información en su terminal móvil en ese mismo momento.



Beneficios sociales

Redyser ofrece a todos sus empleados flexibilidad horaria en función de sus necesidades y de la actividad de la compañía. Además, los empleados disponen de descuento en el seguro médico de Sanitas que Redyser tiene en la compañía.



9 Compromiso con la sociedad





Si las personas son nuestro pilar fundamental como compañía, nuestro compromiso con la sociedad se convierte en la extensión de nuestra actividad allí donde operamos fomentando su desarrollo, colaborando y apoyando proyectos como empresa de transporte de servicios.

EQA

EQA, acrónimo de ‘Empresas Que Ayudan’, es una iniciativa impulsada por Redyser que nace con la vocación de convertirse en la mayor central de compras para el Tercer Sector. Se trata de un proyecto en el que pueden participar todo tipo de empresas y organizaciones no lucrativas.

El objetivo de EQA es crear un puente de colaboración entre el ámbito privado y el Tercer Sector, un modelo win to win. Así, gracias a EQA, las organizaciones que realizan una labor no lucrativa pueden beneficiarse de condiciones especiales en los servicios que prestan las empresas. De este modo, al beneficiarse de unos precios más competitivos, las ONG reducen costes de estructura y pueden destinar más fondos a sus proyectos.

A través de EQA, las empresas, en vez de destinar determinada cuantía a proyectos solidarios, pueden lograr el mismo objetivo y además generar beneficios, pues les ofrecen a las entidades sin ánimo de lucro sus servicios a un precio más bajo.

Redyser pone a disposición de EQA su servicio SOMOS.

Más de 127 ONL adheridas a EQA



Y también...

Envíos solidarios

Durante 2014 se realizaron **TRANSPORTES GRATUITOS** para proyectos sociales por valor de 12.922 euros.

SOMOS:
Servicio exclusivo para el tercer sector que ofrece las tarifas más ventajosas del mercado (descuentos de hasta el 50% sobre la tarifa normal y coste cero en segundas entregas y reexpedición).



COLABORACIÓN CON FUNDACIÓN THEODORA:
La Fundación estrena nueva tienda online con una campaña de lanzamiento en la que, gracias a Redyser, todos los envíos hechos del 22 de enero al 10 de febrero de 2014 están libres de gastos de envío.



AEGEE: Transporte gratuito del Summer University 2014 de AEGEE Alicante.

'CAMPUS PROMETE':
Redyser se convierte en el partner logístico de todos los Campus Promete de la Fundación Promete.





Juntos somos más

ADHESIÓN A FUNDACIÓN SERES: En noviembre, Redyser se incorpora la Fundación, acción que se enmarca dentro de la apuesta de la compañía por la mejora continua en aspectos de Responsabilidad Social.



'EMPRESAS RESPONSABLES CON EL VIH Y EL SIDA EN ESPAÑA': Somos la primera empresa española adherida a esta iniciativa, una apuesta de la Federación Trabajando en Positivo para acabar con la desigualdad, sensibilizar y favorecer la empleabilidad y el acceso al mercado laboral de personas con VIH.

I RSENCUENTRO: Participamos en la primera edición del RSEncuentro, celebrado en Villarreal, exponiendo nuestra iniciativa Kilómetros Verdes al ser una de las más votadas previamente.



Compromiso con la comunicación y el equipo

Continuamos con la publicación de nuestra **REVISTA INTERNA 1/3.**

1/3

el tiempo de trabajo es una porción DE TU VIDA



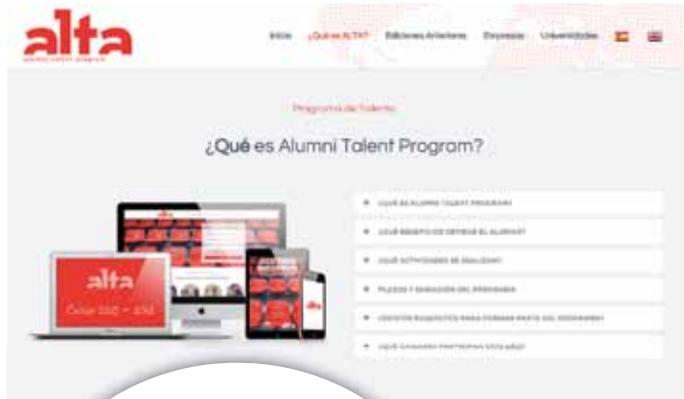
DÍA DE LA MUJER TRABAJADORA: Felicitamos a todas las mujeres de Redyser con el envío de un detalle y una tarjeta.

Los regalos que recibe Redyser de clientes son sorteados entre los trabajadores de la empresa.





Compromiso con la formación



PROGRAMA ALTA:

Redyser impulsa el talento juvenil a través del programa ALTA. El director general imparte un taller formativo sobre la importancia del cliente y el e-commerce en el sector del transporte a los universitarios del Programa de Talento ALTA de Alumni Global Search. Alumnos de distintas universidades madrileñas han asistido a este curso.

PROYECTOS EJE Y EME:

Redyser ha sido el partner logístico de El Minimarket, la final de un proceso de fomento del espíritu emprendedor y habilidades profesionales, que se lleva a cabo durante todo el año en centros de Primaria y de Secundaria de la Región de Murcia y se enmarca dentro de los proyectos EJE (Empresa Joven Europea) y EME (Emprender en Mi Escuela). Esta iniciativa, que en 2014 ha cumplido su quinta edición, está impulsada por las consejerías de Educación, Cultura y Universidades y de Industria, Turismo, Empresa e Innovación de la Región de Murcia.



Compromiso social

'REDYSER COLABORA':

Proseguimos con esta iniciativa mediante la cual cada empleado dona 1€ al mes a Fundación Codespa.



CONVENIO

CON FEDER:

Redyser y la Federación Española de Enfermedades Raras (Feder) firmaron un convenio de colaboración previo al Día Internacional del Medio Ambiente, a través del cual Feder instala puntos de recogida para que todo el que desee colaborar pueda llevar sus tapones de plástico y Redyser los traslada a la planta de reciclado. El destino de los fondos está ligado a fomentar el movimiento asociativo, serán las asociaciones según las necesidades de sus socios, las que destinen estos beneficios a los proyectos o servicios de mayor urgencia.



**Agricultura familiar:
Alimentar al mundo,
cuidar el planeta**

Día Mundial de la Alimentación - 16 de octubre de 2014

'DÍA MUNDIAL DE LA ALIMENTACIÓN':

Recogida de alimentos con motivo del Día Mundial de la Alimentación. Bajo el lema, "Alimentar al mundo, cuidar el planeta", hemos lanzado una campaña de recogida de alimentos con destino a los Bancos de Alimentos de toda España.

**fundación
CODESPA**
damos la vuelta al mundo

'LUCHA CON LEO':

Redyser y Allianz Global Assistance han unido sus fuerzas para la recogida de tapones solidarios para Leo, un niño que sufre la patología del fémur corto congénito. Durante 2014 se recogieron 10.159 kgs de tapones.

Lucha con LEO

Ayuda a salvar su pierna y da esperanza a niños con Fémur Corto Congénito



DONACIÓN DE MONITORES:

Redyser donó 60 pantallas de ordenador a CERMI (Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad) (42 unidades), Fundación CEPAIM (12) y D-genes (6).



BECAS EDUCO:

A través de este programa de becas comedor, Redyser realizó en julio una donación que asegura 1.111 comidas para niños en edad escolar y con familias de escasos recursos económicos.





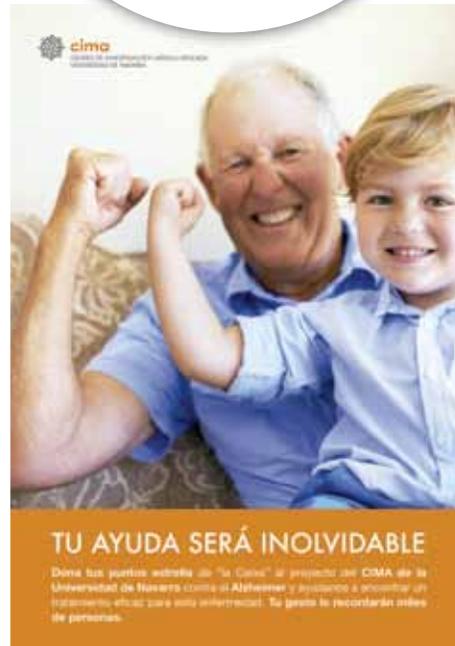
un juguete una ilusión

'UN JUGUETE, UNA ILUSIÓN': Seguimos colaborando con esta campaña.



'TU KG DE SOLIDARIDAD': Colaboración con la campaña organizada por Cajamar y en la que se recogieron más de 8.400 kgs de alimentos para los Bancos de Alimentos.

COLABORACIÓN CIMA: Redyser colabora con "la Caixa" y el Centro de Investigación Médica Aplicada (CIMA) de la Universidad de Navarra en la lucha contra la enfermedad del Alzheimer, difundiendo la campaña entre sus empleados y familiares que pretendía encontrar un tratamiento eficaz en la lucha contra la enfermedad.



TU AYUDA SERÁ INOLVIDABLE

Donar tus puntos estrella de "la Caixa" al proyecto del CIMA de la Universidad de Navarra contra el Alzheimer y ayudarás a encontrar un tratamiento eficaz para esta enfermedad. Tu gesto te recordarán miles de personas.

Se realiza una donación a Cruz Roja de 100 lotes para las familias



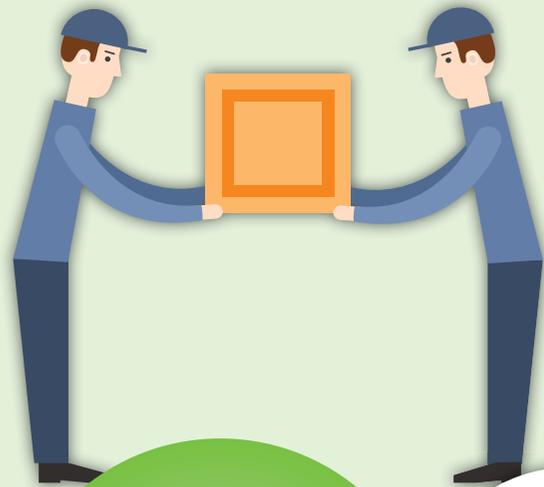
- » 1 kg. de azúcar.
- » 7 sobres de sople instantánea Pollo con fideos (86g. cada).
- » 1 paquete de 12 pastillas de caldo.
- » 1 sobre de gelatina Limón/Pera (170g.).
- » 1 paquete de fideos (86g.).
- » 1 paquete de Crema Catalana (54g.).
- » 2 botas de leche en polvo (500g. cada).
- » 8 paquetes de galletas María (200g. cada).
- » 1 bote de café natural (250g.).
- » 1 paquete de puré de patatas instantáneo (230g.).
- » 1 kg. de garbanos.
- » 1 kg. de alubias.
- » 1 kg. de lentejas.
- » 1 kg. de espagueti.
- » 2 kg. de arroz.
- » 1 kg. de tomate triturado.
- » 1 l. de aceite de oliva.
- » 1 l. de aceite de girasol.
- » 12 lotes de tronco de atún natural (30g. cada).
- » 3 lotes de judías verdes (600g. cada).
- » 1 lata de melocotón en almíbar (340g.).
- » 1 lata de paja en almíbar (340g.).



10

Retos





Medioambientales

Aumentar la apertura de Ecofranquicias en todo el territorio nacional.

Iniciar la medición de la huella de carbono (alcance 1 y 2).

Desarrollar el Proyecto Kms Verdes con acuerdos con entidades o personajes del mundo del deporte o aventura para darle difusión.

Económicos

Mejorar el canal de ventas, ofreciendo mayores servicios de valor añadido.

Aumentar la producción en, al menos, un 5% con respecto a 2014.

Mejorar los canales de comunicación ascendente, descendente y horizontal.

Consolidar la Escuela de Talento.

Empleados

Culminar la implantación del Portal del Empleado.

Sociales

Aumentar los canales de colaboración con entidades del Tercer Sector (donación en especie).

Tercer Sector





Anexos





Redyser se adhirió en 2009 a la Red Española del Pacto Mundial manifestando así su compromiso con los diez principios de respeto de los derechos humanos, las normas laborales, el medio ambiente y de lucha anticorrupción que promueve la iniciativa. En la siguiente tabla se indican las páginas de la memoria en las que se da cuenta de iniciativas y proyectos de la compañía dirigidos a promover estos 10 principios.

TABLA DE CUMPLIMIENTO DE LOS DIEZ PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL DE LAS NACIONES UNIDAS (GLOBAL COMPACT)

PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL	PÁGINA EN LA QUE SE DA RESPUESTA O RESPUESTA DIRECTA
DERECHOS HUMANOS	
1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.	11, 13, 17, 18
2. Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.	11, 13, 17, 18
NORMAS LABORALES	
3. Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	13, 16, 17, 18, 31-39
4. Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.	13, 16, 17, 18, 31-39
5. Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.	13, 16, 17, 18, 31-39
6. Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.	13, 16, 17, 18, 31-39
MEDIO AMBIENTE	
7. Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.	7, 17, 18, 25-29
8. Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	7, 17, 18, 25-29
9. Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.	7, 17, 18, 25-29
ANTICORRUPCIÓN	
10. Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.	7, 13, 17, 18



**PARA MÁS INFORMACIÓN SOBRE TEMAS DE RSC,
CONTACTAR CON:**

Lucio Fernández, director de RRHH y RSE
lfernandez@redyser.com



902 200 060



@RedyserResponde



notificaciones@redyser.com



662 685 122