



Red Pacto Mundial España  
WE SUPPORT

## Informe de Progreso Pacto Mundial 2016

**autocares**  
**SAMAR, s.a.**

## INFORMACIÓN GENERAL

*Dirección web:* [www.samar.es](http://www.samar.es)

*Alto cargo:* Miguel Gutierrez Martín, Director - Gerente

*Fecha de adhesión:* 26/03/2014

*Número de empleados:* 238

*Sector:* Transporte de viajeros por carretera

*Desglose de Grupos de Interés:* Clientes, Empleados, Proveedores, Otros

*Países en los que está presente (donde la entidad tiene la mayor parte de su actividad) y mercados servidos:* España

*Alcance del Informe de Progreso y sus posibles limitaciones, si existen:* España.

*Como se está difundiendo el Informe de Progreso:* Correo electrónico, intranet y web.

*Periodo cubierto por la información contenida en la memoria:* 2016

*Fecha de la memoria anterior más reciente:* 01/03/2015

*Ciclo de presentación del Informe de Progreso:* Anual



## PRINCIPIO 1

*Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.*

### *Diagnóstico*

Indique si la empresa ha realizado un diagnóstico en el que se evalúan los diferentes factores de derechos humanos que afectan a la entidad

**Respuesta:** Si

**Implantación:** Una de las acciones recientes, relacionada con el ámbito de los Derecho Humanos, ha sido la realización de un estudio previo de la situación de la organización realizando un diagnóstico de igualdad que incluye aspectos como distribución de edad, género, formación, características de contratación, objetividad en el proceso de reclutamiento y selección.

Se han estudiado las situaciones retributivas en cuanto a género aplicando el Convenio Colectivo del sector, sin que exista ningún tipo de discriminación, de pagos por incentivos o por cumplimiento de objetivos.

En materia formativa hemos destinado créditos formativos a la formación por importe de 11.822,00 € para la formación de **169** participantes.

Igualmente, con el fin de proteger la salud de nuestros trabajadores, de forma interna, se imparten cursos de prevención de riesgos laborales por nuestro personal con capacitación para impartirlos, tanto para los trabajadores que se incorporan a la empresa como a trabajadores que ya forman parte de la misma, con el objeto de reciclar conocimientos.

**Objetivos:** Como interés de mejora asociada a este principio consideramos necesario seguir implantando y difundiendo los principios recogidos en el Pacto Mundial entre nuestros trabajadores, clientes y proveedores.

### *Políticas*

¿Dispone la Entidad de Políticas de Derechos Humanos?

**Respuesta:** Si

**Implantación:** Disponemos de Políticas de Derechos Humanos definidas por la Dirección basadas en los siguientes principios:

- **ESTABLECER** fórmulas de gestión de la organización no discriminatorias por razón de sexo y respetuosas con la igualdad de oportunidades.
- **DESARROLLAR** el aprendizaje organizativo y mejora de los procesos de gestión implantando medidas de igualdad.
- **REALIZAR** nuestros servicios y actividades siendo respetuosos con el medio ambiente, eficaces en el consumo de recursos, utilizando materiales reciclables, en la medida de lo posible, de forma que se contribuya eficazmente a un desarrollo sostenido, sin degradación ambiental a lo largo del ciclo de vida de los mismos.
- **CUMPLIR** con la legislación y reglamentación aplicable y otros requisitos que la organización suscriba.

- **IDENTIFICAR** y evaluar los riesgos, aspectos ambientales y peligros, que se producen en el desarrollo de nuestras actividades, supervisando sus repercusiones sobre el medio ambiente, la seguridad vial y seguridad salud de los trabajadores, examinando sus impactos y daños significativos. Asimismo se evaluarán aspectos y peligros sobre los que AUTOCARES SAMAR. puede influir, y aquellos que puedan generarse tanto para actividades nuevas o planificadas como para servicios y / o actividades modificadas, tanto en situación normal como de emergencia.
- **ESTABLECER** objetivos y metas para la mejora continua de la protección ambiental, seguridad vial y de la seguridad y salud de los trabajadores, desarrollando planes para la minimización de los aspectos, accidentes, riesgos, impactos y/o daños que se puedan producir.
- **DIFUNDIR** esta Política al personal de la organización o a todo aquel que trabaje en su nombre, así como los logros obtenidos, sensibilizando y formando al personal para que realicen sus tareas de forma responsable, acorde con la seguridad vial y para la protección ambiental y de los trabajadores.
- **ASEGURAR** que los principios requeridos o reclamados por nuestros clientes son tenidos en cuenta y se dispone de los canales adecuados para conocerlos.
- **PONER** a disposición del público la información necesaria para la comprensión de las repercusiones de nuestras actividades sobre el medio ambiente, la seguridad vial y la seguridad y salud de los trabajadores, y mantener un diálogo abierto con la opinión pública.
- **DESARROLLAR** una protección ambiental y de los trabajadores, así como de las partes interesadas en el sistema de SV, como una iniciativa conjunta de la dirección y el personal.
- **MEJORAR** continua del Sistema de Gestión Integrado.
- **OBTENER** la satisfacción del cliente, gracias a la calidad de nuestros servicios y a nuestro comportamiento en seguridad vial, ambiental y de responsabilidad frente a la seguridad y salud de los trabajadores.
- **IDENTIFICAR** los roles, responsabilidades y autoridades en la organización, para asegurar la gestión de los sistemas de gestión conforme con los requisitos de las distintas normas de aplicación.
- **CUMPLIR** las especificaciones y objetivos de nuestros clientes, tanto ambientales como de calidad, seguridad vial y de seguridad y de prevención de riesgos laborales.
- **PREVENIR** los accidentes e incidentes que puedan afectar a nuestros viajeros y empleados en el desarrollo de la actividad.

**Objetivos:** Plasmar las disposiciones expuestas anteriormente en la labor diaria desarrollada por los trabajadores de la empresarial.

*Indicar si la Organización cuenta con un Sistema de atención al cliente, para quejas Sugerencias o Reclamaciones.*

**Respuesta:** Si

**Implantación:** Tenemos implantado y certificado, por una entidad externa, un Sistema de Gestión de Calidad conforme a la Norma UNE-EN ISO 9001:2008. El tratamiento de las reclamaciones y sugerencias de clientes constituyen un área clave para la organización. Para ello se dispone de un procedimiento documentado en el que se especifica la metodología, diferenciada en relación al tipo de cliente de que se trate, usuario de transporte regular o usuario de transporte discrecional, a seguir para realizar el tratamiento de las mismas. Además periódicamente se realiza un análisis y seguimiento de las reclamaciones recibidas en las que además deben ser analizadas por categorías establecidas internamente de acuerdo al Sistema de Gestión de Calidad. Si en las revisiones por la Dirección se detecta que una reclamación que se había considerado puntual es repetitiva, se proponen acciones correctivas. De forma independiente a lo establecido en el procedimiento existe, en cada vehículo, un Libro de Reclamaciones cuyo tratamiento es el establecido según normativa vigente. También los clientes pueden formular sus quejas, reclamaciones o sugerencias a través de nuestra página web o por las redes sociales Twitter o Facebook.

## Acciones

*¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este principio que se haya llevado a cabo durante este ejercicio?*

**Respuesta:** Si

**Implantación:** Llevamos a cabo las siguientes acciones:

- Hemos implantado un Plan de Igualdad en la empresa.
- Hemos suscrito acuerdos con la Representación Sindical de las empresas con el fin de posibilitar la Jubilación Parcial de aquellos trabajadores a los que la Ley permita acogerse a este tipo de jubilación.
- La Dirección entrega a sus trabajadores y sus familias unos pases de favor para que puedan viajar en los vehículos de la empresa de forma gratuita, abonado únicamente el Seguro Obligatorio de Viajero.

*Indique si utiliza los resultados obtenidos de los mecanismos de seguimiento de las políticas de DDHH, en la Planificación Estratégica de la Entidad.*

**Respuesta:** Si

**Implantación:** Realizamos seguimientos de políticas de DDHH mediante el estricto cumplimiento de la legislación nacional e internacional laboral en la contratación de nuevos empleados.

Realizamos la toma de decisiones en base al análisis de datos obtenidos a través de distintas vías de medición como:

- El seguimiento de quejas y reclamaciones y análisis de las mismas de forma segmentada, lo que nos permite identificar acciones de mejora determinadas ante casos concretos.
- Nos planteamos valores objetivos en cuanto a satisfacción de cliente y establecemos las acciones a llevar a cabo para lograrlos.
- Hemos definido indicadores y objetivos asociados a la Prevención de riesgos laborales cuya medición constituye una continua fuente de información que es analizada y sus resultados se emplean de forma directa en la toma de decisiones.
- Los elementos de accesibilidad en los vehículos, como el funcionamiento de rampas y plataformas son revisados periódicamente. Esta información queda reflejada en indicadores que son controlados con el objetivo de favorecer el transporte accesible a personas con movilidad reducida.
- La empresa, con objeto de facilitar el transporte para todos sus clientes, ha formado a sus conductores para prestar un adecuado servicio a personas con movilidad reducida.

*Indique si se informa a sus clientes sobre la seguridad de sus productos y servicios. En caso afirmativo, indique como*

**Respuesta:** Si

**Implantación:** Informamos a nuestros clientes sobre la seguridad del servicio a través de la página web, en la nueva flota de autocares, antes del inicio del trayecto se pone un video informativo de las medidas de seguridad del vehículo, salidas de emergencia, etc... Ésta seguridad se basa en los siguientes pilares:

- Renovación frecuente de la flota
- Plan de mantenimiento riguroso y continuo, sometiendo la flota en nuestros talleres a los más estrictos controles de estado y conservación
- Formación continua a los conductores, incidiendo en la conducción eficiente y segura

En la página web y en los vehículos de líneas regulares, antes del inicio del trayecto, se pone un video informativo se detalla el plan de emergencia señalando puertas y accesos, ubicación de martillos de emergencia, extintores, botiquín y obligación de uso del cinturón de seguridad en caso de encontrarse disponible en el vehículo, así como otras indicaciones.

La Carta de Servicios especifica los derechos y obligaciones del cliente durante la prestación del servicio. Dichas cartas se encuentran disponibles para consulta en la página web del Grupo Samar.

Igualmente, se informa a los clientes que realizan compras de billetes a través de web, tanto de la confidencialidad como de la protección de datos que comunican.

### *Seguimiento y medición de impactos*

#### *Indicar y Describir mecanismos de seguimiento de las políticas de DDHH*

**Respuesta:** Si

**Implantación:** Las actuaciones realizadas son revisadas por personal externo a través de las evaluaciones anuales de Madrid excelente, modelo de excelencia que incluye una evaluación de la dimensión social de la empresa que incluye aspectos como:

Programas de beneficios sociales, desarrollo de actividades sindicales, programas de acción social, política de conciliación de vida laboral y personal, alineación de la política de recursos humanos con los principios de negocio de la organización

Anualmente, también nos sometemos a Auditoría Contable. Estas Auditorias se realizan conforme a la Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo.

Todas la actividades que se subcontratan, se exige que el personal que presta sus servicio, esté contratado conforme a la legislación vigente, así como en materia de coordinación de actividades empresariales en materia de prevención de riesgos laborales.

#### *¿Hay un algún auditor externo para temas de DDHH?*

**Respuesta:** No

**Implantación:** No hay un Auditor externo para la verificación del cumplimiento de los DDHH.

#### *Indique % de empleados informados sobre DDHH. Describa los canales de comunicación utilizados para ello.*

**Respuesta:** Aunque no se dispone de mecanismos formales para informar a los empleados sobre DDHH, en la organización aseguramos su respeto mediante el cumplimiento estricto de la legislación y de nuestro convenio colectivo, que está a disposición de todas las personas que trabajan en la empresa.

**Implantación:** Realizamos comunicaciones relacionadas con DDHH a través de distintas vías como:

- Tablones de anuncio en los que se publican comunicaciones y circulares de la empresa
- Intranet
- Manual del Conductor que incluye información acerca de bajas en caso de accidente, permisos recogidos en la Ley, información relativa a la realización del servicio como: derechos y obligaciones de los viajeros, hojas de reclamaciones y cambios de turno.
- Política de la empresa en materia de prevención de riesgos laborales.

Los trabajadores que pasan a formar parte de nuestra empresa recibe copia del Manual del Conductor, documentos relativos a políticas, principios y claves para el acceso a nuestro Sistema de Gestión Integrado.

**Objetivo:** Consideramos de interés la redacción de manera formal y documentada de una política de DDHH y/o código ético y la publicación del mismo a través de medios como la página web de la organización, la intranet, Manual del Conductor e Inspector y reuniones internas entre otros, así como su inclusión en un Manual de Bienvenida de nueva creación. El control de estas publicaciones favorecerá el conocimiento del porcentaje de informados sobre DDHH.

*Indicar número y tipo de incumplimientos de normativas referentes a la salud y seguridad de clientes*

**Respuesta:** 0

**Implantación:** Cumpliendo con los requisitos establecidos en nuestro Sistema de Gestión Integral y el procedimiento de Coordinación de Actividades Empresariales, requerimos que todos nuestros clientes cumplan con sus trabajadores tanto con la legislación laboral, como en materia de prevención de riesgos laborales, para que puedan prestarnos cualquier servicio.

*Indique el número de demandas ratificadas por organismos reguladores para la supervisión o regulación de la salubridad o seguridad de los productos o servicios*

**Respuesta:** 0

**Implantación:** No han existido demandas ratificadas por organismos reguladores para la supervisión o regulación de la salubridad o seguridad de los productos o servicios.

*Indique el número de incumplimientos de Normativa sobre información y etiquetado de productos recibidos*

**Respuesta:** 0

**Implantación:** La Dirección cumpliendo con la legislación requiere a todos sus proveedores que junto con la entrega del producto nos facilite la ficha de seguridad, con el fin de ponerlas a disposición de los trabajadores e informales de los riesgos en la manipulación de productos que utilizan los trabajadores en la ejecución de la trabajo.

## PRINCIPIO 2

*Las entidades deben asegurarse de que sus entidades no son cómplices de la vulneración de DDHH.*

### *Diagnóstico*

*Indicar si se dispone de un diagnóstico de riesgos de la cadena de proveedores. Si se beneficia a los proveedores que tengan algún tipo de Certificación.*

**Respuesta:** No

**Implantación:** No hemos realizado un análisis de Riesgos de la cadena de suministro. Sin embargo se exige el cumplimiento de la legislación laboral a todos los colaboradores subcontratados que realizan trabajos en nuestras instalaciones. Deben cumplir con la legislación laboral vigente así como recibir formación en Prevención de Riesgos Laborales.



## **Políticas**

*Indicar si se dispone de políticas que regulen las relaciones con los proveedores basadas en los DDHH.*

**Respuesta:** No

**Implantación:** No disponemos de políticas para regular las relaciones con los proveedores aunque si se exige el cumplimiento de la legislación que aplica. Por otra parte, y más allá del cumplimiento legal, disponemos de un Sistema de Evaluación de los proveedores basado en criterios de calidad, según el cual la posesión de alguna certificación de calidad por parte del proveedor es valorada positivamente.

Por otra parte, todos los proveedores que realizan trabajos en nuestras instalaciones, firman una carta de compromiso ambiental, que tiene por objeto garantizar que los trabajos que realicen cumplan con la Política Ambiental establecida.

## **Acciones**

*Indicar si se ha realizado alguna acción concreta en relación a este principio durante el ejercicio presente.*

**Respuesta:** SI

**Implantación:** Hemos realizado acciones indirectamente relacionadas con este principio. Se llevaron a cabo con acciones con la CRUZ ROJAS ESPAÑOLA, realizando dos días de campañas de donación de sangre de los trabajadores de la empresa.

## **Seguimiento y Medición de Impactos**

*Indicar el porcentaje de proveedores que poseen alguna certificación sobre el total*

**Respuesta:** 54,21 %

**Implantación:** Calculando el dato se obtiene que un 54,21 % de los colaboradores de transporte poseen alguna certificación.

**Objetivo:** Mantener o incrementar el porcentaje de proveedores que poseen certificaciones.





### PRINCIPIO 3

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

#### **Diagnóstico**

Indicar si existen factores de riesgo que pueden poner en peligro el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

**Respuesta:** No

**Implantación:** Es la propia Ley la que garantiza a todos los empleados y empleadas la sujeción al convenio colectivo y no existe ningún riesgo de poner en peligro el derecho efectivo a la negociación colectiva.

#### **Políticas**

¿Cuenta la entidad con una política de información, consulta y negociación con los empleados?

**Respuesta:** Si

**Implantación:** Aunque no existe un documento escrito, los representantes legales de los trabajadores, están informados de la situación de la empresa con la documentación que por Ley deben disponer, además a instancia de cualquiera de las partes se realizan periódicamente reuniones de Comité de empresa y Asambleas de Trabajadores.

Igualmente, conforme a lo dispuesto en la normativa de Prevención de Riesgos Laborales, el Comité de Seguridad y Salud, se reúne de forma trimestral, como mínimo, pudiendo realizarse reuniones de forma más periódica cuando lo considera necesario, adoptando decisiones para proteger la salud y seguridad de los trabajadores de la empresa.

#### **Acciones**

¿Dispone su entidad de alguna acción relacionada con este principio, desarrollada durante el último ejercicio? (En caso afirmativo, descríbalala)

**Respuesta:** Si

**Implantación:** Todos los trabajadores de la empresa pueden ejercer su derecho de voto en las elecciones para elegir a sus representantes sindicales.

En el ejercicio de los Representantes de los Trabajadores de la empresa, estos han negociado con la misma aspectos tales como:

- Expedientes laborales sancionadores.
- La adecuación de los turnos de trabajo a los ajustes exigidos por las Administraciones Públicas de transporte para evitar despidos por los recortes de las frecuencias.
- A nivel de empresa, existen acuerdos con los representantes sindicales con mejoras laborales por encima del convenio sectorial.

### *Seguimiento y medición de impactos*

¿Dispone su entidad de procedimientos de seguimiento y medición que garantizan la representación formal de los trabajadores en la toma de decisiones o en la gestión de la Organización?

**Respuesta:** Si

**Implantación:** Disponemos de un procedimiento de Comunicación, participación y consulta que tiene por objeto describir la sistemática utilizada para realizar consultas, comunicar, tanto a nivel interno como externo, y facilitar la participación de los trabajadores, en aquella información considerada de interés y generada por los sistemas de gestión.

Dicho procedimiento establece:

- Los criterios a seguir para que cualquier empleado realice comunicados de carácter ambiental, de calidad, de prevención de riesgos laborales y/o de seguridad,
- Los criterios a seguir para las comunicaciones que se realicen a la Administración, o a las partes interesadas, sobre el comportamiento ambiental y/o en materia de seguridad y salud y la gestión de las quejas interpuestas, en su caso, por los usuarios.
- Las opciones que tienen los trabajadores para dar cumplimiento a los artículos 33 y 34 de la ley 31/1995, de prevención de riesgos laborales, sobre la consulta y derechos de participación y representación de los trabajadores en materia de prevención de riesgos laborales

¿Dispone la entidad de mecanismos para escuchar, evaluar y hacer un seguimiento de las posturas, preocupaciones, sugerencias, críticas, etc.?

**Respuesta:** Si

**Implantación:** Establecemos estos mecanismos principalmente mediante solicitudes y reuniones del personal con el departamento de Recursos Humanos.

La comunicación también puede llevarse a cabo a través de cualquier medio electrónico, por escrito o de forma verbal a los interlocutores establecidos al efecto y en cualquier caso, al departamento de Recursos Humanos.

## PRINCIPIO 4

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

### Diagnóstico

Indique si el trabajo forzoso es un factor de riesgo en su entidad, dado el tipo de actividad a la que se dedica

**Respuesta:** No

**Implantación:** En la organización el trabajo forzoso no es un factor de riesgo.

### Políticas

Indique si la entidad dispone de políticas que regulen el número de horas establecidas y la remuneración de los trabajadores. Descríbalas.

**Respuesta:** No

**Implantación:** Realizamos estas regulaciones a través de Convenios Colectivos Provinciales donde quedan recogidos la jornada de trabajo anual y la retribución salarial anual.

### Acciones

¿Dispone su entidad de una acción concreta relacionada con este principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio?. En caso afirmativo, descríbala.

**Respuesta:** No

**Implantación:** En la organización el trabajo forzoso o realizado bajo coacción no es un factor de riesgo.

## PRINCIPIO 5

*Las entidades deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.*

### Diagnóstico

Indique si el trabajo infantil es un factor de riesgo en su entidad, dado el tipo de actividad a la que se dedica

**Respuesta:** No

**Implantación:** En la organización el trabajo infantil no es un factor de riesgo. Las contrataciones realizadas principalmente van dirigidas hacia conductores, trabajadores mayores de edad debido a la necesidad de tener carnet de conducir.

### Políticas

Indique si la entidad dispone de políticas sobre la prohibición del trabajo infantil (para trabajos normales, trabajadores de menos de quince años o de 18 años para trabajos peligrosos) que comunica abiertamente

**Respuesta:** No

**Implantación:** Exigimos a todos los empleados y empleadas documentos de identificación personales para asegurar el cumplimiento de la legislación.

### Acciones

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala.

**Respuesta:** No

**Implantación:** Debido a que el trabajo infantil no es un factor de riesgos para la organización no se ha llevado a cabo ninguna acción concreta.

## PRINCIPIO 6

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

### Diagnóstico

Indique si la entidad ha realizado algún diagnóstico para analizar los riesgos de discriminación en la contratación, formación y promoción

**Respuesta:** Si

**Implantación:** Para la implantación de Plan de Igualdad se realizó un estudio previo de la situación de la empresa en cuanto a la diferenciación de retribución, distribución de edad, género, características de contratación, objetividad en el proceso de reclutamiento y selección.

En cuanto a la Política Retributiva, hemos estudiado las situaciones retributivas en cuanto a género, sin que exista ningún tipo de discriminación, de pagos por incentivos o por cumplimiento de objetivos.

Todos los trabajadores y trabajadoras están vinculados al Convenio Colectivo del Sector, por lo cual, en materia retributiva los salarios se actualizan en función del incremento dispuesto en las tablas salariales del Convenio Colectivo.

Para la incorporación del personal a la organización se tiene en cuenta la capacitación del candidato y la elección del mismo se realiza por principio de igualdad, no discriminación y transparencia.

Existe dentro del Plan de Igualdad un protocolo de actuación en los supuestos de acoso laboral o sexual.

## Políticas

*¿Dispone la entidad de una política de anti-discriminación y/o de igualdad de oportunidades? Descríbala.*

**Respuesta:** No

**Implantación:** Si bien la organización no tiene definida formalmente una política de anti-discriminación y/o de igualdad de oportunidades actúan de acuerdo a la igualdad de oportunidades y actuaciones anti-discriminación

**Objetivo:** Definir y distribuir en la organización un código ético que incluya aspectos tales como:

- Establecimiento de fórmulas de gestión de la organización no discriminatorias por razón de sexo y respetuosas con la igualdad de oportunidades.
- Desarrollo del aprendizaje organizativo y mejora de los procesos de gestión implantando medidas de igualdad.
- Mejora del clima laboral y aprovechamiento del capital humano.
- Legitimidad del reconocimiento social desde la objetividad y la transparencia.
- Estabilidad y mejora continuada de las medidas a favor de la igualdad de oportunidades.

## Acciones

*¿Dispone la entidad de una acción concreta en relación a este principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio?*

**Respuesta:** Si

**Implantación:** Las contrataciones realizadas durante el último periodo se han llevado a cabo de acuerdo a la igualdad de oportunidades y actuaciones anti-discriminación

## Seguimiento y Medición de Impactos.

*Indique si la entidad hace pública la composición de la alta dirección y de los Órganos directivos de gobierno corporativo (incluyendo consejo de administración), el ratio de diversidad de género, y otros indicadores de diversidad culturalmente apropiados*

**Respuesta:** Si

**Implantación:** Todas las personas, con independencia del nivel jerárquico, conocen el organigrama de la empresa. Está contenido en varios documentos que están accesibles para todos, como el Manual del Sistema de Gestión Integrado.

**Objetivo:** Analizar el ratio de diversidad de género y difundirlo en la organización.

*Indique si la entidad dispone de un mecanismo responsable para el tratamiento y gestión de las acusaciones de discriminación, acoso, abuso o intimidación.*

**Respuesta:** No

**Implantación:** Hasta la fecha no se ha detectado necesidad de actuar ante situaciones de este tipo.

**Objetivo:** Planteamos como objetivo crear un protocolo de actuación ante posibles casos de acoso sexual definiendo persona de referencia, pasos a seguir ante un posible caso y determinando acciones preventivas. Además será distribuido al personal de la organización mediante el Manual de Bienvenida de nueva creación, comunicados internos y otras vías de comunicación.

Nº de expedientes abiertos y resueltos por acusaciones de acoso, abuso, o intimidación en el lugar de trabajo.

**Respuesta:** 0

**Implantación:** Si bien actualmente no se dispone formalmente del dato, la implantación del protocolo de actuación ante posibles situaciones de este tipo llevará asociado un indicador que permita medir y controlar este tipo de situaciones.

**Objetivo:** Asociar al protocolo una metodología de medición y control de casos de discriminación, acoso, abuso o intimidación.



## PRINCIPIO 7

*Las entidades deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente*

### **Acciones**

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio?

**Respuesta:** Sí

**Implantación:** Tenemos implantado y certificado un Sistema de Gestión Ambiental basado en ISO 14001, que más allá del cumplimiento legal en materia de Medio Ambiente, implica el control, la medición y mejora continua de los aspectos ambientales que son de aplicación en la organización.

Durante el año 2015 la empresa se ha realizado la revisión de la certificación en la norma ISO 50001 de Eficiencia Energética y en el Reglamento (CE) nº 1221/2009 EMAS, con la finalidad de conseguir una mayor eficiencia energética de los recursos que dispone la empresa, intentando reducir el consumo energético para preservar al máximo el medio ambiente.

Por otra parte, durante el pasado ejercicio y parte del presente, hemos realizado dos acciones concretas relacionadas con este principio:

- Incorporación de vehículos en la Flota Euro VI.
- Impartir formación ambiental al personal de la organización.
- Mantener la distribución del Manual de Conducción eficiente a conductores.
- Sustitución de fluorescentes por lámparas led.

Indique si la entidad posee iniciativas enfocadas a la reducción del consumo de energía, de agua, de emisiones a la atmósfera, vertidos de agua o iniciativas enfocadas a la mejora de la biodiversidad

**Respuesta:** Sí

**Implantación:** Disponemos de una Política Ambiental a través de la cual hacemos conocer a todo el personal de la organización la importancia de desarrollar la actividad de la empresa en consonancia con el cuidado del medioambiente. Así mismo publicamos la Carta de compromiso ambiental mediante la cual hacemos partícipes a nuestros proveedores de esta metodología de trabajo y aseguramos que el personal externo que presta servicios y los productos para el desarrollo de nuestra actividad respeta el medioambiente, compartiendo en este sentido entre ambos cultura y valores.

Disponemos de indicadores relacionados con el control de los consumos de energía, agua, emisiones a la atmósfera y otros consumos, como combustible, aceite y para realizar el control de generación de residuos peligrosos y no peligrosos.



Realizamos de forma periódica el seguimiento de los mismos estableciendo límites críticos e implantación de acciones correctivas en caso de superarlos. Además disponemos de vehículos con motor Euro VI que garantizan la baja emisión de gases, por lo que les convierte en una alternativa más ecológica para viajar.

**Objetivos:** Dentro del Sistema de Gestión Ambiental, los objetivos del ejercicio en curso están centrados en:

- Reducir el coste por km en un 1% con respecto al año 2015
- Reducir el consumo de combustible en un 1% con respecto al año anterior
- Reducir el consumo de electricidad un 10% con respecto al año anterior
- Reducir el consumo de agua un 15% con respecto al año anterior
- Impartir formación ambiental
- Reducir la generación de residuos fluorescentes y lámparas de mercurio
- Mantener los valores de 2015 de residuos de restos de pintura, polvo de lijado, papel de enmascarar y envases aerosoles
- Reducir el consumo de combustible un 1% con respecto al año anterior
- Impartir formación ambiental
- Obtención de la certificación ISO 50001 de Eficiencia Energética.
- Obtención de la verificación ISO 14064 de Huella de Carbono.

#### *Seguimiento y medición de impactos*

*Porcentaje de recursos sobre el total de ingresos brutos destinados a campañas de sensibilización y formación medioambiental*

**Respuesta:** En 2015 se impartió formación ambiental a los trabajadores.

**Implantación:** Hemos realizado 2 cursos de Conducción Eficiente con 20 alumnos.

**Objetivos:** Calcular el porcentaje de recursos sobre el total de ingresos brutos destinados a estas campañas para el próximo ejercicio.

## PRINCIPIO 8

*Las entidades deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental*

#### *Diagnóstico*

*Indique se la entidad ha realizado un diagnóstico para analizar los riesgos y responsabilidades en materia medioambiental teniendo en cuenta el sector de actividad así como si la entidad tiene certificaciones medioambientales*

**Respuesta:** Sí

**Implantación:** Periódicamente realizamos una identificación y evaluación de riesgos ambientales derivados de la actividad normal y procedente de situaciones de emergencia. Además establecemos un control y seguimiento de estos riesgos que favorece la implantación de acciones correctivas en caso de producirse desviaciones frente a lo establecido. Todos los aspectos ambientales

identificados son controlados con independencia de su significancia, sin embargo existen aspectos ambientales significativos que llevan valores objetivo asociados.

Los aspectos ambientales significativos son:

- Consumo de combustible.
- Consumo eléctrico.
- Consumo de urea.
- Residuos peligrosos (fluorescentes y lámparas de mercurio, sepiolita, restos de pintura, polvo de lijado, papel de enmascarar, envases de aerosoles, envases contaminados plásticos y metálicos.
- Derrames en carretera.
- Vertidos.

**Objetivos:** Para aspectos ambientales significativos establecemos objetivos de mejora anuales cuyo cumplimiento se evalúa periódicamente y se llevan a cabo acciones correctivas en caso de incumplimiento.

### *Política*

*Indique se la entidad ha posee una política medioambiental, ya sea independiente o integrada dentro de otra*

**Respuesta:** Sí

**Implantación:** Disponemos de una política Ambiental (integrada con la Política de Calidad y Seguridad) que es comunicada interna y externamente y que cumple los requisitos establecidos por ISO 14001.

Hemos integrado en la política establecida por la Dirección en el Sistema de Gestión, los aspectos referidos a la eficiencia energética de la norma ISO 50001.

### *Acciones*

*¿Dispone su entidad de alguna acción concreta en relación a este principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, describirla.*

**Respuesta:** Sí

**Implantación:** Se han realizado simulacros de emergencia de incendio y derrame en taller para verificar la efectividad de las acciones propuestas y el conocimiento por parte del personal de las actuaciones de emergencia incluidas en el plan de emergencias.

Se ha impartido formación en medioambiente para la totalidad de personal de taller, para mejorar la gestión de residuos.

### *Seguimiento y medición de impactos*

*Indique si la entidad dispone de unos objetivos medioambientales cuantificables y metas para toda la compañía*

**Respuesta:** Sí

**Implantación:** Dentro del Sistema de Gestión Ambiental, los objetivos están centrados en

- Reducir el coste por km en un 1% con respecto al año 2015
- Reducir el consumo de combustible en un 1% con respecto al año anterior
- Reducir el consumo de electricidad un 10% con respecto al año anterior
- Reducir el consumo de agua un 15% con respecto al año anterior
- Impartir formación ambiental
- Reducir la generación de residuos fluorescentes y lámparas de mercurio
- Mantener los valores de 2015 de residuos de restos de pintura, polvo de lijado, papel de enmascarar y envases aerosoles
- Reducir el consumo de combustible un 1% con respecto al año anterior.
- Incrementar la flota, para el año 2017, con vehículos híbridos.

*Porcentaje de Proveedores y subcontratas de bienes y/o servicios con sistemas de gestión medioambiental implantados por ISO*

**Respuesta:** 53,17%

**Implantación:** Aseguramos compartir una cultura del cuidado del medioambiente con nuestros proveedores y subcontratas mediante la publicación de la Carta de Compromiso Ambiental a través de la que los proveedores se comprometen a cumplir la Política de Calidad de la organización durante los trabajos realizados, así mismo parte de nuestros proveedores cuentan con certificación ISO 14001.

**Objetivos:** Analizar el porcentaje de proveedores y subcontratas con sistemas de gestión medioambiental implantados por ISO.

## PRINCIPIO 9

*Las entidades deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente*

### *Acciones*

*¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este principio que se haya llevado a cabo durante el último ejercicio?  
En caso afirmativo, descríbala.*

**Respuesta:** Sí

**Implantación:** Se han aplicado medidas de fomento de las nuevas tecnologías. Así, el uso del correo electrónico y medios de almacenamiento digitales como DVDs y pen drives han reducido enormemente la cantidad de papel y tinta de impresoras.

En otro campo, se ha mantenido en el último periodo el reciclaje de toda el agua consumida en los lavados de vehículos gracias a la implantación de centrales que logran porcentajes de reutilización cercanos al 90%.

En lo que afecta a los vehículos directamente, se prioriza la compra de modelos eficientes, es decir, aquellos que presentan menor consumo a la par que cumplan las mejores normas de emisión Euro,

Se ha implantado la norma ISO 14064 de Huella de Carbono con el fin de llevar un seguimiento del gasto del combustible

En lo relativo a consumo energético se ha implantado y certificado la norma ISO 50001 con el fin de lograr una mayor eficacia energética.

### *Seguimiento y Medición de Impactos*

Numero de estudios, informes desarrollados en el año para aumentar la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente y mejorar la eficiencia energética

**Respuesta:** 0

**Implantación:** Si bien se han llevado a cabo acciones relacionadas con la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente como uso de Pen-drives, acciones encaminadas al ahorro de consumo de combustible y se han realizado mediciones de su implantación a través de indicadores y del cumplimiento de objetivos asociados no se han desarrollado informes.

Inversión Financiera, sobre el total de ingresos brutos, en el año actual para el desarrollo y la divulgación de tecnologías que no sean agresivas con el medio ambiente

**Respuesta:** Durante el último periodo hemos destinado recursos para el desarrollo y divulgación de tecnologías no agresivas con el medio ambiente.

Se ha realizado la renovación de la flota, utilización de Adblue para la reducción del consumo de combustible.

**Implantación:** La inversión financiera asociada al desarrollo de estas prácticas ha sido del 7% sobre el total de ingresos brutos.



## PRINCIPIO 10

*Las entidades deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno*

### **Diagnóstico**

Indique si la entidad realiza un diagnóstico para conocer las áreas de mayor riesgo de forma interna en su organización y en su sector de actividad. Indique los riesgos.

**Respuesta:** No

**Implantación:** Trabajamos con Entidades Públicas, sometidas a la contratación por concurso público, por lo cual, se cumple con la legalidad vigente en material de contratación pública, no actuando bajo esas prácticas ilícitas.

En las sociedades se realizan Auditorías Contables periódicas conforme a la Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo.

### **Políticas**

Indique si la entidad posee una política definida contra la corrupción, la extorsión y el blanqueo de capitales

**Respuesta:** No

**Implantación:** Si bien no existe una Política definida contra la corrupción, extorsión y blanqueo de capitales la organización realiza auditorías independientes y están adaptadas a la Ley 10/2010 de prevención de blanqueo de capitales y de financiación del terrorismo.

¿Incluye la política de la entidad controles y procedimientos en referencia a regalos, invitaciones y gastos empresariales incluyendo los límites y canales de información a los mismos?

**Respuesta:** No

**Implantación:** Esta información no está reflejada de forma explícita en los manuales y procedimientos de la organización. Si bien se ha considerado la documentación y difusión de esta información dentro de la organización como área de mejora derivada de la evaluación Madrid excelente.