

INFORME DE SOSTENIBILIDAD



Algo más que llegar

Algo más que llegar



1. Carta de la dirección	4	10. Entregados a nuestro equipo	36
2. 25 aniversario	6	10.1 Democracia interna	36
3. Redyser en cifras	8	10.2 Perfil de la plantilla	30
4. Cultura empresarial	10	10.3 Formación laboral	32
5. Servicios	12	10.4 Satisfacción laboral	34
6. Modelo de gestión	14	11. Entregados a la sociedad	36
6.1 Resultados económicos	16	11.1 Envíos solidarios	36
6.2 Premios y certificaciones en 2016	16	11.2 Comprometidos con la formación	38
7. Redyser responsable	18	11.4 Juntos somos más	39
7.1 Diálogo con grupos de interés	18	11.5 Impulsamos el diálogo sectorial	40
8. Clientes satisfechos	24	12. Retos de futuro	42
9. Nos mueve el medio ambiente	26	12.1 Nuestros objetivos	42
9.1 Eficiencia energética	26	13. Acerca de este informe	43
9.2 Kilómetros verdes	27		
9.3 Movilidad sostenible	27		



CARTA DE LA DIRECCIÓN

Redyser ha cumplido 25 años renovando su compromiso con la Responsabilidad Social y apostando por el crecimiento sostenible. Así, durante 2016, nuestra facturación ha aumentado un 17% hasta alcanzar los 43,2 millones de euros, los envíos nacionales e internacionales se han incrementado un 30% hasta los 11 millones y las entregas de e-commerce han ascendido un 60%.

Precisamente, Redyser ha reforzado sus servicios para el e-commerce potenciando el servicio entrega a la carta y activando nuevas líneas como recogida en domingo y la recogida a la carta.

Ha puesto en marcha dos nuevas cintas clasificadoras en Madrid y Barcelona, y cuenta ya con más de 3.500 puntos de cercanía en toda España, donde el destinatario puede acudir a recoger su paquete.

En el terreno ambiental, seguimos volcados con la movilidad sostenible. Así, durante el 2016 el equipo ciclista Valverde Team se ha sumado a nuestra iniciativa Kilómetros Verdes, compensándose así el CO₂ de los 50.000 km recorridos tanto por la logística que acompaña a los ciclistas en sus competiciones como los cubiertos por los ciclistas durante las mismas.



En 2016 también hemos abierto una agencia ecológica en Vigo, que se suma a las que ya disponemos en Gandía, Murcia, Barcelona y Valencia, reforzando así nuestra apuesta por el reparto ecológico.

Durante este periodo, hemos reafirmado nuestro compromiso social y solidario, como demuestra nuestro apoyo a la ONG Lucha con Leo, ayudando a recaudar 35.000 euros para la misma.

Además, nuestro compromiso con los 10 Principios de Pacto Mundial y los Objetivos de Desarrollo Sostenible, seguirán marcando nuestra estrategia.

Seguiremos este sendero del crecimiento sostenible basado en la Responsabilidad Social y el apoyo al desarrollo humano.

Francisco Toledo

Director General



25 ANIVERSARIO

En 2016, Redyser ha celebrado sus bodas de plata rodeada de más de 2.500 clientes, más de 240 empleados y más de 200 agencias repartidas por toda la geografía nacional. Lo que empezó siendo una pequeña empresa familiar murciana se ha convertido en una de las empresas de transporte líder a nivel nacional.

Con motivo de este 25 aniversario, Redyser ha organizado una serie de acciones dirigidas a premiar la fidelidad de clientes y plantilla. Así, el pasado verano, la compañía sorteó entre sus trabajadores dos cruceros por el Mediterráneo y en octubre se llevó a cabo una cena de gala para celebrar es cuarto de siglo.

+ de 2.500 clientes

+ de 240 empleados

+ de 200 agencias

“Con la calidad de nuestro servicio y las ganas que tenemos de trabajar y seguir hacia adelante, llegaremos a los 50 años con la misma motivación que nos caracteriza”

Juan Moreno
presidente de Redyser

REDYSER EN CIFRAS

25

aniversario

- 25 aniversario
- 248 empleados
- Más de 200 agencias
- Más de 3.500 puntos de cercanía
- 11 millones de envíos (un 30% + que en 2015)
- Envíos e-commerce: +60% respecto 2015
- Nuevos servicios:
 - Recogida en domingo
 - Recogida a la carta
- Facturación: 43,2 millones de euros (17% + que en 2015)
- Integración de Emakers, especializada en última milla
- Tres nuevas plataformas:
 - A Coruña (800m2)
 - Granada (600m2)
 - Valladolid (580 m2)
- Nueva agencia ecológica en Vigo
- 2 nuevas cintas transportadoras en Madrid y Barcelona
- Valverde Team se suma a Kilómetros Verdes: 50.000 km compensados
- Ayuda a recaudar 35.000 euros para la ONG Lucha con Leo
- Reconocimiento por su compromiso contra el VIH en España

3 nuevas plataformas

+ de 3.500 puntos de cercanía

Envíos e-commerce: +60% que en 2015

248

empleados

11

millones de envíos
(un 30% + que en 2015)



CULTURA EMPRESARIAL

Nuestra 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.

Nuestra VISIÓN

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



Nuestros 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.
- **MEJORA CONTÍNUA:** Cometemos errores pero apostamos por aprender y superarlos. Queremos ser mejores cada día.
- **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.



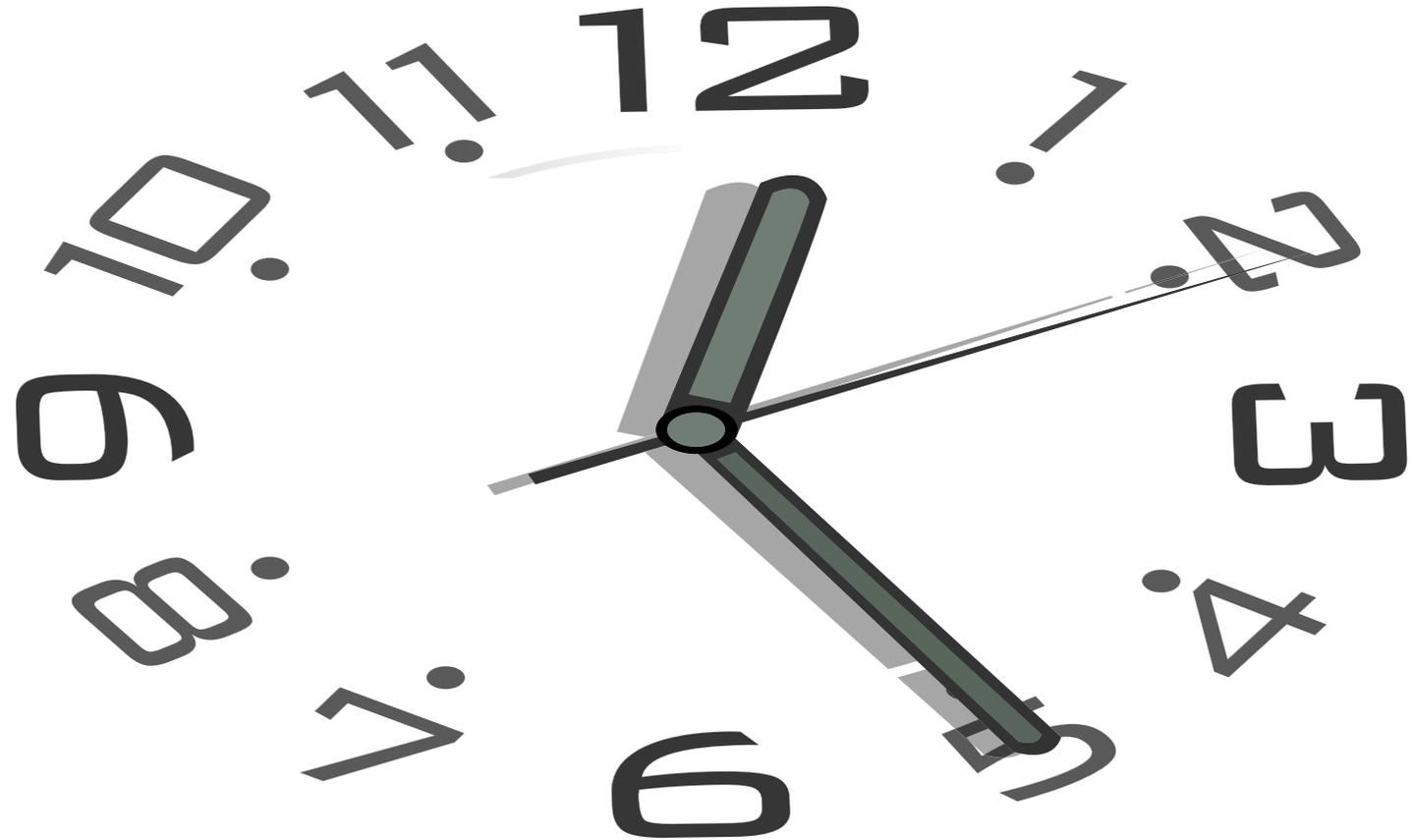
SERVICIOS

Transporte NACIONAL

- Redyser Entrega en el mismo día
- Redyser 10:30
- Redyser 14:00
- Redyser 24 horas
- Redyser 48 / 72 horas masivo
- Redyser Óptica
- Valija empresarial
- Servicio SOMOS
- Correspondencia
- Carta ordinaria
- Ahorra con packs prepagados
- Soluciones complementarias: Cambios / Retornos
- Otros servicios:
 - Exclusivo directos
 - Masivos Marketing
 - Trámites y gestiones
 - Mercancía asegurada

Transporte INTERNACIONAL

- Servicio Courier Internacional
- Servicio Urgente de Carretera
- Servicio Carga Aérea
- Servicio de Grupaje



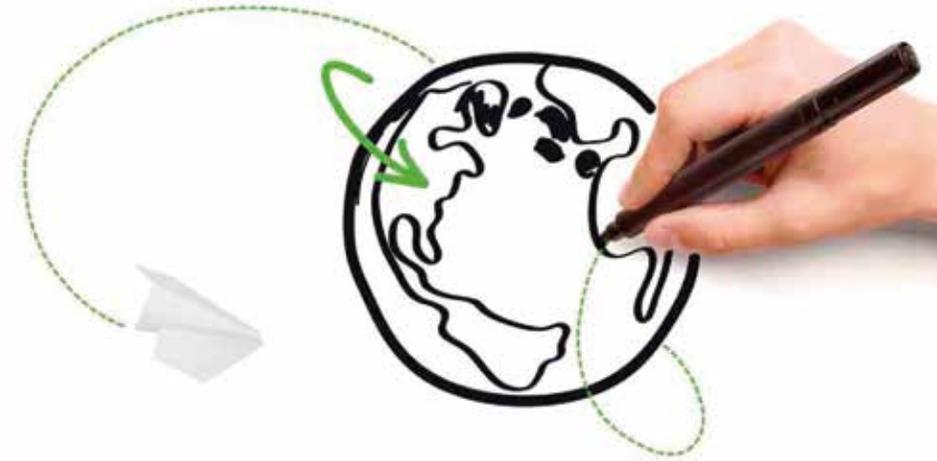
E-commerce

• E-CASA

- **PUNTOS DE CERCANÍA:** cada vez más se prefiere recoger la mercancía en una oficina de la empresa de mensajería o bien en un establecimiento de paso, cerca del trabajo o del domicilio habitual.

Redyser cuenta con más de 3.500 puntos de cercanía repartidos por toda España, donde el destinatario puede acudir a recoger su paquete. El acuerdo de la compañía de transporte con la red de puntos Kiala, con supermercados Día y con Celeritas, así como las propias agencias de Redyser (más de 200), son los establecimientos que cuentan con estos Puntos de Cercanía Redyser.

- **RECOGIDA EN DOMINGO:** a través de este servicio, Redyser recoge los paquetes en las instalaciones del cliente durante el fin de semana, para proceder así a la entrega durante el mismo lunes.
- **RECOGIDA A LA CARTA:** a través de este servicio, el destinatario puede decirle al repartidor dónde tiene que recoger el paquete, en qué franja horaria, qué día o incluso indicarle que lo ha dejado para recoger en uno de los más de 3.500 puntos de cercanía Redyser.



Entrega a la carta

Es el servicio de transporte más flexible del mercado. El destinatario puede conocer la trazabilidad de su pedido en cualquier momento y cambiar las condiciones de la entrega hasta que el paquete esté en sus manos: fecha, dirección, solicitar un horario preferente, desviar a un punto de cercanía Redyser y hasta contactar con el repartidor.

MODELO DE GESTIÓN

Los pilares del Modelo de Gestión de Redyser son:

Flexibilidad

Innovación

Orientación al cliente

Experiencia en la gestión





El Modelo de Gestión de Redyser se centra especialmente en las personas, profesionales seleccionados mediante procesos transparentes, igualitarios y no discriminatorios, a los que se les imparte una formación continua en el sector del transporte urgente y en competencias transversales para estar a la orden del día y cumplir con los más altos estándares de calidad y servicio.

Otro de los pilares del Modelo de Gestión de Redyser es la constante innovación, sobre todo en la oferta de servicios integrados en la logística, lo que le permite ofrecer la mejor solución a los clientes.

El compromiso social también forma parte de su cultura, pues adecúa su visión a la sensibilidad local, adaptando los servicios a las necesidades y particularidades de cada mercado.

En este sentido, promueve las mejores prácticas, poniendo a disposición de todos sus grupos de interés las herramientas y el conocimiento para desarrollar y mejorar su actividad.

Por todo ello, el compromiso con la RSE es transversal en Redyser, pues forma parte de la estrategia empresarial con el objetivo de garantizar la sostenibilidad de la empresa:

Responsabilidad

Excelencia

Dinamismo

aYuda

aSesoramiento

Equipo

tRansparencia

6.1. RESULTADOS ECONÓMICOS

Redyser ha logrado aumentar su facturación un 17% durante 2016 hasta alcanzar los 43,2 millones de euros.

En este periodo, la compañía ha gestionado más de 11 millones de envíos nacionales e internacionales, lo que supone un 30% más que en 2015. Sólo en e-commerce, las expediciones se han incrementado en un 60% respecto al ejercicio anterior. Durante el mes de noviembre, y principalmente en el fin de semana del Black Friday, Redyser vio incrementadas sus expediciones hasta en un 44% respecto al mes anterior.

De hecho, durante 2016, Redyser ha iniciado el proceso de integración de Emakers, empresa especializada en entregas e-commerce de última milla. Esta integración supondrá la mejora de las entregas para e-commerce. En este periodo, la inversión total de la compañía ha superado los 1,32 millones de euros, correspondiendo más de 750.000 euros a inversiones tecnológicas.

6.2. PREMIOS Y CERTIFICACIONES 2016

- Certificación de calidad por AENOR en la norma ISO 9001/2000.
- Certificación de gestión ambiental por AENOR en la norma ISO 14001.
- Reconocimiento por su compromiso contra el VIH en España durante 2015, en calidad de 'Empresa Responsable con el VIH y el Sida en España', una iniciativa de Federación Trabajando en Positivo. Redyser fue la primera empresa en adherirse al proyecto.

AÑO	FACTURACIÓN
2011	30,16 M €
2012	32,29 M €
2013	32,39 M €
2014	33,90 M €
2015	37,55 M €
2016	43,2 M € (+17%)



INVERSIONES 2016	
Totales	1.320.194,14 €
Tecnológicas	750.391,41 €



Expansión de redyser en 2016

- Apertura de tres nuevas plataformas: A Coruña (800m²), Granada (600m²) y Valladolid (580 m²)
- 2 nuevas cintas clasificadoras:
 - Centro de Clasificación de Coslada (Madrid): 59 salidas y 7.000 paquetes por hora.
 - Hub de Barcelona: 22 salidas y 3.500 paquetes por hora.



REDYSER RESPONSABLE

Redyser tiene una consolidada política en Responsabilidad Social. La compañía contribuye con su actividad al desarrollo de bienestar económico, social y medio ambiental de los lugares en los que la compañía está presente.

Redyser está adherida desde 2009 al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, basado en la lucha contra la corrupción, el respeto a los derechos humanos y laborales, y la protección del medio ambiente.

A través de esta adhesión, establece un marco de trabajo que se proyecta en:

- Propiciar el diálogo con sus clientes.
- Vehicular el conocimiento de la empresa, de sus clientes y de iniciativas solidarias a través de sus sistemas de información, mediante los que también divulga la RSE, la cultura y el deporte.
- Impulsar la formación, la diversidad, la igualdad de oportunidades y la conciliación.

CÓDIGO ÉTICO

En el año 2017, dentro de su política de *Compliance*, Redyser desarrollará un Código Ético que pretende recoger los aspectos más relevantes en este ámbito. Dicho Código Ético se hará público a los grupos de interés en el último trimestre del año 2017.

7.1. DIÁLOGO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

Redyser promueve una comunicación proactiva y transparente con sus grupos de interés, de cara a conocer sus expectativas y emplear esa valiosa información en sus procesos de mejora continua.

Para ello, establece distintos formatos de diálogo con cada uno de sus grupos de interés, clasificados según su prioridad:

Máxima influencia

- Clientes A y B
- Empleados
- Agencias
- Socios

Influencia eventual

- Clientes C y D
- Competencia
- Tercer Sector
- Proveedores
- Destinatarios

Competencia esporádica

- Universidad
- Medios de comunicación
- Administración Pública





CANALES DE COMUNICACIÓN CON GRUPOS DE INTERÉS Y FRECUENCIA:

Clientes

Encuestas de satisfacción, reuniones periódicas, atención al cliente y redes sociales:



RedyserTransporte



@RedyserResponde



redyser-transporte

Empleados

Reuniones, encuentros informales y encuesta de compromiso

Agencias

Reuniones con Dirección General y con Dirección Territorial

Competencia

Foros de trabajo sectoriales

ONG

Asistencia a reuniones de trabajo

Destinatarios

Encuesta de valoración envíos entrega a la carta

Universidad

Colaboración con diverso estudios y Máster

Estudio de Materialidad

Un estudio de materialidad permite conocer los aspectos de Responsabilidad Social y Sostenibilidad considerados más relevantes tanto para los grupos de interés externos como los internos. De esta manera, las memorias de sostenibilidad pueden centrarse en los aspectos considerados prioritarios, tal y como apunta la guía G4 de GRI. “El conjunto de asuntos que las organizaciones podrían incluir en sus memorias es muy amplio. Son relevantes aquellos asuntos que pueden resultar razonablemente importantes porque ponen de manifiesto los efectos económicos, ambientales y sociales de la organización, o bien porque influyen significativamente en las decisiones de los grupos de interés y, por tanto, posiblemente merecen figurar en la memoria. La materialidad de un asunto determina, por tanto, si merece ser incluido en la memoria. Aunque no todos los aspectos materiales tienen la misma importancia, el hincapié que se hace en la memoria sobre cada aspecto, refleja el nivel de prioridad de cada uno de ellos”, apunta la versión G4 de GRI.

“Para determinar si un aspecto es material, deben combinarse factores internos y externos como la misión general y la estrategia competitiva de la organización, las preocupaciones expresadas directamente por los grupos de interés, las expectativas sociales de mayor alcance y la influencia de la organización en las entidades productoras (por ejemplo, la cadena de suministro) o consumidoras (por ejemplo, los clientes)”, añade.

La versión G4 de GRI establece además que “la organización ha de indicar cuáles son sus grupos de interés y explicar cómo ha respondido a sus expectativas e intereses razonables. Entre los grupos de interés están aquellos que forman parte de la organización y otros con los que se mantienen relaciones diversas. Las expectativas y los intereses razonables de los grupos de interés son una referencia básica para muchas de las decisiones que se toman al elaborar la memoria”.

Para determinar los asuntos materiales de la presente memoria, Redyser ha llevado a cabo un estudio de materialidad entre sus grupos de interés internos (empleados, agencias...) y externos (clientes, proveedores, universidades...) a través de una encuesta en la que se preguntaba cuáles son los aspectos de RSE y Sostenibilidad más relevantes para Redyser de entre un total de 31 indicadores. Los encuestados debían puntuar cada indicador del 1 al 5. Estas puntuaciones han dado como resultado el siguiente gráfico de materialidad:



- 1 Buen Gobierno
- 2 Código ético o de conducta
- 3 Medidas anticorrupción
- 4 Integración de la RSE en el modelo de negocio
- 5 Diálogo con los grupos de interés
- 6 Transparencia
- 7 Gestión de riesgos
- 8 Cumplimiento normativo
- 9 Respeto de los derechos humanos
- 10 Sueldos dignos
- 11 Estabilidad laboral
- 12 Libertad de afiliación y derecho a la negociación colectiva
- 13 Seguridad y salud laboral
- 14 Formación laboral
- 15 Igualdad laboral
- 16 Respeto a la diversidad
- 17 Conciliación entre vida laboral y personal
- 18 Minimización del uso de materiales y reciclaje
- 19 Eficiencia energética
- 20 Gestión sostenible del agua
- 21 Reducción y compensación de emisiones
- 22 Gestión de residuos
- 23 Biodiversidad
- 24 Movilidad sostenible
- 25 Logística inversa
- 26 Marketing y publicidad responsable
- 27 Seguridad y salud del cliente
- 28 Privacidad del cliente
- 29 Selección de proveedores con criterios sociales y ambientales
- 30 Voluntariado corporativo
- 31 Acciones solidarias

Los aspectos de Responsabilidad Social y Sostenibilidad considerados primordiales para Redyser -es decir, los más relevantes tanto para la empresa como para sus grupos de interés- han sido los siguientes:

Buen gobierno
Código ético o de conducta
Respeto de los derechos humanos
Privacidad del cliente

En consecuencia, Redyser informa sobre estos indicadores relevantes en el presente informe, como pone de relieve el siguiente cuadro:

Aspectos prioritarios según el estudio de materialidad

Buen gobierno

Código ético

Respeto por los derechos humanos

Privacidad del cliente

Capítulo correspondiente en el presente informe

6. Modelo de gestión (pags. 14 y 15)

7. Redyser responsable (pag. 18)

10.1 Democracia interna (pag. 29)

7. Redyser responsable (pag. 18)

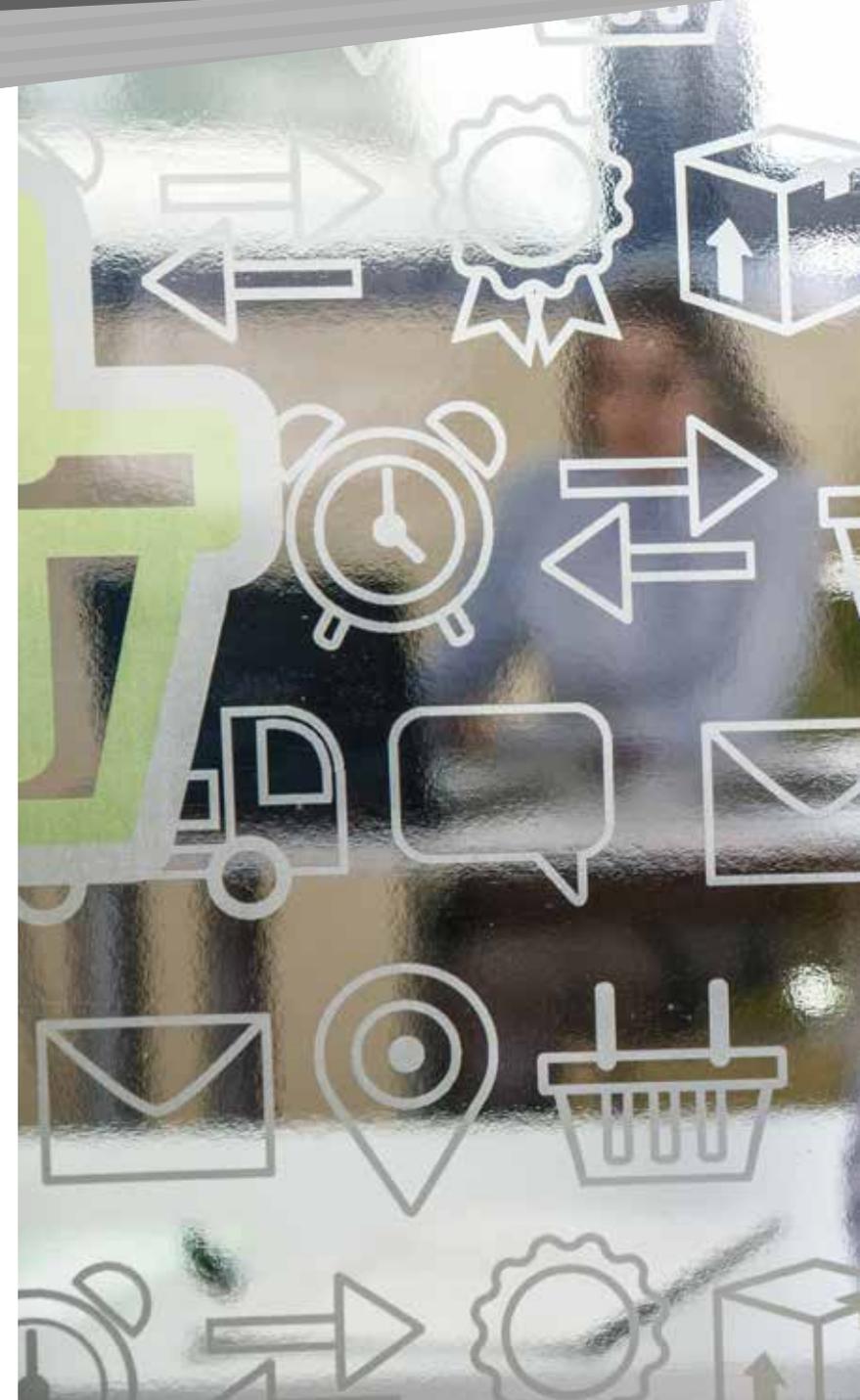
7. Redyser responsable (pag. 18)

10.2 Perfil de la plantilla (pags. 30 y 31)

10.4 Satisfacción laboral (pags. 34 y 35)

11. Entregados a la sociedad (pags 36-42)

8. Clientes satisfechos (pag. 24)



CLIENTES SATISFECHOS

Redyser busca la excelencia en el trato con el cliente. De hecho, cuenta con un equipo de más de 30 personas encargadas de recibir las solicitudes y demandas de los clientes y destinatarios de los envíos de Redyser.

Este servicio de atención se estructura de la siguiente forma:

Canal Primera Línea (Nivel 1)
Se atienden las llamadas de las personas que contactan con Redyser.

Canal Reclamaciones (Nivel 2)
Se resuelven las incidencias y peticiones de los clientes.

Canal VIP (Nivel 3)
Se realiza una atención especializada al colectivo de clientes VIP de Redyser.

Redyser ofrece a sus clientes un amplio abanico de canales de comunicación. Además del tradicional servicio de llamada telefónica, dispone de información a través de la web, email, chat y el servicio a través de la aplicación de mensajería whatsapp.

Mediante estos canales, se han llevado a cabo durante 2016 más de 608.600 gestiones, con un nivel de calidad superior al 95%.

A partir de septiembre de 2016, Redyser ha realizado un cambio en la gestión de los clientes, diferenciando a los clientes directos y a los destinatarios, de manera que se pueda dar un trato más especial a los clientes de Redyser con una atención más personalizada.

PRIVACIDAD DEL CLIENTE

Redyser garantiza la privacidad del cliente a través de una estricta aplicación de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal. Dicha aplicación se hace extensible a todo el personal interno como externo (proveedores y agencias).

Además, dispone de una red de comunicaciones VPN con CPD en espejo (uno interno y otro externo) que garantiza la seguridad de los datos que se manejan así como su privacidad.

SERVICIO ATENCIÓN AL CLIENTE (ATC)

Total gestiones ATC

2013	2014	2015	2016
367.150	510.334	670.453	608.638

% calidad ATC

2013	2014	2015	2016
97,22%	97,96%	97,24%	95,44%

Servicio de digitalización
Se digitalizan las pruebas de entrega de los envíos para subirlas a la web de Redyser y el cliente puede tener acceso a ellas en 24 horas.





ENCUESTA SATISFACCIÓN

CLIENTES (PUNTUACIÓN DEL 1 AL 5)

ÍNDICE SATISFACCIÓN EQUIPO COMERCIAL

2016	2015	2014	2013	2012	2011
3,19	3,28	3,83	3,71	3,94	3,56

ÍNDICE SATISFACCIÓN COMPROMISO

2016	2015	2014	2013	2012	2011
3,46	3,55	4,13	3,95	4,34	4,92

ÍNDICE SATISFACCIÓN SOBRE RESOLUCIÓN INCIDENCIAS

2016	2015	2014	2013	2012	2011
3,50	3,24	3,95	3,8	4,18	3,52

ÍNDICE SATISFACCIÓN ATENCIÓN AL CLIENTE

2016	2015	2014	2013	2012	2011
3,54	3,31	4,17	4,07	4,4	3,63

ÍNDICE SATISFACCIÓN IMAGEN DE REDYSER

2016	2015	2014	2013	2012	2011
2,88	3,70	4,03	3,7	4,09	3,67

ÍNDICE SATISFACCIÓN SERVICIO

2016	2015	2014	2013	2012	2011
3,44	3,33	4,09	3,75	4,31	3,87

PUNTUACIÓN GLOBAL

2016	2015	2014	2013	2012	2011
3,33	3,46	4,03	3,86	4,24	3,86

Entrega a la Carta

En 2016, Redyser ha puesto en marcha un sistema de envío de encuestas para los destinatarios de envíos B2C a través de su servicio Entrega a la Carta. En el momento en que el conductor confirma la entrega de un envío de estas características, el destinatario recibe una encuesta donde se le pide que valore de 1 a 5 dos ítems: el servicio de Redyser y el repartidor que le ha entregado el envío. Los resultados obtenidos durante 2016, están muy por encima del objetivo marcado de 4 sobre 5.

Redyser también ha introducido durante este periodo un indicador que valora la calidad del servicio. Por un lado, la entrega efectiva, que mide los envíos entregados a destinatario al día siguiente hábil desde su recogida. Por otro lado, el intento de entrega es el porcentaje de envíos que realiza el primer intento de entrega al día siguiente hábil de la recogida.

En 2016, los usuarios han valorado el servicio de Entrega a la Carta de Redyser con un 4,54 sobre 5 y al repartidor con un 4,56 sobre 5 a través de más 626.000 encuestas recibidas

INDICADORES DE CALIDAD DE SERVICIO

VALORACION DEL SERVICIO (del 1 al 5)

2015 4,52 2016 4,54

VALORACION DEL REPARTIDOR (de 1 a 5)

2015 4,52 2016 4,56

Nº RESPUESTAS RECIBIDAS

2015 101.200 2016 626.067

ENTREGA EFECTIVA INTENTO ENTREGA

2016 > 85,40% 2016 > 89,94%

PUNTUACIÓN INFORME DE SOSTENIBILIDAD

PUNTUACIÓN	% INFORME 2014	% INFORME 2015
1	0%	0%
2	4%	2%
3	4%	6%
4	50%	37%
5	42%	55%

Nivel de satisfacción respecto al Informe de Sostenibilidad

Desde 2011, Redyser viene publicando anualmente y de manera ininterrumpida su Informe de Sostenibilidad. Desde 2013, la compañía difunde una encuesta para recabar la opinión de sus grupos de interés respecto a este documento. De hecho, el 92% de los lectores han puntuado tanto el Informe de Sostenibilidad 2014 como el correspondiente a 2015 con un 4 o un 5 sobre un total de 5. Así, el porcentaje de lectores que dan la máxima puntuación ha aumentado 13 puntos porcentuales hasta situarse en un 55% respecto al Informe de 2014.

NOS MUEVE EL MEDIO AMBIENTE

La Política de Calidad y Medio Ambiente de Redyser establece que la compañía “pretende ser líder en el sector del transporte urgente y la logística en todo el territorio nacional intentando que los impactos medioambientales de sus servicios no causen ningún perjuicio a la sociedad y al medio ambiente, a través de la prevención de la contaminación”.

“Para Redyser lo más importante son las personas, la calidad, y el medio ambiente. Redyser es consciente de su influencia sobre agua, suelo y aire, y de su valor social”, añade.

Todas las franquicias de Redyser están certificadas según la norma ISO 9001



9.1 EFICIENCIA ENERGÉTICA

Redyser promueve la eficiencia energética a través de diferentes medidas como la optimización de las rutas, el uso de consumibles o la implantación del sistema de microleds.

COMBUSTIBLE TOTAL

2012	2013	2014	2015	2016
195.323,74	70.252,15	69.602,98	51.557,66	91.716,38

ELECTRICO (Kwh)

2012	2013	2014	2015	2016
170.081,00	159.589,00	150.511,00	149.105	148.160,77

AGUA (m3)

2012	2013	2014	2015	2016
624,00	456,00	380,00	528	887

Papel oficinas (Tn)

2012	2013	2014	2015	2016
12,17	3,25	5,72	3,17	5,23

Toner (kg)

2012	2013	2014	2015	2016
65,00	60,00	43,00	18,00	81

Carton (tn)

2012	2013	2014	2015	2016
2.178,00	239,00	176,80	115,10	194,32

Film estirable (tn)

2012	2013	2014	2015	2016
9.506,00	1.062,00	1.098,00	912,00	2.826

Compensación emisiones (tm)

2012	2013	2014	2015	2016
-	-	97,22	65,73	74,6

9.2 KILÓMETROS VERDES

El programa Km Verdes engloba la responsabilidad medioambiental y la movilidad sostenible en una línea de acción que Redyser desarrolla como parte de su RSC: compensación de CO₂ mediante la plantación de árboles, difusión de las ventajas de la facturación electrónica, ampliación de su cuota con vehículos eléctricos, puesta en marcha de 'Miecored', la primera red de ecofranquicias en transporte...

La compensación se destina a los proyectos de sostenibilidad y mejora del medio ambiente que tiene en marcha la plataforma CeroCO₂, una iniciativa de ECODES.

En marzo, el conjunto ciclista Valverde Team anunció su participación en la iniciativa Kilómetros Verdes de Redyser. A lo largo de la temporada, se ha compensado el CO₂ de los 50.000 km recorridos tanto por la logística que acompaña a los ciclistas en sus competiciones como los cubiertos por los ciclistas durante las mismas, a modo de compensación simbólica.

Compensación emisiones (tm)*

2014	97,22
2015	65,73
2016	74,6

*Correspondientes a los kms realizados por los directivos en Redyser



El explorador Albert Bosch se ha convertido en embajador de Kilómetros Verdes a través del proyecto *World Nature Exploring* que impulsa junto a la fundación conservacionista *World Nature*. Esta expedición consta de cuatro grandes etapas por parajes naturales para promover el respeto por la biodiversidad y el medio ambiente. Todas las emisiones de CO₂ generadas por los transportes anexos a la aventura son compensadas por Kilómetros Verdes.

9.3 MOVILIDAD SOSTENIBLE

La movilidad sostenible es otro de los ejes de la política ambiental de Redyser. Así, en 2016, ha abierto una agencia ecológica en Vigo, que se suma a las que ya dispone en Gandía, Murcia, Barcelona y Valencia. Se trata de la primera ecofranquicia de la compañía en Galicia, para la que se ha escogido la tienda Cero Emisiones. La agencia facilita las entregas de última milla en el centro de la ciudad gracias a su flota de bicicletas eléctricas. Además, Redyser cuenta en otras plazas con coches eléctricos y vehículos ecológicos para realizar la distribución de paquetes, cartas y valijas empresarias en el centro de las ciudades.

Redyser emplea bicicletas eléctricas, coches eléctricos y vehículos ecológicos para reducir su huella de carbono y, a la vez, ayudar a sus clientes a ser más respetuosos con el medio ambiente

ENTREGADOS A NUESTRO EQUIPO

Las personas son el pilar de Redyser, las que la han convertido en una empresa flexible, transparente y cercana. Su equipo directivo representa a las 248 personas que componen la plantilla con vocación de servicio al cliente y está compuesto por:



**Juan
Moreno**
Presidente



**Francisco
Moreno**
Consejero



**Francisco
Toledo**
Dir. General



**José
Córdoba**
Dir. Financiero



**María
Dolores
García**
Dir. Administración
y Calidad



**Lucio
Fernández**
Dir.
Operaciones
y RRHH



**Mercedes
Sánchez**
Dir.
Atención al cliente



**Santiago
Córdoba**
Dir.
Informática

EL DIRECTOR FINANCIERO DE REDYSER, ENTRE LOS 100 MEJORES DE ESPAÑA

Por cuarto año consecutivo, José Córdoba, director financiero de Redyser, ha sido seleccionado entre los 100 mejores financieros de 2016 en España. El objetivo de estos premios, concedidos por la revista *Actualidad Económica*, es reconocer la figura del responsable financiero en las empresas, crucial para el progreso de las compañías en un escenario de constante cambio debido a las nuevas tecnologías.

“Es un honor volver a recibir esta distinción que reconoce nuestro trabajo dentro de las empresas”, ha señalado José Córdoba.

10.1 DEMOCRACIA INTERNA

Redyser promueve una dirección participativa, transparente e integradora. Así, cuenta 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 Financiera, el Consejero y el Director Territorial Zona Centro.

El Comité Interdepartamental, cuyo objetivo principal 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 RRHH y RSE, la Dirección de Administración/Calidad y la Dirección de Marketing.



90%

de empleos fijos

10.2 PERFIL DE LA PLANTILLA

A 31 de diciembre de 2016, Redyser contaba con 248 empleados, de los cuales el 90% eran empleos fijos y el 85% trabajaban a jornada completa, lo que demuestra la apuesta de la compañía por la calidad y la estabilidad laboral. La compañía cuenta desde 2009 con un Plan de Igualdad, a través del cual trabaja diariamente 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.

La seguridad y salud laboral es otra de las prioridades de Redyser en su gestión de personas. Así, la tasa de absentismo se ha situado en 2,19, un 37% por debajo de la referencia del sector. Además, el 100% de las bajas por Contingencia Profesional (CP) han sido leves.

Por otra parte, en 2016 Redyser ha iniciado la negociación del convenio colectivo, estableciendo una comunicación constante y fluida con los representantes de los trabajadores. El objetivo es poder establecer unas condiciones adaptadas a las necesidades del sector y en las que los trabajadores de Redyser puedan alinear su retribución al desempeño de la compañía.

CONTRATACIONES

	CONTRATOS FIJOS	CONTRATOS EVENTUALES
Hombres	138	14
Mujeres	86	10
Total	224	24

JORNADAS

	JORNADA COMPLETA	JORNADA PARCIAL
Hombres	142	10
Mujeres	68	28
Total	210	38

POR GÉNERO

	2015		2016	
Total Hombres	145	60,67%	152	61,29%
Total Mujeres	94	39,33	96	38,71%

EDAD

Nº EMPLEADOS

Hasta 25	7
De 26 a 35	54
De 36 a 45	110
De 46 a 55	63
Más de 55	14
%menores 45 años	68,95%

POR CATEGORÍA

Alta Dirección	10
Mando Intermedio	26
Programador	4
Administrativo	66
Comercial	13
Personal base	129
TOTAL	248
Porcentaje Personal Base + Administrativo	78,63%



ABSENTISMO (%)

2010	0,48
2011	0,54
2012	0,45
2013	1,18
2014	2,93
2015	1,23
2016	2,19*

*Se incorpora un nuevo medidor proporcionado por la Mutua de Trabajo.

EXTRANJEROS

	2012	2013	2014	2015
nº extranjeros indefinidos / total trabajadores	5,60%	7,61%	5,26%	5,86%

DISCAPACITADOS

	2012	2013	2014	2015
nº discapacitados indefinidos / total plantilla	2%	2%	2,49%	2%

DIFERENCIA SALARIAL

	2015	2016
Ratio diferencia salarial entre nómina más alta y más baja	9,11	9,11

Absentismo laboral

37%

por debajo de la referencia

27%

de los procesos tienen una duración de menos de 5 días

Nivel de gravedad

LEVE

Apuesta por la estabilidad laboral: 85%
jornada completa

10.3 FORMACIÓN LABORAL

Para Redyser, la formación es una inversión y un apoyo esencial para la mejora de la calidad en el trabajo del personal de la empresa, así como un medio esencial para mejorar la competitividad y flexibilidad tanto en la empresa como en las personas que en ella trabajan.

Redyser ha realizado un estudio de necesidades formativas a todo su personal. A través de este análisis, se han determinado las áreas prioritarias:

Dirección por objetivos

Evaluación y mejora de la comunicación interna

Trabajo en equipo

Gestión y captación de nuevos clientes.

Cursos 2016

Trabajo en equipo

Innovación como hábito

Programa Iris2

Diseño Plan Estratégico

Liderazgo para el cambio

Atención al cliente en redes sociales

Comunicación y marketing en redes sociales

Máster en Dirección de Empresas de Transporte (2016-2017).

Lean Seis Sigma Green Belt.

Carretillas elevadoras

Manipulación de mercancías

Gestiona tu tiempo y mejora los resultados

Redyser realiza encuestas de satisfacción a los empleados participantes de estos cursos. Así, la valoración general se sitúa en el **4,12** de 5, situándose por encima del objetivo marcado de **4**. La opinión respecto al profesorado es de **4,40**, de los medios empleados, del **4,04**, y de los contenidos, del **3,92**.

FORMACIÓN

PERSONAS FORMADAS

2011	2012	2013	2014	2015	2016
87	74	83	149	357	214

INVERSIÓN

2011	2012	2013	2014	2015	2016
17.875,00€	20.745,00€	30.513,00€	53.664,00€	31.141,67€	18.145,00€

RATIO €/PERSONA

2011	2012	2013	2014	2015	2016
205,46€	280,34€	367,63€	360,16€	87,23€	84,79€

HORAS TOTALES

EQUIPO DIRECTIVO

2011	2012	2013	2014	2015	2016
462,5	70	332	900	244	28

ATC

2011	2012	2013	2014	2015	2016
120	120	91	144	175	10

COMERCIAL

2011	2012	2013	2014	2015	2016
80	9	0	279	1.301	0

ORGANIZACIÓN

2011	2012	2013	2014	2015	2016
48	35	124	277	2615	1.068

INFORMÁTICA

2011	2012	2013	2014	2015	2016
33	0	140	153	0	0

ADMINISTRACIÓN CENTRAL

2011	2012	2013	2014	2015	2016
145	0	192	0	15	224

TODOS

2011	2012	2013	2014	2015	2016
720	1008	736	0	0	0

TOTAL

2011	2012	2013	2014	2015	2016
1.608,5	1.242	1.615	1.753	4.350	1.330

VALORACION FORMACIÓN

	2011	2012	2013	2014	2015	2016
El curso	4,06	4,20	4,56	4,17	4,39	3,92
El profesor	4,20	4,45	4,68	4,42	4,43	4,40
Los medios	4,12	4,14	4,44	4,03	4,27	4,04
Total	4,13	4,26	4,56	4,21	4,36	4,12

La valoración general de la formación laboral se sitúa en el 4,12 de 5, situándose por encima del objetivo marcado de 4



10.4 SATISFACCIÓN LABORAL

Con motivo de su 25 aniversario, Redyser ha querido premiar la dedicación y esfuerzo diario de sus empleados y agencias con un sorteo de dos cruceros por el Mediterráneo.

Por otra parte, en la gala de celebración de este cuarto de siglo, se distinguió al mejor repartidor del año de Redyser, que recayó en Manuel Plaza, de la agencia de Sueca (Valencia). Este empleado, ha entregado durante 2016 más de 11.000 envíos y ha recibido la mayor puntuación (calificación excelente) por parte de los destinatarios, que pueden valorar el servicio de su repartidor a través de las encuestas de la web.

Por todo ello, Manuel Plaza ha obtenido el título de 'repartidor 10 del año' y en consecuencia la compañía lo ha premiado con 5.000 euros para él y 2.000 euros en especie para la agencia para la que trabaja.

'repartidor 10 del año'
Manuel Plaza

REPARTIDOR 10

DECALOGO DEL BUEN REPARTIDOR

- Los clientes tienen la llave de nuestro negocio. Si a ellos les va bien, a todos nos irá mejor. Trátales como te gustaría que te trataran a ti.
- Adopta una actitud COMERCIAL y ayuda a captar clientes. Ya sabes: ellos son la base de todo lo que hacemos.
- Tu trabajo es el eslabón que hace que todo encaje. En Redyser ERES LA PIEZA CLAVE. Actúa como el PROFESIONAL de alto nivel que sabemos que eres.
- Cuida tu imagen y la de tu vehículo. Un vehículo limpio y correctamente rotulado, y un repartidor amable y uniformado, MARCAN LA DIFERENCIA.
- Trata cada paquete como si fuera tuyo. Para alguien, su contenido es MUY IMPORTANTE.
- Planifícate antes de salir. Una buena hoja de ruta mejora la CALIDAD y reduce tus COSTES.
- Sácale partido a nuestra tecnología. Con Iris Route mejora un 20% la EFECTIVIDAD de las entregas y la EXPERIENCIA del cliente.
- Un paquete correctamente entregado es una misión completada con éxito. Es el objetivo alcanzado por el REPARTIDOR 10.
- Un repartidor con iniciativa que propone mejoras es un REPARTIDOR 10.
- Ser El REPARTIDOR 10 es tu objetivo y esto tiene RECOMPENSA.

¡Mejor Repartidor año!
5.000 € para ti + 2.000 euros para la agencia donde trabajas + el equivalente a 2.000 € al repartidor en cada una de las agencias que trabajan en la misma zona de entregas.

¡Mejor Repartidor del mes!
1.000 € para ti + el equivalente a 1.000 € al repartidor en cada una de las agencias que trabajan en la misma zona de entregas.

Redyser
Algo más que hacer

VALORACION CLIMA POR ÁREAS

ENTORNO DE TRABAJO

2008	2009	2010	2011	2012
2,53	2,6	2,81	2,89	2,73

MI JEFE

2008	2009	2010	2011	2012
3,12	3,23	3,16	3,41	3,13

MI ÁREA

2008	2009	2010	2011	2012
3,14	3,21	3,3	3,2	3,23

MI CARRERA

2008	2009	2010	2011	2012
2,71	2,61	2,74	2,73	2,71

MI EMPRESA

2008	2009	2010	2011	2012
2,99	2,99	2,89	2,84	2,85

Los empleados de Redyser puntúan el entorno de trabajo con un 3,12 sobre 4

EMPRESA

2014	2015	2016
2,99	2,79	2,79

C. AMBIENTALES

2014	2015	2016
3,24	3,06	3,01

CREATIVIDAD E INICIATIVA

2014	2015	2016
3,29	3,12	3,03

ENTORNO DE TRABAJO

2014	2015	2016
3,32	3,18	3,12

COMUNICACIÓN Y RSE

2014	2015	2016
3,11	3	2,88



ENTREGADOS A LA SOCIEDAD

Redyser idea servicios de compromiso mutuo y promociona proyectos de conciencia solidaria.

EQA. Empresas Que Ayudan

Es un ejemplo claro de las iniciativas que buscan crear sinergias entre diferentes grupos de interés. EQA es la primera central de compras solidaria enfocada al tercer sector y sustentada por las empresas partícipes al tiempo que fomenta el inicio de proyectos de RSE entre las pymes.

En EQA, las ONL contratan los servicios que necesitan a precios más competitivos y reducen gastos que pueden invertir en sus proyectos. A su vez, las empresas pasan de realizar un gasto de donación a conseguir un ingreso y además ganan en RSC.

11.1 ENVÍOS SOLIDARIOS

LUCHA CON LEO

En 2016, ha finalizado la campaña que inició en 2014 el padre de Leo, Benjamín Granados, para ayudar a su hijo, que padece fémur corto congénito. La ONG Lucha con Leo ha conseguido recaudar durante este tiempo más de **200.000 euros** con acciones de todo tipo, entre las que se encuentra la venta de tapones solidarios, para cubrir los gastos de la operación de Leo.

Durante estos años, Redyser ha colaborado con la parte logística de la campaña: transportar los tapones solidarios recolectados en las distintas ciudades españolas, lo que ha permitido recaudar **35.000 euros**.

SERVICIO SOMOS

Servicio especial de documentación y paquetería para entidades sin ánimo de lucro, sin importar su tamaño, con **descuentos de hasta el 50%** sobre la tarifa normal, coste cero en segundas entregas y reexpedición, y envío desde 4,54 euros.

RECOGIDA DE ALIMENTOS

Redyser ha colaborado un año más en la campaña de recogida de alimentos 'Tu kg de solidaridad' del Grupo Cooperativo Cajamar, que se llevó a cabo en Navidad. En concreto, Redyser fue la encargada de poner su flota de transporte a disposición de la causa. En total, la iniciativa consiguió recolectar más de cuatro toneladas de alimentos que se destinaron a la Federación Española de Bancos de Alimentos (FESBAL) y que ayudaron a unas **25.000 personas**.

CIRCUITO SOLIDARIO DE LA FUNDACIÓN DEL REAL MADRID
 Redyser patrocina el Circuito Solidario de la Fundación del **Real Madrid** de golf.

COPA INFINITI
 Redyser patrocina la **Copa Infiniti Javier Arana** que se celebró en el RACE de Madrid.

En 2016, Redyser ha realizado una aportación en especie de **26.503,41 euros** en transporte gratuito para entidades del tercer sector



EMPRESA RESPONSABLE CON EL VIH

En 2016 se celebró el Encuentro de 'Empresas Responsables con el VIH y el Sida en España', iniciativa puesta en marcha por la Federación Trabajando en Positivo y a la que Redyser está adherida desde sus comienzos en 2014. De hecho, fue la primera empresa española en adherirse a la iniciativa.



CIRCUITO ILUNION-OBJETIVO ST. ANDREWS
 El Circuito ILUNION-Objetivo St. Andrews cuenta con **Redyser** en todos sus envíos de material, siendo el encargado de transportar todo lo necesario para **preparar los torneos** de esta cita.



11.2 COMPROMETIDOS CON LA FORMACIÓN

CAMPUS PROMETE Redyser sigue apostando por el talento

en Campus Promete, un proyecto de Fundación Promete que busca motivar a los jóvenes de entre ocho y 18 años. Estos jóvenes proponen el desarrollo de un proyecto personal de cualquier tipo y son ayudados por expertos en cada materia. No son clases tradicionales, son talleres, charlas y jornadas en las que los futuros talentos se sienten libres de dejarse llevar por su conocimiento y experiencia.

Redyser es proveedor de transporte para los campus y traslada el material necesario entre los puntos en los que se celebra el evento. **En 2016, se han celebrado tres nuevas ediciones, en Madrid, La Rioja y Navarra.**

CONVENIO CEAC

CEAC y Redyser mantienen un **convenio de colaboración** que tiene como objetivo analizar y **mejorar el futuro** del sector del transporte y la logística.

Según los datos arrojados por ambas empresas, una de las necesidades del sector se concreta en la falta de **profesionales formados** y especializados en la gestión del transporte y la logística. Por ello, el acuerdo busca impulsar la cualificación por medio de la concienciación y el conocimiento en este sector.



11.3 JUNTOS SOMOS MÁS

DIRSE

Redyser consolida su compromiso con DIRSE (Asociación Española de Directivos de Responsabilidad Social) al convertirse **en socio protector** de la misma. Esto supone un aumento del compromiso de Redyser con la RSE a través del apoyo a sus profesionales.

Este apoyo de los socios protectores se centra en fomentar la **formación y la visibilidad** de los **dirses**, a nivel de empresa y sociedad, para incrementar su capacidad de influencia en las organizaciones y, por tanto, conseguir que la RSE sea cada vez más importante en la estrategia de las empresas.



11.4 IMPULSAMOS EL DIÁLOGO SECTORIAL



LA LOGÍSTICA EN EL E-COMMERCE'

El Centro Español de Logística (CEL) organizó el pasado 24 de mayo una jornada específica sobre 'La Logística en el E-commerce', en la que se dieron cita empresas del sector del transporte como Redyser y del sector tecnológico como Everis.



FRANQUIATLÁNTICO

Redyser estuvo presente en la XVI Edición del Salón de la Franquicia y los Negocios, FranquiAtlántico, que se celebró en Vigo el 26 y 27 de febrero. En el marco de este evento, presentó su modelo de franquicia más tradicional, así como el más ecológico.



CLUB ECOMMERCE SUMMIT 1T01

Por segundo año consecutivo, Redyser asistió a este evento, que reúne a importantes ecommerce con empresas de servicios y soluciones para ellas.

Redyser presentó su servicio estrella para el Ecommerce, Entrega a la Carta, en el que ya confían grandes tiendas online como PcComponentes, Casa del Libro o Juguetilandia, entre otras.





ELOGISTIC FORUM

El pasado 15 de junio, Redyser participó en el eLogistic Forum, organizado por DIR&GE en Madrid. La jornada reunió a los principales partners logísticos de España para exponer y debatir sobre sus soluciones en la cadena de suministro para el comercio electrónico. El encargado de presentar las soluciones Premium para e-commerce de Redyser fue David Muriello, comercial de la compañía en la zona de Cataluña.



EMPRESAS HACIA LA RSC

La II Jornada RSC de Castilla y León bajo el título 'Empresas hacia la RSC', celebrada en Valladolid el pasado 26 de mayo, analizó las ventajas de la Responsabilidad Social interna con los trabajadores. Lucio Hernández, director de Recursos Humanos, RSE y Operaciones de Redyser, participó en una de las mesas redondas.



MARKETING REFRESH DAY

Directivos de marketing y comunicación se reunieron en el *Marketing Refresh Day* organizado por la agencia Noved el pasado 30 de junio en Murcia. Lucio Fernández, director de Recursos Humanos, RSE y Operaciones de Redyser, participó en una de las mesas redondas de este evento.



FERIA INTERNACIONAL DE LA HABANA-FIHAV 2016

Redyser estuvo presente en la Feria Internacional de La Habana, FIHAV 2016, que se celebró en la capital cubana del 31 de octubre al 4 de noviembre. La participación en FIHAV 2016 supone para Redyser la apertura de una nueva puerta internacional y el contacto con otros mercados.

RETOS DE FUTURO

Los objetivos de RSC de Redyser están íntimamente relacionados con sus grupos de interés. Si bien el mantener la coherencia en la gestión con los valores y la filosofía de Redyser es un objetivo en sí mismo, en el aspecto de la transparencia sí que se marca un claro objetivo: publicar de forma anual su informe de sostenibilidad, adecuándolo a las exigencias de la guía G4 del GRI. La compañía entiende que este estándar es el más reconocido en cuanto a transparencia empresarial.

12.1 NUESTROS OBJETIVOS

MEDIOAMBIENTE

- Certificación en la **ISO 14064** de verificación voluntaria de emisiones para el **2017**.
- Seguir incorporando **Embajadores Verdes** y **compensando** las emisiones de **CO₂** de los directivos.

• Poner en marcha un sistema de **Mensajes Inteligente**, donde el cliente y destinatario tendrán más información (franja horaria y seguimiento en tiempo real) de sus envíos.

PROVEEDORES

- Seguir trabajando en el objetivo 2016: poner en marcha un **sistema de valoración** donde los proveedores puedan evaluar su relación con Redyser.

TERCER SECTOR

- Consolidar un **crecimiento del 25%** en el volumen de envíos bajo el paraguas del servicio **SOMOS** destinado a ONG.

EMPLEADOS

- Negociar un convenio colectivo de empresa que sirva para **mejorar la igualdad** interna, ligando el crecimiento salarial al crecimiento económico de la compañía.
- Establecer un **Plan Estratégico de Comunicación Interna** que mejore los canales de comunicación actuales.

13 ACERCA DE ESTE INFORME

El presente Informe de Sostenibilidad 2016 Redyser informa sobre los impactos más relevantes de la compañía en el ámbito económico, social, laboral y ambiental. Los datos que aparecen corresponden a Redyser Transporte S.L., empresa de capital español con sede en Murcia. Dicha memoria contempla el periodo anual de 2016, correspondiendo los datos de ejercicio completo a 2016, si bien puede haber alguna referencia puntual al 2017 para contextualizar la información. También se aportan registros de años anteriores para facilitar al lector la evolución de los diferentes indicadores.

Para la elaboración de este Informe se han tenido en cuenta algunos de los parámetros internacionales de referencia en este ámbito, como la versión G4 de la guía para la realización de memorias de sostenibilidad del Global Reporting Initiative (GRI), los 10 principios del Pacto Mundial y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la ONU.

Para atender cualquier duda o aclaración se pueden poner en contacto con la organización por e-mail LFERNANDEZ@redyser.com, teléfono 902 200 060 o a través de la dirección postal Carretera de Madrid, km.384, polígono industrial Cabezo Cortado, calle F. Espinardo (Murcia).



TABLA DE INDICADORES DEL GLOBAL REPORTING INITIATIVE

Página

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES**Aspecto: Estrategia y análisis**

G4-1	4, 5
G4-2	4, 5

Aspecto: Perfil de la organización

G4-3	Redyser
G4-4	12, 13
G4-5	Murcia
G4-6	Redyser opera en España y Portugal
G4-7	S.L.
G4-8	16
G4-9	8, 9, 16, 17
G4-10	30-31
G4-11	100%
G4-12	18-23
G4-13	No ha habido ningún cambio significativo
G4-14	4, 5
G4-15	18, 38-41
G4-16	18, 38-41

Aspecto: Materiales identificados y cobertura

G4-18	18-23, 25
G4-19	20-23
G4-20	La memoria aplica a la actividad de Redyser
G4-21	La memoria aplica a la actividad de Redyser
G4-22	No ha habido cambios significativos
G4-23	No ha habido cambios significativos

Página

Aspecto: Participación de los grupos de interés

G4-24	18
G4-25	18-23
G4-26	18-23
G4-27	18-23

Aspecto: Perfil del informe

G4-28	2016
G4-29	2015
G4-30	Anual
G4-31	lfernandez@redyser.com
G4-32	G4
G4-33	No se lleva a cabo verificación

Aspecto: Gobierno corporativo

G4-34	28-29
G4-35	28-29
G4-36	28-29
G4-37	18-23, 28-29
G4-38	28-29
G4-39	28-29
G4-40	28-29
G4-41	28-29
G4-42	28-29
G4-43	28-29
G4-44	28-29
G4-45	28-29
G4-46	28-29
G4-47	28-29

	Página
CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES	
Aspecto: Gobierno corporativo	
G4-48	28-29
G4-49	28-29
G4-50	28-29
G4-51	No hay unas políticas determinadas
G4-52	Las retribuciones se determinan en función de la categoría profesional y valía personal
G4-53	34-35
G4-54	Los incrementos de salario se plantean de forma generalizada para toda la plantilla, excluyendo a Dirección
G4-55	Los incrementos de salario se plantean de forma generalizada para toda la plantilla, excluyendo a Dirección
G4-56	10, 18
G4-57	18-23
G4-58	18-23

	Página
CONTENIDOS ESPECÍFICOS (ECONOMÍA)	
Aspecto: Desempeño económico	
G4-DMA	16
G4-EC1	16
G4-EC2	26-27
Aspecto: Impactos económicos indirectos	
G4-DMA	16
G4-EC7	16-17
G4-EC8	16-17
Aspecto: Prácticas de adquisición	
G4-DMA	16
G4-EC9	18, 20-23
CONTENIDOS ESPECÍFICOS (MEDIO AMBIENTE)	
Aspecto: Materiales	
G4-DMA	26
G4-EN1	26-27
G4-EN2	26-27
Aspecto: Energía	
G4-DMA	26
G4-EN3	26-27
G4-EN4	26-27
G4-EN5	26-27
G4-EN6	26-27
G4-EN7	26-27

	Página
CONTENIDOS ESPECÍFICOS (MEDIO AMBIENTE)	
Aspecto: Agua	
G4-DMA	26
G4-EN8	26-27
G4-EN9	26-27
G4-EN10	26-27
Aspecto: Biodiversidad	
G4-DMA	26
G4-EN11	26-27
G4-EN12	26-27
G4-EN13	26-27
G4-EN14	26-27
Aspecto: Emisiones	
G4-DMA	26
G4-EN15	26-27
G4-EN16	26-27
G4-EN17	26-27
G4-EN18	26-27
G4-EN19	26-27
G4-EN20	26-27
G4-EN21	26-27
Aspecto: Efluentes y residuos	
G4-DMA	26
G4-EN22	26-27
G4-EN23	26-27
G4-EN24	26-27
G4-EN25	26-27
G4-EN26	26-27

	Página
Aspecto: Productos y servicios	
G4-DMA	26
G4-EN27	26-27
G4-EN28	26-27
Aspecto: Productos y servicios	
G4-DMA	26
G4-EN27	26-27
G4-EN28	26-27
Aspecto: Cumplimiento regulatorio	
G4-DMA	26
G4-EN29	26-27
Aspecto: Transporte	
G4-DMA	26
G4-EN30	26-27
Aspecto: General	
G4-DMA	26
G4-EN31	26-27
Aspecto: Evaluación ambiental de los proveedores	
G4-DMA	26
G4-EN32	26-27
G4-EN33	26-27
Aspecto: Mecanismos de reclamación en materia ambiental	
G4-DMA	26
G4-EN34	26-27

CONTENIDOS ESPECÍFICOS (DESEMPEÑO SOCIAL)	Página
PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO	
Aspecto: Empleo	
G4-DMA	28-29
G4-LA1	30-31
G4-LA2	30-31
G4-LA3	30-31
Aspecto: Relaciones entre los trabajadores y la dirección	
G4-DMA	28-29
G4-LA4	Según legislación
Aspecto: Capacitación y educación	
G4-DMA	32, 33
G4-LA9	32, 33
G4-LA10	32, 33
G4-LA11	32, 33
Aspecto: Diversidad e igualdad de oportunidades	
G4-DMA	30
G4-LA12	30
Aspecto: Igualdad de retribución entre mujeres y hombres	
G4-DMA	30
G4-LA13	30
Aspecto: Mecanismos de reclamación sobre prácticas laborales	
G4-DMA	34, 35
G4-LA16	34, 35

SOCIEDAD	Página
Aspecto: Comunidades locales	
G4-DMA	36-37
G4-SO1	36-41
G4-SO2	36-41
Aspecto: Lucha contra la corrupción	
G4-DMA	14, 15, 18
G4-SO3	14, 15, 18
G4-SO4	14, 15, 18
G4-SO5	14, 15, 18
Aspecto: Mecanismos de reclamación por impacto social	
G4-DMA	18, 19
G4-SO11	18-23
RESPONSABILIDADES SOBRE PRODUCTOS	
Aspecto: Salud y seguridad de los clientes	
G4-DMA	22
G4-PR1	22, 23
G4-PR2	22, 23
Aspecto: Etiquetado de productos y servicios	
G4-DMA	24, 25
G4-PR3	24, 25
G4-PR4	24, 25
G4-PR5	24, 25
Aspecto: Comunicaciones de Marketing	
G4-DMA	18, 19, 24, 25
G4-PR6	18, 19, 24, 25
G4-PR7	18, 19, 24, 25



902 200 060



@RedyserResponde



notificaciones@redyser.com



662 685 122



PARA MÁS INFORMACIÓN SOBRE TEMAS DE RSC, CONTACTAR CON:

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

Carretera de Madrid, km.384, polígono industrial Cabezo Cortado, calle F. Espinardo (Murcia)

