

## RSA - PYMES

---

### Empresa evaluada

**CAR ET BUS MAINTENANCE IBERICA, S.L**

CIF:B85631083

C/Osca 20 Nave 4.-

50197 - Zaragoza

Zaragoza

### DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

#### 01 - Denominación de la organización

CAR ET BUS MAINTENANCE IBERICA SL ( CBM IBERICA SL )

#### 02 - Dirección - CP - Población

C/OSCA Nº 20 NAVE 4 PLAZA 50197 ZARAGOZA

#### 03 - Sector. Actividad

CNAE 4532-VENTA DISTRIBUCION DE RECAMBIOS PARA AUTOBUSES Y AUTOCARES

#### 04 - Año comienzo actividad.

2009

#### 05 - Número de personas empleadas

23

#### 06 - Persona contacto

Ana Florencia De Oliveira CLemente

#### 07 - E-mail contacto

[a.clemente@cbmcompany.com](mailto:a.clemente@cbmcompany.com)

#### 08.- Página web

[www.cbmcompany.com](http://www.cbmcompany.com)

### GENERAL

#### Tendencias Globales

1.- Considera que su organización tiene en cuenta o se ve afectada, directa o indirectamente, por temas globales y generales como, por ejemplo:

- Económicos (por ejemplo, creación de empleo, generación de riqueza, cumplimiento de la legalidad)
- Políticos (por ejemplo, cambios de gobierno, alianzas con Administraciones Públicas)
- Medioambientales (cambio climático, consumo de recursos: agua, energía eléctrica, etc)
- Tecnológicos (por ejemplo, comunicaciones, redes sociales)

**- Sociales (igualdad de género, conciliación de la vida personal y profesional, educación, formación, etc)**

Se realiza un análisis formal periódico, que permite tener en cuenta los temas con mayor impacto en la actividad de la organización y, cuando es necesario se ponen en marcha planes a medio / largo plazo.

**1.1 Información adicional**

Se realiza un analisis formal anual ( DAFO) identificando las debilidades /amenazas por un lado y fortalezas / oportunidades por el otro .

Este analisis del entorno / contexto es lo que nos permite ver cuales son las amenazas a las que nos podemos enfrentar y poder cambiar nuestra propuesta de valor . ( economico , social , tecnologico etc ..)

Por ejemplo en nuestro sector la incorporacion de autobuses electricos nos va a suponer una descenso en las ventas de productos de algunas familias ( filtro , correas etc )

El DAfo nos permite hacer un analisis de la situacion actual y buscar alternativas adaptadas al cambio.

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

No

**2.1. Información adicional**

Nuestra actividad depende de la relación que mantenemos con las partes interesadas para poder enfrentarnos a los cambios politicos , economicos ( bancos ) medioambientales ( ISO 14.01 ) , sociales ( empleados ) etc

**Integración en la estrategia de los retos económicos, sociales y ambientales**

**3.- Al planificar la actividad de su organización, ¿se incluyen los aspectos sociales y ambientales?**

Se plantean y planifican de forma voluntaria aspectos sociales y ambientales en el corto, medio y el largo plazo de la organización

**3.1. Información adicional**

Certificados en ISO 9001 + 1401 hemos determinados unos objetivos que medimos con diferentes indicadores mensualmente.

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

Se destina una cantidad, en su caso, en función de los planes que se pongan en marcha.

**4.1. Información adicional**

No se establece un presupuesto fijo sin embargo se hace una inversión económica para labores medioambientales : reciclaje de residuos , adhesión a un SCRAP formacion para los trabajadores .Colaboramos con el instituto aragonés de cardioprotección convirtiéndonos en un centro cardio protegido y dando formación a varios trabajadores .

## **Impulso del diálogo con los grupos de interés/stakeholders**

**5.- Tiene identificados su organización los grupos de interés/colectivos con los que se relaciona: empleados, clientes, proveedores, posibles inversores, apoyos y alianzas con asociaciones, organismos públicos, medios de comunicación, otros.**

Tenemos identificados los grupos de interés de la organización y realizamos una gestión específica de cada uno de ellos.

### **5.1. Información adicional**

Tenemos identificados todas las partes interesadas : administración publica , empleados , clientes , proveedores etc

**6.- ¿Ha identificado las necesidades y/o expectativas de sus grupos de interés?**

Existen mecanismos para identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés que se analizan e integran en el negocio de la organización

### **6.1. Información adicional**

Algunos de los mecanismos que hemos puesto en marcha para identificar las necesidades y expectativas de nuestras partes interesadas son :

- Dafo para que los empleados puedan expresar sus necesidades , aportar ideas ,
- Encuestas a los clientes con varias preguntas con el fin de identificar su nivel de satisfacción y con campo libre para que puedan aportar comentarios

## **Gobierno de la organización**

**7.- En cuanto a normas de actuación, ¿conocen los gestores de la organización y los responsables de personas las pautas o normas de actuación de la organización?**

Se comenta verbalmente la forma de trabajar en la organización al iniciar la relación laboral

### **7.1. Información adicional**

Cada responsable de sección indica las pautas a las nuevas incorporaciones

**8.- ¿Conocen las personas que trabajan en la organización la cultura (razón de ser de la organización, valores, ...) y los objetivos de la organización?**

Sí, se forma/informa a todas las personas de la organización del propósito, visión y valores de la organización

### **8.1. Información adicional**

Se entrega a cada nueva incorporación un manual denominado ; " Nuestro ADN" explicando :

- 1-cual es nuestra identidad ( visión , misión , ambición )
- 2-cuales son nuestros pilares
- 3- cuales son nuestros valores
- 4-Cual es nuestro posicionamiento ( objetivos de comunicación , promesa , personalidad )

## **Plan de Responsabilidad Social**

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

Estamos actualmente abordando las primeras actuaciones en Responsabilidad Social

**9.1. Información adicional**

Aunque no tengamos un plan de actuación en materia de Responsabilidad Social consolidado , al haber iniciado el proyecto de certificarnos en la ISO 9001 -ISO 1401 este año estamos desarrollando acciones relacionado con cuidar el medio ambiente , impulsar las formaciones de los empleados.

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

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

**10.1. Información adicional**

Se han determinado varios objetivos a nivel medio ambiental y de calidad con indicadores mensuales que revisamos para ver nuestra evolución en el mercado , nuestro impacto medioambiental vigilando nuestro consumo de residuos , combustible , papel etc .

**CLIENTES**

**Satisfacción de cliente**

**11.- ¿Tienen mecanismos para conocer la satisfacción de sus clientes?**

Sí, existe una metodología que se revisa periódicamente y permite incorporar la opinión de los clientes

**11.1. Información adicional**

Se envían encuestas a los clientes para conocer su nivel de satisfacción y conocer las mejoras que tenemos que implementar .

Se establece un sistema de nota y tras hacer una media se fija un objetivo para el siguiente año.

**12.- ¿Cómo identifica las mejoras de servicio a sus clientes y las introduce en los procesos de la organización?**

Disponemos de mecanismos para la identificación de mejoras y saber si son exitosas

**12.1. Información adicional**

Una vez recibidas las encuestas y fijado los objetivos los comerciales hacen un seguimiento y remontan los feedback a la responsable del sistema de gestión

**Innovación en los productos y servicios**

**13.- ¿Se llevan a cabo labores de investigación para ajustar los productos y servicios a las expectativas y necesidades de los clientes y el mercado?**

Se investiga y se desarrollan mejoras en el producto/servicio de forma no planificada

### **13.1. Información adicional**

Nuestro sector se va a ver afectado cada vez mas por introducción de autobuses eléctricos en el mercado por lo que estamos estudiando cuales son las nuevas necesidades de nuestros clientes con el objetivo de ofrecer nuevos servicios mas allá de la distribución de recambios ( servicio de reparación por ejemplo )

## **Calidad de los productos y servicios**

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

Se tienen en cuenta aspectos sociales y/o ambientales para ofrecer a los clientes un producto o servicio responsable

#### **14.1. Información adicional**

se ofrece la posibilidad de reparar algunos recambios

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

Se ofrece un servicio postventa que atiende las consultas o incidencias con los productos / servicios.

#### **15.1. Información adicional**

Disponemos de un departamento para temas de garantías que gestiona todas las incidencias técnicas .

Se identifica diariamente las incidencias en las expediciones con el fin de identificar la procedencia de los fallos y poner en marcha acciones resolutivas .

## **Transparencia informativa sobre el producto o servicio**

### **16.- ¿Se proporciona información sobre los productos y/o servicios ofertados?**

De la totalidad de los productos de la oferta comercial se proporciona información de las características del producto o servicio.

#### **16.1. Información adicional**

Se informa al cliente sobre la calidad y marca de cada producto ofertado aportando certificados y homologaciones siempre que sea necesario especialmente en licitaciones públicas.

## **PERSONAS EMPLEADAS**

### **Satisfacción de las personas empleadas**

### **17.- ¿Existen mecanismos para evaluar la satisfacción de sus personas empleadas?**

Sí, se evalúa la satisfacción con metodología y de forma periódica, se identifican mejoras y se implantan.

#### **17.1. Información adicional**

Cada trabajador tiene la posibilidad de rellenar un cuestionario DAFO para dar a conocer

su opinión , inquietud , necesidades etc.

Se realizan reuniones periódicas con los mandos intermedios pero también con dirección siempre y cuando el trabajador lo juzga necesario.

## **Igualdad de oportunidades y no discriminación**

**18.- ¿Cómo se garantiza en su organización el Principio de Igualdad de Oportunidades (acceso a los puestos de trabajo, la formación, el desarrollo profesional y la retribución) y la no discriminación (circunstancias de género, origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual o cultura)?**

Se realizan acciones de sensibilización y formación en materia de equidad y principio de no discriminación dirigidas al departamento de personas y al personal directivo

### **18.1. Información adicional.**

Al tener menos de 50 empleados nuestra organización no tiene la obligación de implementar un plan de igualdad .

Sin embargo se ha implantado un protocolo de acoso laboral para evitar situaciones de acoso moral, , sexual , por razón de sexo , por razón de orientación sexual , identidad y/o de expresión de genero , acoso discriminatorio , ciber acoso con un canal de denuncia externalizado .

Se facilito a todos los trabajadores un resumen de este protocolo indicando donde podían consultarlo en su integridad.

## **Corresponsabilidad en los cuidados y conciliación de la vida personal, familiar y laboral**

**19.- En cuanto la conciliación entre vida personal, familiar y laboral, ¿cuenta su organización con medidas que faciliten su equilibrio?**

Existen iniciativas formales para facilitar el equilibrio entre vida laboral, familiar y personal

**19.1. En el caso de existir actuaciones específicas en materia de conciliación personal, familiar y laboral especificarlas.**

Se establecio un horario continuo de 07h a 15h00 con la posibilidad de teletrabajar para el personal de oficinas según las necesidades del trabajador

## **Formación y desarrollo profesional**

**20.- ¿Cómo gestiona su organización las necesidades de formación de las personas empleadas?**

Existe un Plan de Formación Anual que planifica todas las acciones formativas y en cuyo proceso de elaboración participa toda la plantilla planteando sus necesidades y propuestas formativas

### **20.1. Información adicional.**

Se envia cada año un catalogo de formaciones a los trabajadores para poder orientarles y que seleccionen la formación que desean hacerlo .

Cada responsable de departamento evalúa cada año las necesidades de formación de su equipo

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

Se realizan acciones formativas para mejorar las competencias técnicas en el desempeño del puesto de trabajo, en función de las necesidades de cada departamento y/o de cada puesto de trabajo.

### **21.1. Información adicional.**

Se ha establecido un calendario de formación de reciclaje de carretilleros para el personal de almacén.

## **Seguridad y Salud**

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

Se ha realizado la evaluación de riesgos laborales y planificado la acción preventiva

### **22.1. Información adicional.**

Nuestra organización tiene subcontratada la prevención de riesgos laborales con una empresa especializada quien elabora un plan de prevención con recomendaciones a seguir.

## **PROVEEDORES**

### **Compras responsables**

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

Los criterios de compra integran aspectos ambientales y sociales específicos para todos los productos, bienes y servicios que adquiere la organización, y son revisados de forma periódica.

### **23.1. Información adicional.**

Se solicita a nuestros proveedores el compromiso de realizar un adecuado uso de los recursos, minimizando los desperdicios y optimizando la eficiencia de los procesos a la hora de efectuar trabajos dentro de nuestras instalaciones.

### **Clasificación y evaluación de proveedores**

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

Los criterios de clasificación y selección de proveedores contemplan aspectos ambientales y sociales asociados a la actividad.

### **24.1. Información adicional.**

se solicita la firma del documento de buenas prácticas ambientales

## **SOCIAL**

### **Acción Social, evaluación y seguimiento de impactos**

**25.- En cuanto a la implicación en la comunidad en la que desarrolla la actividad su organización, ¿en qué tipo de proyectos sociales colabora?**

Se colabora en algunos proyectos de forma puntual

#### **25.1. Información adicional.**

Colaboramos con el Instituto aragonés de Cardio protección convirtiéndonos en un centro cardio protegido. Esto significa que disponemos de un desfibrilador a disposición de cualquiera en nuestras instalaciones .

Así mismo nuestros trabajadores han recibido formación sobre cómo actuar ante un paro cardíaco , ahogamiento etc..

### **Alineación de los proyectos sociales con la estrategia de negocio**

**26.- ¿Considera que los proyectos sociales desarrollados están integrados con el negocio de su organización?**

No, no están unidos con el negocio

#### **26.1. Información adicional.**

A fecha de hoy solo estamos colaborando con el instituto de cardio protección de Aragón pero estamos valorando incluir algunos proyectos sociales de cara a futuro.

### **Transparencia con el entorno social de la organización**

**27.- En el caso de desarrollar actuaciones en materia social ¿en qué medida se comparten con las personas empleadas y otros grupos de interés, fomentando su participación e implicación activa?**

Sí, se difunden a las personas empleadas y a otros grupos de interés y se les anima a participar en su planificación, definición, ejecución a través de procesos establecidos.

#### **27.1. Información adicional**

Nuestra organización dispone de una revista donde se informa a los trabajadores de todas las acciones llevadas a cabo en cada sucursal ( Francia , España , Italia , Canadá etc..) donde se incita a todos los empleados a participar . Estas acciones se publican también en las redes sociales a través de LinkedIn .

### **Comunicación y fomento de buenas prácticas**

**28.- ¿En el caso de desarrollar actuaciones en materia social ¿en qué medida se realiza una comunicación proactiva en la Comunidad Local?**

No se comunican

#### **28.1. Información adicional**

Se plantea realizar proyectos sociales para futuros



## **AMBIENTAL**

### **Impacto ambiental**

#### **29.- Respecto a los temas medioambientales, ¿cómo tiene en cuenta su organización el impacto ambiental en el desarrollo de la actividad?**

Se evalúa el impacto ambiental y se ha desarrollado un plan de acciones en materia ambiental global para toda la organización, que cuenta con objetivos e indicadores en seguimiento cuyo resultado se mide periódicamente.

##### **29.1. Información adicional.**

Mensualmente se revisa los indicadores medioambientales fijados en el ámbito de la ISO 1401

### **Compromiso frente al cambio climático**

#### **30.- ¿Se participa o se ponen en marcha acciones que evidencien el compromiso público de la organización para prevenir la contaminación?**

Existe un compromiso a nivel interno para prevenir la contaminación y se desarrollan acciones que se comunican internamente.

##### **30.1. Información adicional.**

se ha puesto en marcha acciones para prevenir la contaminación :

- protocolo de buenas practicas ambientales
- minimizar el consumo de papel
- reducir emisiones de gases favoreciendo el transporte publico siempre que es posible ( mayoritariamente usando la red ferroviaria )

### **Economía circular**

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

La organización ha iniciado su transición hacia la economía circular, con objetivos y un plan de acciones en seguimiento y una evaluación periódica de los resultados obtenidos.

##### **31.1. Información adicional**

Reutilizamos embalages carton , film plastico , papel y revisamos nuestro indicadores de consumo para analizar si llegamos a los objetivos fijados

### **Comunicación ambiental**

#### **32.- En el caso de desarrollar actuaciones en materia ambiental ¿en qué medida se comunica a los empleados y a otros grupos de interés?**

Se comunican, pero exclusivamente a grupos de interés implicados

##### **32.1. Información adicional**

cada responsable de departamento comunica a los empleados la politica de gestiona

medio ambiental de la empresa indicando las acciones a adoptar

Se informa a los proveedores que intervienen en nuestras instalaciones cuales son las practicas a adoptar e materia de medio ambiente

## **VALORACIÓN GLOBAL DE LA GESTIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE**

### **Priorización de temas**

**33.- Priorice la importancia que le otorga a los siguientes aspectos para lograr el éxito en la gestión socialmente responsable. (1 más importante - 10 menos importante)**

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

### **Valoración Global**

**34.- ¿En qué nivel de 1 a 10 siendo 10 muy alto valora su satisfacción con la gestión socialmente responsable que actualmente realiza?**

8

### **Puntos fuertes y áreas de Mejora**

**35.- ¿Podría enunciar un punto fuerte?**

Ambiente laboral sano con una fuerte implicación del personal, poca rotación laboral lo que nos permite mantener una satisfacción del cliente alta

**36.- ¿Podría enunciar un área de mejora?**

implementación de un nuevo programa de almacén (nos dirá que caja utilizar, transporte, lector QR?). Errores en preparación de pedidos y optimización de tiempos. Control de tiempos y material de más rotación más accesible.

### **Agenda 2030 y Objetivos de Desarrollo Sostenible**

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

Sí, mi organización conoce la Agenda 2030 pero no ha establecido ningún compromiso con la consecución de los ODS.

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

No

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

Sin respuesta