

## RSA - PYMES

---

### Empresa evaluada

#### **SERVICIOS INTEGRALES AL TRANSPORTE EL PILAR**

CIF:B99452989

C/Bari 55. Edificio Nayade Bloque 5 Planta 1

Oficina 128

50197 - Zaragoza

Zaragoza

### DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

#### **01 - Denominación de la organización**

Servicios Integrales al Transporte El Pilar SL

#### **02 - Dirección - CP - Población**

CL/ BARI Nº 55, ED. NAYADE, BL. 5, Pº 1, OF. 128, 50.197 POLIGONO INDUSTRIAL PLAZA (ZARAGOZA).

#### **03 - Sector. Actividad**

Sector: Transporte de Mercancías por Carretera.

Actividad: Asesoramiento Integral (Tributario, Fiscal, Laboral, Trafico, etc).

#### **04 - Año comienzo actividad.**

2015

#### **05 - Número de personas empleadas**

7

#### **06 - Persona contacto**

Francisco

#### **07 - E-mail contacto**

[administracion@sittrans.es](mailto:administracion@sittrans.es)

#### **08.- Página web**

<https://sittrans.es/>

### 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**

Al encontrarse enfocada nuestra actividad en el asesoramiento integral en el sector del Transporte de Mercancías por Carretera, al ser este un sector muy dinámico, es necesario el estar al corriente de las novedades y cambios legislativos y económicos, llevándose a cabo planes a medio y a largo plazo. Son de igual importancia los cambios tecnológicos, y en concreto, la digitalización del sector público, tanto a los efectos de la realización de gestiones como la digitalización de la información.

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

No

#### **2.1. Información adicional**

Nuestra opinión es que no, ya que aunque se pueden tomar medidas y realizar cambios o modificaciones al respecto, teniendo en cuenta tales tendencias; en muchas ocasiones, su capacidad de reacción es limitada, siendo necesaria y vital la asociación o unión entre las PYMES de los diferentes sectores económicos.

## **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 incluyen aspectos sociales y/o ambientales motivados casi siempre por temas de cumplimiento legal (exigencia por sector de actividad)

#### **3.1. Información adicional**

En la planificación de la empresa, se incluye elementos de carácter social/medioambiental, aunque siempre vinculados al cumplimiento legal.

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

No existe presupuesto ni se destina parte de los beneficios a proyectos sociales y/o medioambientales

#### **4.1. Información adicional**

Aunque se llevan a cabo planes y actuaciones con finalidad social, no se destina una parte concreta de los beneficios o del presupuesto a ellos

## **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 empleados y clientes

### **5.1. Información adicional**

Nuestra gestión de los grupos de interés, esta centrada en los clientes, trabajadores y proveedores. No obstante, tenemos conocimiento y constancia de la existencia de otras clases de grupos de interés, aunque la relación con ellos es menor.

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

Conocemos las necesidades y expectativas de los grupos de interés de manera informal.

### **6.1. Información adicional**

Conocemos los intereses y necesidades de los grupos de interés de manera informal, en el trato día a día y cercano, no existiendo procedimientos o mecanismos para valorarlo.

## **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**

Existen una serie de costumbres/protocolos conforme a la organización y organigrama de la empresa, que se transmiten de forma oral al inicio de la relación laboral.

**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**

Todos los trabajadores son conscientes de los planes y objetivos de la empresa, así como de los valores subyacentes, y la razón de ser de la misma.

## **Plan de Responsabilidad Social**

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

Nos encontramos inmersos en el desarrollo de distintas actuaciones de Responsabilidad Social.

### **9.1. Información adicional**

Desde nuestra empresa, estábamos al corriente de las Tendencias Globales y tenemos

muy en cuenta, el papel y la repercusión de la actividad de la empresa en la sociedad, a todos los efectos (sociales, económicos, medioambientales). Sin embargo, nuestra actuación no se encontraba organizada en una serie de patrones y sistemas de control. Por ello, y para ello, estamos realizando una serie de actuaciones, enfocadas a que tal situación sea cosa del pasado.

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

Se plantean indicadores si bien no se establecen objetivos

**10.1. Información adicional**

Al ir desarrollando la estrategia en materia de responsabilidad social, y tras realizar diversas actuaciones, enfocadas en el sector del transporte de mercancías por carretera, se han establecido una serie de indicadores que miden la actuación realizada y el efecto de las medidas aplicadas, así como el efecto deseado.

## **CLIENTES**

### **Satisfacción de cliente**

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

Conocemos la satisfacción de los clientes de manera informal por la relación cercana que tenemos con ellos

**11.1. Información adicional**

Al tratar día a día con los clientes, nos informan de sus inquietudes, necesidades y satisfacción con los servicios prestados.

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

Se identifican mejoras y se implantan en los procesos de la organización

**12.1. Información adicional**

En el día a día, al ser una asesoría, estamos al corriente de las novedades legislativas, adaptando y mejorando nuestros servicios, para satisfacer al completo, las necesidades de nuestros clientes.

### **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**

Al ser una asesoría, adaptamos nuestros productos/servicios a las modificaciones legislativas; tales modificaciones, no siempre son conocidas con antelación, lo que conlleva que la adaptación e innovación en nuestros servicios, se realice de forma esporádica y no

organizada.

### **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**

Al prestar el servicio de asesoramiento en el sector del Transporte de Mercancías por Carretera, se tienen en cuenta, ciertos aspectos de carácter social/medioambiental, como por ejemplo, el consumo energético o el consumo de papel, a la hora de realizar los servicios prestados. A su vez, se contrata con colaboradores de carácter local, para fomentar, el comercial local y de proximidad, siempre que cumplan ciertos estándares económicos y de calidad.

#### **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**

Nuestro servicio post-venta, responde a los requerimientos de los clientes, cuando se produce una incidencia o error en el servicio.

### **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**

Al ser una asesoría, a nuestros clientes les ofrecemos un listado de los servicios que incluye la oferta comercial, informándoles previo a la contratación del servicio.

### **PERSONAS EMPLEADAS**

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

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

Conocemos la satisfacción por los comentarios que realizan

##### **17.1. Información adicional**

En el día a día, al ser una pyme hay un trato directo con los trabajadores, de forma que es sencillo, conocer su satisfacción con su situación en la empresa.

Se realizan reuniones departamentales, mes a mes, en la que los equipos de trabajo ponen de manifiesto su valoración u opinión.

## **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 formales de sensibilización y formación dirigidas al departamento de personas, y se dispone de herramientas específicas para garantizar la equidad y el principio de no discriminación (protocolos de selección de personal, protocolos de promoción interna, política retributiva, ?) que se comunican a todos los trabajadores.

### **18.1. Información adicional.**

Desde la dirección de la empresa, se actúa proactivamente y se promueve la igualdad de oportunidades, y se actúa contra cualquier situación de discriminación.

## **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?**

Se aplican medidas específicas de conciliación ante necesidades puntuales y casos concretos.

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

Los trabajadores ejercen su jornada conforme al horario establecido, pero se les permite adaptarlo a su situación personal, para atender su vida personal y familiar.

## **Formación y desarrollo profesional**

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

Existe un canal formal por el que se recogen las necesidades de formación de las personas empleadas y se analizan las propuestas

### **20.1. Información adicional.**

Desde la empresa, se tienen en cuenta las necesidades de formación de los trabajadores, y se promueve su formación continua, p.e: a través de cursos y seminarios.

**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.**

Además de la formación inicial para el desempeño del puesto de trabajo, se realizan formaciones vinculadas al puesto de trabajo.

## **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.**

Se tiene contratada la prevención de riesgos laborales y se ha elaborado el informe de riesgos de puestos de trabajo, conforme a la labor realizada. Al tratarse de un trabajo de oficina, adicionalmente, se dispone de ciertas medidas para prevenir las enfermedades laborales, como el empleo de sillas y pantallas de ordenador de calidad, así como la disposición de toda herramienta solicitada por el trabajador. Se ha elaborado un informe teniendo en cuenta ciertos caracteres como el sexo o puesto de trabajo.

Se fomenta la realización de reconocimientos médicos por parte de los trabajadores de la empresa.

## **PROVEEDORES**

### **Compras responsables**

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

En la compra de productos, bienes y servicios, no se han definido criterios medioambientales y sociales.

##### **23.1. Información adicional.**

En la actualidad, en la adquisición de productos/servicios, el único criterio empleado es de carácter económico.

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

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

En la clasificación y evaluación de proveedores se tiene en cuenta el precio fundamentalmente y la calidad del servicio.

##### **24.1. Información adicional.**

A la hora de valorar a los proveedores, mayormente se tiene en cuenta el precio y la calidad del servicios/producto ofertados.

## **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.**

De forma eventual, se participa en actividades con finalidad social, fomentadas desde la dirección de la empresa, como por ejemplo, la campaña navideña del Kilo solidario, o enfocados en colectivos en situación de riesgo, como, por ejemplo, los menores de edad desprotegidos o personas con enfermedades de difícil recuperación.

Adicionalmente, se fomentan actuaciones en el sector del transporte de mercancías por carretera, enfocados p.e: en la representación de las mujeres en el sector.

### **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?**

Se realizan algunas iniciativas sociales relacionadas con algún aspecto de la organización o de las personas que trabajan en ella

##### **26.1. Información adicional.**

Las actividades sociales y solidarias que se realizan mayormente no están directamente relacionadas con la actividad de la empresa.

### **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 comunican formalmente y se fomenta la participación, como puede ser en proyectos de voluntariado corporativo, colaboración con campañas, participación en actividades de asociaciones, etc.

##### **27.1. Información adicional**

Las campañas solidarias realizadas por parte de la empresa, se comunican a los trabajadores y se fomenta su participación. Por ejemplo, recientemente en Navidades se participo en la campaña del Kilo solidario y en la entrega de juguetes a los niños en los hospitales, participando todos los trabajadores de la empresa.

### **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?**

Se informa únicamente cuando se demanda

##### **28.1. Información adicional**

Las actividades de repercusión social en las comunidades locales, no se difunden a través de medios de comunicación o redes sociales, sino que se transmiten a los grupos de interés, cuando tales nos consultan al respecto.

## **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 tiene en cuenta el impacto ambiental ocasionado por la actividad de la organización y se ha llevado a cabo alguna iniciativa de forma puntual e informal.

**29.1. Información adicional.**

Al ser una asesoría, y por lo tanto, una empresa centrada en un entorno de oficinas/oficinistas.

Hemos determinado que los mayores efectos en el medio ambiente derivados de nuestra actividad se ubican en el consumo de papel y en el consumo eléctrico, y por ello, hemos establecido medidas para reducir los efectos negativos en el medio ambiente, como utilizar papel reciclado y bombillas de tipo LED.

**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.**

A nivel interno, se comunican a través de reuniones las estrategias que se ponen en marcha para hacer frente al cambio climático.

**Economía circular**

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

Existe alguna iniciativa puntual en uso de productos reciclados, reutilización de materiales y reciclaje de los residuos generados.

**31.1. Información adicional**

Respecto a la economía circular, la única iniciativa es el empleo de material reciclado, respecto al papel y los vasos empleados, en el día a día en la oficina.

**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?**

No de una manera formal

**32.1. Información adicional**

Tal información se comunica de manera informal a los grupos de interés, y no a través de comunicaciones públicas y formales.

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

7

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

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

Uno de nuestros puntos fuertes sería el contacto cercano y próximo con nuestros grupos de interés sean clientes, proveedores o trabajadores. Tenemos un trato directo y cercano con nuestros clientes, trabajamos con proveedores con experiencia en su sector, y nuestra plantilla es un equipo.

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

Formalizar los procesos que se llevan a cabo de manera informal e interna, de tal forma, que se establezcan procedimientos claros y concisos, que permitan profesionalizar y gestionar de forma eficiente la responsabilidad social, al mismo tiempo, haciendo pública y de acceso abierto la información relativa a tales temas.

## **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?**

Si

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

- ODS 8. Trabajo decente y crecimiento económico.
- ODS 11. Ciudades y comunidades sostenibles.
- ODS 12. Producción y consumo responsable.