

## RSA - GRANDES EMPRESAS Y EMPRESAS PÚBLICAS

---

### Empresa evaluada

**GLOBAL SPEDITION, S.L.U.**

CIF:B50157189

Polgono Industrial Malpica Calle G Nave 50

50016 - ZARAGOZA

Zaragoza

### DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

#### 01 - Denominación de la organización

Global Spedition SLU

#### 02 - Dirección - CP - Población

Polígono Industrial Malpica C/G Nave 50

50016 Zaragoza

#### 03 - Sector. Actividad

Transporte de mercancía a granel (sólidas y líquidas) por carretera.

#### 04 - Año comienzo actividad.

1986

#### 05 - Número de personas empleadas

385

#### 06 - Persona contacto

Lorena Bernad (HSQ&E Manager)

#### 07 - E-mail persona contacto

[lbernad@globalspedition.com](mailto:lbernad@globalspedition.com)

#### 08.- Página web

[www.globalspedition.com](http://www.globalspedition.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)**

Existe un análisis estructurado de estos temas, que son claves para la organización, y se tienen en cuenta poniendo en marcha acciones que aseguren el negocio de la organización a largo plazo, así como los impactos y resultados obtenidos

**1.1, Información adicional**

La mejor evidencia de mejora continua, adaptación y transformación es la historia de la compañía.

Global Spedition nace en 2005 fruto de la unión de dos empresas consolidadas en el sector, Transportes Velos y Transportes Basante, con más de 60 años de experiencia sectorial, lo que demuestra su flexibilidad y su capacidad de adaptarse a los cambios (cambio a cisternas, especialización en petroquímica, etc.)

Resaltar que Dirección revisa, anualmente y siempre que se producen cambios significativos, dentro de su revisión por la dirección, el Sistema de Gestión Integrado analizando: DAFO; Contexto de la organización, expectativas y necesidades de partes interesadas; análisis de riesgos, peligros y oportunidades; Resultado de la apreciación del riesgo de seguridad de la información y estado del plan de tratamiento de riesgos; simulacros; desempeño de los contratistas; revisión de cumplimientos y requisitos legales (a través de la plataforma CTAIMA legal); comunicaciones con partes interesadas, aspectos ambientales; efectividad de los programas de reducción de emisiones; plan formativo; análisis de incidentes; seguimiento de auditorías internas y externas; consulta y participación de los trabajadores; informes del consejero de seguridad y del equipo de APPCC; cambios en el sistema; seguimiento de las acciones establecidas en la reunión anterior. Una vez analizados estos resultados se establece la estrategia a seguir durante el año siguiente para alcanzar los objetivos establecidos para GS en 2024 estableciendo para su control los objetivos e indicadores que ayuden a evaluar la eficacia, las tendencias para tomar decisiones y establecer las acciones que se requieran.

Adicionalmente, se llevan a cabo acciones especiales en casos que suponen riesgos inminentes para la continuidad del negocio: Process en Cataluña, Covid, crisis de consumibles, conflicto de Ucrania, etc. Generándose los procedimientos y revisiones necesarios para garantizar la continuidad de la actividad.

Innovamos desde el inicio, las últimas mejoras implantadas han ido enfocadas a las necesidades de clientes, personal, medio ambiente y a la diferenciación en el mercado: continua renovación de flota con la última tecnología en seguridad; formación en realidad virtual para sus trabajadores desde 2019 que en 2021 se ha enriquecido con un Motorhome con aula formativa móvil, realidad virtual y simulador de conducción eficiente y seguridad vial, desarrollo de aplicaciones informáticas propias para un mayor rendimiento; optimización de recursos y comunicación constante; obtención de certificaciones nuevas (Obtención de ISO 27001 en 2023) y renovación de las antiguas para incentivar la mejora continua (ISO 9001, 14001, 39001 y 45001; GMP+; Evaluación SQAS); plataformas digitales para mejorar el control y cumplimiento de requisitos legales y la coordinación de actividades empresariales; participación en iniciativas de clientes y proveedores para mejorar el desempeño en materia de sostenibilidad; adhesión a iniciativas como el OCS (Ocean Clean Sweep) y Pacto Mundial de las Naciones Unidas donde publicamos nuestra memoria de sostenibilidad anualmente estudio y evaluación de nuevas tecnologías como el Vehículo GLP (Gas Licuado del Petróleo) en 2019 o Vehículo Eléctrico que se probará en

2024.

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

### **2.- 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

#### **2.1. Información adicional**

Global Spedition con toda la información recogida de los grupos de interés, anualmente realiza la revisión por la Dirección del Sistema de Gestión Integrado analizando: DAFO; contexto de la organización; expectativas y necesidades de partes interesadas, formaciones sugeridas y realizadas; reuniones realizadas por el equipo APPC y delegados de PRL, organigrama; políticas de la compañía (<https://www.globalspedition.com/wp-content/uploads/2024/04/05.02.02-Politica-del-SGSI-GS.pdf>), código ético (<https://www.globalspedition.com/wp-content/uploads/2024/06/Codigo-etico-y-de-conducta-GS-2020.pdf>) objetivos y kpis anuales; análisis de riesgos peligros y oportunidades; simulacros; desempeño de los contratistas; revisión de cumplimientos y requisitos legales; seguimiento de las acciones establecidas en la reunión anterior; comunicaciones con partes interesadas.

Una vez analizados estos resultados se establece la estrategia a seguir durante el año siguiente, integrando en esta estrategia aspectos económicos, sociales y ambientales, y estableciendo para su control los objetivos e indicadores que ayuden a evaluar la eficacia, la tendencia tomar decisiones y establecer las acciones que sean necesarias. En 2024, se ha incorporado un departamento de Business Control para analizar estos indicadores.

Igualmente, Global Spedition en el marco de las certificaciones ISO (9001, 14001, 27001, 39001 y 45001); y, GMP+ (Good Management Practices Plus) certificadas anualmente por auditores externos, se marca objetivos estratégicos y de mejora, con kpis alineados y análisis de riesgos (5.1) para identificar el logro de las prioridades estratégicas:

- Objetivos e indicadores anuales para todos sus procesos y teniendo en cuenta la Misión/Visión de la compañía. De esta forma se marcan planes de acción integrando conceptos de Sostenibilidad, Bienestar, Seguridad y RSC, además de objetivos económicos y enfocados al cliente. Estos objetivos se revisan como mínimo de forma cuatrimestral analizando su estado.
- En la revisión por la Dirección, a partir del DAFO y el análisis de contexto la compañía establece una tabla de análisis de riesgos estableciendo las acciones necesarias para su mitigación. Dicha tabla se revisa cuatrimestralmente y/o siempre que sea necesario porque se detecten nuevos riesgos, oportunidades o peligros
- Revisión anual y actualización del plan estratégico 2021-2024.

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

Existe un presupuesto que se revisa anualmente y además se analizan los resultados del importe destinado a proyectos sociales y/o medioambientales

#### **3.1. Información adicional.**

Las acciones llevadas a cabo dentro del presupuesto de 2023 fueron:

- Patrocinios deportivos (Balonmano en Dominicos, Tenis de mesa).
- Patrocinio de las jornadas de Balonmano Adaptado
- Donación juguetes. (Fundación Federico Ozanam)
- Participación en el Día Solidario de las Empresas (Cooperación Internacional y Fundación Los Pueyos)
- Compra de libros a través de Intermon Oxfam para ganadores del concurso de Navidad
- Reparto de entradas del partido solidario de Aspanoa en su lucha contra el cancer
- Donación de móviles usados en colaboración con Oxfam Intermon
- Donación de material escolar en la campaña "Lápices y Sonrisas"
- Continuar trabajando para la visibilidad de las ODS
- Continuar con la contratación de Personal de Limpieza y Trabajos de impresión a Fundación Los Pueyos
- Fomentar la participación en Operation Clean Sweep entre nuestros principales colaboradores
- Acciones para la reducción de la huella de Carbono (Flota Renove, Motorhome, Plus Medioambiental, etc)
- Desarrollos informáticos dentro del Proyecto "0" Papel

El presupuesto se establece anualmente en función de los resultados de la compañía y se analizan los resultados de estos proyectos por dirección.

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

**4.- 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.

### **4.1. Información adicional**

Global Spedition cuenta con:

- Mapa de sus grupos de interés
- Matriz de Materialidad (en lenguaje RSC) que recoge y clasifica las necesidades y expectativas prioritarias de aquellos, identificando cómo impactan en nuestro sistema de gestión y en nuestro negocio. Tal identificación se revisa dentro del seguimiento de las certificaciones por certificadoras externas (ISO 9001, 14001, 27001, 39001 y 45001, y GMP+)

**5.- ¿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

### **5.1. Información adicional**

Global Spedition analiza los resultados económicos y de rendimiento interno y las necesidades y expectativas de todos los grupos de interés de forma sistemática y planificada mediante:

#### Clientes (comercial)

- Análisis de la evaluación de nuestro desempeño recibida desde los principales clientes
- Reuniones mensuales con el departamento comercial para conocer necesidades, expectativas y valoración de nuestro desempeño
- Pertenencia a asociaciones sectoriales para recabar aquella información más relevante del sector y nuestros competidores: ASTIC, CEFTRAL, CETM; FEAT, FETRAZ, ALIA y Club Cámara.

#### Personas

- Reuniones cuatrimestrales con los representantes de los trabajadores para conocer sus necesidades y expectativas, además de recepción continua a través de la tablet/extranet y gestores.
- Reuniones anuales para el seguimiento y revisión del plan estratégico 2021-2024 (Jefes de Departamento y Dirección)
- Encuestas clima, gestores, satisfacción epis, preferencias barco, etc.
- Estudio psicosocial

#### Inversores

- Departamento de Business control creado en 2024 para Informes mensuales y anual a Jefes de departamento y Dirección con análisis de tendencias (Power BI,) para el grupo de interés

#### Reguladores

- Semanalmente se controla a través de una plataforma web contratada los requisitos y cumplimientos legales que nos pueden aplicar, analizándose posteriormente en las reuniones mensuales que se realizan con los jefes de departamento (Ctarma CAE y CTAIMA legal)

#### Sociedad

- Reportándole nuestro nivel de progresión con los ODS en Memoria anual de Sostenibilidad, así como nuestras acciones sociales, auditadas bajo modelo SQAS, igualmente de nuestros reconocimientos medioambientales (ISO 14001, sello ECOVADIS, sello RSA+, evaluación SQAS)

#### Proveedores

- Reuniones periódicas desde el Departamento de STC (Seguros, Compras y Subcontrataciones) con los proveedores clave
- Análisis y reporte continuo en Global Top desde los Departamentos de Tráfico y CPM (Calidad, Prevención y Medio Ambiente) con su posterior análisis mensual para valorar el rendimiento interno.
- Evaluación anual de su desempeño

Global Spedition tiene un procedimiento de comunicación con todos y cada uno de sus grupos de interés:

- Comunicaciones internas

Se priorizan las comunicaciones con los conductores vía Tablet, utilizándose para comunicaciones puntuales el teléfono móvil, pantallas de televisión y tableros de anuncio. Con el resto de los trabajadores se priorizan las comunicaciones vía mail, utilizándose también los tableros de anuncios para comunicaciones puntuales.

Para recibir sugerencias, near misses y quejas, todos los trabajadores pueden utilizar Whistle box instalados en las bases, la web y la tablet.

Se realizan reuniones cuatrimestrales con los representantes de los trabajadores.  
Desde 2020 se recopila información vía encuestas para conocer sus opiniones sobre temas relevantes y oportunidades de mejora.

- Comunicaciones externas

La vía principal es el mail, utilizándose la web para llegar a aquellas partes interesadas con las que no hay una relación tan continuada e inmediata, por ejemplo. Sociedad. En esta anualmente se publica y publicita además la Memoria de Sostenibilidad que sirve para informar a todos los grupos de interés de los avances de Global Spedition en esta línea RSC

<https://www.unglobalcompact.org/what-is-gc/participants/133900#company-information> y se cuenta con un canal anónimo de denuncias.

Otra evidencia por ejemplo sería cuando se modifica la firma de todo el personal, aprovechando para comunicarles las novedades más importantes de la compañía u otros resultados de encuestas de clima, participación en sugerencias, safety walks, etc

## **Gobierno de la organización**

### **6.- 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?**

Existe un código de conducta conocido por todas las personas de la organización que se revisa periódicamente

#### **6.1.. Información adicional.**

Existe un código ético publicado en la web, en la extranet y en los tableros. La última actualización es de Diciembre de 2020 si bien se revisa de forma anual junto con las políticas corporativas en las reuniones de revisión por la dirección.

Todas las bases cuentan con buzones anónimos de quejas y sugerencias. Los conductores tiene la posibilidad además de realizar quejas vía tablet y el resto de personal vía extranet. También hay un canal ético para denuncias anónimas que es accesible a todas las partes interesadas en la web de Global Spedition.

Se comunica el código y el procedimiento de gestión de quejas y denuncias en las formaciones iniciales y en las de reciclaje de toda la plantilla.

Se analizan todas las quejas recibidas por el comité de Seguridad y Salud.

Las sugerencias se analizan en las reuniones trimestrales de coordinación, se publican anualmente y se premian aquellas mejor valoradas.

### **7.- ¿Existen vías o canales para comunicar posibles incumplimientos del código ético?**

Sí, existen canales de denuncia, confidenciales de aplicación a todos los empleados

#### **7.1. Información adicional**

Existe un canal ético para denuncias anónimas que es accesible a todas las partes interesadas.

Además todas las bases cuentan con buzones anónimos de quejas y sugerencias.

Se comunica el código y el procedimiento de gestión de quejas y denuncias en las formaciones iniciales y en las de reciclaje de toda la plantilla.

Se analizan todas las quejas recibidas por los comités de Seguridad y Salud.

### **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, es conocido por todas las personas empleadas y se establecen planes específicos para su conocimiento

### **8.1 Información adicional**

Global Spedition cuenta con Propósito y Visión consolidados, ampliamente documentados y difundidos.

Propósito y visión han sido publicados en la web desde 2016 y en la memoria anual de sostenibilidad desde 2019, son compartidos con todo el personal desde hace décadas en los tableros de anuncios, frases motivacionales en las paredes y cartelería en todas las bases; videos informativos en las entradas desde 2018, noticias vía Web y pie de firma para alcanzar a todos los grupos de interés.

Se despliega una estrategia concreta para alcanzar dicho propósito en nuestro plan estratégico 2021-2024.

## **9.- ¿Existe un manual de prevención de riesgos penales y canales adecuados para comunicar la existencia de comportamientos no éticos dentro de la organización?. ¿Su organización participa de alguna forma en la cadena de valor de organizaciones afectadas por la Directiva de Diligencia Debida?**

La sociedad ha elaborado un manual de prevención de riesgos penales y se ha definido la matriz de riesgos, si bien no está sometido a revisión periódica.

### **9.1. Información adicional**

Global Spedition se ve afectada, directa o indirectamente, por temas globales y generales, Económicos, Políticos, Medioambientales, Tecnológicos y Sociales.

Para hacer frente a todos ellos se establecen las siguientes medidas para su seguimiento y control entre otras herramientas cuenta con un Manual de cumplimiento normativo penal (COMPLIANCE) para todos los niveles de la organización.

En este manual de COMPLIANCE se abordan todas aquellas casuísticas de incumplimiento legal que puedan afectar a la organización, tanto desde dentro como desde el exterior (Delitos de estafa, blanqueo de capitales, delitos de soborno, etc.). Todos los delitos comprendidos en este manual se tratan desde diferentes perspectivas de manera pormenorizada, abarcando desde la prevención de dicho riesgo hasta las medidas a tomar y los protocolos de actuación establecidos para acabar con cualquier tipo de incumplimiento legal que afecte a Global Spedition. Del mismo modo, se continúa trabajando para elaborar y optimizar todos aquellos procesos, tanto de prevención como de actuación a posteriori, de los delitos comprendidos.

## **Plan de Responsabilidad Social**

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

Existe un plan de actuaciones en materia de Responsabilidad Social consolidado y en constante revisión

### 10.1. Información adicional.

Global Spedition cuenta con política de RSC y un código ético siguiendo los 10 principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas (firmantes) y los ODS (Objetivos de Desarrollo Sostenible).

Estos principios son comunicados y aceptados tanto trabajadores propios como por subcontratistas.

Nuestro código ético se encuentra además a disposición del resto de los grupos de interés en [nuestra web: https://www.globalspedition.com/wp-content/uploads/2024/06/Codigo-etico-y-de-conducta-GS-2020.pdf](https://www.globalspedition.com/wp-content/uploads/2024/06/Codigo-etico-y-de-conducta-GS-2020.pdf)

Existe además un plan de RSC, objetivos e indicadores con distintas metas para alcanzarlos y una revisión cuatrimestral de los mismos.

Se establece dentro de nuestra memoria de sostenibilidad el plan establecido para alcanzarlos.

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

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

#### 11.1. Información adicional.

Global Spedition, sensibilizada con la RSC, cuenta con política RSE y objetivos específicos, llevando a cabo dentro de su planificación anual, diferentes acciones programadas:

- Disminución Huella de Carbono (Pluses de Medioambiente, Formación en conducción eficiente con formadores y Motorhome, Flota renove)
- Certificaciones ISO 9001, 14001, 27001, 39001 y 45001
- Planes de mejora de eficiencia, objetivo "0" papel, etc
- Evaluación SQAS por un auditor externo sobre la implicación de la compañía en aspectos sociales y las acciones que Global Spedition lleva a cabo en tal línea
- Evaluación y obtención de sello Oro en la plataforma Ecovadis
- Aumentar el consumo de materiales reciclados: papel en todas las bases, ropa corporativa hecha de material reciclado.
- Pruebas con vehículo eléctrico en 2024
- Seguimiento de los comentarios recibidos en RRSS o del número y publicaciones en las que se aparece Global Spedition.
- Realización de acciones sociales programadas de forma anual (Patrocinios deportivos, Día Solidario de las Empresas, Colaboración con Intermon Oxfam y Cooperación Internacional, Trabajos con los Pueyos, etc)
- Proyecto para reducción de consumos de neumáticos (Quick Check y Auto-inflado) en 2024

## CLIENTES

### Satisfacción de cliente



## 12.- ¿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

### 12.1. Información adicional

Los resultados más relevantes para Global Spedition en relación a la percepción de nuestros clientes son, entre otros:

- Seguimiento mensual realizado desde el departamento comercial
- Felicitaciones recibidas de los clientes a través de los distintos departamentos
- Informes de evaluación de nuestro servicio recibidos de nuestros principales clientes
- Gestión de quejas y reclamaciones (<https://www.globalspedition.com/garantia-de-calidad/#formulario>)
- Nuevos clientes o volúmenes de negocio con clientes
- Encuestas mediante links en las firmas del mail corporativo

De las vías indicadas Global Spedition obtiene distintos kpis que le permiten analizar las tendencias en las reuniones comerciales y en la revisión por la Dirección anual para implantar en caso de que sea necesario acciones de mejora.

Como percepción indirecta de los clientes, indicativa de su satisfacción con GS serían entre otros los KPis siguientes:

- Número de clientes: de 44 en 2017 a 57 en 2020 y 101 en 2023: +77.2% en el periodo estratégico 2020-2023 (Resaltar entre estos a Inovyn, Sabic y Elix, estratégicos por situación y línea de negocio.)
- Porcentaje de asignaciones (Ofertas Aceptadas/Ofertas Realizadas)
- Planificación del servicio (>99%): en clientes clave como Clariant, Dow, Total, Tereos, Borealis, etc
- Se incorporan a nuestros kpis los Informes de evaluación de nuestro servicio recibidos de nuestros principales clientes
- Medición de cargas y entregas a tiempo

Otras evidencias de la positiva percepción (indirecta) de los clientes con Global Spedition serían:

- Certificados variados de calidad ISO (<https://www.globalspedition.com/calidad/>)
- Sello excelencia Empresarial
- Facilidad digital de dirigir a GS sus quejas y reclamaciones (<https://www.globalspedition.com/garantia-de-calidad/#formulario>)

## 13.- ¿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

### 13.1. Información adicional

Global Spedition mantiene unas estrechas relaciones con sus clientes, quienes crecen en número e impacto en el negocio, kpis indirectos estos de su satisfacción con la empresa y el servicio prestado.

Los requerimientos de nuestros principales clientes, nuestras certificaciones, la evaluación SQAS y el análisis del mercado y las nuevas tecnologías permiten a GS anticiparse a las

tendencias y establecer de forma planificada y estructurada las mejoras que le permitan continuar siendo líder en el sector y trabajar con grandes empresas líderes en sus sectores.

Ejemplos de las mejoras implantadas con impacto en clientes serían entre otras, las siguientes:

- Mejoras en equipos: muchas de ellas provienen de las exigencias de nuestros principales clientes de la empresa petroquímica
  - Los requerimientos de clientes y de la sociedad en general nos llevan a implantar programas para la reducción de nuestra huella: renovación trienal cabezas tractoras, estudio de vehículo GLP y vehículo eléctrico, plus medioambiental, formación en conducción eficiente, pruebas con combustibles HVO, proyectos de autochequeo de ruedas en las bases, etc.
  - Desde el departamento Comercial se buscan nuevos clientes o nuevas asignaciones de clientes ya existentes en función de las necesidades estratégicas de la compañía (Empresas estratégicas, puntos de carga, minimización de cargas en vacío, etc.). Por supuesto, se muestra al cliente nuestro valor añadido, la calidad del servicio.
  - Mensualmente se analiza en las reuniones de Dirección con el departamento comercial las necesidades de la compañía dónde se evalúan las acciones implantadas, kpis y se establecen nuevas acciones en caso de necesidad. Para ello, desde el departamento comercial se realiza cada mes un análisis de rentabilidad de clientes y se hace seguimiento de los contratos de clientes, así como de los clientes sin contrato.
  - Desde el departamento de Calidad, Prevención y Medioambiente que investiga cualquier accidente, incidente, near misses u oportunidad de mejora detectada vía queja, reclamación o comunicada por nuestro propio personal. En el caso de quejas o reclamaciones formales el compromiso de respuesta tras la investigación adquirido por Global Spedition es de 72h laborables.
  - Personal altamente formado para el desarrollo de sus funciones. El plan formativo de Global Spedition se enfoca tanto en el desarrollo personal y profesional de nuestros trabajadores como en el deseo de tener un personal bien formado que pueda dar la respuesta más adecuada a nuestros clientes.
- La última inversión en esta línea ha sido un Motorhome que incluye aula móvil, realidad virtual y un simulador para conducción segura y eficiente para formar a todo nuestro personal y mejorar su desempeño, así como para desplazarnos a los clientes que lo deseen y que, mediante una realidad inmersiva, puedan empatizar y comprender mejor a nuestros conductores.
- Encuestas (de 2015 a 2018 que realizábamos vía mail y actualmente se lanzan a través de nuestras firmas anualmente) se sustituyen por Kpis que resumen la evaluación de desempeño de Global Spedition ante cada cliente, habida cuenta que cada uno tiene un KPI de preferencia (unos plazo de entrega, otros documentación), pactado con Global Spedition como SLA (Service Level Agreement) y según los clientes, les hacíamos trabajar el doble teniendo que cumplimentar la encuesta y revisar mensualmente los KPIs de cumplimiento, por ello se decide y así se incorpora al SGC ISO 9001. La percepción indirecta por esta vía y la directa complementaria por las reuniones Comercial-clientes señaladas supra.
  - Abundando en la percepción sobre Global Spedition de nuestros clientes, estos ven que contamos con diseñados del perfil más alto de especialización en el sector petroquímico.
  - Que se renueva la flota de continuo

- Que trasladamos al mercado y a la sociedad una imagen de empresa RSC reconocida
- Se establecen kpis para medir la efectividad de las acciones implantadas dentro de nuestro Sistema de Gestión.

## **Innovación en los productos y servicios**

### **14.- ¿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 planifica y se evalúa el resultado en la innovación de forma responsable y sostenible en el tiempo

#### **14.1. Información adicional.**

Global Spedition para adaptarse al cambio y vislumbrar tendencias de futuro aplicables a la empresa / el sector:

- Analiza el ecosistema mediante el DAFO
- Igualmente mediante el PESTEL (tendencias complementarias al anterior en legalidad, situación política como por ejemplo el entorno Covid o la situación de Ucrania, generándose en tales casos los procedimientos y revisiones necesarios para garantizar la continuidad de la actividad, por ejemplo. implantando el Area Segura Covid o el aumento de los stocks de seguridad.
- Cuenta con un plan de gestión del riesgo y del cambio
- Pertenece a asociaciones sectoriales para recabar aquella información más relevante del sector y nuestros competidores: ASTIC, CEFTRAL, CETM; FEAT, FETRAZ, ALIA y Club Cámara.

Continuamente innovando desde sus inicios, en la última década las mejoras clave implantadas han ido enfocadas a innovaciones tecnológicas y digitalización buscando la optimización de recursos, rápida adaptación a los cambios, minimizar posibles fallos humanos y nuestra diferenciación en el mercado.

Algunas evidencias, entre otras muchas, de estas apuestas tecnológicas, serían:

- Continua renovación de la flota con la última tecnología en seguridad;
- Motorhome con aula formativa móvil, realidad virtual y simulador de conducción eficiente y seguridad vial para mejorar la formación de sus trabajadores
- Desarrollo de aplicaciones informáticas propias para un mayor rendimiento; optimización de recursos y comunicación constante
- Plataformas digitales para mejorar el control y cumplimiento de requisitos legales y la coordinación de actividades empresariales virtual para sus trabajadores
- Soluciones tecnológicas para evitar incidencias:
  - \* Lector de códigos QR para evitar enganchar equipos incorrectos
  - \* Sensores de estabilidad y detección de patas en cisternas para evitar vuelcos
  - \* Notificación de averías e incidencias directamente a pantallas de taller
- Estudio de energías alternativas: Pruebas con Vehículo GLP y Eléctrico, Proyecto de instalación de placas solares en la base de Zaragoza, Pruebas combustibles HVO, etc.
- etc

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

### **15.- ¿Cómo realiza su organización la producción del producto o la prestación del**

## **servicio?**

Se evalúa la eficiencia de los aspectos socialmente responsables del proceso productivo o de prestación del servicio, y se informa al cliente de los impactos sociales y/o ambientales.

### **15.1. Información adicional.**

Global Spedition accede al mercado y comunica su propuesta de valor mediante:

- Procesos comerciales tender o proceso de concurso calidad/precio: Nuestra especialización hace que la obtengamos los resultados en nuevos clientes y ampliación de volúmenes de los ya existentes
- Directa. Comercial: Desde el departamento Comercial se buscan nuevos clientes o nuevas asignaciones de clientes ya existentes en función de las necesidades estratégicas de la compañía (Empresas estratégicas, puntos de carga, minimización de cargas en vacío, etc.). Por supuesto, se muestra al cliente nuestro valor añadido, la calidad del servicio.
- Mensualmente se analiza en las reuniones de Dirección con el departamento comercial las necesidades de la compañía dónde se evalúan las acciones implantadas, kpis y se establecen nuevas acciones en caso de necesidad. Para ello, desde el departamento comercial se realiza cada mes un análisis de rentabilidad de clientes y se hace seguimiento de los contratos de clientes, así como de los clientes sin contrato.
- Desde Customer Service se informa al cliente sobre el servicio antes, durante y tras su realización; se le ofrece al cliente las mejores alternativas de rutas y equipos para la realización de sus servicios; y, en todo momento se lleva a cabo un seguimiento del servicio y se informa de forma transparente en caso de producirse desviaciones, al finalizar en servicio o siempre que el cliente lo requiera.
- Desde el Departamento de CPM (Calidad-Prevención-Medioambiente) se informa a los clientes de las medidas implantadas para la sostenibilidad de sus viajes (Huella de Carbono entre otros), acciones sociales implantadas de forma anual y acciones para la obtención de las ODS. Esta comunicación se proporciona tanto a nivel individual cuando se requiere como a nivel global a través de nuestra memoria de sostenibilidad (publicada tanto en nuestra web como en la plataforma del Pacto Mundial).
- RRSS desde 2021 para promocionar las acciones de mejora implantadas.
- Web

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

Disponemos de un proceso normalizado del servicio post venta integral que se revisa y mejora periódicamente

### **16.1. Información adicional.**

Global Spedition tiene implantada una gestión integral de las necesidades, expectativas, near misses, quejas y sugerencias de sus clientes dentro de su sistema de gestión integrado mediante:

- Volcado de información crítica de los clientes en común y en las extranet para garantizar su difusión a todos los niveles y el cumplimiento de sus requerimientos
- Estudio de cualquier incidencia real o potencial en la realización del servicio en Global TOP para tener una completa trazabilidad, facilitar su investigación y la implantación de acciones correctoras efectivas
- Compromiso de respuesta a cliente en un máximo de 72 h. en caso de queja o reclamación

- Sugerencias de mejora de nuestros principales clientes a través de participación en seminarios, workshops y webinars que se realizan
- Análisis de las evaluaciones de clientes a través del departamento comercial y de los informes de análisis de nuestro desempeño recibidos de los clientes
- Inclusión de kpis de nuestros clientes clave dentro de nuestros propios kpis para evaluar nuestro desempeño

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

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

De la totalidad de los productos de la oferta comercial se proporciona información detallada de las características, propiedades y riesgos del producto o servicio

#### **17.1. Información adicional.**

Para favorecer la transparencia en los servicios se ha desarrollado:

- Sistema de Track&Trace: Transparencia con el cliente en tipo de equipos y rutas en tiempo real
- Estudio de nuevos clientes, asesoramiento de instalaciones de cliente para la carga, notificación de situaciones inseguras u oportunidades de mejora en las plantas (Near Misses, Sugerencias)
- Información en la web sobre todos nuestros servicios y características de nuestros vehículos y equipación.
- Obtención de certificación ISO 27001 en 2023 para garantizar la confidencialidad, disponibilidad e integridad de la información compartida.
- Contratación de plataforma para la coordinación de actividades empresariales con los clientes que lo requieran y no dispongan de plataformas propias

## **PERSONAS EMPLEADAS**

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

#### **18.- ¿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.

#### **18.1. Información adicional**

Para analizar la percepción de los empleados GS utiliza, entre otras vías, las siguientes:

- Encuesta de Clima desde 2020 con comunicación a la plantilla al mes siguiente de:
  - \* Conclusiones clave
  - \* Mejoras planteadas a llevar a cabo el año siguiente fruto del feedback recibido
  - \* Puntos mejor valorados, como, por ejemplo: "Global Spedition es un buen lugar para trabajar? Si, según el 90,7%
  - \* Agradecimiento de su participación
- Encuestas para conocer su feedback sobre distintos temas: epis, preferencias de viaje en ferry, preferencia para uso móvil/tablet, satisfacción con sus responsables directos, etc.
- Contacto directo de cada responsable con el equipo inmediato de trabajo
- Buzones de Quejas y Near misses, trasladables también desde la web o de la

tablet/extranet

- Sugerencias mediante Tablet/Extranet (se contestan todas aclarando el porqué de su puesta en marcha o desestimación, así como el agradecimiento por las sugerencias recibidas, por ejemplo. de las propuestas formativas sugeridas para el año siguiente, etc)
- Invitación de trabajadores a reuniones de coordinación
- Recorridos Safety Walk para conocer su opinión
- Reuniones cuatrimestrales con los delegados de los trabajadores
- Desde 2020 se realizan además encuestas programadas
- Medición de rotación, crecimiento y antigüedad del personal
- Medición de horas de formación por empleado.
- En 2023 se incorporan a nuestra flota nuevos vehículos DAF para mejorar el confort de los conductores (habitáculo más espacioso, nevera integrada, sistemas ADAS, cámaras, botón de socorro, etc)
- En 2023 además se ha Realizado un estudio psicosocial
- En 2023 se implementó un programa de Salud y Bienestar basado en las oportunidades de mejora que se detectaron en el Estudio Psicosocial realizado en 2022 y en los informes epidemiológicos de nuestro servicio de Prevención. Este programa está compuesto de varias iniciativas:

1. En primer lugar, se contrataron los servicios de la web y app Wellwo para todos aquellos trabajadores que desearan utilizarla. Esta aplicación consta de diferentes módulos relacionados con la mejoría de diferentes aspectos de la salud (salud física, nutricional, emocional, financiera y social). En ella podemos encontrar multitud de actividades, tales como retos, consejos diarios, clases grabadas y en directo...

2. En segundo lugar, se está contando desde 2023 con diferentes profesionales de diversos ámbitos de la salud que recorren las bases de Global Spedition revisando y aconsejando a los trabajadores acerca del ámbito de la salud del que son expertos. En el 2023 se ha abordado especialmente el aspecto de la salud física. Para ello hemos contado en nuestras bases con fisioterapeutas profesionales que nos han observado, acondicionado y aconsejado para prevenir todo tipo de dolencias y malestares derivados de nuestro trabajo.

Del mismo modo, se prevé para 2024 contar con profesionales de la salud nutricional y de la salud emocional que también nos ayuden a mejorar estos aspectos tan importantes en nuestro día a día.

3. En tercer lugar, se ha contratado a diferentes proveedores para que una vez a la semana repartan fruta en las diferentes oficinas de las bases. De esta forma se consigue fomentar un consumo de alimentos saludables entre los trabajadores.

4. Por último, en 2024 se ha abierto un gimnasio en nuestras instalaciones de Zaragoza para uso de aquellos trabajadores que lo deseen.

Otras evidencias indirectas de la percepción positiva de las personas con Global Spedition serían:

- Certificación ISO 45001 (anteriormente OHSAS 18001) de Seguridad y Salud laboral.
- Certificación ISO 39001 de seguridad Vial en Carretera, en lo que respecta a nuestro colectivo clave, conductores además de prevención para la Sociedad
- Certificación ISO 27001 para garantizar la seguridad de la información de nuestros trabajadores (confidencialidad-disponibilidad e integridad)
- Política de seguridad y bienestar:

- Código ético
- Política de Formación y Desarrollo
- Valoración externa de la compañía hacia su personal
- Número de la Plantilla es otro KPi de refuerzo de la percepción indirecta del personal sobre Global Spedition como empresa en crecimiento que refuerza su confianza en obtener respuesta a su expectativa material de estabilidad laboral, así como de contribución a la sociedad
- Obtención de Sello de Excelencia Empresarial en Aragon en 2021
- Organización de jornadas de Convivencia (Día Global)

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

### **19.- ¿Cómo se garantiza en su empresa 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 cultural)?**

Disponemos e implementamos un Plan de Igualdad de Oportunidades y/o un Plan de Igualdad y Diversidad con objetivos, medidas, indicadores y sistema de evaluación, que contempla medidas para garantizar la equidad y el principio de no discriminación en la empresa.

#### **19.1. Información adicional**

Global Spedition fomenta desde sus inicios una política de igualdad de oportunidades y no discriminación.

Para garantizar la igualdad de oportunidades y no discriminación en Global Spedition se cuenta con:

- Plan de igualdad implantado en 2020 fruto del análisis de la organización y en línea con los valores y política de igualdad de la compañía.
- Código ético comunicado a todas las partes interesadas dónde se refleja la política de igualdad de oportunidades y no discriminación.
- Convenio de empresa aprobado en 2015 con una política de reconocimiento de sus objetivos mediante el plus CMS (Calidad, Medio Ambiente y Servicio). La renovación de este convenio se suscribió el 11 de febrero de 2023. La resolución al respecto datada el 18 de agosto de este mismo año. La actualización contempla ciertas mejoras en las condiciones de trabajo del personal de Global Spedition.
- No hay diferencias salariales entre empleados en los mismos puestos por razones de género. Las tablas salariales son las aprobadas en la renovación del convenio de 2023
- Perfiles de puesto de trabajo definidos con todos los detalles relevantes de cada puesto (funciones, habilidades, requerimientos, etc)
- Plan formativo que se revisa anualmente y está individualizado por trabajador en función de los objetivos profesionales y personales de cada uno de ellos. Dentro del plan se establece el criterio de evaluación de cada acción formativa y la valoración de efectividad
- Procedimiento de entrevistas personal con un mínimo de dos entrevistadores
- Buzones de quejas (físicos y online) para denunciar de forma anónima cualquier situación en la que se detecte un incumplimiento de nuestra política de igualdad y no discriminación.
- Protocolo frente al acoso sexual.
- Se publican de forma anual en memoria de sostenibilidad indicadores y tablas de personal

como evidencias de estas políticas: personal de más de 24 nacionalidades de entre 21-68 años en 2023.

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

### **20.- 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.

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

Teniendo en cuenta que no se puede conciliar en ciertos puestos de trabajo, como el caso de los conductores, para el resto de departamentos se establecen actuaciones específicas, siempre garantizando que haya personal para la atención al cliente entre las 8 y las 18:30 de la tarde de lunes a viernes.

Algunas de estas actuaciones han sido:

- ? Horarios solo de mañanas
- ? Flexibilidad horaria
- ? Teletrabajo

## **Formación y desarrollo profesional**

### **21.- ¿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

#### **21.1. Información adicional.**

La empresa dispone de un plan de formación ajustado a las necesidades individuales y el cumplimiento de los requerimientos de clientes y certificaciones.

Dicho Plan formativo se revisa anualmente y esta individualizado por trabajador en función de los objetivos profesionales y personales de cada uno de ellos. Dentro del plan se establece el criterio de evaluación de cada acción formativa y la valoración de efectividad y se tienen en cuenta las peticiones de todas las partes interesadas.

La alta Dirección, los responsables de departamento y los trabajadores evalúan y solicitan aquellas acciones formativas que estiman necesarias para mejorar el desempeño de cada puesto, así como para su desarrollo personal y profesional.

Los trabajadores deben realizar estas peticiones directamente a su responsable directo o pueden utilizar desde 2018 los buzones de sugerencias que existen en todas las bases y tablets o las encuestas anónimas que se realizan desde 2020.

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

Además de realizar acciones formativas para mejorar las competencias técnicas, se realiza formación en competencias personales y formación orientada a la promoción y desarrollo



profesional y personal de las personas empleadas

### **22.1. Información adicional**

Como ya se ha indicado en el punto anterior la empresa dispone de un plan de formación ajustado a las necesidades individuales y al cumplimiento de los requerimientos de clientes y certificaciones.

Desde la alta dirección se fomenta y facilita la formación de todos los trabajadores en función de sus objetivos personales y profesionales.

Los responsables de departamento y los trabajadores evalúan y solicitan aquellas acciones formativas que estiman necesarias para mejorar el desempeño de cada puesto, así como para su desarrollo personal y profesional.

Los trabajadores deben realizar estas peticiones directamente a su responsable directo o pueden utilizar desde 2018 los buzones de sugerencias que existen en todas las bases y tablets o las encuestas anónimas que se realizan desde 2020.

## **Seguridad y Salud**

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

Se dispone de un Plan de Empresa Saludable o similar, en el que se incorporan todas las medidas de prevención de riesgos laborales y las medidas adicionales para favorecer la salud de las personas empleadas, con planificación, indicadores y sistema de evaluación.

#### **23.1. Información adicional.**

Existe un Servicio de Prevención Ajeno (Quiron Prevención SLU) para las especialidades de Vigilancia de la Salud (Reconocimiento médico incluido), y EHS (Ergonomía y Psicosociología Aplicada, Higiene Industrial y Seguridad en el trabajo, según establece la Ley 31/1995 de 8 de Noviembre de PRL hallándose dicho contrato en vigor. El SPA se coordina directamente por el departamento de HSQ&E que cuenta con cuatro técnicos superiores de PRL.

Su implicación con la seguridad lleva a Global Spedition a obtener distintas certificaciones y sellos:

- Certificación ISO 45001 (anteriormente OHSAS 18001) de Seguridad y Salud laboral.
- Certificación ISO 39001 de seguridad del tráfico en Carretera, en lo que respecta a nuestro colectivo clave, conductores además de prevención para la Sociedad
- Certificado ISO 27001 para garantizar la seguridad de la información de nuestros trabajadores (confidencialidad-disponibilidad e integridad)
- Obtención de Sello de Excelencia Empresarial en Aragón en 2021
- Obtención de calificación Oro en la evaluación Ecovadis desde 2018.

Además de lo anterior:

- En 2023 se incorporan a nuestra flota nuevos vehículos DAF para mejorar el confort de los conductores (habitáculo más espacioso, nevera integrada, sistemas ADAS, cámaras, botón de socorro, etc)
- En 2023 además se ha Realizado un estudio psicosocial.
- Ese mismo año se implementó un programa de Salud y Bienestar basado en las oportunidades de mejora que se detectaron en el Estudio Psicosocial y en los informes

epidemiológicos de nuestro servicio de Prevención. Este programa está compuesto de varias iniciativas:

1. En primer lugar, se contrataron los servicios de la web y app Wellwo para todos aquellos trabajadores que desearan utilizarla. Esta aplicación consta de diferentes

módulos relacionados con la mejoría de diferentes aspectos de la salud (salud física, nutricional, emocional, financiera y social). En ella podemos encontrar multitud de actividades, tales como retos, consejos diarios, clases grabadas y en directo...

2. En segundo lugar, se está contando desde 2023 con diferentes profesionales de diversos ámbitos de la salud que recorren las bases de Global Spedition revisando y aconsejando a los trabajadores acerca del ámbito de la salud del que son expertos. En el 2023 se ha abordado especialmente el aspecto de la salud física. Para ello hemos contado en nuestras bases con fisioterapeutas profesionales que nos han observado, acondicionado y aconsejado para prevenir todo tipo de dolencias y malestares derivados de nuestro trabajo.

Del mismo modo, se prevé para 2024 contar con profesionales de la salud nutricional y de la salud emocional que también nos ayuden a mejorar estos aspectos tan importantes en nuestro día a día.

3. En tercer lugar, se ha contratado a diferentes proveedores para que una vez a la semana repartan fruta en las diferentes oficinas de las bases. De esta forma se consigue fomentar un consumo de alimentos saludables entre los trabajadores.

4. Por último, en 2024 se ha abierto un gimnasio en nuestras instalaciones de Zaragoza para uso de aquellos trabajadores que lo deseen.

Tanto el sistema implantado gracias a las certificaciones como el Plan de Bienestar cuentan con una planificación y una serie de indicadores para analizar su funcionamiento de forma anual por Dirección.

## **PROVEEDORES**

### **Compras responsables**

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

Existen unas indicaciones de compra de índole general para considerar los aspectos ambientales y sociales en la selección de los productos, bienes y servicios.

##### **24.1. Información adicional**

Desde los distintos departamentos de Global Spedition y siguiendo el procedimiento de compras y contrataciones del Sistema Integrado se selecciona el proveedor en función de la calidad del producto/servicio, el precio y la procedencia del proveedor para fomentar el desarrollo local y minimizar nuestra huella de carbono.

Como parte de la política de contratación de proveedores, desde junio de 2022 Global Spedition está adherido al Club Cámara Fórum Plus de la Cámara de Comercio de Zaragoza. Esta adhesión se hizo, entre otras cosas, con el objetivo de encontrar sinergias y colaboraciones con proveedores potenciales locales.

Se cuenta con una plataforma para Gestión CAE (Coordinación de actividades

empresariales) de nuestros proveedores de transportes y de servicios) para garantizar el cumplimiento de la legislación vigente en este punto.

Desde Global Spedition se fomenta además la participación de nuestros colaboradores en las iniciativas que apoyamos: Pacto Mundial de las Naciones Unidas, OCS (Operation Clean Sweep) y Responsible Care (ECTA).

## **Clasificación y evaluación de proveedores**

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

Existen unos criterios para la clasificación y evaluación de proveedores, en algunos casos, se han considerado aspectos ambientales o sociales como, por ejemplo, favorecer la compra local.

#### **25.1. Información adicional**

Global Spedition tiene determinados los criterios de evaluación, selección y seguimiento del desempeño de las funciones de sus proveedores, manteniendo actualizado un registro con los proveedores homologados.

Se realizan controles y seguimientos de los proveedores con el fin de analizar y evaluar la efectividad de los mismos. Se dispone de un archivo con la información documentada de los proveedores y de cualquier acción necesaria que surja de las evaluaciones.

Todos los proveedores utilizados por Global Spedition y que puedan afectar al correcto desarrollo de su actividad deberán ser evaluados periódicamente para garantizar que cuentan con capacidad suficiente para suministrar y cumplir los requisitos del Sistema Integrado de la Compañía.

En el caso de los proveedores de materiales se verificará en la recepción del pedido que se cumplen las especificaciones de compra (especificaciones técnicas, plazos de entrega, cantidades, etc) para su evaluación y se registrará cualquier no conformidad que se presente. Una no conformidad grave o no conformidades reiteradas serán motivo de des-homologación del proveedor.

En el caso de los proveedores de servicios el proceso de evaluación será:

- Para proveedores de transporte desde CPM se verifica anualmente que se cumplen los requisitos exigidos para su homologación, así como las no conformidades de servicio que se hayan podido generar.
- Para estaciones de lavado se tendrán en cuenta los requisitos de cliente y la existencia de no conformidades para su evaluación anual por el departamento de CPM.
- Para proveedores de desarrollos informáticos o cualquier otro servicio que pueda acceder a nuestra información se evaluará a los proveedores teniendo en cuenta los requisitos de nuestra ISO 27001 para garantizar las Confidencialidad, Disponibilidad e Integridad de la Información.
- Para otros servicios se tendrán en cuenta para su evaluación el cumplimiento de los requerimientos establecidos en el momento de la compra, así como la existencia o no de no conformidades.

En las evaluaciones de los proveedores intervendrán los departamentos involucrados en las compras junto con STC y CPM. El resultado de las evaluaciones se reflejará en la ficha del proveedor.

En todas las evaluaciones de proveedores se tendrá en cuenta el cumplimiento de los proveedores en aspectos ambientales, sociales y de prevención de riesgos laborales, priorizando la contratación de aquellos proveedores que cuenten con certificaciones de Calidad, Medio Ambiente, RSC y/o Seguridad (Laboral, Vial, Alimentaria o de la Información).

## **Homologación de proveedores**

### **26.- ¿Existe en su empresa un proceso de Homologación de Proveedores?**

Existe un sistema de homologación transparente con requisitos de Responsabilidad Social Corporativa que se revisa periódicamente y se mejoran los requisitos establecidos

#### **26.1. Información adicional**

Global Spedition cuenta con una red de proveedores homologados para cubrir las necesidades de productos y servicios.

Existe un procedimiento que establece como se clasifica, homologa y evalúa a los distintos proveedores, así como los interlocutores en función del tipo de proveedor.

En el caso de los proveedores clave su homologación se realiza de acuerdo al procedimiento establecido teniendo en cuenta calidad/precio, capacidad de servicio, nivel de cumplimiento legal y de nuestro Sistema Integrado (Calidad, Prevención, Medio Ambiente, Seguridad Vial-Alimentaria-De la Información y RSC) así como su situación, se prioriza en la medida de lo posible la colaboración con proveedores locales y nacionales para fomentar el desarrollo en las comunidades locales en las que se emplazan nuestras bases.

La evaluación del desempeño de los proveedores clave es anual.

En el caso de los proveedores de transporte para su homologación se realizan acuerdos que garanticen que realizan el servicio de acuerdo a las necesidades del cliente y nuestros estándares de calidad, seguridad, sostenibilidad e inocuidad de las mercancías.

## **Interacción con los proveedores**

### **27. - ¿ Tienen establecidos mecanismos para relacionarse con los Proveedores y conocer su opinión?**

Se realizan de forma sistemática encuestas para conocer su opinión y se incorporan acciones de mejora

#### **27.1. Información adicional**

De forma periódica se realizan encuestas a nuestros proveedores para conocer su opinión. Con los proveedores claves los responsables de departamento y/o Dirección realizan reuniones anuales o siempre que se lance un nuevo proyecto. Además, hay proyectos clave para nuestra estrategia que se definen con la ayuda de nuestros proveedores: chequeo de ruedas en las entradas a base, ropa corporativa reciclada, nueva imagen de marca, nuevo programa de flota, nuevo programa formativo con realidad virtual

(Motorhome), extranet, mejoras en equipos, nuevo ERP, nuevos EPIS, etc. buscando siempre el beneficio mutuo (win-win).

Se participa también en patrocinios, ferias y congresos con algunos de nuestros principales proveedores.

## **SOCIAL**

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

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

Existe un plan de colaboración en proyectos sociales con una metodología, objetivos e indicadores establecidos que permiten a la organización medir su impacto social.

##### **28.1. Información adicional.**

Las acciones llevadas a cabo dentro del presupuesto de 2023 fueron:

- Patrocinios deportivos (Balonmano en Dominicos, Tenis de mesa).
- Patrocinio de las jornadas de Balonmano Adaptado
- Donación juguetes. (Fundación Federico Ozanam)
- Participación en el Día Solidario de las Empresas (Cooperación Internacional y Fundación Los Pueyos)
- Compra de libros a través de Intermon Oxfam para ganadores del concurso de Navidad
- Reparto de entradas del partido solidario de Aspanoa en su lucha contra el cancer
- Donación de móviles usados en colaboración con Oxfam Intermon
- Donación de material escolar en la campaña "Lápices y Sonrisas"
- Continuar trabajando para la visibilidad de las ODS
- Continuar con la contratación de Personal de Limpieza y Trabajos de impresión a Fundación Los Pueyos
- Fomentar la participación en Operation Clean Sweep entre nuestros principales colaboradores
- Acciones para la reducción de la huella de Carbono (Flota Renove, Motorhome, Plus Medioambiental, etc)
- Desarrollos informáticos dentro del Proyecto "0" Papel

El presupuesto se establece anualmente en función de los resultados de la compañía y se analizan los resultados de estos proyectos por dirección.

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

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

Se desarrollan proyectos unidos a la estrategia, dotados de presupuesto, con planes de acción específicos, revisión de resultados obtenidos y medición de impactos.

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

Global Spedition, sensibilizada con la RSC, cuenta con política RSE y objetivos

específicos, llevando a cabo dentro de su planificación anual, diferentes acciones programadas:

- Disminución Huella de Carbono, Pluses de Medioambiente, Conducción eficiente,
- Certificaciones ISO 39001 y 45001. A estas se ha unido la obtención de la ISO 27001 en 2023, que era un objetivo estratégico de la compañía.
- Sellos RSA, RSA+ y Excelencia Empresarial Aragon. El objetivo en 2024 es pasar de la categoría Bronce a la categoría plata en 2024.
- Planes de mejora de eficiencia, objetivo 0 papel, etc.
- Evaluación SQAS por un auditor externo sobre la implicación de la compañía en aspectos sociales y las acciones que Global Spedition lleva a cabo en tal línea. El objetivo para 2025 es implantar las oportunidades de mejora detectadas para mejorar la puntuación obtenida pese al endurecimiento del cuestionario
- Seguimiento de los comentarios recibidos en RRSS o del número y publicaciones en las que se aparece Global Spedition.
- Evaluación desempeño RSC en plataforma Ecovadis desde 2019 (sello oro)
- Proyectos para la reducción de consumos y residuos (ropa de material reciclado, proyecto 0 papel, proyecto para la reducción de consumo de neumáticos, instalación de placas solares, pruebas con vehículos eléctricos, pruebas con combustibles HVO, etc)

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

### **30.- 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.

#### **30.1. Información adicional**

Se comunica a todos los grupos de interés a través de las noticias de la web. RRSS y de nuestras firmas de mail.

Internamente además se comunica vía mail, whats app, cartelería y formaciones para fomentar la participación de todos los trabajadores.

Se lanzan encuestas para conocer el feedback de los trabajadores de las acciones implantadas o con posibilidad de implantar y al resto de partes interesadas (clientes y proveedores) para conocer sus principales intereses y preocupaciones en aspectos sociales.

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

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

Existe un plan de comunicación de las actividades que se desarrollan y se evalúan los impactos en medios de comunicación y redes sociales

#### **31.1. Información adicional**

Se cuenta con un departamento específico y un procedimiento para establecer las vías de comunicación entre GS con sus grupos de interés que también sirve para el fomento de

#### Buenas Prácticas:

##### - Comunicaciones internas

Se priorizan las comunicaciones con conductores vía tablet/extranet, utilizándose para comunicaciones puntuales el teléfono móvil, pantallas de televisión y tableros de anuncios. Con el resto de los trabajadores se priorizan las comunicaciones vía mail y extranet, utilizándose también cartelera para comunicaciones puntuales

Se realizan reuniones cuatrimestrales con los representantes de los trabajadores.

##### - Comunicaciones externas

La vía principal es el mail, utilizándose la web y Linked In para llegar a aquellas partes interesadas con las que no hay una relación directa.

Anualmente se publica y publicita además la memoria de Sostenibilidad de la Compañía para todas las partes interesadas así como el informe de Progreso de las ODS y Buenas Prácticas.

Periódicamente se modifica la firma de todo el personal para reflejar las novedades más importantes de la compañía.

Se realiza un seguimiento del impacto de las publicaciones en web y RRSS así como mediante encuestas a personal, clientes y proveedores.

## AMBIENTAL

### Impacto ambiental

#### **32.- 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.

##### **32.1. Información adicional**

Global Spedition cuenta con la ISO 14001 y evalúa su desempeño también dentro de la SQAS.

Además, una vez más se ha obtenido medalla de oro en la plataforma Ecovadis (percentil 97% de las empresas evaluadas).

Dentro de su Sistema integrado existe un plan de actuaciones en materia ambiental con objetivos e indicadores en seguimiento:

- Disminución Huella de Carbono (Flota Renove, Motorhome, Pluses de Medioambiente, Conducción eficiente, Optimización de rutas, reducción de kilómetros en vacío, etc)
- Planes de minimización de consumos, mejora de eficiencia y reducción de residuos (Proyecto "0" papel; Ropa reciclada; Proyecto Minimización de consumo de ruedas; Instalación de placas solares en base de Zaragoza)
- Objetivo 0 granza en los océanos
- etc

### Compromiso frente al cambio climático

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

Existe un compromiso público junto con un plan de acciones que se comunica interna y externamente y que periódicamente es evaluado. Se publican los resultados del plan y la contribución al logro de los compromisos adquiridos.

## **Economía circular**

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

Existen iniciativas asentadas para integrar en las operaciones materiales reciclados, reutilizar los productos, reciclar los residuos, y consumir energía no contaminante.

#### **34.1. Información adicional**

Existe un plan anual de minimización de residuos y consumos, con acciones desde 2018 como:

- Segregación para gestión y reutilización de residuos peligrosos y no peligrosos
- Proyecto 0 papel: Disminución de consumo de papel y tóner relacionado con nuestro plan de digitalización de la compañía
- Cambio en las instalaciones de Constantí a unas instalaciones más eficientes
- Donación de aparatos electrónicos a ONG
- Renovación progresiva en las instalaciones con luces leds
- Instalación de sensores de luz en aquellas zonas en las que sea posible
- Plan Renove: Renovación trienal de las tractoras y reducción de la edad media de las cisternas
- Optimización de rutas, reducción de kilómetros en vacío
- Instalación Placas solares en base de Zaragoza
- Instalación de sensores de agua en los grifos de toda nueva instalación
- Instalación de cargadores en eléctricos para vehículos en base de Zaragoza
- Sepiolita reutilizable en nuestros talleres
- Estudio de energías alternativas (Vehículos GNL y Eléctrico; pruebas combustibles HVO)
- Ropa corporativa de material reciclado
- Proyecto para la reducción de consumos de ruedas (Auto-inflado y Quick-Check)

## **Comunicación ambiental**

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

Se comunica a todos los grupos de interés, con planes de comunicación específicos y por diversos canales (web, RRSS, newsletter, etc.) y existe una medición y seguimiento periódico.

#### **35.1. Información adicional.**

Como en todas las comunicaciones que se han nombrado en el presente cuestionario se sigue el plan de comunicaciones y el procedimiento establecidos:

- Comunicaciones internas

Se priorizan las comunicaciones con conductores vía tablet/extranet, utilizándose para comunicaciones puntuales el teléfono móvil, pantallas de televisión y tableros de anuncios.

Con el resto de los trabajadores se priorizan las comunicaciones vía mail y extranet,



utilizándose también cartelería para comunicaciones puntuales

Se realizan reuniones cuatrimestrales con los representantes de los trabajadores.

- Comunicaciones externas

La vía principal es el mail, utilizándose la web y Linked In para llegar a aquellas partes interesadas con las que no hay una relación directa.

Anualmente se publica y publicita además la memoria de Sostenibilidad de la Compañía para todas las partes interesadas así como el informe de Progreso de las ODS y Buenas Prácticas.

Periódicamente se modifica la firma de todo el personal para reflejar las novedades más importantes de la compañía.

## VALORACIÓN GLOBAL DE LA GESTIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE

### Priorización de temas

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

### Valoración Global

**37.- ¿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

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

1. Digitalización de la compañía
- 2 Herramientas para favorecer las comunicaciones (desarrollo de apps, extranet, tablets, pantallas, web, firmas mails, etc)
- 3 Acción por el clima: Renovación tractores cada 3 años, Green Bonus Anual, Fm Medioambiental (Simulador con Motorhome y Presencial con formador); Reducción de consumos; Fomento de materiales reciclados
- 4 Formación a los trabajadores. Desarrollo de Realidad Virtual y Simulador para mejorar la formación de los conductores. Formación individualizada en función de las necesidades de cada trabajador.

5. Programa empresa saludable para mejorar el bienestar de los trabajadores

**39.- ¿Podría enunciar un area de mejora?**

Fomentar la implicación los proveedores en aspectos sociales y medioambientales.

**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 y tiene un compromiso público con la consecución de los ODS.

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

Sí

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

- ODS 3. Salud y bienestar.
- ODS 4. Educación de calidad.
- ODS 5. Igualdad de género.
- ODS 7. Energía asequible y no contaminante.
- ODS 8. Trabajo decente y crecimiento económico.
- ODS 9. Industria, innovación e infraestructura.
- ODS 11. Ciudades y comunidades sostenibles.
- ODS 12. Producción y consumo responsable.
- ODS 13. Acción por el clima.
- ODS 14. Vida submarina
- ODS 17. Alianzas para lograr los objetivos.