



INNOVARSE

NAVARRA



LA BURUNDESA S.A.

**Memoria de Sostenibilidad
InnovaRSE 2012**

Septiembre 2012

Esta Memoria de Sostenibilidad 2012 de la empresa **La Burundesa S.A.** ha sido elaborada -siguiendo la metodología InnoVaRSE por **Patricia Echegaray Ruiz**, de **GIR Eco Innovación**, que avala los datos que en ella se recogen, según la información aportada por la empresa.

Se ha elaborado gracias a la convocatoria de Ayudas para el Fomento de la Responsabilidad Social Empresarial del Departamento de Desarrollo Rural, Industria, Empleo y Medio Ambiente del Gobierno de Navarra.

La Fundación Centro de Recursos Ambientales de Navarra certifica que esta Memoria se ha realizado utilizando la **Metodología InnoVaRSE** y verifica que se han seguido los principios y criterios definidos por Global Reporting Initiative (**GRI G3 C**).



	C	C+	B	B+	A	A+
Autodeclarado	<input checked="" type="checkbox"/>	Verificación externa de la memoria		Verificación externa de la memoria		Verificación externa de la memoria
Comprobación externa (terceras personas)	<input checked="" type="checkbox"/>					
Comprobación GRI						

Para cualquier información, duda o sugerencia relacionada con el contenido esta Memoria puede ponerse en contacto con nosotros en:

La Burundesa S.A.

Polígono Plazaola Manzana A Naves 29, 30, 31 y 32; Aizoáin
www.laburundesa.com
agonzalez@laburundesa.com
 948303505



ÍNDICE

UN RETO DE FUTURO _____	4
EL ALCANCE ESTA MEMORIA _____	6
¿QUIÉNES SOMOS? _____	8
NUESTRA MISIÓN Y VISIÓN _____	14
COMPROMETIDOS CON LAS PERSONAS _____	15
LAS TRES DIMENSIONES DE LA SOSTENIBILIDAD _____	17
DIMENSIÓN ECONÓMICA: UNA SÍNTESIS _____	18
DIMENSIÓN ECONÓMICA: LA SITUACIÓN DE PARTIDA _____	19
DIMENSIÓN ECONÓMICA: ALGUNOS INDICADORES _____	20
DIMENSIÓN AMBIENTAL: UNA SÍNTESIS _____	22
DIMENSIÓN AMBIENTAL: LA SITUACIÓN DE PARTIDA _____	23
DIMENSIÓN AMBIENTAL: ALGUNOS INDICADORES _____	24
DIMENSIÓN SOCIAL: UNA SÍNTESIS _____	26
DIMENSIÓN SOCIAL: LA SITUACIÓN DE PARTIDA _____	27
DIMENSIÓN SOCIAL: ALGUNOS INDICADORES _____	28
PERSIGUIENDO UN EQUILIBRIO ENTRE LAS TRES DIMENSIONES DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL _____	30
LO QUE HACEMOS BIEN _____	32
EL PLAN DE ACTUACIÓN _____	34
AVANZANDO EN NUESTRO COMPROMISO _____	36
LA APUESTA POR UNA MEJOR COMUNICACIÓN _____	37



UN RETO DE FUTURO

Es un gran privilegio -y, al mismo tiempo, una gran responsabilidad- presentar esta primera **Memoria de Sostenibilidad** de nuestra empresa, resultado de un proceso de reflexión y compromiso que **La Burundesa S.A. inició en 2010** con el fin de **implantar progresivamente criterios de responsabilidad social** en su estrategia, su planificación y su gestión.

De este modo deseamos incorporarnos a un movimiento de carácter global en el que participan activamente miles de organizaciones públicas y privadas y millones de personas, persiguiendo **avanzar juntos en el camino de la sostenibilidad**. Entendemos que la responsabilidad social empresarial debe contemplar criterios de sostenibilidad en su triple dimensión económica, ambiental y social y para lograrlo hemos iniciado un proceso a largo plazo que deberá conducirnos progresivamente hacia la meta deseada.

No estamos realizando solos este camino, sino que lo hacemos -junto con un buen número de empresas navarras- gracias al apoyo del **Departamento de Desarrollo Rural, Industria, Empleo y Medio Ambiente del Gobierno de Navarra** y de la **Fundación Centro de Recursos Ambientales de Navarra (CRANA)**.

El camino va a ser largo y complejo. La RSE exige nuevas formas de hacer y la adopción de claros principios éticos y un comportamiento responsable, así como una mayor vinculación de la empresa con la comunidad en la que desarrolla sus actividades. **La transparencia es un componente esencial de esta nueva visión de nuestra empresa** y es por ello que ponemos aquí -a disposición de nuestros trabajadores, clientes, proveedores y el conjunto de la sociedad del que formamos parte- información relevante sobre nuestra actividad y sobre nuestros planes de futuro.

En el marco de este proceso hemos podido identificar algunas de las **buenas prácticas** ya existentes en la empresa, en particular realizamos auditorias económicas anuales voluntarias; disponemos de herramientas para favorecer el control de información; la política de retribución salarial de los conductores que incluye un salario variable en función de objetivos; efectuamos inversiones socialmente responsables; realizamos seguimiento de indicadores económicos y ambientales; contamos con un sistema de homologación de proveedores y colaboramos con la competencia para dar mejor servicio al cliente; disponemos de la certificación del sistema de gestión de la calidad según ISO 9001 y colaboramos con diversos proyectos sociales.

Además, hemos detectado también **algunas áreas y ámbitos de trabajo en los que estamos decididos a mejorar** como en la obtención de la certificación UNE EN 13816 Calidad del servicio de transporte público de viajeros y el sistema de gestión ambiental según ISO 14001; mejorar la calidad del servicio mediante localización de la flota de vehículos por GPS; disminuir un 5% el consumo de gasoil; obtención del Sello Verde del transporte de viajeros en Navarra y valorar la satisfacción de los trabajadores para establecer acciones de mejora.

Asumimos nuestro **decidido compromiso con este proceso**, del que estamos dispuestos a informar periódicamente a trabajadores, clientes, proveedores y otros grupos y colectivos interesados en las actividades de esta empresa y en su repercusión económica, ambiental y social. Además, serán bienvenidas todas las sugerencias, propuestas e ideas que en este sentido puedan ayudarnos a alcanzar la meta deseada.

Esta Memoria de Sostenibilidad es **una herramienta de comunicación de la RSE de nuestra empresa**. La difundiremos a todos nuestros grupos de interés como resultado de nuestro trabajo y compromiso por la sostenibilidad en nuestro negocio.

En Aizoáin, a 28 de septiembre de 2012



Francisco Javier Ochoa Celaya
Gerente



EL ALCANCE ESTA MEMORIA

Esta Memoria de Sostenibilidad supone un tercer paso de **La Burundesa** en el marco de la Metodología InnovaRSE, un proceso de reflexión y mejora continua que ayuda a incorporar aspectos de RSE tanto en la estrategia a medio y largo plazo como en la operativa diaria a corto plazo.

En coherencia con esta metodología, antes de esta Memoria hemos realizado un **Diagnóstico** de la situación de la empresa en materia de Responsabilidad Social Empresarial y hemos elaborado un **Plan de Actuación**, que ahora estamos implementando. La información que aquí ofrecemos está recogida con mayor detalle y exhaustividad en ambos documentos, que han sido **elaborados por consultores acreditados en la metodología InnovaRSE** por el CRANA y el Departamento de Desarrollo Rural, Industria, Empleo y Medio Ambiente.

La información recogida en esta Memoria corresponde a los ejercicios **2010** y **2011** y será actualizada en **2014**, puesto que este documento tiene un carácter **bienal**.

El enfoque que se adopta en esta Memoria es **coherente con los principios definidos por la Global Reporting Initiative (GRI)** sobre transparencia en las Memorias de Sostenibilidad, tanto en lo relativo a la determinación de los temas sobre los que informar -materialidad, participación de los grupos de interés, contexto de sostenibilidad y exhaustividad- como a la calidad y presentación adecuada de la información -equilibrio, comparabilidad, precisión, periodicidad, claridad y fiabilidad-:

- **Materialidad:** la información contenida en la memoria cubre aquellos aspectos e Indicadores que reflejen los impactos significativos, sociales, ambientales y económicos de la organización o aquéllos que podrían ejercer una influencia sustancial en las evaluaciones y decisiones de los grupos de interés.
- **Participación de los grupos de interés:** Identificación de los grupos de interés y descripción de cómo se da respuesta a sus expectativas e intereses razonables.
- **Contexto de sostenibilidad:** presentación de datos del desempeño dentro del contexto más amplio de la sostenibilidad.
- **Exhaustividad:** la memoria refleja suficientemente los impactos sociales, económicos y ambientales significativos y permite que los grupos de interés puedan evaluar el desempeño de la organización durante el periodo que cubre la memoria.
- **Equilibrio:** la memoria refleja los aspectos positivos y negativos del desempeño de la organización para permitir una valoración razonable del desempeño general.
- **Comparabilidad:** la información divulgada se presenta de forma que los grupos de interés puedan analizar los cambios experimentados por la organización con el paso del tiempo, así como con respecto a otras organizaciones.
- **Precisión:** la información de la memoria es precisa y lo suficientemente detallada para que los grupos de interés puedan valorar el desempeño de la organización.
- **Periodicidad:** la información se presenta a tiempo y siguiendo un calendario periódico que se explicita.
- **Claridad:** la información se expone de una manera comprensible y accesible para los grupos de interés que vayan a hacer uso de la memoria.

- **Fiabilidad:** la información y los procedimientos seguidos en la preparación de la memoria se han recopilado, registrado, compilado, analizado y se presentan de forma que puedan ser sujetos a examen y que establezcan la calidad y la materialidad de la información.

En la tabla se detalla el lugar de esta Memoria donde se recogen los contenidos exigidos en el enfoque GRI:

Contenidos GRI	Contenidos Memoria de Sostenibilidad InnovaRSE	Números de página
1 Estrategia y análisis (1.1 - 1.2)	Un reto de futuro	4
	Dimensión económica, ambiental y social: la situación de partida	18, 22, 26
2 Perfil de la organización (2.1 - 2.10)	¿Quiénes somos?	8
3 Parámetros de la memoria (3.1 -3.8 y 3.10 - 3.12)	El alcance de esta memoria	6
4 Gobierno, compromisos y participación (4.1-4.4 y 4.14 -4.15)	¿Quiénes somos?	8
	Nuestra misión y visión	14
	Comprometidos con las personas	15
5 Enfoque de la gestión e indicadores por dimensiones	Dimensión económica, ambiental y social: una síntesis, la situación de partida e indicadores	18-31
	Lo que hacemos bien	32
	El plan de actuación	34
	Avanzando en nuestro compromiso	36



¿QUIÉNES SOMOS?

Historia de La Burundesa

Transcurría el año 1925 en la localidad Navarra de Urdiain, cuando al abrigo de la línea que unía Alsasua con Pamplona, se funda la compañía de autobuses La Burundesa en alusión al valle de Burunda, desde donde se operaba.

La siguiente ruta de La Burundesa unió Pamplona con Vitoria y con posterioridad, se inauguró la línea Pamplona-Vitoria-Bilbao, con trasbordo en la capital alavesa, denominado popularmente por los viajeros como "La Bilbaína".



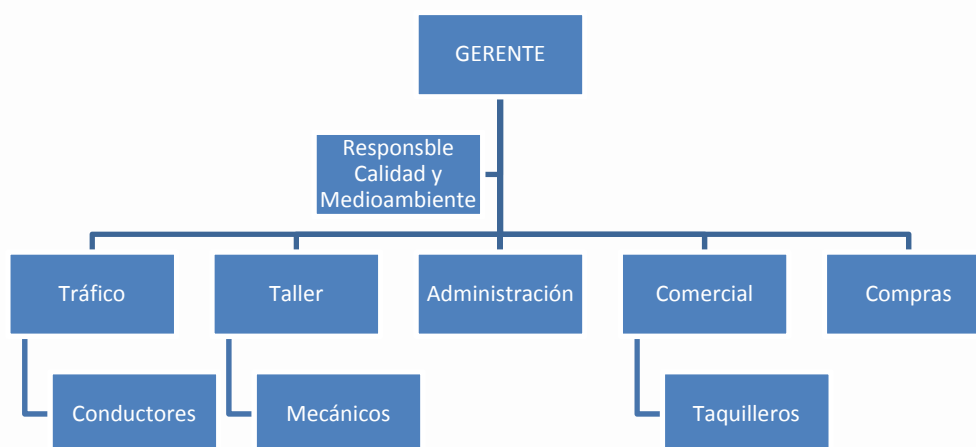
En 1955 este mismo recorrido, pero directo por el puerto de Dima, que se tardaba en cubrir 3 horas y media, lo explotarían conjuntamente La Unión y La Burundesa, iniciándose una historia de hermanación sectorial única. Tomando también en dicho año su actual forma de sociedad anónima.

El acuerdo verbal de colaboración, sellado con un apretón de manos, con el paso de los años culminaría en la compra por parte de La Unión en el año 2003, de la casi totalidad del accionariado de La Burundesa, S.A. preservándose la independencia e interrelación de ambas sociedades.

La Burundesa en la actualidad

La Burundesa, cuenta actualmente con una flota de 41 vehículos perfectamente equipados, y un grupo humano de 70 profesionales, dispuestos para ofrecer los desplazamientos de la manera más cómoda y segura a nuestros viajeros.

Nuestro personal se organiza del siguiente modo:



Los accionistas de La Burundesa son Autobuses la Unión, S.A. con el 94,12% y el resto del capital social está en manos de Intra Corporación Financiera.

El Consejo de Administración está formado por un administrador único que es Autobuses la Unión, S.A. Se convoca una Junta General de Accionistas anual que se anuncia y publicita conforme a lo que la ley exige, en la que el accionista minoritario puede ejercer sus derechos. Al ser Administrador único no se realizan reuniones del Consejo de administración, pero mensualmente se hace una reunión de la Gerencia de la empresa con el Administrador para reportar datos sobre la evolución del negocio y todas las dudas y sugerencias que por parte de cualquier trabajador, Administración o cliente proveedor haga llegar a la Gerencia por cualquier cauce.

Estando situada la sede principal de la empresa en Navarra en el Polígono Plazaola Manzana A Naves 29-32 en Aizoain-Berrioplano.

Las ventas netas de los últimos años vienen recogidas en la siguiente tabla:

	2009	2010	2011
Ventas Netas Totales	4.704.343,00	4.248.095,00	5.026.328,00
Sector Público	547.598,00	526.302,00	607.944,00
Linea Regular	3.219.932,00	2.953.425,00	2.547.978,00
Sector Privado	936.813,00	768.368,00	1.870.406,00

Y la capitalización total, desglosada en términos de deuda y patrimonio:

	2009	2010	2011
Patrimonio Neto	2.059.666,00	2.191.509,00	2.219.711,00
Deudas a L/P	935.270,00	557.387,00	897.957,00
Deudas a C/P	1.186.036,00	1.114.047,00	1.430.749,00

Los cambios más significativos desde la elaboración del diagnóstico en 2010, ha sido la absorción de la única filial San Cernin Bus, S.A. desde enero de 2011. Además, La Burundesa ha obtenido los certificados ISO 14001 y EN-UNE 13816 del transporte público de pasajeros.

CARTA DE SERVICIOS

La Burundesa S.A. dispone de un equipo humano preparado para atender, tratar y solucionar las peticiones de nuestros clientes. Nuestro trabajo consiste en facilitar la movilidad de las personas. Nuestras líneas principales enlazan Pamplona, Vitoria-Gasteiz y Bilbao, dando también servicio entre Estella y San Sebastia-Donosti y Pamplona-Irun.

Queremos acercar nuestros servicios y hacerlos accesibles a nuestros viajeros y clientes mediante una gestión eficiente de nuestros recursos, colaborando en la mejora del medio ambiente y dialogando con todos los agentes implícitos en nuestros servicios para establecer las bases y medios para favorecer la calidad de vida de nuestros clientes.

Es por esta razón, que con sus sugerencias y vuestra colaboración podremos mejorar el servicio, acercándolo a vuestras necesidades y todos juntos contribuir a una movilidad segura y sostenible.

¿Qué ofrecemos?

- Líneas regulares de transporte público de viajeros por carretera
- Servicios de transporte escolar
- Servicios de trabajadores de Empresas
- Servicios discrecionales de viajeros por carretera a nivel autonómico, nacional e internacional personalizados para cada uno de nuestros operadores logísticos (Administración, Agencias de viajes, Tour operadores, Empresas, Asociaciones, Clubes, particulares etc.) tanto que sean circuitos o salidas o excursiones de un día
- Bodas y servicios de celebraciones

¿Cómo lo ofrecemos?

Adaptando los horarios de la línea regular a las necesidades de los viajeros mediante una frecuencia de paso constante y completa para las diferentes paradas del recorrido.

Dando al cliente la posibilidad de hacer reserva de plazas, dentro de los servicios interurbanos. Facilitando información actualizada a los distintos canales (web, folletos informativos de los horarios a distintos puntos de interés general, paneles informativos de los horarios a las estaciones de autobuses y paneles electrónicos en los autobuses, servicio de atención al público en horario comercial y atención personalizada de nuestros conductores y taquilleros).

Disponemos de una flota de 41 vehículos renovándola la misma continuamente, adaptándola a las novedades del mercado.

Disponemos de los siguientes certificados:



Gestión de la calidad



Gestión Ambiental



Transporte público de pasajeros

Atendiendo casos puntuales de emergencia o fuerza mayor (obras en el tramo de línea, retrasos por causas ajenas a nuestra gestión etc.) substituyendo eficazmente el servicio por otro vía o ruta alternativa pasando lo más cerca posible por todas las paradas afectadas o en casos excepcionales substituyendo con otros autobuses con el objetivo que las otras expediciones no se vean afectadas e impliquen los mínimos efectos posibles para los viajeros.

Evaluando periódicamente nuestro servicio referente a la infraestructura de todos los agentes del servicio (viajeros, conductores, administración, personal administrativo empresa, inspectores etc.) así como de nuestros autocares (revisiones mensuales de la mecánica de los vehículos, revisiones máquinas expendedoras de billetes y paneles de

información, la limpieza diaria de los vehículos etc.) y efectuando análisis de los resultados e implementando las soluciones tomadas para mejorar la calidad del servicio

Ofreciendo un servicio discrecional personalizado para las diferentes necesidades de cada cliente (si tiene un itinerario previo del viaje contribuimos a mejorarlo, y si necesita que se lo diseñemos nosotros les facilitamos uno) según los diferentes parámetros que el cliente estipule y le ponemos el autocar y las condiciones óptimas del servicio ajustados a sus expectativas.



Disponemos de un servicio de reparación y mantenimiento por cualquier eventualidad mecánica que ocurra en el autocar en gracias a un equipo humano y profesional óptimo.

Efectuando todo tipo de servicios con vehículos que dispongan de los sistemas de seguridad (cinturones, mamparas y protecciones,) y de tecnología punta de vanguardia (sistemas de localización de flotas, sistemas de navegación GPS y telefonía móvil, WIFI), con sistemas medioambientales así como en un futuro adquiriendo vehículos que funcionen con las energías renovables.

Ofreciendo un servicio de atención al público para atender las peticiones, sugerencias y aceptando las quejas fundadas de nuestros clientes, analizándolas y poniendo los medios necesarios y las medidas oportunas para contribuir a extinguirlas y de esta forma contribuir a la mejora de la calidad de nuestro servicio.

Nuestro compromiso

- Incentivar el uso del transporte público para incrementar el número de viajeros.
- Disponer del 100 % de los vehículos adaptados para las personas con movilidad reducida para los servicios de líneas regulares en el año 2014.
- Disponer de una página web accesible.
- Mejorar el grado de comodidad, seguridad y accesibilidad de nuestros autocares.
- Informar de los cambios programados de recorrido o de horarios en las estaciones de autobuses y paradas con un mínimo de 1 semana de antelación.
- Informar sobre cualquier incidencia de última hora en nuestra web.
- Fomentar el respeto total al medio ambiente adaptando la demanda real del servicio con su oferta y adquiriendo vehículos con sistemas de alimentación con energías renovables para reducir las emisiones de CO₂.
- Responder a las sugerencias y quejas recibidas con un tiempo no superior a 15 días y tomar las medidas oportunas para que no se vuelva a producir la incidencia.
- Responder eficazmente en cualquier emergencia o por cualquier causa de fuerza mayor solventando la incidencia de la manera más rápida y eficaz posible.



MÁS DE
80 AÑOS
CONDUCIENDO



NUESTRA MISIÓN Y VISIÓN

La **misión** de La Burundesa es facilitar el transporte de personas ofreciendo a nuestros clientes la máxima atención y profesionalidad, minimizando el impacto ambiental de nuestra actividad y potenciando el desarrollo profesional de nuestros trabajadores.



La **visión** de La Burundesa es mantenernos como un referente para el transporte de personas en Álava, Guipúzcoa, Navarra y Vizcaya, gracias a nuestra implantación y capacidad y a la fidelidad y satisfacción de nuestros clientes, mejorando nuestros estándares de calidad, y respetando el medioambiente para así contribuir al desarrollo sostenible.





COMPROMETIDOS CON LAS PERSONAS

Durante la elaboración de nuestro Diagnóstico y Plan de Actuación RSE, hemos podido analizar la importancia esencial que para **La Burundesa** tiene nuestra relación con los trabajadores, los proveedores y los clientes, así como **accionistas y propietarios, la Administración Autonómica y Local, la comunidad y las generaciones futuras.**

De hecho, durante el proceso de elaboración de nuestro Plan de Actuación en materia de RSE hemos tenido muy en cuenta el modo en que nuestra actividad afecta a estos grupos de interés de la empresa y hemos podido revisar también la forma en que la actividad de la empresa se ve influenciada por dichos grupos de interés a través de una matriz de priorización.

Así, los intereses de los accionistas suponen el sustento económico de la actividad.

Nuestra actividad tiene un impacto importante sobre sus clientes al desarrollar un servicio público. Los intereses de los clientes son los que marcan las directrices fundamentales de la actividad, la valoración de las expectativas de los mismos nos ofrece herramientas de mejora y por tanto, de desarrollo.

Debido a nuestro servicio público, mantenemos una relación estrecha con la Administración que es un importante cliente, además de los controles que esta mantiene mediante la legislación que nos aplica.

Nuestra actividad tiene un impacto relativo importante sobre sus proveedores, con los que existen procesos de comunicación continua. La relación con los proveedores es fundamental para la empresa.

El trabajo diario de trabajadores, hace posible el desarrollo de la actividad y la comunicación entre ellos favorece el desarrollo de la organización y el bienestar de nuestros trabajadores.

Conocemos la repercusión que podemos tener tanto en la comunidad como en el medioambiente que nos rodea por lo que colaboramos con proyectos sociales y trabajamos para minimizar nuestro impacto ambiental.

Como se puede comprobar en este mismo documento, nuestros objetivos de mejora en materia de responsabilidad social han tenido muy en cuenta la percepción e intereses de nuestros grupos de interés. Y no solo ello, sino que estamos procurando también articular los medios necesarios para mejorar tanto nuestra relación como la calidad de la comunicación que mantenemos. Una de las mejores pruebas de ello es, obviamente, esta misma Memoria de Sostenibilidad.

Además, disponemos de un elevado grado de de transparencia y buen gobierno en la dimensión económica. No informamos de manera activa sobre los resultados económicos a los grupos de interés, aunque sí lo hacemos a petición de los mismos. La empresa realiza reuniones, con una frecuencia igual o superior, al mes para tratar el estado económico de la compañía.

El Consejo de Administración de LA BURUNDESA se encuentra en Bilbao, sin embargo en las oficinas de Pamplona disponemos de personal interno altamente formado que gestiona el área económica y que actúa con criterios profesionales de buen gobierno. La actividad no permite el uso de información privilegiada o conflictos de intereses relevantes, sin embargo el grupo que sustenta a la empresa dispone de herramientas para evitar la dispersión o pérdida de

información, tales como que sólo el personal de la empresa tiene acceso a los datos de la misma y que los servidores que sustentan dichos datos se encuentran en Bilbao.

No contamos con un sistema formal de comunicación interpersonal, sin embargo, debido al trato frecuente y a la cercanía de los trabajadores y la dirección, todas las personas de la empresa comunican sus impresiones o demandas y éstas pueden, en función de la valía, llegar a los comités de dirección y por tanto participar de los planes estratégicos o de gestión.



LAS TRES DIMENSIONES DE LA SOSTENIBILIDAD

La Unión Europea, en su Estrategia renovada para 2011-2014 sobre la responsabilidad social de las empresas, define la RSE como «*la responsabilidad de las empresas por su impacto en la sociedad*».

La RSE recoge la inquietud por las cuestiones socioambientales y la percepción de que el modelo económico en el que estamos inmersos necesita adoptar una serie de cambios importantes si no queremos poner en peligro su supervivencia y la del medio.

La RSE está ligada al concepto de sostenibilidad en su triple dimensión: social, económica y ambiental. Así, trata de incorporar estas variables a la planificación y la gestión de la empresa, con lo que se incrementan y enriquecen los factores que habitualmente se utilizan para la toma de decisiones.

Aparentemente, esto significa complicar la gestión empresarial y hacerla más difícil. Sin embargo, nosotros estamos convencidos de que incluir las componentes sociales y ambientales en la gestión empresarial incrementa la competitividad de la empresa y, a medio y largo plazo y **mejora sustancialmente la calidad de los productos o servicios que ofrece a la sociedad.**

Nuestra empresa realizó en **2010 un diagnóstico de RSE para cada una de las tres dimensiones de la sostenibilidad: la económica, la ambiental y la social.** Este análisis supuso un magnífico punto de partida para conocer en qué medida estábamos contemplando criterios de responsabilidad social en nuestra gestión empresarial y, también, en qué aspectos necesitábamos mejorar de forma prioritaria.

Para la elaboración del Diagnóstico, **se analizaron diez criterios para cada una de las tres dimensiones con parámetros cualitativos y cuantitativos.** Los cualitativos han sido útiles como elementos de aprendizaje y reflexión sobre la situación de la RSE en la empresa, mientras que los parámetros cuantitativos nos han ayudado a complementar el análisis con algunos datos y cifras útiles para poder evaluar tendencias y realizar comparativas en el medio y largo plazo.

En las páginas siguientes detallamos algunas de las principales conclusiones alcanzadas en dicho Diagnóstico, lo que nos permitió definir algunos de los aspectos sobre los que, de hecho, ya hemos comenzado a mejorar desde entonces.



DIMENSIÓN ECONÓMICA: UNA SÍNTESIS

Este es un resumen gráfico de nuestra situación en lo referente a la **dimensión económica de la sostenibilidad** y los diez aspectos clave que se analizan en el marco de la metodología InnovaRSE:

Contabilidad y fiscalidad	
Transparencia y buen gobierno	
Política salarial	
Política financiera	
Política de inversiones	
Política de distribución de beneficios y tesorería	
Control y políticas de costes	
Política de selección de proveedores	
Política de pagos a proveedores	
Cumplimiento de periodos de pago a proveedores	

	¡Hay que hacer cambios!
	Necesitamos mejorar
	Estamos en valores intermedios
	Vamos por buen camino
	¡En esto destacamos!



DIMENSIÓN ECONÓMICA: LA SITUACIÓN DE PARTIDA

La posición relativa a la dimensión ambiental de la empresa en 2010 era bastante positiva, con un promedio de percepción cualitativa de 7,5.

Cabe destacar que la gestión del área económica depende en cierta medida de las directrices marcadas desde el grupo que sustenta la actividad, aunque la empresa dispone de cierta autonomía de planificación, control y ejecución.

Se ha verificado, que la empresa supera, en esta dimensión, el cumplimiento estricto de los requisitos legales y que mediante la transparencia, veracidad y honestidad con que ha tratado, esta dimensión en la ejecución de este diagnóstico, ha ofrecido una impresión de buen gobierno.

La Burundesa muestra un gran conocimiento de sus grupos de interés incluyendo la competencia y mantiene cauces de comunicación operativos con ellos, valorándose en la toma de decisiones sus puntos de vistas.

De la misma manera, la empresa ha demostrado un elevado grado de involucramiento con la comunidad más cercana.

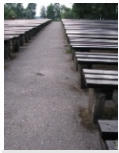
Además realiza una previsión prudente en situaciones económicas normales que la ha capacitado para encontrarse en una situación favorable en la actual coyuntura económica.

La actividad muestra, también en esta área un control, evaluación, análisis de la dimensión económica que incluye la mejora continua o al menos opciones de mejora, ante situaciones identificadas

En cuanto a las dificultades para implantar aspectos de RSE en la dimensión económica, la empresa encuentra una salvedad reflejada en el informe de auditoría voluntaria, que hace referencia al valor de un inmueble, revalorizado y que se repite año tras año, desde 1995, sin posibilidad de subsanación; pertenecemos a un grupo de transporte cuyo Consejo de Administración se encuentra en Bilbao, teniendo limitaciones en la gestión de ciertas áreas, que llevan desde la central en Bilbao.

Sin embargo, también contamos con importantes apoyos, como el hecho de pertenecer a un gran grupo empresarial mayor nos favorece en determinadas acciones en el plano económico; tenemos una estructura familiar, donde todo el personal está muy unido y se conoce, lo que facilita la gestión operativa con aportaciones continuas; mensualmente emitimos informes económicos sobre la actividad con indicadores de productividad (viajeros); nuestras inversiones principales se centran en la compra de vehículos y tecnologías para equiparlos, que está condicionada por las condiciones de prescripciones técnicas de los anuncios de licitación; el Sistema de Gestión de la Calidad nos facilita las herramientas de gestión en cuanto a planificación, revisión, gestión de indicadores, etc. para avanzar hacia la mejora continua; el método de reuniones internas y el buen clima interno permite avanzar hacia la mejora continua.

El análisis que hemos realizado nos ha permitido detectar también algunas necesidades que tendremos que intentar cubrir en el futuro, como es el caso de formación específica en RSE.



DIMENSIÓN ECONÓMICA: ALGUNOS INDICADORES

Estos son algunos de los indicadores que estamos utilizando para analizar la dimensión económica:

ÁREA DE ANÁLISIS	INDICADOR	Observaciones	GRI	Valor 2009
Económico general	Valor económico generado en la empresa	Es la interpretación de la suma de aspectos económicos de la organización como pueden ser: gastos de personal, compras, donaciones a la comunidad, impuestos pagados, reservas y dotaciones.		168,586,68 Gastos de Personal 1.742.268,52. Compras. 15.056,01 Donaciones a la comunidad. 44.942,73 Impuestos pagados. 266.603,13 Reservas. (€) Dotaciones.
Económico general	Reparto de beneficios entre la propiedad	Se trata de dividir el importe de dividendos y otras retribuciones de la organización (en € y x 100) entre el beneficio anual obtenido por la misma.		0%
Económico general	Margen neto o de explotación	Relacionar el Beneficio antes de aplicar impuestos entre la Facturación anual o volumen de negocio		1,73%
Económico general	Margen bruto o de contribución	Volumen de compras anual / Facturación		37,03%
Económico general	Rendimiento del capital	Beneficio antes de impuestos / Fondos propios		25,20%
Económico general	Rendimiento del activo	Beneficio antes de impuestos / Balance		1,95%

ÁREA DE ANÁLISIS	INDICADOR	Observaciones	GRI	Valor 2009
Económico general	Productividad del empleo	Facturación / Plantilla total		122.892 €/pax.
Económico general	Costes salariales	Relacionar la Masa salarial, entendida como el saldo de la cuenta 640 del Plan General de Contabilidad (Sueldos y salarios), incluyendo además la remuneración de consejeros/as si ésta se recoge en una cuenta distinta), y dividirla entre la Facturación anual.		35,83%
Gestión de capital	Ventas netas	Cifra de negocio de la organización.	EC1	4.704.344 €
Gestión de capital	Aumento o disminución de las ganancias retenidas al final del período	El objetivo de este indicador consiste en identificar la evolución de las Ganancias Retenidas (Beneficios – Dividendos = Ganancias Retenidas) de la organización.	EC1	2009 59.690,60€ 2008 - 1.413.996,87€ 2007 - 103,080,63€



DIMENSIÓN AMBIENTAL: UNA SÍNTESIS

Este es un resumen gráfico de nuestra situación en lo referente a la **dimensión ambiental de la sostenibilidad** y los diez aspectos clave que se analizan en el marco de la metodología InnovaRSE:

Política ambiental explícita	
Sistema de Gestión Ambiental implantado	
Control consumos de agua, energía y combustibles	
Gestión de residuos	
Gestión de vertidos	
Gestión de emisiones	
Gestión del ruido	
Gestión de envases y embalajes	
Formación e investigación ambiental	
Certificación ambiental	



¡Hay que hacer cambios!



Necesitamos mejorar



Estamos en valores intermedios



Vamos por buen camino



¡En esto destacamos!



DIMENSIÓN AMBIENTAL: LA SITUACIÓN DE PARTIDA

La posición relativa a la dimensión ambiental de la empresa era baja, con un promedio de percepción cualitativa de 5,10.

La empresa no disponía de un sistema de Gestión Ambiental que contemplara una política o programas ambientales, ni de herramientas que le informasen sobre la legislación ambiental aplicable o el grado de cumplimiento actual. Tampoco se había realizado formación ambiental a sus trabajadores.

Sin embargo, sí se realizaba un buen control de los indicadores de consumo, así como una correcta gestión de sus residuos industriales, sus emisiones y el ruido ambiental de la actividad. La empresa realizaba una mediocre gestión de sus vertidos y hacía dejación de sus responsabilidades en cuanto a envases y residuos de envases.

La Burundesa recibió una puntuación muy baja en los enunciados donde se incorporaban conceptos ambientales relacionados con sistemas de gestión y su certificación, sin embargo la empresa había iniciado, en este sentido, un camino con su trabajo con el fin de conseguir el “Sello Verde del transporte y la logística en Navarra”.

No había identificado de manera precisa a los grupos de interés que se ven afectados por esta dimensión de su actividad y por tanto no había creado cauces de comunicación con ellos, aunque mantenía, en esta, como en todas las dimensiones de su actividad, un alto nivel de transparencia.

Obviamente, la empresa encuentra algunas dificultades para implantar aspectos de RSE en la dimensión ambiental, como es el caso de no contar con una política que contemplase la dimensión ambiental ni con un sistema de gestión ambiental y se desconocía la legislación ambiental.

Es importante mencionar, también, las ayudas y refuerzos con los que se cuenta, como el control económico interno y del grupo, que ha permitido la creación de indicadores de gestión ambiental así como contar con una asesoría externa puntual para temas ambientales.

Junto a todo ello, el diagnóstico realizado nos ha llevado a identificar algunas necesidades que tendremos que solventar en los próximos años. Entre las más relevantes, formación ambiental; la identificación de la legislación ambiental de aplicación e identificación de los requisitos legales de aplicación (auditoría ambiental); incluir criterios ambientales en la relación con los grupos de interés y favorecer la comunicación con ellos.



DIMENSIÓN AMBIENTAL: ALGUNOS INDICADORES

A continuación relacionamos algunos de los indicadores que hemos utilizado para cuantificar la dimensión ambiental:

ÁREA DE ANÁLISIS	INDICADOR	Observaciones	GRI	Valor 2009
Política y gestión ambiental	Existencia de sanciones y multas por incumplimiento de la legislación ambiental	La organización ha de indicar si ha recibido alguna sanción o multa por realizar prácticas empresariales ambientalmente incorrectas, a causa del no cumplimiento de la legislación que le afecta.	EN28	0 sanciones
Producción y gestión de residuos	Porcentaje de materias primas utilizadas que son residuos (procesados o no) procedentes de fuentes externas	La organización ha de evidenciar si utiliza o no materias primas que son residuos o procedentes de residuos y, en caso afirmativo, medir el porcentaje de materias primas de este tipo, procedentes de fuentes externas a la organización, respecto al total de materias primas utilizadas.	EN2	0 %Tn
Gestión de energía	% de energía ahorrada fruto de las medidas adoptadas en materia de ahorro, eficiencia y aprovechamiento de recursos energéticos	Se trata de saber si la organización lleva un control de la energía ahorrada fruto de aquellas acciones adoptadas para mejorar la gestión de energía (ahorro, eficiencia energética, aprovechamiento de recursos energéticos, etc.). En caso afirmativo, se ha de expresar el resultado en porcentaje de energía ahorrada.	EN5, EN7	0%
Afectaciones al suelo	Volumen de vertidos accidentales más significativos	La organización ha de exponer la existencia o no de vertidos accidentales significativos. En caso afirmativo, el volumen de estos.	EN23	0 m ³

ÁREA DE ANÁLISIS	INDICADOR	Observaciones	GRI	Valor 2009
Información y formación ambiental	Actividades de información y/o formación en lo que respecta a la mejora ambiental y número de participantes	Poner de manifiesto las actividades realizadas en la organización para el personal con el objetivo de fomentar la mejora ambiental de la organización, indicando el cómputo de horas por trabajador/a total. Por tanto, debemos saber por cada actividad cuál ha sido su duración en horas y cuánta gente ha participado, para así conocer el número total de horas de formación ambiental impartidas.	LA10	0 h
Gestión del agua	% total de agua reciclada o reutilizada para el funcionamiento de la actividad	La organización ha de poner de manifiesto si tiene implantado algún sistema de reutilización de sus aguas residuales.	EN10	0 %m3
Gestión de energía	Control y seguimiento del consumo directo e indirecto anual de energía, desglosado en fuentes primarias	Fuentes de energía que son utilizadas para el funcionamiento de la organización.	EN3 EN4	Eléctrica 117.659,67Kw h - gasoil 949.220 l - gas natural (m3)
Gestión de energía	Porcentaje de energía consumida proveniente de fuentes renovables propias	Qué cantidad de toda la energía consumida por la organización proviene de fuentes de energía renovables de producción propia.	EN5	0%



DIMENSIÓN SOCIAL: UNA SÍNTESIS

Este es un resumen gráfico de nuestra situación en lo referente a la **dimensión social de la sostenibilidad** y los diez aspectos clave que se analizan en el marco de la metodología InnovaRSE

Política de seguridad y salud laboral	
Control condiciones trabajo y valoración del riesgo	
Participación interna en la empresa	
Política de igualdad de oportunidades	
Contratación colectivos desfavorecidos	
Conciliación de la vida laboral y personal	
Políticas de atención al cliente	
Código de prácticas profesionales o carta de servicios	
Apoyo a proyectos sociales	
Contratación de proveedores locales	



¡Hay que hacer cambios!



Necesitamos mejorar



Estamos en valores intermedios



Vamos por buen camino



¡En esto destacamos!



DIMENSIÓN SOCIAL: LA SITUACIÓN DE PARTIDA

La posición de la empresa frente a la dimensión social, era positiva, con un promedio de percepción cualitativa de 6,50.

Esta puntuación es debida por un lado, a la buena puntuación obtenida en la dimensión de salud laboral y de relación con la sociedad. Por otro lado, la empresa tiene menor puntuación en los enunciados relacionados con las políticas de discriminación “positiva” y de personal.

En cuanto a seguridad y salud en el trabajo, la empresa se encontraba en una buena situación ya que además del cumplimiento de la legislación, tienen implantado un Sistema de Gestión muy apoyado por el SPA.

Se encuentra también en una situación bastante positiva en lo relacionado con la gestión de clientes, sistema que tiene certificado según la norma ISO 9001.

Los aspectos más desfavorables de la dimensión social son los referentes a las personas de la organización en lo que se refiere a políticas de igualdad, contratación y la conciliación de la vida laboral y personal. En estos ámbitos no se habían establecido las políticas ni se ha desarrollado ningún plan de actuación, ya que eran aspectos que la empresa no se había planteado.

También en la dimensión social, hemos descubierto algunas dificultades para adoptar una gestión en la que la responsabilidad social sea un eje transversal. En particular, al ser una empresa pequeña, no existe personal especializado en cada área de la organización, por lo que no hemos podido desarrollar acciones en la dimensión social de la empresa; la situación económica actual está limitando los fondos a proyectos sociales; el área de actividad suele ser demandada por trabajadores masculinos, lo que no favorece políticas de discriminación positiva de género en la contratación, y de manera similar con la contratación de colectivos desfavorecidos.

Aunque, obviamente, también disponemos de importantes apoyos, entre los que destacan que contamos con un Servicio de Prevención Ajeno; tenemos implantado un Sistema de Gestión de la Calidad según ISO 9001 que gestiona la relación con los clientes; el tamaño de la empresa y la predisposición de la dirección facilitan el diálogo con los trabajadores.

El análisis de las necesidades nos ha permitido conocer algunos aspectos en los que será necesario procurar ayuda en el futuro, en concreto, planificar y sistematizar acciones con los trabajadores, aprovechando la ventaja de la proximidad con este grupo de interés; no fomentamos la igualdad de oportunidades en cuanto a género y colectivos desfavorecidos; no planificamos las acciones a realizar sobre la relación con la sociedad y el entorno; no hemos realizado un carta de servicios o un código de prácticas profesionales.



DIMENSIÓN SOCIAL: ALGUNOS INDICADORES

Y éstos son algunos de los indicadores que hemos seleccionado para el análisis de la dimensión social de la sostenibilidad:

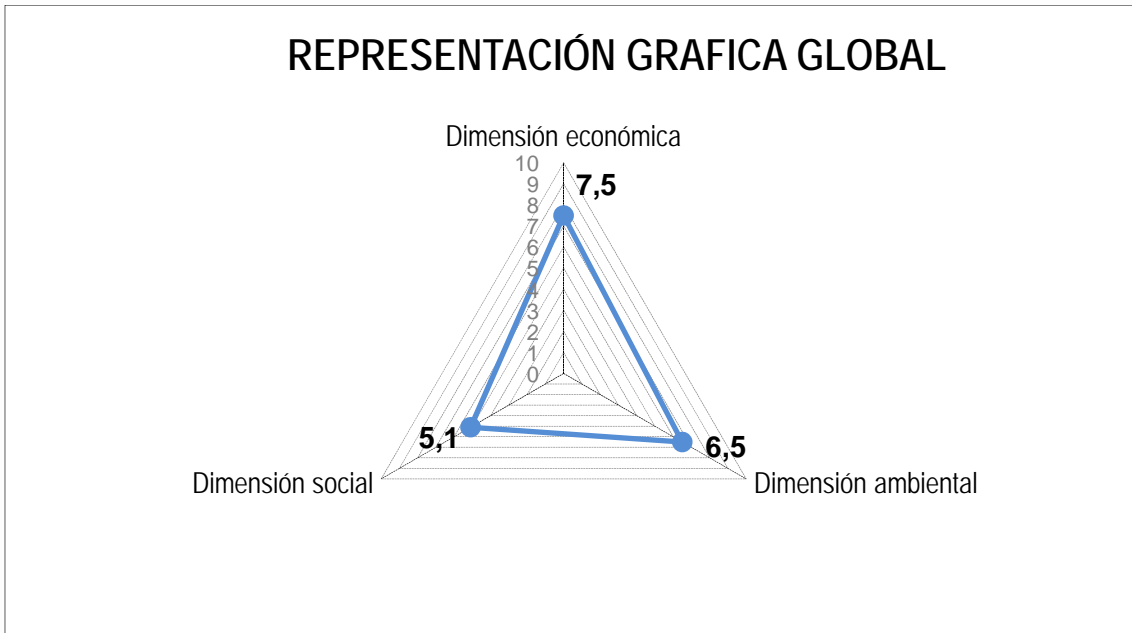
ÁREA DE ANÁLISIS	INDICADOR	Observaciones	GRI	Valor 2009
Democracia interna I	Personas con derecho a voto en el máximo órgano de gobierno	Indicar el porcentaje de personas o grupos con derecho a voto en los órganos máximos de decisión, respecto al total de personas de la organización.	4.4	0 % pax.
Igualdad de oportunidades	Diferencia salarial entre sexos	Indicar la relación existente entre el salario base de los hombres respecto al de las mujeres según la categoría profesional.	LA14	100%
Seguridad e higiene en el trabajo	Inversión por trabajadora/or en temas de seguridad e higiene en el trabajo	Indicar la inversión por trabajador/a realizada en temas de seguridad e higiene en el trabajo respecto a la masa salarial (incluye inversión realizada en infraestructuras, equipamientos, estudios relacionados, etc.).		0,31% €
Estabilidad de la plantilla	Media de permanencia en la empresa	Indicar la media de permanencia en la empresa que se obtiene haciendo una media de la antigüedad en la empresa de todo el personal.	LA2	11,72 años
Estabilidad de la plantilla	Rotación media de la plantilla	Indicar la rotación media de la plantilla desglosada por grupos de edad, sexo y región, especificando el personal discapacitado. El índice de rotación expresa un valor porcentual de personal que circula en la organización en relación al promedio de personal durante un cierto tiempo. Índice de rotación de personal = $\frac{[(\text{altas} + \text{bajas}) / 2] \times 100}{\text{promedio personal (suma de personal existente al inicio y al final de año, dividido entre 2)}}$.	LA2	Mujeres 142,86 Hombres 54,67 menor de 30 años >30=<40 - 91,67 >40=<50 - 83,33 >50 - 21,95

ÁREA DE ANÁLISIS	INDICADOR	Observaciones	GRI	Valor [año]																																			
Condiciones sociolaborales	Diferencia salarial dentro de la organización	Indicar la relación existente entre el salario más bajo y el salario más alto de la plantilla.	LA13	2,52 (€)																																			
Formación	Horas de formación por persona	Indicar el número medio de horas de formación por trabajador/a. Desglosado por categoría y por tipo de formación (promoción, prevención de riesgos laborales, medio ambiente, derechos humanos y otros).	LA10, LA11, HR3, HR8, SO3	1,51 h/pax 75 Trabajadores.																																			
Igualdad de oportunidades	Personal según categoría profesional	Porcentaje de mujeres, hombres, personas con discapacidad, mayores de 45 años, personas procedentes de programas de integración u otros para cada categoría.	LA13	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Mujeres</th> <th>Hombres</th> <th>>45</th> <th>Discapacitados</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Conductores</td> <td>1,85%</td> <td>98,15%</td> <td>33,33%</td> <td>1,85%</td> </tr> <tr> <td>Administrativo</td> <td>50%</td> <td>50%</td> <td>0%</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Cuidadores</td> <td>100%</td> <td>0%</td> <td>100%</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>Gerente</td> <td>0%</td> <td>100%</td> <td>100%</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>J Servicio</td> <td>0%</td> <td>100%</td> <td>0%</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>J Trafico</td> <td>0%</td> <td>100%</td> <td>100%</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table>		Mujeres	Hombres	>45	Discapacitados	Conductores	1,85%	98,15%	33,33%	1,85%	Administrativo	50%	50%	0%	0%	Cuidadores	100%	0%	100%	0%	Gerente	0%	100%	100%	0%	J Servicio	0%	100%	0%	0%	J Trafico	0%	100%	100%	0%
	Mujeres	Hombres	>45	Discapacitados																																			
Conductores	1,85%	98,15%	33,33%	1,85%																																			
Administrativo	50%	50%	0%	0%																																			
Cuidadores	100%	0%	100%	0%																																			
Gerente	0%	100%	100%	0%																																			
J Servicio	0%	100%	0%	0%																																			
J Trafico	0%	100%	100%	0%																																			
Seguridad e higiene en el trabajo	Índice de incidencia	Índice de incidencia = (Nº de accidentes con baja / total de la plantilla) x 100000.	LA7	4,44%																																			
Comunidad local	Patrocinio y acción social	Describir la implicación de la empresa en la organización de actos sociales, culturales, totales, solidarios o ambientales, y las colaboraciones anuales a nivel monetario o de cualquier otro tipo con el mencionado fin.	4.12, EC8, EC9	0,25 €/beneficios																																			
Comunicación local	Patrocinio y acción social	Describir la implicación de la empresa en la organización de actos sociales, culturales, solidarios o ambientales, y las colaboraciones anuales a nivel monetario o de cualquier otro tipo con el mencionado fin.	4.12, EC8, EC9	0,25 €/beneficios																																			



PERSIGUIENDO UN EQUILIBRIO ENTRE LAS TRES DIMENSIONES DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

En la siguiente gráfica se puede apreciar que la empresa se encuentra desequilibrada con respecto a las tres dimensiones de la RSE, siendo la dimensión económica la mejor valorada y la ambiental la menos desarrollada.



La empresa se encuentra en un estado muy provechoso con respecto a la dimensión económica, ya que sobrepasa sus obligaciones legales, cuenta con personal interno altamente cualificado en este área económica-financiera, y ha interiorizado políticas no formales de buen gobierno y transparencia hacia sus grupos de interés, que hacen a la organización posicionarse correctamente en esta dimensión.

Cabe destacar que la gestión del área económica de LA BURUNDESA depende en cierta medida de las directrices marcadas por el grupo que sustenta la actividad, aunque la empresa dispone de cierta autonomía de planificación, control y ejecución.

La posición de la empresa con respecto a la dimensión social es positiva con respecto a los criterios de salud laboral (principalmente gracias a una gestión muy activa del SPA) y de relación con la sociedad, aunque no lo es tanto en lo referente a las políticas de discriminación positiva y de personal, en cuyo ámbito no se ha establecido políticas concretas.

La relación de la empresa en lo relacionado con la gestión de clientes, está muy bien posicionada debido a que tiene implantado un sistema operativo de gestión de la calidad según ISO 9001.

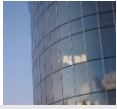
La valoración de la dimensión ambiental de la empresa es muy baja, apenas rondando el aprobado, la empresa no dispone de un sistema de Gestión Ambiental que contemple política o programas ambientales, ni de herramientas que le informen sobre la legislación ambiental

aplicable o el grado de cumplimiento actual. Por otro lado la empresa no ha realizado formación ambiental a sus trabajadores.

La actividad, sin embargo, realiza un buen control de sus indicadores de consumo, así como una correcta gestión de sus residuos industriales, emisiones y ruido ambiental, pero realiza una mediocre gestión de sus vertidos y hace dejación de sus responsabilidades en cuanto a la legislación de envases y residuos de envases.

La empresa ha iniciado, en este sentido, un camino con su trabajo en post de conseguir el “Sello Verde del transporte y la logística en Navarra”.

LA BURUNDESA no ha identificado de manera precisa a los grupos de interés que se ven afectados por la dimensión ambiental de su actividad y por tanto no ha creado cauces de comunicación con ellos, aunque mantiene, en esta, como en todas las dimensiones de su actividad, un alto nivel de transparencia.



LO QUE HACEMOS BIEN

Gracias a la elaboración del Diagnóstico RSE, pudimos conocer en qué aspectos de su gestión **La Burundesa** ya estaba actuando conforme a los criterios de la Responsabilidad Social Empresarial.

Son lo que denominamos buenas prácticas RSE, de las que nos sentimos especialmente orgullosos:

Nuestras buenas prácticas en la dimensión económica

Obligaciones legales y tributarias

Nuestra empresa se somete a auditorias anuales voluntarias desde hace, al menos, 5 años.

Buen gobierno y transparencia

Disponemos de herramientas para evitar la dispersión o pérdida de información, tales como que sólo el personal de la empresa tiene acceso a los datos de la misma y que los servidores que sustentan dichos datos se encuentran en Bilbao, lo que se consideramos una buena práctica de buen gobierno con respecto al control de la información.

Retribución salarial

La política de retribución salarial de los conductores tienen un salario de un fijo más un variable en función de los objetivos marcados, la productividad y pericia.

Política distribución beneficios-ISR

Nuestra empresa realiza inversiones socialmente responsables colocando sus excedentes de tesorería en tesoro público.

Por otro lado, la empresa subvenciona y ayuda a diversas entidades locales y deportivas.

Costes producción y servicio

Realizamos un control de indicadores (gasoil consumido y Kilómetros rodados) formalmente con una periodicidad mensual (e informalmente con una periodicidad casi diaria), siendo estos indicadores los de mayor utilidad para la actividad a nivel económico y ambiental.

Homologación proveedores

Contamos con un Sistema de homologación de entidades proveedoras y en menor lugar de subcontratistas ya que éstos son competencia con criterios de mejora continua.

Realizamos cooperación continua y fiel con su competencia = cooetencia.

Nuestras buenas prácticas en la dimensión ambiental

Indicadores consumo y Emisiones

Controlamos, evaluamos y analizamos el consumo de gasoil y los kilómetros recorridos, como indicadores para el control de la actividad, y también el agua, energía, y algunas entradas de mercancías (productos químicos, anticongelante, etc.). Como resultado de este control iniciamos acciones de I+D para elegir a los proveedores de motores de autobuses (y autobuses) con consumo menor y más eficiente.

Nuestras buenas prácticas en la dimensión social

Satisfacción clientes

Nuestra empresa posee un procedimiento escrito de satisfacción del cliente en su sistema de Gestión de Calidad según la norma ISO 9001. Sin embargo, realizamos un control informal de las expectativas de los clientes (sobre todos de los discrecionales) muy efectivo, con un alto nivel de fidelización.

Este control se basa fundamentalmente en el desempeño, involucración y empatía del conductor que realiza el servicio.

Proyectos sociales

Colaboramos o hemos colaborado de manera habitual, mediante donaciones o publicidad, con las siguientes entidades locales:

- Cruz roja
- Ikastolas de la Mancomunidad de Sakana
- Club deportivos
- Agenda Universidad de Navarra
- Fundación Osasuna
- Orquesta Santa Cecilia



EL PLAN DE ACTUACIÓN

La **Burundesa** elaboró en **2011** su primer Plan de Actuación RSE, lo que nos permitió avanzar un paso importante en el camino de la sostenibilidad y definir, con detalle, en qué aspectos y líneas de trabajo íbamos a enfocar nuestros esfuerzos de mejora, así como definir el seguimiento y control del mismo para garantizar la mejora continua de la gestión de la RSE en la empresa.

Este informe pretende, por tanto, dar continuidad al trabajo iniciado con el Diagnóstico de RSE, dando un paso más allá en el camino hacia la implantación de la responsabilidad social en la empresa. Así, una vez analizados los resultados del Diagnóstico, se ha redactado este Plan de Actuación, un instrumento eficaz para que la RSE se vaya integrando progresivamente en la estrategia empresarial.

Para la definición del Plan de Actuación tuvimos muy en cuenta la perspectiva de los diferentes grupos de interés, especialmente de los **accionistas y propietarios, clientes y trabajadores**, así como los resultados del Diagnóstico que hemos sintetizado en las anteriores páginas.

Un elemento clave del Plan de Actuación fue la definición de las Áreas de Mejora en las que se están centrando los esfuerzos durante el periodo de implantación del Plan. A continuación detallamos dichas Áreas de Mejora y el momento del proceso en que nos encontramos en la fecha de redacción de esta Memoria de Sostenibilidad:

Áreas de mejora en la dimensión económica

Certificación UNE EN 13816

La empresa estableció un área de mejora para certificar su actividad según la norma UNE EN 13816 la cual establece el marco común para definir la calidad del servicio de transporte público de viajeros, integrada con la norma ISO 9001 ya certificada.

En junio de 2012 se superó con éxito la auditoría de certificación, en la que no se detectaron No conformidades.

Aunque inicialmente estaba planificado para diciembre de 2011, se hizo en junio para pasar al mismo tiempo la auditoría de la 14001.

Mejorar la calidad del servicio mediante localización de la flota por GPS

Dotar a los autobuses de línea regular de un sistema de geoposicionamiento que sea capaz en tiempo real de informar a los viajeros de la situación y tiempos hasta las siguientes paradas.

Se han instalado 16 GPS en los autobuses que permiten la localización del autobús. Ésta era la primera fase del área de mejora. La segunda, relativa a la inversión para informar a los viajeros de la situación y tiempos hasta las siguientes paradas, se ha pospuesto debido a la situación económica actual, pero los equipos instalados ya están preparados para ello y operativos.

También queda pendiente dentro de esta acción, la realización de encuesta de satisfacción a los usuarios, que se realizará en el 2º semestre de 2012 y en la que se valorará cuando se instale, el sistema de información a los viajeros.

Áreas de mejora en la dimensión ambiental

Disminuir un 5% el consumo de gasoil

La empresa pretende disminuir el consumo de gasoil y por tanto, las emisiones de CO₂ emitidas por los autobuses mediante un cambio progresivo de la flota de vehículos así como mediante la formación en conducción eficiente para los conductores.

Tal y como estaba previsto, se han adquirido 2 vehículos nuevos más eficientes.

Además, han realizado el curso de conducción eficiente, el 26% de los trabajadores, más de lo previsto inicialmente, que era el 10% de la plantilla.

Se ha previsto para diciembre de 2012 un indicador de consumo de 32,3 litros de combustible a los 100km. Se partía de 34 y actualmente el consumo es de 32,41L/100km por lo que se espera conseguir el objetivo marcado para final de año.

Certificación ISO 14001

La empresa va a implantar un sistema de gestión ambiental integrado con el sistema de gestión de la calidad según ISO 9001 ya certificado.

En junio de 2012 se hizo la auditoría de certificación como estaba planificado. En la auditoría se detectaron tres no conformidades que fueron cerradas en plazo durante el mes de agosto extendiéndose el certificado de ISO con fecha del 23/08/2012.

Obtención del Sello Verde del transporte de viajeros en Navarra

La empresa pretende obtener el Sello Verde del Transporte de Viajeros de Navarra, establecido según la Orden Foral 39/2011, de 17 de junio.

La obtención va a asociada al cumplimiento de unos indicadores, de la legislación ambiental y el establecimiento de objetivos para reducir la contaminación.

La empresa se había planteado presentar la solicitud para finales de 2011. Sin embargo, todavía no se ha presentado aunque está preparada, porque faltaba dar formación a los empleados. Ahora ya se ha impartido, por lo que está previsto presentar la solicitud para antes de fin de 2012.

Áreas de mejora en la dimensión social

Valoración de la satisfacción de los trabajadores

Se va a realizar por primera vez en la empresa de manera sistematizada la medición de la satisfacción de los trabajadores. Para ello se preparará un cuestionario para conocer ciertos aspectos que interesan a la Dirección sobre las impresiones de los trabajadores. Esta medición servirá para realizar acciones de mejora encaminadas a aumentar la satisfacción y motivación de los trabajadores.

Por las fechas planificadas todavía no se ha realizado. Se pasarán los cuestionarios en septiembre, tal y como se había planificado. Más adelante, en función de los resultados obtenidos se establecerán nuevas acciones de mejora.



AVANZANDO EN NUESTRO COMPROMISO

Las Áreas de Mejora en las que **La Burundesa** está trabajando se desglosan a su vez en una serie de objetivos y acciones de mejora, que configuran nuestro compromiso en materia de RSE.

A continuación detallamos algunos de los objetivos más relevantes para el periodo que nos ocupa, **desde septiembre de 2011 hasta diciembre de 2012** y la variación esperada para algunos indicadores de desempeño - asociados a dichos objetivos- en este periodo.

Objetivo	Indicador asociado	Valor inicial	Valor esperado
Certificación UNE EN 13816	Certificado	NO	SI
Dotar a los autobuses de línea regular de un sistema de geoposicionamiento	Nº Equipos instalados	0	11
Compra de nuevos vehículos menos contaminantes	Nº Vehículos	0	2
Disminuir un 5% el consumo de gasoil	Consumo gasoil	34L/100km	32,3 L/100km
Formación conducción eficiente a los conductores	% trabajadores formados	0	10
Certificación ISO 14001	Certificado	NO	SI
Obtención del Sello Verde	Certificado	NO	SI
Valoración de la satisfacción de los trabajadores	Puntuación encuesta	---	5/10



LA APUESTA POR UNA MEJOR COMUNICACIÓN

Uno de los retos que nos plantea el enfoque RSE es el de **mejorar nuestra comunicación como empresa**, lo cual requiere un importante esfuerzo para trasladar nuestros planteamientos e intenciones a los grupos de interés y, también, escuchar sus puntos de vista, tratando de incorporarlos a nuestra práctica empresarial.

Dentro de este esfuerzo de comunicación y transparencia, utilizaremos esta Memoria de Sostenibilidad como elemento central de información sobre nuestros retos en materia de responsabilidad social.

Para lograr que la difusión de nuestros compromisos en materia de RSE y de esta Memoria sea lo más eficaz posible, estamos poniendo en marcha las siguientes acciones:

- En la reunión con los propietarios, la Dirección transmitirá el compromiso con la RSE a través de la declaración de intenciones.
- En la reunión con los propietarios, la Dirección informará de la obtención de los sellos y certificados.
- Publicación en la página web de la declaración de intenciones para la consulta de clientes, trabajadores, comunidad, etc.
- Publicación en el tablón de anuncios de los trabajadores de la declaración de intenciones.
- Reunión de Gerencia con el Comité de Empresa en la que se transmitirá el compromiso con la RSE a través de la declaración de intenciones.
- Publicación en la página web de la obtención de certificados y sellos obtenidos para la consulta de clientes, trabajadores, comunidad, etc.
- Publicación en la página web de la Memoria de RSE para la consulta de clientes y otros grupos de interés.
- Publicación en el tablón de anuncios de los trabajadores de la disponibilidad de Memoria de RSE la página web.
- Reunión con el Comité de empresa para informar de la disponibilidad de Memoria de RSE la página web.
- Enviar mail a proveedores y clientes con el link a la Memoria de RSE en la web.

Las metas que nos hemos planteado son ambiciosas y requieren un esfuerzo notable. Para seguir avanzando y conseguir nuestros objetivos es **esencial la colaboración de nuestros trabajadores, clientes, proveedores y de todas las personas o entidades que se ven afectadas por nuestra actividad**: necesitamos opiniones y sugerencias de mejora.

Todas las dudas, inquietudes o recomendaciones serán bienvenidas y tenidas muy en cuenta en nuestro compromiso con la sostenibilidad.

Puede dirigirse a nosotros personalmente, por correo postal o correo electrónico, en la siguiente dirección:

La Burundesa S.A.

Polígono Plazaola Manzana A Naves 29, 30, 31 y 32; Aizoáin

www.laburundesa.com

agonzalez@laburundesa.com

948303505



INNOVARSE
NAVARRA