



INNOVARSE

NAVARRA

**TRANSPORTES
ARANZADI E HIJOS**



**Memoria de Sostenibilidad
InnovaRSE 2013**

Octubre 2013

Esta Memoria de Sostenibilidad 2013 de la empresa **TRANSPORTES ARANZADI E HIJOS, S.L.** ha sido elaborada -siguiendo la metodología InnovaRSE por **Leticia Mezcua Martín**, 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 Economía, Hacienda, Industria y Empleo 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	☒	Verificación externa de la memoria		Verificación externa de la memoria		Verificación externa de la memoria
Comprobación externa (terceras personas)	☒					
Comprobación GRI						

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

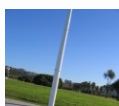
TRANSPORTES ARANZADI E HIJOS, S.L.

C/ Zabalgaina, 5 - 1º. Of. 9 - Zizur Mayor (Navarra)

www.transportesaranzadieijos.com

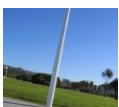
info@transportesaranzadieijos.com

948188717



ÍNDICE

UN RETO DE FUTURO	4
EL ALCANCE ESTA MEMORIA	6
¿QUIÉNES SOMOS?	8
NUESTRA MISIÓN Y VISIÓN	11
COMPROMETIDOS CON LAS PERSONAS	12
LAS TRES DIMENSIONES DE LA SOSTENIBILIDAD	13
DIMENSIÓN ECONÓMICA: UNA SÍNTESIS	14
DIMENSIÓN ECONÓMICA: LA SITUACIÓN DE PARTIDA	15
DIMENSIÓN ECONÓMICA: ALGUNOS INDICADORES	16
DIMENSIÓN AMBIENTAL: UNA SÍNTESIS	17
DIMENSIÓN AMBIENTAL: LA SITUACIÓN DE PARTIDA	18
DIMENSIÓN AMBIENTAL: ALGUNOS INDICADORES	19
DIMENSIÓN SOCIAL: UNA SÍNTESIS	20
DIMENSIÓN SOCIAL: LA SITUACIÓN DE PARTIDA	21
DIMENSIÓN SOCIAL: ALGUNOS INDICADORES	22
PERSIGUIENDO UN EQUILIBRIO ENTRE LAS TRES DIMENSIONES DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL	23
LO QUE HACEMOS BIEN	24
EL PLAN DE ACTUACIÓN	25
AVANZANDO EN NUESTRO COMPROMISO	28
LA APUESTA POR UNA MEJOR COMUNICACIÓN	29



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 **TRANSPORTES ARANZADI E HIJOS S.L.**, en adelante **TRANSPORTES ARANZADI** inició en 2011 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 Economía, Hacienda, Industria y Empleo 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, la certificación de un sistema de gestión de la calidad según la norma ISO 9001, medidas de actuación responsable con proveedores, formación en materia de conducción eficiente a nuestros transportistas y la colaboración con proyectos sociales de Navarra.

Además, hemos detectado también **algunas áreas y ámbitos de trabajo en los que estamos decididos a mejorar hasta diciembre de 2013**, en concreto mejorar la satisfacción de nuestros proveedores formando una red de colaboradores, disminuir el consumo de gasoil de nuestros vehículos, obtener el Sello Verde del Transporte, aumentar el número de neumáticos recauchutados, mejorar la satisfacción de nuestro equipo humano y elaborar una carta de servicios garantizando así una mayor transparencia con nuestros clientes.

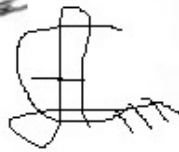
Asumimos nuestro **decidido compromiso con este proceso**, del que estamos dispuestos a informar periódicamente a trabajadores, clientes, proveedores y otros grupos y colectivos interesados en las actividades de esta empresa y en su repercusión económica, ambiental y

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 Zizur Mayor, a 15 de octubre de 2013

TRANSPORTES ARANZADI E HIJOS, S.L.



Elena Aranzadi
Gerencia



EL ALCANCE ESTA MEMORIA

Esta Memoria de Sostenibilidad supone un tercer paso de TRANSPORTES ARANZADI 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 Economía, Hacienda, Industria y Empleo del Gobierno de Navarra.

La información recogida en esta Memoria corresponde a los ejercicios **2011 y 2012** y será actualizada en **2015**, puesto que este documento tiene un carácter **bienal**.

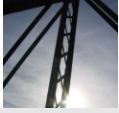
El enfoque que se adopta en esta Memoria es **coherente con los principios definidos por la Global Reporting Initiative (GRI)** sobre transparencia en las Memorias de Sostenibilidad, tanto en lo relativo a la determinación de los temas sobre los que informar -materialidad, participación de los grupos 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	15, 18, 21
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	11
	Comprometidos con las personas	12
5 Enfoque de la gestión e indicadores por dimensiones	Dimensión económica, ambiental y social: una síntesis, la situación de partida e indicadores	14 – 22
	Lo que hacemos bien	24
	El plan de actuación	25
	Avanzando en nuestro compromiso	28



¿QUIÉNES SOMOS?

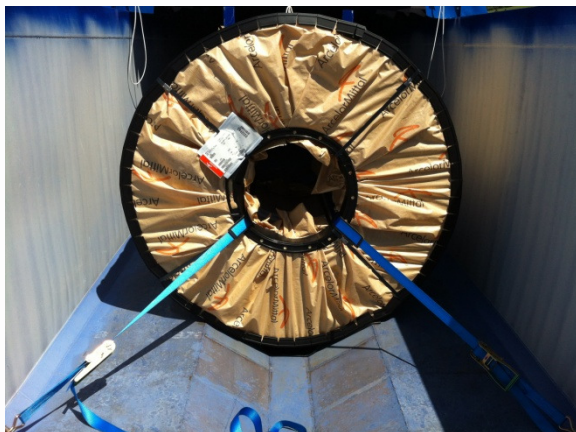
TRANSPORTES ARANZADI E HIJOS, S.L. es una empresa familiar constituida en el año 1990 dando continuidad a una larga trayectoria profesional en el sector del transporte de mercancías por carretera, siendo actualmente la segunda generación de la familia la que desarrolla la actividad.

Nuestro ámbito de operaciones es tanto nacional como internacional aportando nuestros servicios por la zona norte de España y el sur de Francia.

Nuestra filosofía de empresa nos hace poner a disposición del cliente todo nuestro equipo humano y material con el único objetivo de conseguir eficacia, calidad y seriedad en nuestro trabajo.

Disponemos de vehículos adaptados a todas las necesidades de nuestros clientes con el fin de satisfacer cualquier servicio solicitado como el transporte de:

- Chatarra disponiendo de bañeras y chatarreras de diferentes volúmenes.
- Abonos, cereales y piensos con posibilidad de transporte a granel.
- Grandes volúmenes con bañeras de 85 m³ o tauliner para el transporte de mercancías paletizadas, bobinas, sacas, big-bag o frigoríficos fuera de uso.
- Bobinas con camiones portabobinas en bañera o tauliner.
- Residuos disponiendo de un furgón con una carga útil de 4mts x 2 mts x 2 mts adaptada al transporte de residuos en lugares de difícil acceso.
- Neumáticos en bañeras de gran volumen de hasta 65 m³.
- Residuos peligrosos y no peligrosos estando autorizados con los números 15T01907026682005 y 15T02907026682005 para ello.
- Bobinas con bañeras basculantes.



Además ofrecemos transporte con servicios:

- Just in time para el sector automoción y otros en diferentes volúmenes.
- De limpiezas industriales y transporte de residuos en cisterna autoportante con capacidad de hasta 20 Toneladas.
- Así mismo contamos con personal habilitado para el transporte de mercancías peligrosas sujetas al ADR.



Somos una empresa familiar con un total de 4 socios, de los que 3 somos trabajadores. Las funciones de gerencia están repartidas entre los socios-trabajadores. Cada 3 meses mantenemos reuniones para temas económicos y financieros. Además, los socios también se reúnen de manera informal con mayor periodicidad para temas del día a día. Todos los socios tenemos acceso a la misma información económica y de gestión de la empresa. La comunicación con nuestros trabajadores es directa con un trato cercano e indirecta poniendo a disposición de los empleados canales de comunicación para trasladarnos cualquier tipo de información.

En cuanto a la cifra de negocio de nuestra organización fue de 2.835.000€ en 2010 y de 4.100.000 € en 2012.

El equipo humano de TRANSPORTES ARANZADI lo conformamos 16 personas distribuidas de la siguiente manera:



En línea con la política de nuestra empresa disponemos del certificado de calidad ISO 9001, habiendo implantado igualmente la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) de la mano de la Dirección General de Trabajo y Prevención de Riesgos del Gobierno de Navarra.





NUESTRA MISIÓN Y VISIÓN

La **misión** de TRANSPORTES ARANZADI es ser una empresa de transportes por carretera de todo tipo de mercancías, de ámbito nacional e internacional, incluyendo el transporte de residuos peligrosos y no peligrosos.

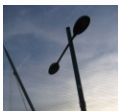
Nuestra vocación es satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes a través de un modelo de gestión asentado sobre los siguientes VALORES:

- Relación directa con nuestros grupos de interés
- Calidad en el servicio: Puntualidad en las entregas e integridad de las mercancías
- Estrecha colaboración con los proveedores
- Compromiso personalizado con cada uno de nuestros trabajadores
- Respeto con el medio ambiente

Compromiso social con nuestro entorno

La **visión** de TRANSPORTES ARANZADI es llegar a ser un referente consolidado en el sector del transporte de mercancías en la zona norte y en especial en el transporte de residuos tanto peligrosos como no peligrosos, mediante un crecimiento sostenible, que nos posicione en el mercado del transporte terrestre, como sinónimos de calidad y eficacia.





COMPROMETIDOS CON LAS PERSONAS

Durante la elaboración de nuestro Diagnóstico y Plan de Actuación RSE, hemos podido analizar la importancia esencial que para **TRANSPORTES ARANZADI** tiene nuestra relación con los trabajadores, los proveedores y los clientes, así como **competidores, propietarios, la administración, las generaciones futuras y nuestra comunidad.**

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, nuestra actividad tiene un impacto importante sobre los clientes ya que ofrecemos una respuesta las 24 horas del día y procuramos solucionar cualquier problema o situación que nos planteen. Los intereses de nuestros clientes son los que marcan las directrices fundamentales de nuestra actividad, nuestra relación directa y personal nos permite una fidelización integrada y una mejora continua midiendo su satisfacción de forma muy cercana.

La relación con nuestros proveedores es clave ya que repercute en el servicio de la empresa, la relación es directa y humana, siendo algunos de ellos a su vez clientes.

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

Conocemos la repercusión que podemos tener tanto en el medioambiente que nos rodea como en nuestra comunidad 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, somos conscientes de la importancia de la transparencia y el buen gobierno sobre dimensión económica y, aunque, no informamos de manera activa sobre los resultados a todos los grupos de interés somos una empresa familiar con un total de cuatro socios. De ellos tres son trabajadores.

La toma de decisiones está repartida entre socios-trabajadores y contamos con la visión objetiva de un asesor externo. Para ello mantenemos reuniones trimestrales y tenemos acceso a la misma información económica y de gestión de la empresa.

Al iniciar nuestro camino hacia un comportamiento más responsable fuimos conscientes que uno de nuestros agentes clave son nuestros trabajadores, es por ello, acometimos acciones para fomentar la participación de todas las personas en la empresa y abrir nuevos canales de comunicación con ellos.



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 dificultosa. 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 **2011** 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 situación de la empresa en 2011 era aceptable, respecto a la dimensión económica, si bien existían varios aspectos en los que mejorar, ya que contábamos con un promedio de percepción cualitativa de 5,6.

Este valor intermedio, se debía por un lado, a cuatro de los enunciados que se encontraban entre el 7 y el 9, tres en una posición intermedia y los restantes con una puntuación más baja.

Los enunciados en los que más destacamos, son especialmente los relativos a las obligaciones legales y tributarias y el cumplimiento de las condiciones de pago a los proveedores. Cumplimos con todos los requisitos legales en este aspecto y también los compromisos adquiridos con nuestros proveedores.

También estamos bien posicionados tanto en la gestión de costes, productos y servicios mediante el control y análisis de indicadores así como en la homologación de proveedores. Estas dos cuestiones, están muy ligadas al sistema de gestión de calidad (SGC) certificado según la norma ISO 9001, que poseemos. Por este motivo, tenemos la valoración máxima en cuanto a capacidad de mejora, ya que el SGC se basa en el ciclo de Deming y en la empresa hemos asumido la sistemática para hacer seguimiento y medición de los resultados para poder realizar cambios para la mejora.

El análisis exhaustivo que realizamos en 2011 nos permitió conocer que las cuestiones donde tenemos las mayores debilidades en la dimensión económica son sobre el buen gobierno y transparencia, el control sobre las operaciones con las entidades financieras con las que trabajamos y la planificación de las inversiones. Derivados, en su mayor parte, a que somos una empresa pequeña y realizamos acciones en la materia pero de manera informal.

En cuanto a las **dificultades** para implantar aspectos de RSE en la dimensión económica, la empresa es familiar, dificultando la definición de unos criterios claros para el buen gobierno y el establecimiento de mecanismos para evitar el mal uso de la información privilegiada o los conflictos de intereses.

Sin embargo, también contamos con importantes **apoyos** disponemos de un Sistema de Gestión de la Calidad según ISO 9001 que nos facilita herramientas de gestión en cuanto a planificación y revisión para avanzar hacia la mejora continua, y en concreto la homologación de proveedores y el control de indicadores.

El análisis que hemos realizado nos ha permitido detectar también algunas **necesidades** que tendremos que intentar cubrir en el futuro. En general desconocíamos muchos aspectos relacionados con la RSE por lo que el propio análisis nos permitió identificar, conocer y acercar este concepto a nuestra actividad diaria. No habíamos incluido criterios de RSE en nuestra gestión y tampoco manteníamos un diálogo consciente y cercano con todos grupos de interés.



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 [2010]
Uso de los recursos locales	Porcentaje de compras producidas en el territorio sobre el total de compras	Este indicador permite identificar el porcentaje de compras efectuadas en el mismo territorio donde la empresa está instalada sobre el total de compras.	EC1	97 %
Gestión de capital	Ventas netas	Cifra de negocio de la organización.	EC1	2.835.000 €
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	13.000 €
Económico general	Reparto de beneficios entre la propiedad	Importe de dividendos y otras retribuciones de la organización (en € y x 100) / el beneficio anual obtenido por la misma.		0 %
Innovación	Recursos destinados a la innovación	Este indicador procura identificar de forma objetiva los esfuerzos de la organización respecto al desarrollo de la innovación.		1.500 €



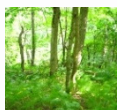
DIMENSIÓN AMBIENTAL: UNA SÍNTESIS

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	NA ¹
Formación e investigación ambiental	
Certificación ambiental	

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

¹ No somos una empresa que ponga envases en el mercado ni generamos residuos de envases industriales. Únicamente producimos residuos de envases de material de oficina que los segregamos en los distintos contenedores de la Mancomunidad, por lo que no se consideró relevante este aspecto en el diagnóstico que realizamos en 2011.



DIMENSIÓN AMBIENTAL: LA SITUACIÓN DE PARTIDA

Nuestra posición en la dimensión ambiental era mejorable, obtuvimos un promedio de percepción cualitativa de 4,3.

Cumplimos todos los requisitos legales aplicables en temas ambientales, ya que, al ser transportistas de residuos y mercancías peligrosas conocemos bien nuestras obligaciones.

Por otro lado no contamos con un sistema de gestión ambiental implantado según ISO 14001 o similar, no disponíamos de una política ni un programa en materia de medio ambiente.

Además, el hecho de no contar con un Sistema de Gestión Ambiental, dificultaba el establecimiento de objetivos y metas así como de controlar a través de indicadores todos nuestros aspectos ambientales, el análisis de los resultados obtenidos y la definición de nuevos objetivos para avanzar en la prevención de la contaminación y la gestión responsable del impacto ambiental de nuestra actividad.

En cuanto a temas de formación ambientales, sí mantenemos informados a nuestros trabajadores sobre los cambios, actualizando el carnet ADR, etc. Por otro lado, tras la realización de un curso de conducción eficiente por parte de dos conductores, hemos comprobado que tiene resultados muy positivos. Además de reducir costes en el consumo de combustible disminuye nuestro impacto ambiental en el medio que nos rodea. Es por ello lo vamos a hacer extensible al resto de nuestros conductores.

En lo relativo a envases no ponemos envases en el mercado ni generamos residuos de envases industriales, únicamente producimos residuos de envases de material de oficina que los segregamos en los distintos contenedores de la Mancomunidad, por lo que no se consideró relevante este aspecto en el diagnóstico que realizamos en 2011.

Obviamente, la empresa encuentra algunas **dificultades** para implantar aspectos de RSE en la dimensión ambiental. Somos conscientes de la complejidad de conocer toda la legislación ambiental y además por nuestra actividad en algunos aspectos como ruidos y vertidos tenemos pocas posibilidades de mejora.

Es importante mencionar, también, las **ayudas y refuerzos** con los que se cuenta, como es contar con una asesoría externa 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, no poseer un sistema de gestión ambiental con una política definida que podría ayudarnos a controlar y reducir todos nuestros aspectos ambientales a través del establecimiento de objetivos y metas y un seguimiento mediante auditorías ambientales.



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 2010
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: 3.000 Kwh Gasoil: 100.000 L
Gestión de energía	Porcentaje de energía consumida proveniente de fuentes renovables propias	Cantidad de toda la energía consumida por la organización proviene de fuentes de energía renovables de producción propia.	EN5	0 %
Gestión de energía	% de energía ahorrada fruto de las medidas adoptadas en materia de ahorro, eficiencia y aprovechamiento de recursos energéticos	Control de la energía ahorrada fruto de aquellas acciones adoptadas para mejorar la gestión de energía	EN5, EN7	4 % gasoil (curso de conducción eficiente a transportistas)
Política y gestión ambiental	Existencia de sanciones y multas por incumplimiento de la legislación ambiental	Sanción o multa por realizar prácticas empresariales ambientalmente incorrectas, a causa del no cumplimiento de la legislación que le afecta.	EN28	0 sanciones
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	LA10	Curso de conducción eficiente: 2 trabajadores x 50h <i>En la actualidad (2013) todos los trabajadores han realizado cursos de conducción eficiente.</i>

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

En cuanto a nuestro promedio de las valoraciones de la percepción cualitativa en lo relativos a cuestiones de la dimensión social fue de 4,7, de lo que se extrae que nuestra situación es mejorable.

En lo relativo a aspectos relacionados con la satisfacción de los clientes, gestionamos la recogida de reclamaciones y sugerencias y evaluamos su satisfacción, permitiéndonos conocer sus necesidades y las cuestiones necesarias para mejorar nuestro servicio.

En los apartados relacionados con la dimensión social externa (la sociedad) destacamos ya que realizamos patrocinios con una cantidad económica importante en relación a los beneficios obtenidos y además fomentamos la contratación de proveedores locales siendo ésta casi el total de nuestro entorno cercano.

En cuanto a la salud laboral, tenemos potencial de mejora ya que, aunque cumplimos la legislación, existen aspectos mejorables en el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo como es el seguimiento, control y evaluación periódica mediante indicadores y el planteamiento de objetivos para una mejora continua.

Los puntos más débiles de la organización en esta dimensión son algunas cuestiones relacionadas con los trabajadores, el diálogo y la comunicación es directa y de confianza ya que somos una empresa pequeña fomentamos la participación de los empleados en la mejora de la organización pero éstos no están planificados con anterioridad. Asimismo se realizan acciones en materia de conciliación de la vida laboral y personal pero no están planificados, revisados y analizados para su posterior mejora.

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 desconocíamos el abanico de aspectos relacionados con una gestión responsable de la dimensión social y la importancia y la fuente de inspiración derivados del diálogo con nuestros grupos de interés. Además el sector del transporte está muy masculinizado históricamente por lo que hasta la fecha no hemos acometido acciones en el ámbito de la igualdad de género.

Aunque, obviamente, también disponemos de importantes **apoyos**. Contamos con un servicio de prevención ajeno que gestiona el sistema de prevención de riesgos laborales. Además disponemos de un sistema de gestión de la calidad certificado según ISO 9001 que nos facilita la relación con los clientes. Por otro lado el reducido tamaño de nuestra empresa facilita un trato más cercano con las personas en aspectos como la comunicación, la participación o la conciliación.

El análisis de las **necesidades** nos ha permitido conocer algunos aspectos en los que será necesario procurar ayuda en el futuro, en concreto, tal como hemos comentado anteriormente no hemos planificado acciones ni sistematizado la manera de actuar en la dimensión social en su mayor parte debido a que la empresa es familiar y el trato y diálogo es directo e informal.

DIMENSIÓN SOCIAL: ALGUNOS INDICADORES

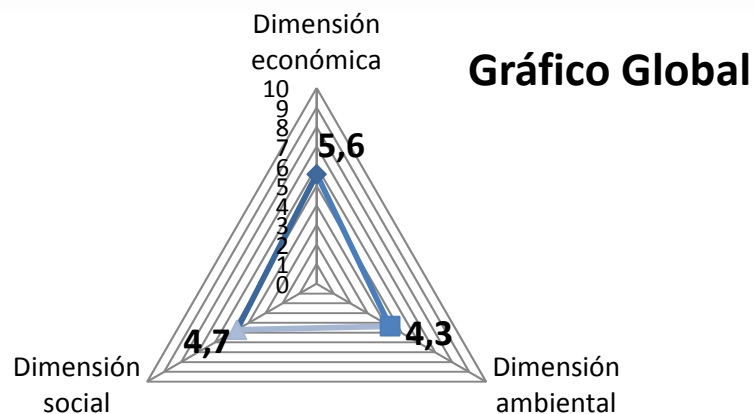
Y éstos son algunos de los indicadores que hemos seleccionado para el análisis de la dimensión social de la sostenibilidad:

ÁREA DE ANÁLISIS	INDICADOR	Observaciones	GRI	Valor [año]
Formación	Horas de formación por persona	Desglosado por categoría y por tipo de formación (promoción, prevención de riesgos laborales, medio ambiente, derechos humanos y otros).	LA10 LA11 HR3 HR8 SO3	PRL: 24 h/pax Medioambiente 5h/pax Otros: 3h/pax
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	90,48 hombres 9,52 % mujeres 0 % discap. 28,57 % > 45 años 23,81% emigrantes
Seguridad e higiene en el trabajo	Índice de incidencia	Índice de incidencia = (Nº de accidentes con baja / total de la plantilla) x 100000.	LA7	0 %
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	4.500 € (13.000 € de beneficios)
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	3 Años (Fundada en 1998)



PERSIGUIENDO UN EQUILIBRIO ENTRE LAS TRES DIMENSIONES DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

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



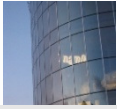
Uno de nuestros puntos fuertes es la implantación de un sistema de gestión de calidad, que lo utilizamos para gestionar adecuadamente varios ámbitos de la empresa, tal es el caso de los procesos de homologación para la selección de nuestros proveedores, la gestión de indicadores de producción en la dimensión económica y la satisfacción de los clientes en el área social. Disponemos de una sistemática integrada en la gestión diaria y, somos conscientes de que desarrollar, esta herramienta de planificación y revisión en otras áreas de la empresa, incluyendo además criterios de sostenibilidad en ellos, nos permitirá avanzar hacia una gestión estratégica y alineada con los valores de la RSE.

En el **área económica**, destacamos en lo relativo a las obligaciones legales y tributarias y el cumplimiento de las condiciones de pago a proveedores. Sin embargo no habíamos incluido conceptos de gestión responsable en el buen gobierno y transparencia, el control sobre las operaciones con las entidades financieras y la planificación de las inversiones.

En el **área ambiental**, cumplimos con todos los requisitos legales pero somos conscientes de que un sistema de gestión ambiental implantado según ISO 14001 o similar nos ayudaría a integrar la componente ambiental y a hacernos conscientes y conocedores de nuestro impacto en el medio que nos rodea.

En la **dimensión social**, existen diferentes valoraciones según el grupo de interés. Tenemos un trato directo y cercano con el cliente, en parte gracias a nuestro sistema de gestión de calidad. En cuanto a lo relacionado con los trabajadores y su salud laboral hasta la fecha en la que realizamos el diagnóstico no habíamos planificado acciones para mejorar aunque ya se realizábamos ciertas acciones, sin saber que eran medidas de RSE.

El diagnóstico realizado en 2011 nos permitió conocer el concepto de Responsabilidad Social Empresarial, acercarla a nuestra propia actividad y ser conscientes de nuestro impacto en la sociedad y el potencial de mejora para una gestión estratégica, consciente y responsable económica, ambiental y socialmente.



LO QUE HACEMOS BIEN

Gracias a la elaboración del Diagnóstico RSE, pudimos conocer en qué aspectos de nuestra gestión ya estábamos 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

Certificación ISO 9001

Poseemos un sistema de gestión de la calidad certificado según la norma ISO 9001, lo que nos permite gestionar adecuadamente los aspectos relativos a cumplir las expectativas del cliente como medición de su satisfacción, gestión de reclamaciones y sugerencias, etc.

También nos ayuda a llevar un control interno de ciertas actividades como son la gestión de indicadores y la evaluación y homologación de proveedores en base a criterios prefijados.

Cumplimiento de las condiciones de pago a proveedores

Siempre cumplimos las condiciones de pago preestablecidas y negociadas con nuestros proveedores incluso, en caso necesario nos anticipamos al plazo acordado de manera que facilitamos la financiación a algunas de nuestras entidades proveedoras.

Nuestras buenas prácticas en la dimensión ambiental

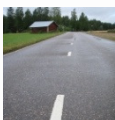
Conducción eficiente

Hemos formado a todos nuestros conductores sobre buenas prácticas en la conducción para conseguir la disminución del consumo de gasoil así como la emisión de gases de efecto invernadero derivados del transporte. Además algunos de ellos han recibido clases de conducción eficiente.

Nuestras buenas prácticas en la dimensión social

Colaboración con proyectos sociales

Actualmente colaboramos con la Fundación Navarra Ardoi de Zizur (equipo baloncesto) Aportamos un 35% de los beneficios de nuestra empresa al patrocinio de estos equipos deportivos. Además, verificamos la buena gestión y la transparencia del proyecto manteniendo reuniones periódicas para los colaboradores en las que los clubes presentan las cuentas.



EL PLAN DE ACTUACIÓN

TRANSPORTES ARANZADI elaboró en **2012** 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 Trabajadores, clientes, proveedores y propietarios, 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

Mejorar la satisfacción de proveedores (red de colaboradores)

En TRANSPORTES ARANZADI trabajamos en colaboración con proveedores para dar un servicio a nuestros clientes de hecho actúan como si fueran trabajadores de la empresa sin embargo queríamos mejorar la red de colaboradores mediante:

- La realización de un estudio de satisfacción de los proveedores de transporte. Esta acción ya la hemos acometido y la valoración y percepción ha sido muy positiva. Los resultados han sido:

CRITERIO	Valoración en 2012 (1-5)
Atención y trato	4
Forma de Pago	4
Prestación de Servicio	3.93

Las conclusiones del estudio de satisfacción nos han permitido confirmar que la forma de trabajo es adecuada y cumplimos con las principales expectativas de este grupo de interés clave para nuestra organización.

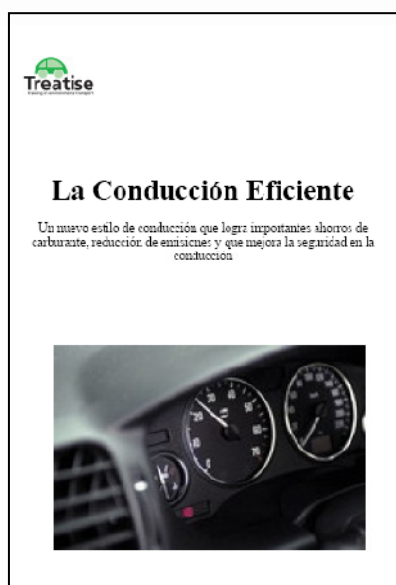
Áreas de mejora en la dimensión ambiental

Disminuir el consumo gasoil de los vehículos

El objetivo que perseguíamos era el de disminuir el consumo de gasoil, aspecto ambiental más relevante de nuestra actividad. Para ello planificamos:

- Realizar curso de conducción eficiente para 3 chóferes
- Realizar un documento resumen con las buenas prácticas de conducción
- Entregar a conductores resumen de buenas prácticas de conducción

A día de hoy hemos realizado las 3 acciones planificadas



Obtención del Sello Verde del transporte

El objetivo es poner en práctica medidas respetuosas con el medio ambiente que contribuyan a la disminución de las emisiones contaminantes y al desarrollo sostenible del entorno en el que operamos, además de mejorar nuestra competitividad y diferenciación con respecto a las empresas de nuestro sector. Para ello hemos estudiado los requisitos de certificación, documentación asociada para la obtención del Sello Verde del transporte de Gobierno de Navarra actualmente no hemos desarrollado todavía el área de mejora.

Aumentar el número de neumáticos recauchutados que se utilizan en los vehículos

En 2012 nos propusimos hacer un estudio mediante pruebas en diferentes ejes de los vehículos para considerar la viabilidad de aumentar el número de neumáticos recauchutados pasando de un 50 a un 60%. Tras la realización del estudio finalmente se concluyó que el área de mejora no era viable.

Áreas de mejora en la dimensión social

Mejorar la satisfacción y motivación de los trabajadores

Mediante la realización de encuestas de clima laboral para conocer su opinión y acometer acciones de mejora en base a sus resultados. Ya hemos realizado esta acción y el resultado ha sido altamente positivo concluyendo por tanto que el trato con los empleados está siendo adecuado, la cercanía de ser una empresa pequeña nos permite tener un clima laboral adecuado.

Además pretendemos establecer un canal formalizado para la participación de los trabajadores para fomentar así la participación de los trabajadores.

Elaboración de una Carta de Servicios

Con el fin de garantizar nuestra honradez y la calidad en todos los contratos, acuerdos y publicidad con nuestra clientela pretendemos redactar una carta de servicios. Para ello hemos modificado nuestra página web recientemente para una mejor comunicación con los grupos de interés y en ella hemos incluido nuestra carta de servicios a través de fotos de la flota de vehículos de la que disponemos.



AVANZANDO EN NUESTRO COMPROMISO

Las Áreas de Mejora en las que **TRANSPORTES ARANZADI** 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 octubre de 2012 a diciembre de 2013** y la variación esperada para algunos indicadores de desempeño - asociados a dichos objetivos- en este periodo.

Objetivo	Indicador asociado	Valor inicial	Valor esperado	Valor real
Realizar un estudio de satisfacción de los proveedores de transporte	Puntuación encuesta (1-5)	-	3,5	3,98
Disminuir un 3 % el consumo de gasoil por vehículo	Consumo medio de vehículos	42,5L/100km	40,7 L/100km	Todos emiten menos de 40,7 L/100km (excepto un camión que emite 41,5 L/100km)
Obtención del sello Verde del Transporte	Sello SI/NO	NO	SI	<i>Pendiente</i>
Utilizar un 60 % de neumáticos recauchutados	% neumáticos recauchutados	50%	60%	No viable
Carta de servicios	Incluir la carta de servicios en la web	NO	SI	SI



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:

- Reunión de propietarios para dar a conocer la declaración de intenciones y acciones del plan de actuación.
- Reunión con trabajadores para dar a conocer declaración de intenciones y pedir colaboración para mejoras en la empresa.
- Publicación en la web de la declaración de intenciones.
- Publicación en la web de la carta de servicios.
- Envío de mail a clientes para dar a conocer la nueva web, carta de servicios y declaración de intenciones
- Envío de mail a proveedores para dar a conocer la declaración de intenciones así como pedir colaboración para mejoras en la empresa.
- Envío de mail a proveedores para dar a conocer nueva web y carta de servicios.

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:

TRANSPORTES ARANZADI E HIJOS, S.L.
C/ Zablagain 5 oficina 9 Aptdo Correos 76, Zizur Mayor
www.transportesaranzadieijos.com
info@transportesaranzadieijos.com
948188717



INNOVARSE
NAVARRA