



LA BURUNDESA S.A.U.

**Memoria de Sostenibilidad
InnovaRSE 2017**

Septiembre de 2017



Esta Memoria de Sostenibilidad **2017** de la empresa **LA BURUNDESA S.A.U.** ha sido elaborada -siguiendo la metodología InnoVaRSE por **Patricia Echegaray Ruiz**, de **CONSEUR 2000 S.L.**, que avala los datos que en ella se recogen, según la información aportada por la empresa.

El Departamento de Economía, Hacienda, Industria y Empleo del Gobierno 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.U.

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

31195 Aizoáin

www.laburundesa.com

agonzalez@laburundesa.com

948303505



ÍNDICE

UN CAMINO EN EL QUE ESTAMOS PROGRESANDO	4
EL ALCANCE ESTA MEMORIA	6
¿QUIÉNES SOMOS?	8
NUESTRA MISIÓN Y VISIÓN	19
COMPROMETIDOS CON LAS PERSONAS	20
LAS TRES DIMENSIONES DE LA SOSTENIBILIDAD	22
DIMENSIÓN ECONÓMICA: UNA SÍNTESIS	23
DIMENSIÓN ECONÓMICA: LA SITUACIÓN ACTUAL	24
DIMENSIÓN ECONÓMICA: ALGUNOS INDICADORES	26
DIMENSIÓN AMBIENTAL: UNA SÍNTESIS	28
DIMENSIÓN AMBIENTAL: LA SITUACIÓN ACTUAL	29
DIMENSIÓN AMBIENTAL: ALGUNOS INDICADORES	30
DIMENSIÓN SOCIAL: UNA SÍNTESIS	32
DIMENSIÓN SOCIAL: LA SITUACIÓN ACTUAL	33
DIMENSIÓN SOCIAL: ALGUNOS INDICADORES	35
PERSIGUIENDO UN EQUILIBRIO ENTRE LAS TRES DIMENSIONES DE LA SOSTENIBILIDAD	37
LO QUE HACEMOS BIEN	39
EL PLAN DE ACTUACIÓN	42
AVANZANDO EN NUESTRO COMPROMISO	44
LA APUESTA POR UNA MEJOR COMUNICACIÓN	45



UN CAMINO EN EL QUE ESTAMOS PROGRESANDO

Es un gran privilegio -y, al mismo tiempo, una gran responsabilidad- presentar esta nueva **Memoria de Sostenibilidad** de nuestra empresa, un fruto más del proceso de reflexión y compromiso que **LA BURUNDESA S.A.U.** inició en **2010** con el fin de **implantar progresivamente criterios de responsabilidad social** en su estrategia, su planificación y su gestión.

Cuando entonces iniciamos este proceso nos incorporamos 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 estamos procurando avanzar en este proceso a largo plazo que irá conduciéndonos 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**.

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 de nuevo 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 constatar de nuevo algunas de las **buenas prácticas** en materia de responsabilidad social existentes en la empresa, en particular:

- Nos sometemos a auditorias anuales de cuentas de forma voluntaria.
- Disponemos de una política de retribución por conceptos salariales por escrito.
- Apostamos por la calidad de nuestro servicio y la satisfacción y fidelización de nuestros clientes mediante nuestro sistema integrado de gestión según las normas ISO 9001 de Calidad y UNE EN 13816 de transporte público de viajeros
- Realizamos una gestión de los datos relativos a costes producción y servicio, mediante indicadores de control y objetivos para la mejora
- Disponemos de un Sistema de Gestión Ambiental certificado según la norma ISO 14001 y el Sello Verde del Transporte de Viajeros de Navarra
- Controlamos específicamente los indicadores de consumo de gasoil y emisiones y hemos calculado la Huella de Carbono de nuestra organización y servicios.
- Incluimos criterios ambientales, además de económicos, en la homologación de nuestros proveedores.

- Velamos por la Seguridad de nuestros trabajadores para lo que disponemos de un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo según OHSAS 18001 y un Sistema de Gestión de la Seguridad Vial según la norma ISO 39001.
- En la relación con los proveedores, se cumplen siempre las condiciones de pago acordadas e incluso de manera puntual, se mejoran mediante adelantos y pagos al contado.
- Nos comprometemos con el entorno que nos rodea colaborando con diversas organizaciones y patrocinios deportivos.

Además, hemos definido también **algunas nuevas áreas y ámbitos de trabajo en los que estamos decididos a mejorar** en 2 años, en concreto:

- Elaboración de un Código de Buen gobierno y difundirlo a los grupos de interés
- Cálculo de la Huella de Carbono de la organización y compensación de emisiones
- Obtención del certificado EMAS
- Obtención del certificado Ecostars
- Obtención del Certificado de Seguridad de Empresas de autobuses y autocares (CSEAA) del INSIA
- Elaborar un diagnóstico y plan de igualdad en la empresa

Ratificamos aquí 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.



Francisco Javier Ochoa Celaya
Gerente



EL ALCANCE ESTA MEMORIA

Esta Memoria de Sostenibilidad supone un paso más 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 Departamento de Economía, Hacienda, Industria y Empleo del Gobierno de Navarra.

La información recogida en esta Memoria corresponde a los ejercicios **2016-2017** y será actualizada en **2019**, 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 camino en el que estamos progresando	4
	Dimensión económica, ambiental y social: la situación actual	24, 29, 33
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	19
	Comprometidos con las personas	20
5 Enfoque de la gestión e indicadores por dimensiones	Dimensión económica, ambiental y social: una síntesis, la situación actual e indicadores	22-38
	Lo que hacemos bien	39
	El plan de actuación	42
	Avanzando en nuestro compromiso	44



¿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.

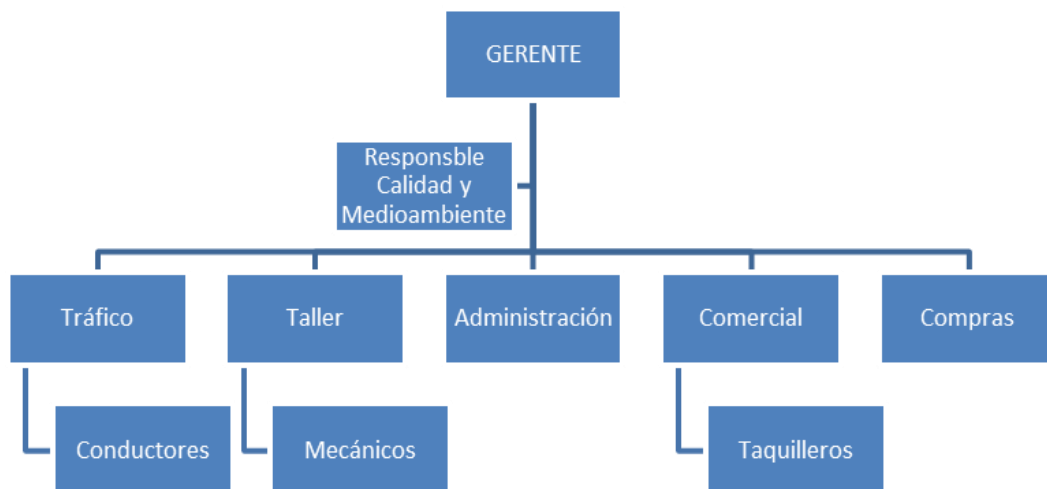
El acuerdo verbal de colaboración, sellado con un apretón de manos, con el paso de los años culminaría en la compra por parte de La Unión en el año 2003, de la casi totalidad del accionariado de La Burundesa, S.A. preservándose la independencia e interrelación de ambas sociedades.

La Burundesa en la actualidad

La Burundesa, cuenta actualmente con una flota de 43 vehículos perfectamente equipados, y un grupo humano de 65 profesionales, dispuestos para ofrecer los desplazamientos de la manera más cómoda y segura a nuestros viajeros.



Nuestro personal se organiza del siguiente modo:



El accionista de La Burundesa es Autobuses la Unión, S.A. con el 100% del capital social.

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:

	2014	2015	2016
Ventas Netas Totales	4.832.326,05	4.749.414,00	4.904.731,00
Sector Público	866.700,10	819.719,46	839.025,42
Línea Regular	2.616.370,82	2.518.764,66	2.755.278,81
Sector Privado	1.349.255,13	1.410.929,51	1.310.427,10

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

	2014	2015	2016
Patrimonio Neto	2.360.744,99	2.524.630,52	2.869.473,70
Deudas a L/P	990.360,43	759.387,60	755.100,32
Deudas a C/P	707.998,75	604.584,85	602.336,03

Los cambios más significativos en la organización desde la elaboración de la Memoria de Sostenibilidad de 2015, han sido:

- Cálculo y certificación de la Huella de Carbono de la organización mediante las normas ISO-14064 y PAS-2050
- Implantación y certificación del Sistema de Gestión energética según ISO 50001
- Certificación del Sistema de Gestión Ambiental según EMAS
- Obtención del Certificado de Seguridad de Empresas de autobuses y autocares (CSEAA) del INSIA
- Certificación de la Carta de Servicios según ISO 93200
- Certificación del Sistema de Gestión de Accesibilidad Universal según UNE 170001

Además, en lo referente a prestación de servicios, desde junio de 2016 se realiza la línea regular Pamplona-Jaca que ha supuesto una ampliación geográfica de los servicios ofertados.

NUESTROS COMPROMISOS: CARTA DE SERVICIOS

Disponemos de una carta de servicios validada según la norma UNE 93200:2008 por Bureau Veritas desde mayo de 2017, para comunicar a los usuarios nuestros servicios y los compromisos que asumimos en su prestación.

La Burundesa S.A.U. 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 Sebastián-Donostia y Pamplona-Irún.

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



Principales líneas:

- Bilbao-Vitoria/Gasteiz- Pamplona (P/58).
- Pamplona-Vitoria/Gasteiz/ Estella-Alsasua-San Sebastián (NA-004)
- Pamplona-Lesaka-San Sebastián (NA-028)
- Pamplona-Zarautz (NA-005)
- Pamplona- Clínica Ubarmin (NA-037)
- Pamplona-Jaca (VAC-225)

¿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.

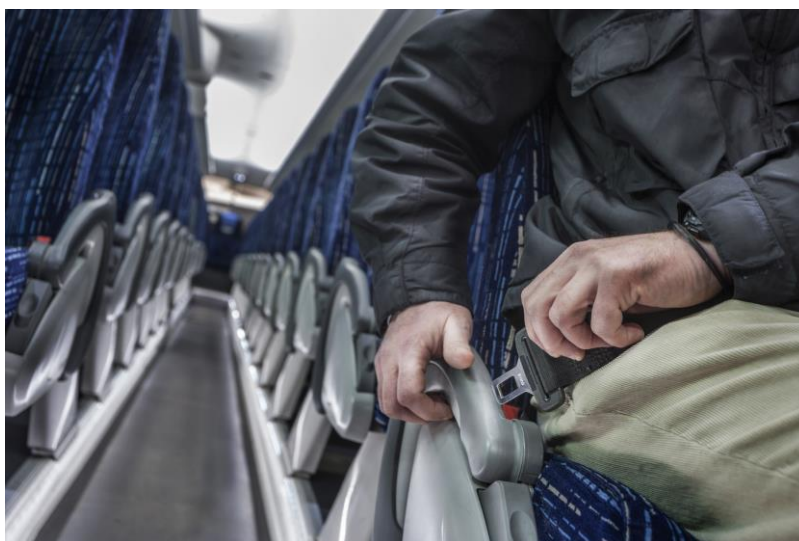
Dando al cliente la posibilidad de realizar la compra anticipada de sus billetes con una antelación mínima de un mes, tanto presencialmente como por el canal de venta de internet, dentro de los servicios interurbanos. Facilitando información actualizada a los distintos canales (web, folletos informativos 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 48 vehículos renovándola la misma continuamente, adaptándola a las novedades del mercado.

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.



Nuestros compromisos

1. SERVICIO OFERTADO

- Cumplimiento del 100% de las expediciones programadas.
- En caso de avería del vehículo que está realizando el servicio, AUTOBUSES LA UNIÓN, S.A. y LA BURUNDESA S.A.U. aseguran en un 90% de los casos que se sustituirá el vehículo en un tiempo máximo de 40 minutos

2. ACCESIBILIDAD

El 100% de los autobuses de las líneas Bilbao-Vitoria y Bilbao-Pamplona serán accesibles para personas de movilidad reducida contando con:

- Elevador PMR en los autobuses y un espacio reservado para viajeros con movilidad reducida.
- 4 Plazas delanteras reservadas para invidentes y PMR, con tapicería diferenciada y mayor espacio

3. INFORMACIÓN

Respecto a la información en la página web:

La página web dispondrá de información actualizada y legible sobre las paradas, el esquema de la línea y horarios de salidas de cabecera así como sobre las tarifas y todos los títulos de transporte en vigor. Autobuses LA UNIÓN, S.A. y LA BURUNDESA, S.A.U. garantiza un cumplimiento de este compromiso al 100%

Respecto a la información en los autobuses:

- Información en el interior: Todos los autobuses disponen en su interior al menos de la siguiente información:

- Indicación de la cantidad máxima que obliga al conductor a devolver cambio.
- Existencia del Libro/Hojas de Reclamaciones.
- Señalización de lugares reservados para embarazadas, ancianos, personas con bebés y PMR.
- Carteles informativos en lugares visibles (puertas de acceso) sobre elementos del vehículo destinados a garantizar la seguridad de la persona usuaria.
- Cartel informativo de desinfección, desratización del vehículo.

Información en el exterior: Todos los autobuses disponen en el exterior al menos de la siguiente información:

- Indicación del nombre y/o nº de línea
- Indicación, en su caso, de que el autobús está fuera de servicio.

Autobuses LA UNIÓN, S.A. y LA BURUNDESA, S.A.U. garantiza un cumplimiento de estos compromisos al 100%. Nos comprometemos a informar de los cambios programados de recorridos o de horarios en las estaciones de autobuses, paradas, o en los propios vehículos, página web y redes sociales con un mínimo de 48 horas de antelación si los cambios son programados o en el 2º servicio de salida cuando los cambios no sean programados.

4. TIEMPO (REGULARIDAD Y PUNTUALIDAD)

En Autobuses LA UNIÓN, S.A. y LA BURUNDESA, S.A.U. se realiza una detallada programación de nuestros servicios para garantizar, en situaciones normales de explotación, el cumplimiento de los horarios de salida y llegada. Además, para conseguir una mayor fiabilidad de nuestras operaciones, todos los vehículos de la línea Bilbao-Vitoria dispone de la tecnología necesaria para el seguimiento y monitorización permanente de los vehículos. Por ello, nos comprometemos a alcanzar el 100% de cumplimiento de la puntualidad de los servicios en los horarios de salida, no retrasándose en más de 5 minutos ni adelantándose en más de 1 minuto con respecto a los horarios establecidos y divulgados.

5. ATENCIÓN AL CLIENTE

La totalidad de las sugerencias y quejas recibidas directamente en Autobuses LA UNIÓN, S.A. y LA BURUNDESA, S.A.U. serán contestadas por personal de la organización. Nuestro teléfono de atención telefónica (94 427 11 11 y 945 26 46 26 desde las 6:15h hasta las 20:30h ininterrumpidamente de lunes a viernes laborables, sábados de 09:00 horas a 12:30h y de 15:00h a 21:00 horas y domingos de 10:00 a 12:30h y de 15:30 a 21:30h estará disponible para atender de forma rápida y eficaz las necesidades de información relacionadas con el servicio. Otros canales de comunicación: redes sociales (@buseslaunion, @laburundesa) www.autobuseslaunion.com y www.laburundesa.com (buzón de sugerencias) y

6. CONFORT

Todos los vehículos de las líneas Bilbao-Vitoria, Pamplona-Jaca y Bilbao-Pamplona están dotados de los elementos de los elementos de confort más avanzados del mercado. En Autobuses LA UNIÓN, S.A. y LA BURUNDESA, S.A.U tenemos establecido un estricto plan de limpieza interior y exterior diario, realizando inspecciones diarias en los autobuses, con un compromiso de cumplimiento del 100% de inspecciones positivas.

7. SEGURIDAD

Autobuses LA UNIÓN, S.A. y LA BURUNDESA, S.A.U tiene establecido un riguroso Plan de Mantenimiento Preventivo para todos sus vehículos, que garantiza la máxima seguridad para nuestros usuarios. El cumplimiento del Plan de Mantenimiento Preventivo de los vehículos es del 100%.

El 100% de los vehículos de la empresa dispondrán de cinturón de seguridad. Además, prestamos una constante atención a la selección y formación de nuestro personal, habiendo pasado el 100% de los conductores por un proceso de acogida en el que realizamos exigentes pruebas de evaluación antes de ser asignados a servicios. Dichas pruebas incluyen formación específica en seguridad vial y prueba de conducción, no pudiendo conducir sin haber superado el proceso de calificación establecido. Realizamos pruebas de medición del desempeño del 100% de los conductores con una frecuencia anual.

8. IMPACTO AMBIENTAL

Nos comprometemos a no tener ninguna reclamación relacionada con el comportamiento ambiental. Nos comprometemos a mantener el compromiso medio ambiental manteniendo las certificaciones en ISO 14001, Reglamento EMAS y realizar el cálculo de emisiones por línea.



MÁS DE
80 AÑOS
CONDUCIENDO

Disponemos de los siguientes certificados:



Gestión de la calidad



Huella de Carbono



Gestión Ambiental



Gestión energética



Transporte público de pasajeros



EMAS



Seguridad y Salud en el Trabajo



Seguridad de Empresas de autobuses y autocares (CSEAA) del INSIA



Seguridad Vial



Accesibilidad Universal



Carta de servicios

La Dirección de AUOBUSES LA UNIÓN, S.A., LA BURUNDESA, S.A.U. y ONIEVA, S.L. (GRUPO ALU) dedicada al transporte discrecional, laboral, escolar y en línea regular de viajeros por carretera, se compromete a:

- Buscar continuamente la satisfacción de clientes, usuarios y otras partes interesadas, ofreciendo un servicio de calidad que cubra sus necesidades y expectativas.
- Asegurar también la satisfacción del personal procurando que conozca perfectamente sus funciones, los procesos de trabajo, los riesgos laborales y medioambientales, y disponga de los medios necesarios.
- Medir la calidad del servicio, según los criterios de: servicio ofertado, accesibilidad, información, puntualidad, atención al cliente, confort, seguridad y medioambiente, con el fin de mejorar éste.
- Prevenir antes que corregir. En especial en materia de prevención de riesgos laborales y de seguridad vial, respecto a los accidentes, daños y deterioro de la salud, intentando actuar sobre el origen de los riesgos y en su caso, anteponiendo la protección colectiva a la individual.
- Promover la seguridad a todos los niveles, desde la contratación del personal, formación continua, control operacional, medición y seguimiento, y toma de medidas preventivas y correctivas.
- Informar a los clientes y usuarios de sus derechos y obligaciones, así como de los protocolos y sistemas de seguridad de nuestros vehículos.
- Respetar el medioambiente mediante la prevención de la contaminación, control de consumos y reducción y control de los residuos.
- Empleo de las mejores y más limpias tecnologías disponibles, de aplicación económica viable.
- Preferencia a la adquisición de vehículos, bienes, servicios energéticamente eficientes y el diseño para mejorar el desempeño energético.
- Compromiso para asegurar la disponibilidad de información y de los recursos necesarios para alcanzar los objetivos y las metas de eficiencia energética.
- Mejorar de forma continua el sistema de gestión integrado.
- Cumplir con toda la legislación que afecte a la organización, así como otros requisitos que la organización suscriba.
- Establecer medidas que favorezcan la igualdad de oportunidades y la no discriminación por sexo.
- Desarrollar medidas que favorezcan una mayor presencia del Euskara para llegar a ofrecer un servicio integral.
- Implantar y mantener estándares internacionales de gestión, con el fin de demostrar a terceros el compromiso con la calidad, la prevención de riesgos laborales, la seguridad vial, la gestión energética y el medioambiente.
- Desarrollar e implantar un Sistema de Gestión de la Accesibilidad Universal y mejora continua de su eficacia comunicando a toda la organización, la importancia de satisfacer tanto los requisitos de Deambulación, Apreensión, Localización y Comunicación (DALCO) como sus reglamentos.
- Conseguir un entorno universal accesible a todo tipo de personas con o sin discapacidad cumpliendo con los requisitos específicos DALCO establecidos en la norma UNE 170001 y la legislación aplicable, mejorando sus procesos con ánimo de evitar, todas aquellas limitaciones o barreras que pudieran impedir el pleno disfrute de los servicios que Grupo ALU pone a disposición de sus usuarios y realizando todo ello, sin menoscabar su seguridad y dignidad.

La consecución de esta Política es responsabilidad de la Dirección que se compromete a proveer los medios necesarios que permitan que sea conocida y entendida por el personal.

Esta Política Integrada se complementa con objetivos anuales medibles que se establecen, a poder ser, a principios de año.

Febrero de 2017



Claudio Lesaca Oloriz



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 ser un referente en el transporte de personas mediante la satisfacción de nuestros clientes y su fidelidad, mejorando los estándares de calidad y minimizando nuestro impacto ambiental para así contribuir al desarrollo sostenible y de nuestro entorno.





COMPROMETIDOS CON LAS PERSONAS

Durante la elaboración de nuestro último Ciclo de Mejora en materia de RSE, hemos podido volver a analizar la importancia esencial que para LA BURUNDESA tiene nuestra relación con los trabajadores, los proveedores y los clientes, así como con los accionistas y propietarios, la comunidad y el entorno (sociedades deportivas, educativas, sociales) y la Administración Local y Autonómica.

De hecho, durante el proceso de elaboración de dicho Ciclo de Mejora 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 y a su vez, se benefician de los resultados de la empresa.

Nuestra actividad tiene un impacto importante sobre los clientes al prestar un servicio público. Los intereses de los clientes y usuarios 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 transparencia y buen gobierno en la dimensión económica. Por el momento 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 mensual para tratar el estado económico de la compañía.

Dentro del Ciclo de mejora llevado a cabo, se ha trabajado en posicionar a La Burundesa como una empresa comprometida con la sostenibilidad comunicando los avances en calidad, medio ambiente, seguridad y RSE.

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 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 revisó en **2016** su **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 mejorando en la incorporación de criterios de responsabilidad social en nuestra gestión empresarial y, también, en qué aspectos necesitábamos avanzar de forma prioritaria en nuestro próximo periodo de trabajo.

Para la revisión del Diagnóstico, **se exploraron de nuevo los diez criterios que InnovaRSE ha definido para cada una de las tres dimensiones con parámetros cualitativos y cuantitativos.** Los cualitativos han sido útiles una vez más como elementos de aprendizaje y reflexión sobre la evolución 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 la revisión del Diagnóstico, lo que nos ha permitido identificar algunos de los aspectos sobre los que, de hecho, ya estamos mejorando desde el inicio de nuestro compromiso con la RSE, así como otros en los que debemos seguir trabajando.



DIMENSIÓN ECONÓMICA: UNA SÍNTESIS

Este es un resumen gráfico de nuestra evolución 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:

Concepto	Año 2013	Año 2016
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 ACTUAL

Tras la implantación del primer ciclo de mejora, la empresa ha mejorado en la dimensión económica de un 7,7 de promedio a un 7,9.

La empresa ha mejorado en dos enunciados, si bien, en la mayoría sigue con la misma puntuación puesto que no ha habido cambios significativos desde la elaboración del diagnóstico revisado en 2013.

La mejora de un punto cada uno, se ha producido en los enunciados relacionados con las condiciones de pago a proveedores y el cumplimiento del pago, puesto que se han detectado casos de pago al contado y de adelanto de pago al proveedor.

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

Respecto a las obligaciones legales y tributarias La Burundesa lleva más de 10 años haciendo auditorías de cuentas anuales de forma voluntaria, si bien actualmente es obligatoria.

En lo que respecta al buen gobierno y transparencia siguen con la misma dinámica interna, si bien, se ha mejorado el reporte hacia los grupos de interés mediante la publicación de la memoria de sostenibilidad de 2015.

En el apartado sobre la política de retribución por conceptos salariales, se ha avanzado en la valoración de la capacidad de mejora pasando de una C a una A, puesto que se ha analizado el grado de satisfacción de los trabajadores respecto a este ámbito y ha habido un aumento salarial en el Convenio Colectivo.

En los demás apartados no ha habido cambios significativos. En general, la posición relativa de la dimensión económica de la empresa sigue siendo bastante positiva, con puntuaciones de entre 7 y 9, aunque existe cierto potencial de mejora.

En cuanto a las **dificultades** para implantar aspectos de RSE en la dimensión económica, la empresa encuentra que al pertenecer a un grupo de empresas cuyo Consejo de Administración se encuentra en Bilbao tiene limitaciones en la gestión de ciertas áreas, que llevan desde la central.

Sin embargo, también contamos con importantes **apoyos**, como el hecho de que la empresa tenga una estructura familiar, donde todo el personal está muy unido y se conoce, lo que facilita la gestión operativa con aportaciones continuas.

Aunque aparecía en las dificultades, el hecho de pertenecer a un grupo empresarial mayor, es también una ventaja para otras acciones en el plano económico.

Otros apoyos detectados en la gestión económica son:

- la emisión mensual de informes económicos sobre la actividad con indicadores de productividad (viajeros),
- el Sistema de Gestión integrado implantado 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 internos permite avanzar hacia la mejora continua, actualmente la empresa dispone de un convenio colectivo propio.
- Se han incorporado criterios ambientales en el procedimiento de homologación de proveedores.

La revisión que hemos realizado nos ha permitido detectar también algunas **necesidades** que tendremos que intentar cubrir en el futuro, como es el caso de:

- La empresa únicamente se informa de los resultados económicos sin incluir aspectos sociales y ambientales en las reuniones mensuales. Tampoco informa de manera activa sobre sus resultados económicos a sus grupos de interés, aunque sí lo hace a petición de los mismos.
- Formación específica en materia de RSE.
- Aunque la empresa realiza actividades de control sobre sus operaciones con las entidades financieras, no utiliza criterios económicos y de prácticas socialmente responsable para seleccionar a las entidades financieras con las que trabaja.



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 [2012]	Valor [2015]
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.		2.398.119€ Gastos de Personal 2.010.992€ Compras. 6.727 Donaciones a la comunidad. 26.619 Impuestos pagados. 1.921.145 Reservas. 0 Dotaciones (€).	2.089.105 Gastos de Personal 1.290.709. Compras. 11.490 Donaciones a la comunidad. 67.297 Impuestos pagados. 2.060.806 Reservas. 0 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%	0%
Económico general	Margen neto o de explotación	Relacionar el Beneficio antes de aplicar impuestos entre la Facturación anual o volumen de negocio		1,01%	4,27%
Económico general	Margen bruto o de contribución	Volumen de compras anual / Facturación		37,32%	27,18%
Económico general	Rendimiento del capital	Beneficio antes de impuestos / Fondos propios		2,47%	8,04%
Económico general	Rendimiento del activo	Beneficio antes de impuestos / Balance		-1,05%	4,43%
Económico general	Productividad del empleo	Facturación / Plantilla total		95.524 €/pax.	91.072 €/pax.

ÁREA DE ANÁLISIS	INDICADOR	Observaciones	GRI	Valor [2012]	Valor [2015]
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.		29,85%	33,38%
Gestión de capital	Ventas netas	Este indicador quiere indicar la cifra de negocio de la organización, expresada como habitualmente ya se hace en otros documentos como las cuentas anuales. No obstante, se debe subrayar que las ventas netas eliminan de sus ingresos descuentos, rappels... que la empresa hace a la clientela, para dar una cifra más real del valor neto de sus ingresos.	EC1	5.387.878 €	4.749.414€
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 durante un período en concreto, que puede ser respecto al año anterior o de un año base diferente. No obstante, es recomendable hacer una comparación explícita de la evolución de la ganancia retenida en los últimos tres años, como mínimo.	EC1	2012 - 8,583€ 2011 - 56,133€ 2010 131,843€	2013 36.398€ 2014 111.846€ 2015 163.885€



DIMENSIÓN AMBIENTAL: UNA SÍNTESIS

Este es un resumen gráfico de nuestra evolución 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:

Concepto	2013	2016
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 ACTUAL

La posición relativa a la dimensión ambiental de la empresa ha mejorado notablemente pasado de un promedio de 7,30 a 8,10, ya que casi todos los enunciados del ámbito ambiental han sufrido un aumento de puntuación.

La certificación del sistema de gestión ambiental, sigue dando resultados puesto que la empresa ha integrado la variable ambiental en su propia gestión diaria que permite una mejora continua en esta materia.

En 2014 se realizó un primer cálculo de la huella de carbono de la organización, lo que ha hecho mejorar en los enunciados relacionados con la política ambiental y las emisiones.

Como se ha comentado, la implantación y funcionamiento del sistema de gestión ha supuesto avances en materia de aspectos ambientales como residuos, vertidos, emisiones y ruidos, puesto que se van planteando objetivos de prevención de la contaminación. También ha aumentado la valoración de la capacidad de mejora puesto que en casi todos los enunciados han recibido la A, ya que existe la sistemática de mejora continua. Dentro del sistema, se ha avanzado también mediante el desarrollo del plan de formación.

Por último, la empresa ha publicado una nueva memoria de sostenibilidad en 2015.

Es importante mencionar, también, las **ayudas y refuerzos** con los que se cuenta, como el Sistema de Gestión ambiental implantado así como un primer cálculo de la huella de carbono.

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, la inclusión de criterios ambientales en la relación con los grupos de interés y favorecer la comunicación con ellos (datos del desempeño, informes ambientales, etc.).



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 [2012]	Valor [2015]
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 nº de sanciones, ó €..	0 nº de sanciones, ó €.
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	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	25% de ahorro en electricidad	3,42% de ahorro en electricidad
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 m3	0 m3
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	220h	0 h

ÁREA DE ANÁLISIS	INDICADOR	Observaciones	GRI	Valor [2012]	Valor [2015]
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 de manera que el consumo anual de agua de la red se vea disminuido. En caso afirmativo, debe medir el porcentaje de agua reciclada o reutilizada para el funcionamiento de la actividad.	EN10	0 % m3	0 % m3
Gestión de energía	Control y seguimiento del consumo directo e indirecto anual de energía, desglosado en fuentes primarias	Por una parte, se pretenden saber de todas las fuentes de energía que son utilizadas para el funcionamiento de la organización (en la producción, en el transporte de mercancías, en los desplazamientos de los comerciales...) cuál es su consumo anual. Por otra parte, interesa evidenciar si la organización realiza un seguimiento de estos consumos anuales, para así, a partir de un análisis, en los casos que sean necesarios, establecer medidas de mejora.	EN3, EN4	Eléctrica 88.088,83Kwh - gasoil 947.907 l - 21.230 gas natural (m3)	Eléctrica 60.374,28Kwh - gasoil 1.008.095 l - 20.542 gas natural (m3)
Gestión de energía	Porcentaje de energía consumida proveniente de fuentes renovables propias	Se quiere poner de manifiesto qué cantidad de toda la energía consumida por la organización proviene de fuentes de energía renovables de producción propia (placas fotovoltaicas, aerogeneradores...).	EN5	0%	0%
Inversiones ambientales	Nº de iniciativas, gastos o inversiones de carácter ambiental	Realizar una cuantificación económica de las diversas iniciativas o inversiones que se han acometido y que sean relacionadas con el área ambiental de la organización: compra de lámparas de bajo consumo, utilización de equipos de mayor eficiencia energética, control de apagado de iluminación, certificación ambiental, Plan de ahorro energético, otras...		451,020,52 €	245.162,25 €



DIMENSIÓN SOCIAL: UNA SÍNTESIS

Este es un resumen gráfico de nuestra evolución 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:

Concepto	Año 2013	Año 2016
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 ACTUAL

La posición de la empresa frente a la dimensión social, sigue siendo positiva, con un promedio de percepción cualitativa de 6,40 aunque anteriormente era de un 6,50.

La posición de la empresa frente a la dimensión social, sigue siendo positiva y ha mejorado notablemente, con un promedio de percepción cualitativa que ha pasado de 6,40 a 7,0.

Uno de los principales avances en el área social, ha sido la implantación y certificación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo según el estándar OHSAS así como la implantación de la norma 39001 de seguridad Vial. Ha permitido aumentar la nota en los enunciados 1 y 2.

La dimensión social interna sigue siendo la materia con más camino por avanzar en la empresa con puntuaciones entre 4 y 6. Únicamente se avanzado un punto en el área de igualdad puesto que se ha incluido el compromiso con la igualdad en el convenio colectivo.

Los aspectos relacionados con los clientes han registrado cierta mejoría puesto que se han realizado encuestas de satisfacción a clientes y usuarios, de los que se han analizado los resultados y se han implantado acciones de mejora en caso necesario. Por tanto se ha mejorado la puntuación en el apartado DS8 tanto a nivel cuantitativo como en la capacidad de mejora pasando de D a A.

Por último, en lo relacionado con la dimensión social externa y la sociedad no se han producido modificaciones sustanciales, aunque ha habido cambios con algunas de las entidades con las que se colaboraba.

A nivel global en esta dimensión, se pone de manifiesto que los sistemas de gestión implantados y las normas de referencia ayudan a mejorar la puntuación en los enunciados relacionados como es el caso de seguridad y salud y clientes.

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 han podido desarrollar acciones en la dimensión social de la empresa.

Otra dificultad es que el área de actividad suele ser demandada por trabajadores masculinos, lo que no favorece políticas de igualdad de género en la propia contratación. Algo similar ocurre con la contratación de colectivos desfavorecidos aunque están estudiando la posibilidad de contratar a personal con alguna minusvalía.

Aunque, obviamente, también disponemos de importantes **apoyos**, entre los que destacan el asesoramiento de un Servicio de Prevención Ajeno y la apuesta de la empresa por los sistemas de gestión implantados (Sistema de Gestión de la Calidad según ISO 9001, la UNE EN 13816, ISO 14001, OHSAS 18001 e ISO 39001, todas ellas integradas).

Además, la norma UNE EN 13816 está permitiendo detectar y acometer mejoras relacionadas con el propio servicio que ofrecen como el confort, la puntualidad y seguridad entre otros lo que repercute en una mejora del propio servicio y en la fidelización y mayor comunicación con la clientela.

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.
- La empresa no fomenta la igualdad de oportunidades en cuanto a género y colectivos desfavorecidos.
- La empresa no tiene documentadas las medidas de conciliación de la vida laboral y personal.



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 [2012]	Valor [2015]
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.	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%	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.).		0,36% €	0,55% €
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	10,49 años	10,38 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 = $[(\text{altas} + \text{bajas}) / 2] \times 100 / \text{promedio personal}$ (suma de personal existente al inicio y al final de año, dividido entre 2).	LA2	Mujeres 595,24 Hombres 810,52 menor de 30 años 340 >30=<40 1.367,74 >40= <50 1.009,8 >50 219,05	Mujeres 319,40 Hombres 430,8 menor de 30 años 528,60 >30=<40 1032 >40=<50 208,8 >50 200
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	4,73 (€)	3,83 (€)
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	19,35 h/pax 57 Trabajadores	12,15 h/pax 52,15 Trabajadores

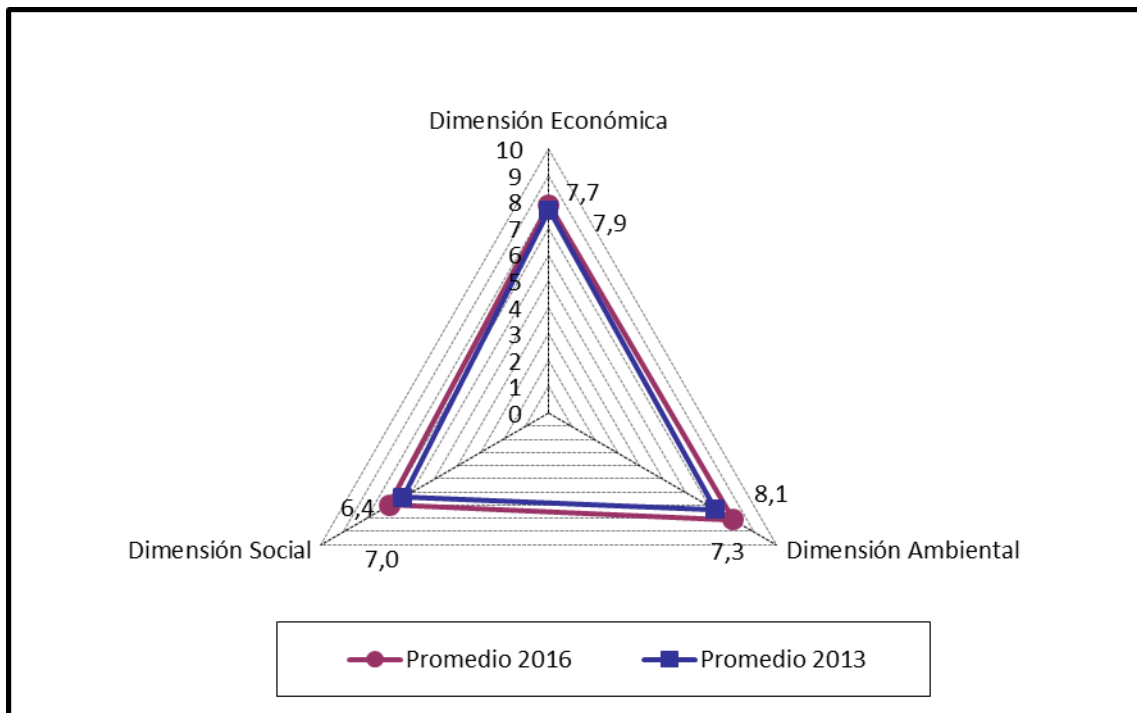
ÁREA DE ANÁLISIS	INDICADOR	Observaciones	GRI	Valor [2012]	Valor [2015]
Igualdad de oportunidades	Personal según categoría profesional	Desglosar las personas de la organización según la categoría profesional, se especificará el porcentaje de mujeres, hombres, personas con discapacidad, mayores de 45 años, personas procedentes de programas de integración u otros para cada categoría.	LA13	Ver cuadro inferior	Ver cuadro inferior
Seguridad e higiene en el trabajo	Índice de incidencia	Indicar el valor del índice de incidencia de la organización, que equivale al número de personal con baja por cada millar de personal expuesto. Índice de incidencia = (Nº de accidentes con baja / total de la plantilla) x 100000.	LA7	0%	0%
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	0,10 €/Ventas x 100	0,24 €/Ventas x 100

Igualdad de oportunidades: Personal según categoría profesional (LA13)								
%	2012				2015			
	Mujeres	Hombres	> 45	Discapacitados	Mujeres	Hombres	> 45	Discapacitados
Conductores	2,33	97,67	55,81	2,33	10,64	89,36	68,08	2,13
Administrativo	33	67	0	0	50	50	100	0
Cuidadores	100	0	100	0	100	0	75	12,5
Gerente	0	100	100	0	0	100	100	0
Taquilleros	80	20	20	0	80	20	40	0
Jefe tráfico	0	100	100	50	0	100	100	33



PERSIGUIENDO UN EQUILIBRIO ENTRE LAS TRES DIMENSIONES DE LA SOSTENIBILIDAD

Se muestran de forma gráfica los cambios percibidos en los resultados del diagnóstico mediante un gráfico de tela de araña en el que aparecen reflejados los datos correspondientes al anterior diagnóstico (Ciclo de Mejora 2013) y el realizado en el presente Ciclo de Mejora (2016):



En el gráfico anterior, se puede observar que LA BURUNDESA se encuentra relativamente equilibrada en las tres dimensiones, al igual que ya ocurriera en 2013, puesto que los avances han sido relativamente proporcionales.

Sin embargo, con las mejoras durante este ciclo, la dimensión más favorable ha pasado a ser la ambiental (de 7,3 a 8,1), en detrimento de la económica que también ha experimentado cierta mejoría (de 7,7 a 7,9). La dimensión social, sigue siendo el área que ofrece más posibilidades de mejora, si bien, ha mejorado también de manera importante (de 6,4 a 7,0).

Como se ha ido comentando en los apartados anteriores, estas mejoras son debidas en gran medida a la implantación de nuevos sistemas de gestión en la empresa como OHSAS 18001 y 39001 así como la consolidación de los anteriores (14001, 9001, 13816).

El área económica ha sido la que ha sufrido menos avances, pero se ha mejorado en el reporte hacia los grupos de interés mediante la publicación de una nueva memoria de sostenibilidad así como en los enunciados relacionados con las condiciones de pago a proveedores y el cumplimiento del pago.

La dimensión ambiental de la empresa ha mejorado notablemente ya que casi todos los enunciados del ámbito ambiental han sufrido un aumento de puntuación, debido en gran medida al SGA y que repercute en todos los aspectos ambientales. Como novedad, se ha

realizado un primer cálculo de la huella de carbono de la organización, lo que ha hecho mejorar en los enunciados relacionados con la política ambiental y las emisiones.

También conviene destacar los avances en el área de la formación ambiental mediante el desarrollo de un Plan formativo y su evaluación.

La situación de la dimensión social, es diferente según los distintos apartados. Por un lado, los enunciados relacionados con la prevención de riesgos laborales así como los relacionados con el cliente y la sociedad son puntos fuertes de la empresa con puntuaciones de entre 7 y 10. Mientras que la dimensión social interna de la organización sigue siendo el aspecto menos favorable, con puntuaciones entre 4 y 6.

En conjunto, es importante destacar la sistemática que está implantando LA BURUNDESA según su Sistema Integrado de Gestión y la metodología InnovaRSE en lo que se refiere a hacer un nuevo diagnóstico de situación y el establecimiento de nuevas áreas de mejora en materia de responsabilidad social.

La empresa debería aprovechar esta sistemática adquirida para mejorar en nuevos aspectos, en los que la empresa todavía no había trabajado como en la inclusión de RSE en toda su gestión y el diálogo con todos grupos de interés.



LO QUE HACEMOS BIEN

Gracias a la revisión del Diagnóstico RSE, hemos podido conocer en qué aspectos de la gestión LA BURUNDESA sigue siendo fuerte o ha evolucionado 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

Realización de auditorías económicas anuales de forma voluntaria

LA BURUNDESA se somete a auditorías anuales voluntarias desde al menos 5 años.

El informe de auditoría muestra una salvedad referente a un valor de un inmueble, revalorizado y que se repite desde 1995 que va a subsanarse para la próxima auditoría.

Grupos de interés sobre los que incide: Accionistas y propietarios.

Política de retribución por conceptos salariales por escrito

LA BURUNDESA dispone de un convenio colectivo propio de la empresa en el que se incluyen por escrito los remas relacionados con la determinación de los salarios, los criterios de revisión salarial e incluso las variables.

En el marco de los estudios psicosociales realizados con ayuda del Servicio de Prevención Ajenos se mide, entre otras cuestiones, la satisfacción de las personas trabajadoras respecto a este ámbito.

Grupos de interés sobre los que incide: Accionistas y propietarios, Trabajadores, Sindicatos.

Gestión de los datos relativos a costes producción y servicio

La empresa realiza 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.

Además se marca objetivos, valora los indicadores y analizan los costes asociados a ellos planteando rectificaciones cuando se encuentran desviaciones (el control se realiza a través de cuadros de mando comparativos donde se refleja la evolución de los indicadores).

Grupos de interés sobre los que incide: Accionistas y propietarios, Trabajadores, Proveedores

Inclusión de criterios ambientales, además de económicos, en la homologación de proveedores

En el marco de la nueva certificación en la ISO 14001 (que está integrada con la ISO 9001 de calidad) han incluido criterios ambientales en el propio sistema de homologación de proveedores.

Grupos de interés sobre los que incide: Proveedores

Nuestras buenas prácticas en la dimensión ambiental

Sistema de Gestión en base a la norma ISO 14001

La Burundesa ha implantado un Sistema de Gestión en base a la norma ISO 14001 esta herramienta le está permitiendo controlar los impactos ambientales asociados a su actividad y realizar acciones de mejora para avanzar en la prevención de la contaminación.

Grupos de interés sobre los que incide: Accionistas y Propietarios, Trabajadores, Comunidad, Generaciones futuras.

Indicadores consumo y Emisiones

LA BURUNDESA controla, evalúa y analiza el consumo de gasoil y los kilómetros recorridos, como indicadores para el control de la actividad, así como el agua, energía, y algunas entradas de mercancías (productos químicos, anticongelante, etc.) y de resultados de este control inició acciones de I+D para elegir a los proveedores de motores de autobuses (y autobuses) con consumo menor y más eficiente.

Grupos de interés sobre los que incide: Accionistas y Propietarios, Trabajadores, Comunidad, Generaciones futuras.

Sello verde del transporte

Desde febrero de 2013 La Burundesa dispone del Sello Verde del Transporte del Gobierno de Navarra, garantizando que, durante todo el ciclo de vida de su servicio, se han cumplido los requisitos necesarios para considerarla una empresa de transporte de viajeros sostenible.

Para la obtención del Sello Verde se ha certificado el cumplimiento del seguimiento de los consumos, cumplimiento de la legislación ambiental y renovación de la flota de vehículos con más de 18 años de antigüedad.

En el marco del sello verde se ha formado a más del 80% de los conductores en conducción eficiente y se ha pasado de un consumo de 34 L/100 km a 30L/100 km de consumo de combustible.

Además en la adquisición de nuevos vehículos se han optado por los más eficientes y con la opción de incorporar biodiesel.

Grupos de interés sobre los que incide: Accionistas y Propietarios, Trabajadores, Comunidad, Generaciones futuras.

Huella carbono

La empresa ha calculado voluntariamente en 2014 su huella de carbono y ha incluido el indicador de toneladas de CO2 emitidas en su sistema de gestión ambiental para el control y reducción de los niveles de emisión.

Además, de este modo, ha iniciado el trabajo en nuevos conceptos como Análisis de Ciclo de Vida del servicio y de la organización.

Grupos de interés sobre los que incide: Generaciones futuras

Nuestras buenas prácticas en la dimensión social

Satisfacción y fidelización de los clientes

LA BURUNDESA posee un procedimiento escrito de satisfacción del cliente en su sistema de Gestión de Calidad según la norma ISO 9001, sin embargo la empresa realiza 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.

Además se han certificado según la UNE-EN 13816, norma específica de calidad para el servicio que prestan, en ella existe una recogida de reclamaciones relacionadas con el confort, la puntualidad, algunos aspectos relacionados con medio ambiente, la seguridad por línea de autobús con indicadores específicos para medir el nivel de calidad del servicio. Se marcan objetivos de disminución de reclamaciones en cada uno de los ámbitos y se implantan mejoras.

Para la fidelización de la clientela se ha implantado un sistema de bonos en los que se realiza un 20% de descuento sobre el precio normal del billete.

Grupos de interés sobre los que incide: Accionistas y Propietarios, Trabajadores, Clientes.

Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo

La empresa ha implantado en 2014 un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo según el estándar OHSAS 18001, lo que facilita la mejora continua en la prevención de riesgos laborales.

Grupos de interés sobre los que incide: Trabajadores

Sistema de Gestión de la Seguridad Vial

La empresa ha implantado un Sistema de Gestión de Seguridad Vial según la Norma ISO 39001 para reducir, y eliminar la incidencia y riesgo de las muertes y heridas graves derivadas de los accidentes de tráfico.

Grupos de interés sobre los que incide: Trabajadores

Pago a proveedores

La empresa, de manera puntual, mejora las condiciones de pago pactadas con los proveedores mediante adelantos y pagos al contado.

Grupos de interés sobre los que incide: Proveedores

Colaboración con el entorno

La empresa, colabora con diferentes asociaciones y organizaciones y realiza el patrocinio de varios clubes deportivos. Normalmente, estas instituciones son clientes de la empresa.

Del mismo modo, en la medida de lo posible, se contrata a proveedores locales.

Grupos de interés sobre los que incide: Proveedores, Comunidad y Sociedades deportivas, educativas, sociales, locales



EL PLAN DE ACTUACIÓN

LA BURUNDESA ha elaborado en 2016 su tercer Plan de Actuación RSE, lo que nos está permitiendo avanzar un paso más en el camino de la sostenibilidad y definir, con detalle, en qué aspectos y líneas de trabajo vamos a enfocar nuestros esfuerzos de mejora en esta nueva etapa, así como precisar el seguimiento y control del mismo para garantizar la mejora continua de la gestión de la RSE en la empresa.

Para la definición de este nuevo Plan de Actuación hemos tenido muy en cuenta los resultados del nuevo Diagnóstico que hemos sintetizado en las anteriores páginas, así como la perspectiva de los diferentes grupos de interés, entre los que destacamos los que para la empresa tienen una mayor relevancia:

- Accionistas y Propietarios
- Trabajadores
- Proveedores
- Comunidad
- Clientes
- Administración Local
- Administración Autonómica
- Sociedades, deportivas, educativas, sociales, locales
- Generaciones Futuras (medio ambiente)

Un elemento clave del nuevo Plan de Actuación ha sido 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

Buen gobierno y transparencia

Se pretende definir un código de buen gobierno y difundirlo a los principales grupos de interés durante 2018.

Áreas de mejora en la dimensión ambiental

Cálculo de la Huella de Carbono de la organización y compensación

En mayo de 2017 la empresa ha realizado el cálculo de la Huella de Carbono de la organización según la norma ISO 14064-1 y según la PAS 2050 para servicio.

Antes de finalización de 2017, según los resultados obtenidos, se va a establecer un objetivo de minimización con un plan de acción y se realizará la compensación de emisiones.

Obtención certificado EMAS

La empresa ha certificado el Sistema de Gestión ambiental de la empresa según el Reglamento EMAS en junio de 2017.

Obtener certificado Ecostars

A través de la adhesión a esta iniciativa se pretende reafirmar el compromiso adquirido por la empresa en cuanto a la reducción de emisiones generadas por la actividad y obtener el derivado reconocimiento social. En función del resultado obtenido, se procurará mejorar el certificado.

Está previsto realizar esta actuación durante 2018.

Áreas de mejora en la dimensión social

Obtención del Certificado de Seguridad de Empresas de autobuses y autocares (CSEAA) del INSIA

CSEAA es un Sistema de Certificación de Seguridad de Empresas de Autobuses y Autocares basado en una metodología desarrollada y validada por el INSIA y que ha sido desarrollado con la colaboración de un amplio grupo de expertos en Formación de conductores, Ingeniería de Autobuses, Mantenimiento, Explotación de Autobuses y Gestión de Sistemas de Seguridad.

La empresa ha obtenido el certificado en mayo de 2017.

Mejorar la igualdad en la empresa

La empresa pretende elaborar un diagnóstico de situación para diciembre de 2017 y desarrollar un plan de igualdad durante 2018.



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 y la variación esperada para algunos indicadores de desempeño -asociados a dichos objetivos- en este periodo.

Objetivo	Indicador asociado	Valor inicial 2016	Valor esperado 2018
Definición de un código de buen gobierno	SI/NO	No	Si
Comunicación del CBG a grupos de interés	Nº incumplimientos en relación con el CBG	0	0
	Nº de quejas	0	0
Calcular la huella de carbono de la organización	Tn CO2/km	1,24 kg CO2 eq/km (Dato 2014)	< 1,24 kg CO2 eq/km
Reducir un % las emisiones de la organización	% reducción emisiones	Pendiente de establecer	Pendiente de establecer
Compensación de emisiones	% emisiones compensadas	Pendiente de establecer	Pendiente de establecer
Implantación del sistema EMAS	Nº NNCC	---	<3
Certificación EMAS	Obtención certificado	NO	SI
Obtención del certificado ECOSTARS	SI/NO	NO	SI
Obtención del Certificado de Seguridad del INSIA	SI/NO	NO	SI
Elaboración de un diagnóstico de situación	SI/NO	NO	SI
Elaboración de un plan de igualdad	SI/NO	NO	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, utilizamos 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:

- Publicación en la página web de la declaración de intenciones para consulta de clientes, trabajadores, comunidad, etc.
- Publicación en la página web del Código de buen gobierno
- Entrega del Código de buen gobierno a los trabajadores de la empresa
- Publicación en la página web de la obtención de certificados y sellos obtenidos para la consulta de clientes, trabajadores, comunidad, etc.
- Publicar la Memoria de Sostenibilidad.
- Entrega del Diagnóstico y plan de igualdad en el Consejo y Comité de empresa

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.U.

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



INNOVARSE
NAVARRA