



LA BURUNDESA S.A.U.

**Memoria de Sostenibilidad
InnovaRSE 2015**

Octubre de 2015



Esta Memoria de Sostenibilidad **2015** 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 | 16 |
| COMPROMETIDOS CON LAS PERSONAS | 17 |
| LAS TRES DIMENSIONES DE LA SOSTENIBILIDAD | 19 |
| DIMENSIÓN ECONÓMICA: UNA SÍNTESIS | 20 |
| DIMENSIÓN ECONÓMICA: LA SITUACIÓN ACTUAL | 21 |
| DIMENSIÓN ECONÓMICA: ALGUNOS INDICADORES | 23 |
| DIMENSIÓN AMBIENTAL: UNA SÍNTESIS | 25 |
| DIMENSIÓN AMBIENTAL: LA SITUACIÓN ACTUAL | 26 |
| DIMENSIÓN AMBIENTAL: ALGUNOS INDICADORES | 27 |
| DIMENSIÓN SOCIAL: UNA SÍNTESIS | 30 |
| DIMENSIÓN SOCIAL: LA SITUACIÓN ACTUAL | 31 |
| DIMENSIÓN SOCIAL: ALGUNOS INDICADORES | 33 |
| PERSIGUIENDO UN EQUILIBRIO ENTRE LAS TRES DIMENSIONES DE LA SOSTENIBILIDAD | 35 |
| LO QUE HACEMOS BIEN | 37 |
| EL PLAN DE ACTUACIÓN | 40 |
| AVANZANDO EN NUESTRO COMPROMISO | 43 |
| LA APUESTA POR UNA MEJOR COMUNICACIÓN | 46 |



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 **2015** 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.
- Apostamos por la calidad de nuestro servicio y nos comprometemos con el entorno que nos rodea. Disponemos de un sistema integrado de gestión de las normas ISO 9001, ISO 14001 y UNE EN 13816 y el sello Verde del Transporte de Viajeros de Navarra.
- Disponemos de una política de retribución por conceptos salariales por escrito.
- Apostamos por la satisfacción y la fidelización de nuestros clientes.
- Incluimos criterios ambientales, además de económicos, en la homologación de nuestros proveedores.

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

- Aumentar el número de plazas en los autobuses para personas con movilidad reducida
- Incrementar de la seguridad en la flota de vehículos de la empresa.
- Desarrollar un plan de formación ambiental (incluyendo formación general en materia ambiental y cursos de conducción eficiente para conductores).

- Asegurar la salud y seguridad de los trabajadores mediante la certificación en OHSAS 18001.
- Realizar un estudio psicosocial y fomentar la participación interna de los trabajadores.
- Posicionar a La Burundesa como una empresa comprometida con la sostenibilidad acometiendo acciones concretas para la comunicación externa de aspectos clave en la materia.

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 **2015** y será actualizada en **2017**, 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 de partida | 20, 25, 29 |
| 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 | 16 |
| | Comprometidos con las personas | 17 |
| 5 Enfoque de la gestión e indicadores por dimensiones | Dimensión económica, ambiental y social: una síntesis, la situación actual e indicadores | 20-35 |
| | Lo que hacemos bien | 36 |
| | El plan de actuación | 39 |
| | Avanzando en nuestro compromiso | 45 |



¿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.

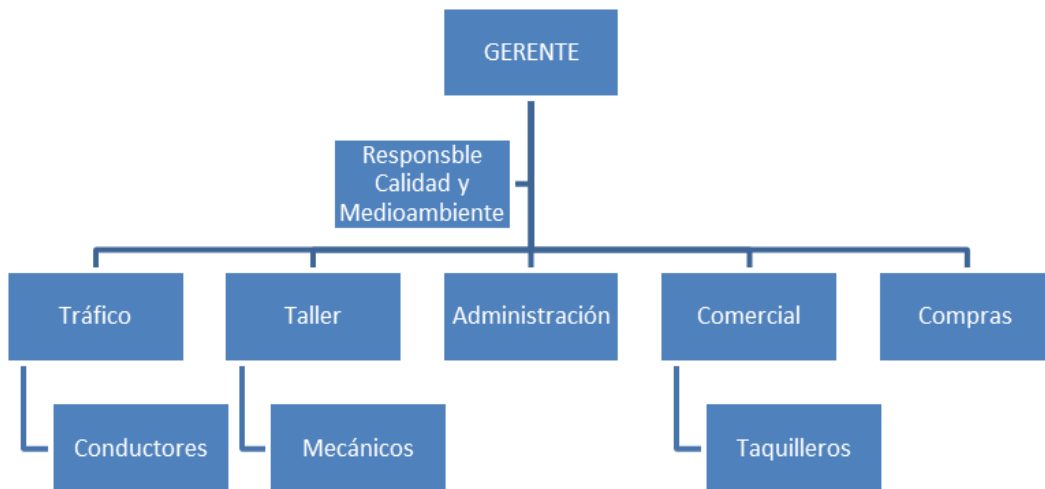
El acuerdo verbal de colaboración, sellado con un apretón de manos, con el paso de los años culminaría en la compra por parte de La Unión en el año 2003, de la casi totalidad del accionariado de La Burundesa, S.A. preservándose la independencia e interrelación de ambas sociedades.

La Burundesa en la actualidad

La Burundesa, cuenta actualmente con una flota de 38 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:

| | 2012 | 2013 | 2014 |
|-----------------------------|--------------|--------------|--------------|
| Ventas Netas Totales | 5.387.878,11 | 5.179.435,51 | 4.832.326,05 |
| Sector Público | 1.212.640,91 | 1.276.452,29 | 866.700,10 |
| Línea Regular | 2.673.708,08 | 2.673.708,08 | 2.616.370,82 |
| Sector Privado | 1.501.529,12 | 1.229.275,14 | 1.349.255,13 |

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

| | 2012 | 2013 | 2014 |
|------------------------|--------------|--------------|--------------|
| Patrimonio Neto | 2.212.505,04 | 2.248.899,73 | 2.360.744,99 |
| Deudas a L/P | 986.528,44 | 766.568,75 | 990.360,43 |
| Deudas a C/P | 1.051.756,01 | 759.296,12 | 707.998,75 |

Los cambios más significativos desde la elaboración del Ciclo de Mejora en 2013, ha sido la obtención de los certificados OHSAS 18001 de seguridad y salud en el trabajo e ISO 39001 de seguridad vial.

CARTA DE SERVICIOS

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 Sebastia-Donosti y Pamplona-Irun.

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

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

¿Qué ofrecemos?

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



¿Cómo lo ofrecemos?

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

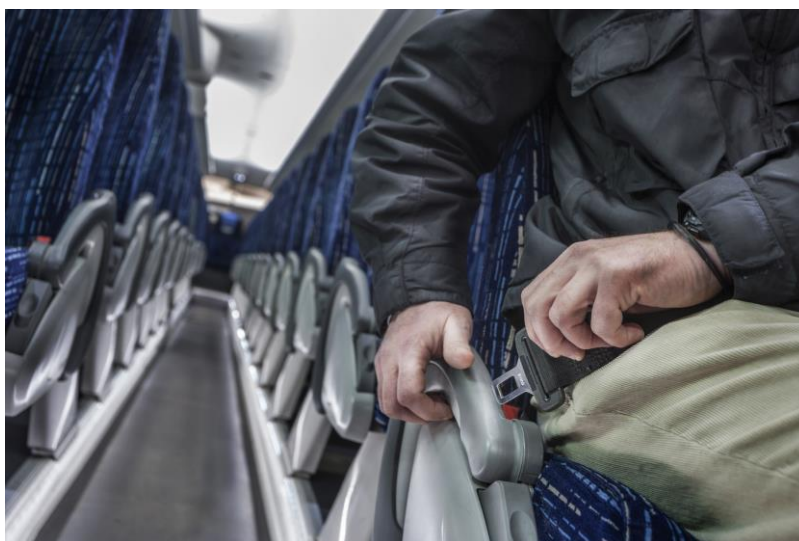
Dando al cliente la posibilidad de hacer reserva de plazas, dentro de los servicios interurbanos. Facilitando información actualizada a los distintos canales (web, folletos informativos de los horarios a distintos puntos de interés general, paneles informativos de los horarios a las estaciones de autobuses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

Disponemos de una flota de 38 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.



Nuestro compromiso

- Incentivar el uso del transporte público para incrementar el número de viajeros.
- Disponer del 100% de los vehículos adaptados para las personas con movilidad reducida para los servicios de líneas regulares en el año 2016.
- Disponer de una página web accesible.
- Mejorar el grado de comodidad, seguridad y accesibilidad de nuestros autocares.
- Informar de los cambios programados de recorrido o de horarios en las estaciones de autobuses y paradas con un mínimo de una semana de antelación.
- Informar sobre cualquier incidencia de última hora en nuestra web.
- Fomentar el respeto total al medio ambiente adaptando la demanda real del servicio con su oferta y adquiriendo vehículos con sistemas de alimentación con energías renovables para reducir las emisiones de CO₂.
- Responder a las sugerencias y quejas recibidas con un tiempo no superior a 15 días y tomar las medidas oportunas para que no se vuelva a producir la incidencia.
- Responder eficazmente en cualquier emergencia o por cualquier causa de fuerza mayor solventando la incidencia de la manera más rápida y eficaz posible.



MÁS DE
80 AÑOS
CONDUCIENDO

Disponemos de los siguientes certificados:

| | |
|--|--|
|  <p>ISO 9001 BUREAU VERITAS Certification</p> | <p>Gestión de la calidad</p> |
|  <p>ISO 14001 BUREAU VERITAS Certification</p> | <p>Gestión Ambiental</p> |
|  <p>UNE EN-13816 BUREAU VERITAS Certification</p> | <p>Transporte público de pasajeros</p> |
|  <p>OHSAS 18001 BUREAU VERITAS Certification</p> | <p>Seguridad y Salud en el Trabajo</p> |
|  <p>ISO 39001 BUREAU VERITAS Certification</p> | <p>Seguridad Vial</p> |

POLÍTICA INTEGRADA DE LA CALIDAD, MEDIOAMBIENTE, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO Y SEGURIDAD VIAL

LA BURUNDESA, S.A., empresa dedica al transporte de viajeros por carretera, establece como política de calidad, medioambiente, seguridad y salud en el trabajo y seguridad vial, la consecución de los siguientes objetivos generales:

- *Conseguir la plena satisfacción del cliente ofreciendo un servicio de calidad:*
 - *Presentando una oferta lo más cercana a sus necesidades y requerimientos, en cuanto a horarios, frecuencias, disponibilidad de flota, etc.*
 - *Garantizando la máxima fiabilidad y puntualidad.*
 - *Facilitando la accesibilidad al servicio y autobuses.*
 - *Dando información precisa y puntual.*
 - *Atendiendo sus dudas, sugerencia, quejas o reclamaciones.*
 - *Disponiendo de una flota moderna, con los últimos avances en seguridad, confort e impacto ambiental.*
- *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.*
- *Prevenir antes que corregir. En especial en materia de prevención de riesgos laborales y 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.*
- *Respetar el medioambiente mediante la prevención de la contaminación, control de consumos y reducción y control de los residuos.*
- *Gestionar la organización de manera eficaz y competitiva, mejorando los procesos internos y optimizando los recursos humanos.*
- *Cumplir la legislación vigente y otros requisitos que la organización suscriba.*
- *Mejorar de forma continua el servicio y el Sistema de Gestión.*

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.



NUESTRA MISIÓN Y VISIÓN

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



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





COMPROMETIDOS CON LAS PERSONAS

Durante la elaboración de nuestro 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 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 y RSE (ISO 9001, ISO 14001, UNE EN 13816, Sello Verde del Transporte, sellos InnovaRSE y Memoria de Sostenibilidad)

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 **2010** 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 2010 | Año 2013 |
|--|----------|----------|
| 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 plan de actuación anterior la empresa ha mejorado en la dimensión económica pasando de un 7,5 de promedio a un 7,7.

En general la posición relativa a la dimensión económica de la empresa es bastante positiva si bien todavía tiene potencial de mejora.

La gestión del área 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 unos 8 años haciendo auditorías de cuentas anuales de forma voluntaria, siempre han registrado una salvedad pero actualmente han planificado subsanarla.

En lo que respecta al buen gobierno y transparencia siguen con la misma dinámica internamente realizan reuniones para temas económicos de la alta dirección pero no se tratan sociales y/o ambientales tampoco trasladan información económica a otros grupos de interés.

Sobre la política de retribución por conceptos salariales actualmente LA BURUNDESA ha elaborado un convenio colectivo propio en el que se incluyen por escrito este tipo de cuestiones además en el mercado del estudio psicosocial que se va a realizar con el SPA se va a preguntar explícitamente la satisfacción de los trabajadores respecto a este ámbito. En el plan de actuación anterior la única área de mejora que no se realizó fue la de medir la satisfacción de las personas trabajadoras, sin embargo se ha aumentado la puntuación de 7 a 9 debido a las anteriores cuestiones escritas.

Aunque en lo relativo a inversiones no ha habido cambios se ha valorado aumentar la puntuación de 7 a 8 en la fase DE₅ porque planifica, gestiona, se marca objetivos, los evalúa e implanta acciones de mejora en función de los resultados.

En lo que respecta a la política de distribución de beneficios, costes de producción y servicio, negociación de las condiciones de pago y su cumplimiento no ha habido cambios.

Por último actualmente LA BURUNDESA ha incluido criterios ambientales en la homologación de entidades proveedores y subcontratistas enmarcadas en la ISO 14001 de la que están certificados.

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 [2009] | Valor [2012] |
|-------------------|--|--|-----|---|---|
| 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. | | 1.685.867 Gastos de Personal 1.742.269 Compras. 15.056,01 Donaciones a la comunidad. 44.942,73 Impuestos pagados. 266.603,13 Reservas. (€) 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 (€). |
| 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 | | 1,73% | 1,01% |
| Económico general | Margen bruto o de contribución | Volumen de compras anual / Facturación | | 37,03% | 37,32% |
| Económico general | Rendimiento del capital | Beneficio antes de impuestos / Fondos propios | | 25,20% | 2,47% |
| Económico general | Rendimiento del activo | Beneficio antes de impuestos / Balance | | 1,95% | -1,05% |
| Económico general | Productividad del empleo | Facturación / Plantilla total | | 122.892 €/pax. | 95.524 €/pax. |

| ÁREA DE ANÁLISIS | INDICADOR | Observaciones | GRI | Valor [2009] | Valor [2012] |
|---------------------------|---|---|-----|--|---|
| Económico general | Costes salariales | Relacionar la Masa salarial, entendida como el saldo de la cuenta 640 del Plan General de Contabilidad (Sueldos y salarios), incluyendo además la remuneración de consejeros/as si ésta se recoge en una cuenta distinta), y dividirla entre la Facturación anual. | | 35,83% | 29,85% |
| 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 | 4.704.344 € | 5.387.878 € |
| 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 | 2009 59.690,60€ 2008 - 1.413.996,87€ 2007 - 103.080,63€ | 2012 - 8,583€ 2011 - 56,133€ 2010 131,843€ |



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 | 2010 | Año |
|--|------|-----|
| 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 pasando de un promedio de 5,10 a un 7,30.

Dos de las áreas de mejora del plan de actuación anterior fueron la de certificarse en ISO 14001 y la obtención del Sello Verde del transporte, llevándose a cabo ambas con éxito.

Estas certificaciones han permitido a la empresa integrar la variable ambiental en su propia gestión diaria y, además generar cambios internamente.

Por un lado, actualmente disponen de política ambiental y programa ambiental con objetivos y metas completamente desplegados. Además han acometido mejoras concretas como la reducción de un 5% de un consumo de gasoil, han impartido formación en conducción eficientes y en medio ambiente a nivel general, han incluido criterios ambientales en la compra de nuevos autobuses (con menor consumo y con opción de funcionar con biodiesel) y además controlas y evalúan sus consumos para disminuirlos en la medida en la que puedan.

Todas estas mejoras han supuesto un aumento en la valoración de percepción cualitativa y de capacidad de mejora.

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

Junto a todo ello, el diagnóstico realizado nos ha llevado a identificar algunas necesidades que tendremos que solventar en los próximos años. Entre las más relevantes, 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.) así como calcular su huella de carbono y compensarla.



DIMENSIÓN AMBIENTAL: ALGUNOS INDICADORES

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

| ÁREA DE ANÁLISIS | INDICADOR | Observaciones | GRI | Valor [2009] | Valor [2012] |
|-----------------------------------|---|--|----------|--------------------------|-------------------------------|
| 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 | 0% | 25% 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 | 0 h | 220h |

| ÁREA DE ANÁLISIS | INDICADOR | Observaciones | GRI | Valor [2009] | Valor [2012] |
|-------------------------|---|---|----------|---|---|
| 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 117.659,67Kwh - gasoil 949.220 l - gas natural (m3) | Eléctrica 88.088,83Kwh - gasoil 947.907 l - gas natural (m3) 21.230 |
| 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 € |



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 2010 | Año 2013 |
|--|----------|----------|
| 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.

En cuanto a seguridad y salud en el trabajo no ha habido cambios, la empresa se encuentra en una buena situación ya que además del cumplimiento de la legislación, tienen implantado un Sistema de Gestión muy apoyado por el SPA.

En lo que respecta a la dimensión social interna únicamente ha habido un cambio y es que actualmente disponen de un convenio colectivo propio. Sin embargo se ha bajado la puntuación DS3 de un 7 a un 5 ya que no cuentan con un sistema de comunicación interna ni participan en la definición del plan estratégico o plan anual de la organización.

Los aspectos relacionados con los clientes han registrado cierta mejoría. En el marco del plan de actuación anterior se certificaron según la norma UNE-EN 13816, norma específica de calidad, 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. Además en relación con la fidelización de la clientela han implantado un sistema de bonos.

Por último en lo relacionado con la dimensión social externa y la sociedad no se han realizado cambios significativos en el periodo entre el anterior diagnóstico y el presente ciclo de mejora InnovaRSE.

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 y la ISO 14001 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 planifica las acciones a realizar sobre la relación con la sociedad y el entorno.
- La empresa no ha realizado una carta de servicios o un código de prácticas profesionales.
- 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 [2010] | Valor [2012] |
|--|--|---|------|---|---|
| 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.). | | 0,31% € | 0,36% € |
| Estabilidad de la plantilla | Media de permanencia en la empresa | Indicar la media de permanencia en la empresa que se obtiene haciendo una media de la antigüedad en la empresa de todo el personal. | LA2 | 11,72 años | 10,49 años |
| Estabilidad de la plantilla | Rotación media de la plantilla | Indicar la rotación media de la plantilla desglosada por grupos de edad, sexo y región, especificando el personal discapacitado. El índice de rotación expresa un valor porcentual de personal que circula en la organización en relación al promedio de personal durante un cierto tiempo. Índice de rotación de personal = $\frac{[(\text{altas} + \text{bajas}) / 2] \times 100}{\text{promedio personal (suma de personal existente al inicio y al final de año, dividido entre 2)}}$. | LA2 | Mujeres 142,86 Hombres 54,67 menor de 30 años >30=<40 - 91,67 >40=<50 - 83,33 >50 - 21,95 | Mujeres 595,24 Hombres 810,52 menor de 30 años 340 >30=<40 1.367,74 >40=<50 1.009,8 >50 219,05 |
| Condiciones sociolaborales | Diferencia salarial dentro de la organización | Indicar la relación existente entre el salario más bajo y el salario más alto de la plantilla. | LA13 | 2,52 (€) | 4,73 (€) |

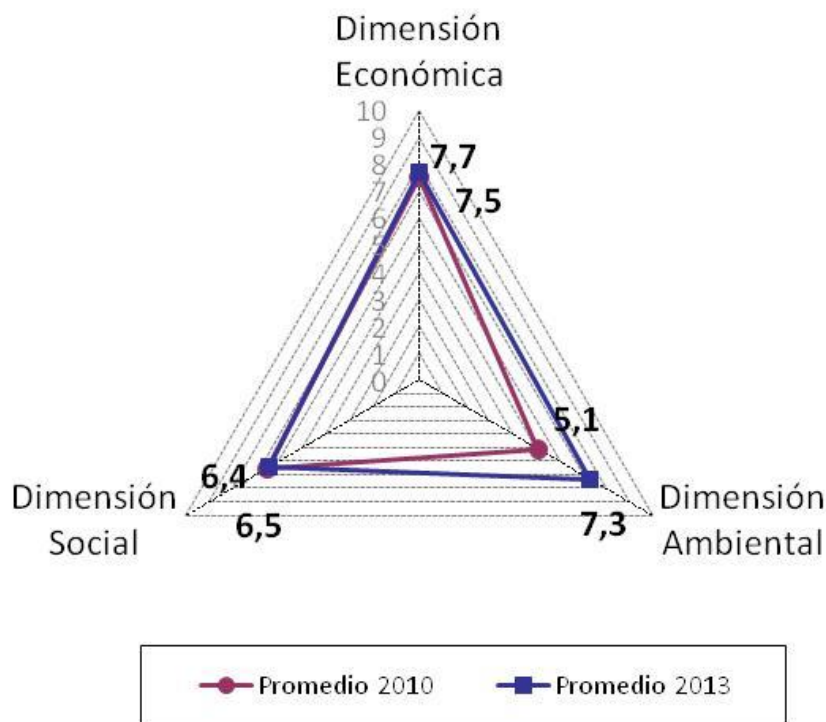
| ÁREA DE ANÁLISIS | INDICADOR | Observaciones | GRI | Valor [2010] | Valor [2012] |
|--|--------------------------------------|---|---|--------------------------------|--------------------------------|
| Formación | Horas de formación por persona | Indicar el número medio de horas de formación por trabajador/a. Desglosado por categoría y por tipo de formación (promoción, prevención de riesgos laborales, medio ambiente, derechos humanos y otros). | LA10 , LA11 , HR3, HR8, SO3 | 1,51 h/pax 75 Trabajadores. | 19,35 h/pax 57 Trabajadores |
| 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 | 4,44% | 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 | 0,25 €/beneficios | 0,10 €/Ventas x 100 |

| Igualdad de oportunidades: Personal según categoría profesional (LA13) | | | | | | | | |
|--|---------|---------|-------|----------------|---------|---------|-------|----------------|
| % | 2010 | | | | 2012 | | | |
| | Mujeres | Hombres | > 45 | Discapacitados | Mujeres | Hombres | > 45 | Discapacitados |
| Conductores | 1,85 | 98,15 | 33,33 | 1,85 | 2,33 | 97,67 | 55,81 | 2,33 |
| Administrativo | 50 | 50 | 0 | 0 | 33 | 67 | 0 | 0 |
| Cuidadores | 100 | 0 | 100 | 0 | 100 | 0 | 100 | 0 |
| Gerente | 0 | 100 | 100 | 0 | 0 | 100 | 100 | 0 |
| Jefe Servicio | 0 | 100 | 0 | 0 | 0 | 100 | 100 | 100 |
| Jefe tráfico | 0 | 100 | 100 | 0 | 0 | 100 | 100 | 0 |



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 (2010) y el realizado en el Ciclo de Mejora (2013):



En la gráfica anterior se puede apreciar que la empresa ha pasado de encontrarse desequilibrada con respecto a las tres dimensiones de la RSE a acompasar el desempeño en cada una de las dimensiones.

La dimensión económica es la mejor valorada seguida de la ambiental y por último la social. En el anterior diagnóstico era la ambiental la que tenía menor valoración.

Además la dimensión social ha pasado de un 6,5 a un 6,4, debido a que, aunque ha habido mejoras en la propia dimensión una de las frases ha pasado a valoración de percepción cualitativa de 7 a 5. Concretamente con la frase de decálogo relacionado con la dimensión social interna o de los trabajadores, debido a que dispone de un potencial de mejora amplio. Aunque la relación entre los trabajadores es directa o cercana no existen canales definidos para fomentar la comunicación interna y que éstos puedan aportar propuestas para la mejora de procesos y estrategias.

En lo que respecta a la dimensión ambiental, la mejora ha sido amplia, ya que actualmente disponen de un sistema de gestión ambiental integrado con el resto de sistemas de la empresa. Ello les ha permitido integrar la mejora ambiental en el trabajo diario de LA BURUNDESA. Asimismo, se han llevado a cabo mejoras importantes en materia de

sensibilización ambiental a la plantilla que ha repercutido en una disminución del consumo de gasoil y los ahorros económicos asociados. Además han obtenido el sello verde del transporte.

En cuanto a la dimensión económica la situación sigue siendo similar. Los cambios principales han sido la inclusión de criterios ambientales en la propia homologación de proveedores y subcontratistas y la política de retribución por conceptos salariales que en la actualidad figura por escrito en el nuevo convenio colectivo de la empresa.



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 14.001 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.

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.



EL PLAN DE ACTUACIÓN

LA BURUNDESA ha elaborado en 2013 su segundo 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

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

Aumento del número de plazas en los autobuses para personas con movilidad reducida

El servicio que presta LA BURUNDESA es el transporte de viajeros. En algunas de las zonas en las que prestan servicios se han detectado la necesidad de un mayor número de plazas para personas con movilidad reducida, por lo que se han planteado dotar algunos de los autobuses de un mayor número de asientos con estas características.

Actualmente se dispone de coches adaptados en las dos líneas regulares principales en que presta servicio la empresa y está previsto ampliarlo a la totalidad de líneas durante 2016.

Incrementar la seguridad en la flota de vehículos de la empresa

LA BURUNDESA busca la mejora continua en la calidad de la prestación de sus servicios y en la mejora de la satisfacción y la seguridad de sus clientes. Parte de la flota de vehículos de LA BURUNDESA es anterior a 2007 y debido a los nuevos cambios en la normativa y en el marco

de su sistema integrado de gestión prevé dotar a algunos de sus autobuses con cinturones de seguridad.

Desde finales de 2013, toda la flota cuenta con cinturones de seguridad.

Áreas de mejora en la dimensión ambiental

Plan de formación ambiental – Formación en conducción eficiente

En el marco del anterior plan de actuación LA BURUNDESA acometió varias acciones para avanzar en la dimensión ambiental de la sostenibilidad como la obtención del Sello Verde de Transporte o la certificación en ISO 14001 integrándola en su sistema de calidad entre otras.

En el marco de su Sistema Integrado de Gestión se pretende planificar, desarrollar y evaluar acciones formativas en materia ambiental.

Como estaba previsto, a finales de 2013 se impartió formación de sensibilización ambiental a la plantilla y durante 2014, los conductores realizaron un curso de conducción eficiente.

Áreas de mejora en la dimensión social

Certificación en OHSAS 18001

La empresa iba a valorar certificar su actividad según es estándar OHSAS 18001 integrándola con la norma ISO 9001, ISO 14001 y UNE EN 13816 de las que ya está certificada.

Tal y como estaba previsto, La Burundesa S.A.U. certificó el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo implantado según OHSAS 18001 en octubre de 2014.

Además, se ha certificado según la norma ISO 39001 de seguridad vial en febrero de 2015.

Estudio psicosocial y fomento de la participación de los trabajadores

Se van a evaluar las condiciones psicosociales, con el fin de hacer un diagnóstico de la situación de trabajo evaluando su aprendizaje, motivación, actitudes, toma de conciencia y capacidad de decisión entre otras cosas.

El estudio psicosocial se realizó en octubre de 2013.

Posicionar a LA BURUNDESA como una empresa comprometida con la sostenibilidad acometiendo acciones concretas para la comunicación externa de aspectos clave en la materia

LA BURUNDESA está certificada en ISO 9001, ISO 14001, UNE EN 13816, posee el Sello Verde del transporte y ha implantado la Metodología InnoverSE. LA BURUNDESA apuesta por la mejora continua y por la integración estratégica de la calidad, el medio ambiente y la Responsabilidad Social, sin embargo hasta la fecha no ha comunicado externamente las acciones que acomete.

Por este motivo, se planificó realizar varias acciones de comunicación, que se han llevado a cabo a través de varios documentos de la empresa en la página web.

Además, cabe destacar que LA BURUNDESA S.A.U. está trabajando en la implantación de varios sistemas de gestión y certificaciones como EMAS, PAS 2050, 14064 y 50001.



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 2013 | Valor esperado 2015 |
|---|---|-----------------------|------------------------|
| Elección de los autobuses adaptados para personas con movilidad reducida | Nº de autobuses que se ha decidido comprar | 0 | 1 |
| Compra y puesta en marcha | Nº de plazas para personas con movilidad reducida | 31 | 33 |
| | Encuesta satisfacción clientes | -- | 8/10 |
| Elección de los equipos a instalar | Nº de autobuses que se ha decidido comprar | 0 | 4 |
| Instalación de los cinturones de seguridad | Nº de autobuses con cinturones de seguridad | 30 | 34 |
| | Encuesta satisfacción clientes | -- | 8/10 |
| Planificar acciones de formación en materia ambiental integrándolas en el plan de formación de la empresa | Nº de cursos de medio ambiente planificados / nº total de cursos planificados | 5/12 | 5/12 |
| Impartir la formación en materia ambiental | Nº de cursos de medio ambiente planificados / nº de cursos de medio ambiente planificados | -- | 100% |

| Objetivo | Indicador asociado | Valor inicial 2013 | Valor esperado 2015 |
|--|---|-------------------------------|--------------------------------|
| | Nº de trabajadores que reciben formación ambiental/plantilla total | -- | 50% |
| | Nº de conductores con formación en conducción eficiente/total conductores | -- | 50% |
| Evaluar la formación | Puntuación media sobre los cursos ambientales (1-%) | - | 3,5 |
| Búsqueda de apoyos para la certificación OHSAS 18001 | SI/NO | No | Si |
| Implantación del sistema OHSAS 18001 | Auditoría OK | -- | OK |
| Certificación OHSAS 18001 | Obtención certificado | No | Si |
| Evaluar la satisfacción de los trabajadores y las condiciones psicosociales en el trabajo | SI/NO | No | Si |
| Realizar los cuestionarios, medir los resultados y planificar las acciones de mejora derivadas de dicha evaluación | Cuestionarios cumplimentados | 0 | 100% |
| | Puntuación global de la encuesta | -- | 5/10 |
| | Nº de acciones desarrolladas/nº de acciones planificadas | 0 | 80% |
| Planificar las acciones de comunicación externa | SI/NO | No | Si |
| Acometer las acciones de comunicación externa | Está accesible la información en la página web (SI/NO) | No | Si |

| Objetivo | Indicador asociado | Valor inicial 2013 | Valor esperado 2015 |
|----------|--|-----------------------|------------------------|
| | Nº ejemplares de memoria de sostenibilidad o equivalente (lectores, web,...) | | |



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 el tablón de anuncios de los trabajadores de la declaración de intenciones.
- Publicación en la página web de la obtención de certificados y sellos obtenidos para la consulta de clientes, trabajadores, comunidad, etc.
- Publicar en la web las políticas de calidad y medio ambiente y la declaración de intenciones en materia de RSE.
- Publicar la Memoria de Sostenibilidad.
- Publicar una noticia –banner en la web sobre su apuesta en general sobre la mejora continua en todos sus ámbitos.

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