

PROYECTO FIN DE MASTER-ESCUELA DE ORGANIZACIÓN INDUSTRIAL (EOI)

Memoria de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) de la Empresa Municipal de Transportes de Madrid (EMT)

Preparado por:

Alonso Rodríguez, M^a del Pilar

Gómez Feijoo, Lucrecia

Martínez Martínez, María Alejandra

Olmeda Suárez, Olaya

Pérez Rosado, Charlene

Máster en Gestión de Calidad y Excelencia Empresarial

Es un Proyecto Real y Transparente

Ser Socialmente Responsable implica no sólo cumplir con la legislación vigente, sino superar el cumplimiento e invertir más en capital humano, medio ambiente y en las relaciones con los Stakeholders.

Índice

1-Antecedentes

2- Metodología

2.1 Informe Benchmarking

2.2 Análisis situación documental

2.3 Estructura de la memoria

2.4 Desarrollo de la memoria

2.4.1 Perfil de la Organización

2.4.2 RRHH

2.4.3 Gestión Social

2.4.4 EMT y los Clientes

2.4.5 EMT y el Medio Ambiente

2.4.6 Anexo Económicos

2.5 Aspectos a tener en cuenta para elaborar la memoria

3- Relación entre la EMT-Pryisma-EOI

3.1 Flujo de trabajo entre la EMT-Pryisma-EOI

3.2 Maquetación

4- Conclusiones

1-Antecedentes

Responsabilidad social corporativa: Es un concepto con el cual las empresas deciden voluntariamente contribuir al logro de una sociedad mejor y un medio ambiente más limpio, en una adaptación continua a los cambios que se producen en su entorno con su mirada puesta en la sostenibilidad.

Origen de necesidad/ por que surge

- Mejorar la calidad del servicio
- Proyectar una mejor imagen hacia los clientes y al resto del grupo de interés

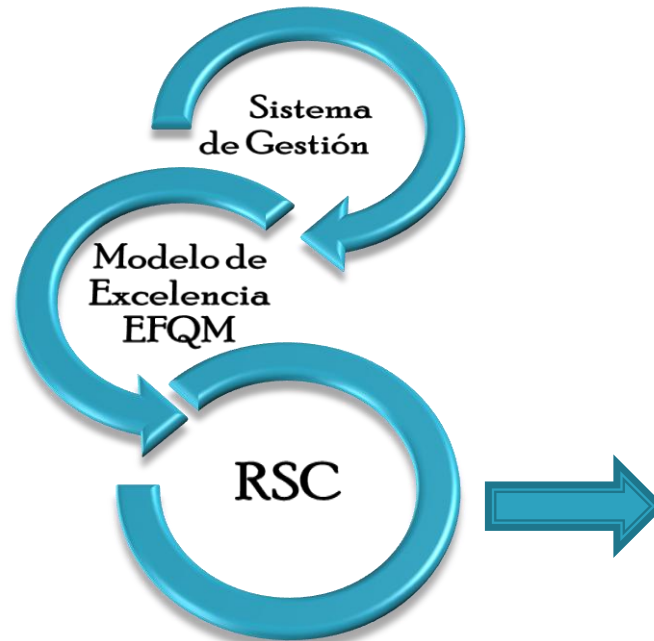
Contenido del Proyecto con los que contaba la EMT

- Estudio de la integración de la RSC en la Estrategia Empresarial de la EMT
- Gestión de la RSC de la EMT
- Plan de acción RSC
- Acciones Responsables de la EMT
- Identificación de grupos de interés

Proyectos de Calidad de la EMT

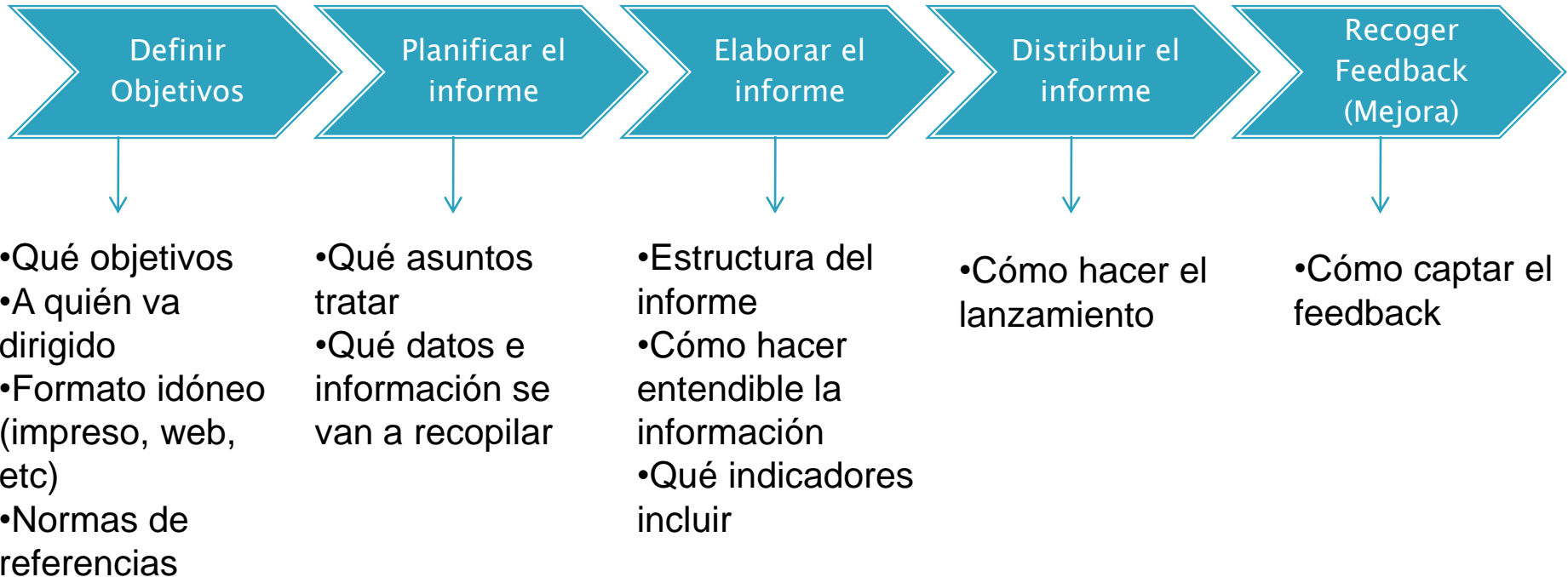
- Definición e implantación de un sistema de gestión a la norma UNE-EN 13816, orientada al transporte público de pasajeros, en el centro de operaciones de Carabanchel.
- Certificación de dos líneas adscritas al centro de operaciones de Carabanchel, en función de dicha norma.
- Definición e implantación de un sistema de calidad según la norma ISO 9001:2008
- Renovación del certificado de calidad de calidad de la oficina de atención al cliente, adaptado a la norma ISO 9001:2008

Términos básicos relacionados con la elaboración de la memoria



- Memoria de RSC
- Políticas de Responsabilidad Social
- Código de Conducta
- Planes de acción social
- Sistema de gestión ético
- Informe y auditorias sociales

Pasos clave para la Elaboración de la Memoria



2- Metodología

Para la realización de la memoria de RSC de la EMT se han desarrollado diferentes fases.



2.1 Análisis Benchmarking

Para la elaboración de la memoria de Responsabilidad Social Corporativa de la EMT, se ha hecho un estudio de las distintas memorias elaboradas por otras empresas del sector de transporte, para comparar la información publicada por dichas empresas y tomarlas de referencia para la elaboración de la misma.

Memorias de Referencia:

- Metro de Madrid
- RENFE
- TUSSAM (Transporte Urbano de Sevilla)
- Transporte Urbano de Londres
- TMB (Transporte Metropolitano de Barcelona)

Puntos en Común:

- Perfil de la empresa
- Recursos Humanos
- Grupos de Interés
- Responsabilidad Social Corporativa
- Económico Financiero
- Gestión Ambiental

Finalizado el estudio de benchmarking, pudimos definir cómo iba a estar estructurada y definido los apartados y puntos básicos para integrarlos en nuestra memoria, logrando que la misma sea lo más completa posible.

Una vez presentado el estudio a la EMT, ellos decidieron tomar como referencia para el apartado económico financiero la memoria de la TMB, y el resto de los apartados fue dejado a libre elección de Pryisma y los colaboradores (EOI)

2.2 Análisis de la Documentación

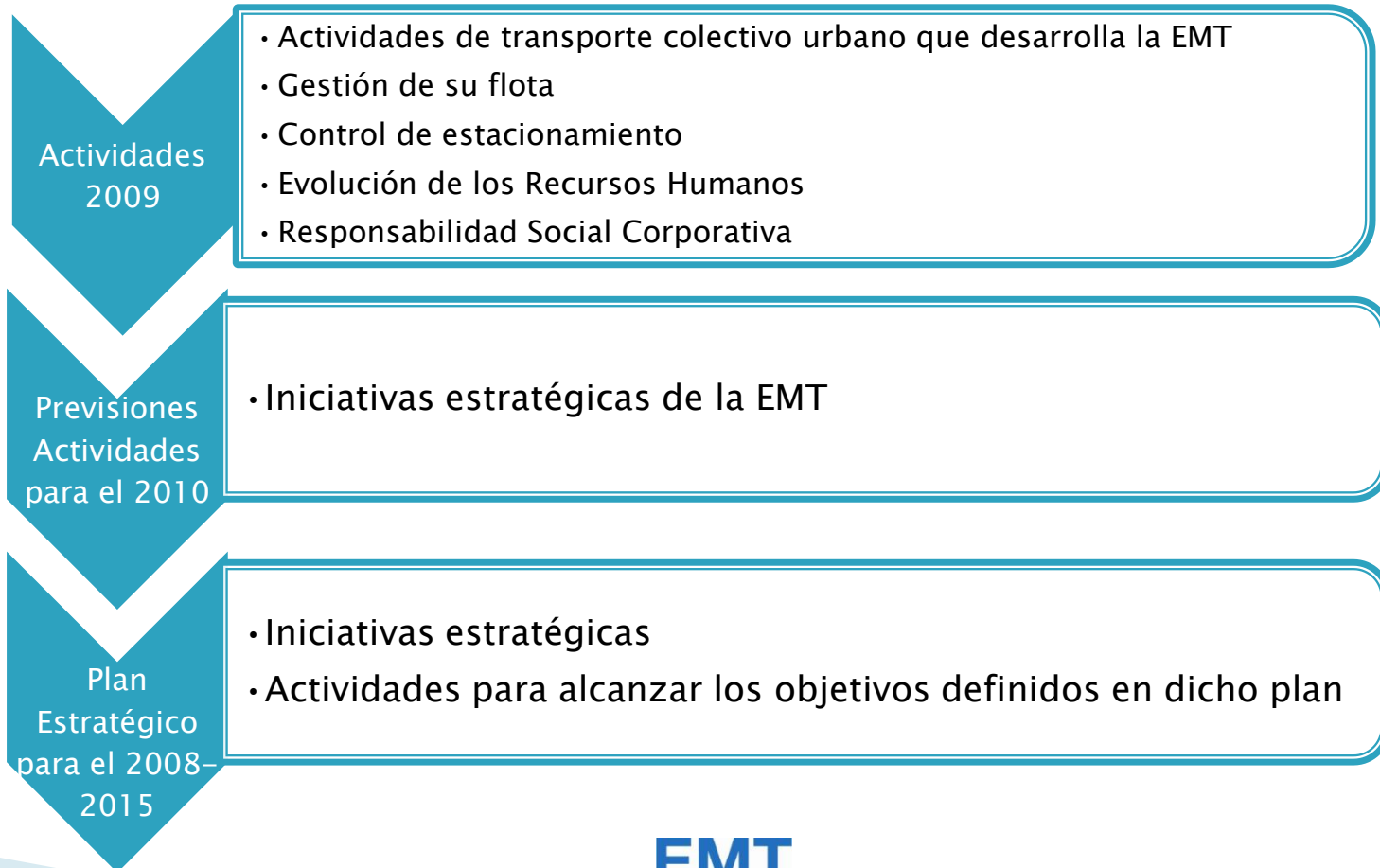
Informe de Gestión
2009

Identificación de los
grupos de interés

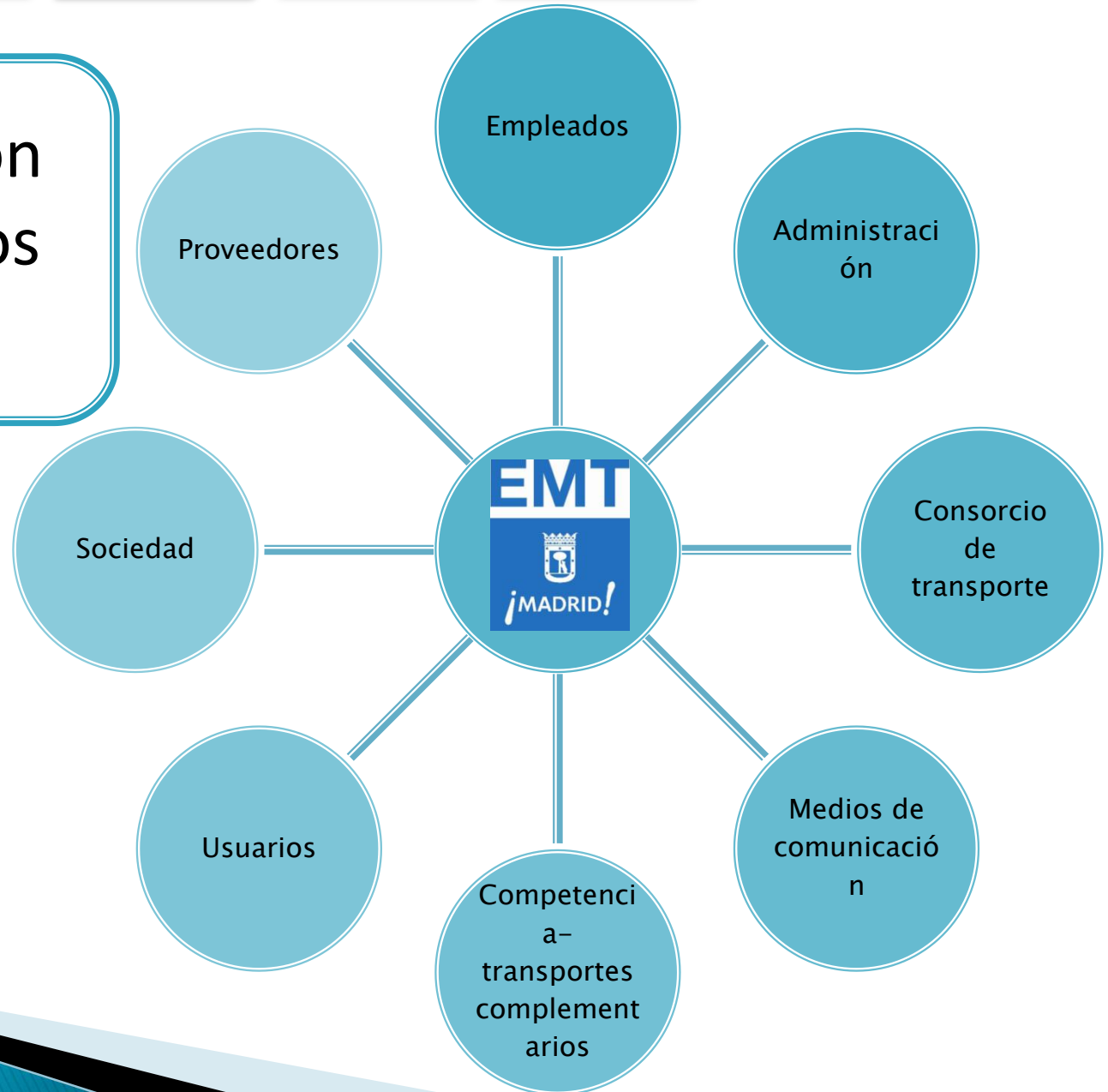
Guía GRI

Diagnostico y Plan de
acción de RSC de la EMT

Informe de Gestión 2009



Identificación de los grupos de Interés



Identificación de los grupos de Interés

Las actividades de la EMT les influye

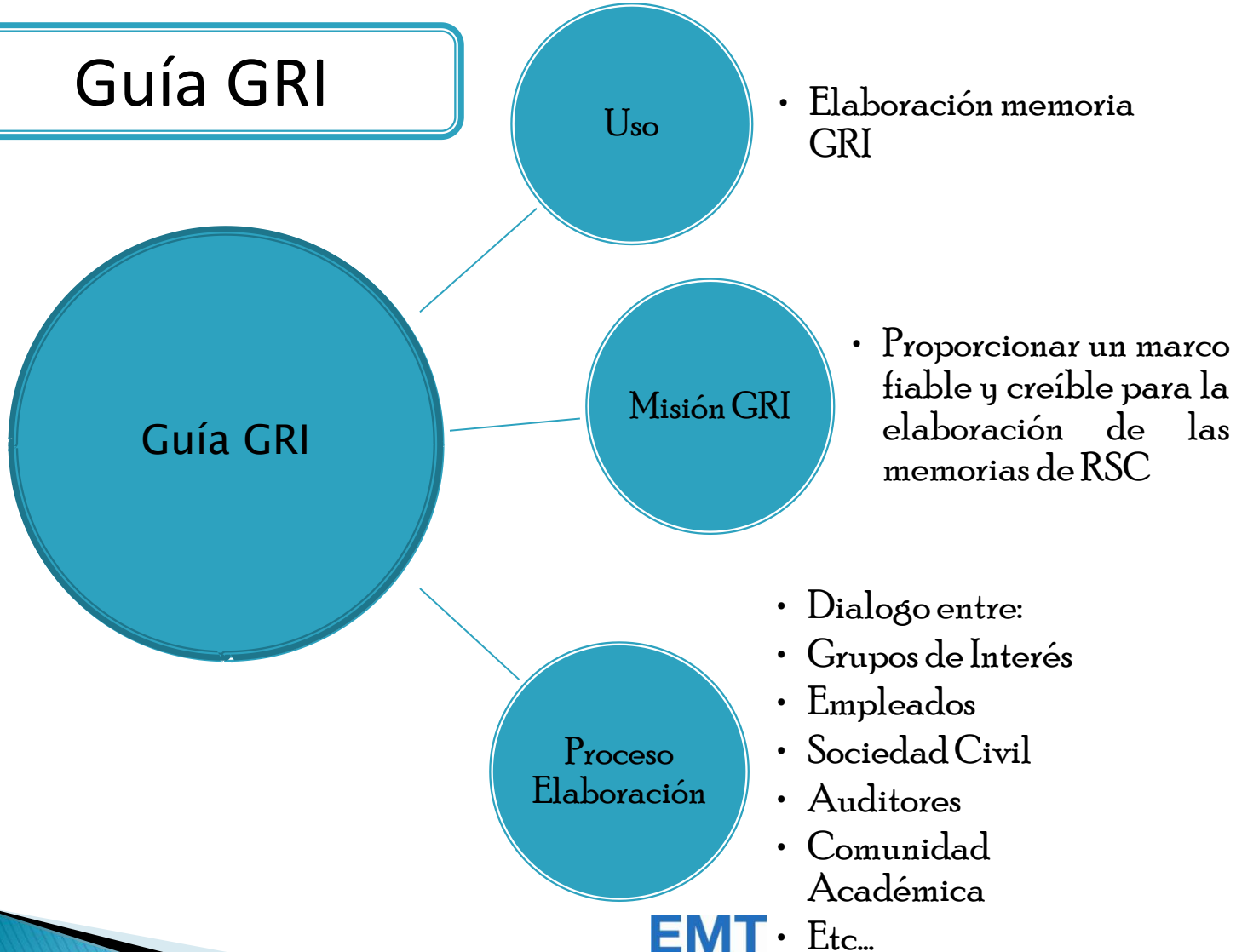
- Clientes
- Empleados
- Proveedores
- CTM

Influyen en las actividades de la EMT

- Medios de Comunicación
- Competencia–Medios de transporte complementarios
- Administración
- Sociedad (Universidades , asociaciones vecinales, grupos ecologistas)



Guía GRI



Diagnostico y Plan de acción de RSC de la EMT

El informe del diagnóstico incluye los siguientes contenidos:

- Diagnostico de la situación actual de la estrategia de RSC en la EMT.
- Diagnóstico de la situación actual de la gestión de RSC en la EMT. Este apartado incluye a su vez
- Catálogo de acciones Socialmente Responsables desarrolladas en la actualidad por la EMT.
- Análisis de cumplimiento de requisitos GRI para la elaboración de una Memoria de Responsabilidad Social en la EMT.

2.3 Estructura Memoria EMT

Perfil de la Organización

- Antecedentes EMT
- Misión, Valores y Política de RSC
- Política RSC- Plan Estratégico EMT
- 2008- 2015
- Estructura Organizacional
- Centro de Operaciones-Sede central
- Grupos de Interés
- Modelo Económico de Gestión Sostenible
- Política de Contratación Publica
- Premios y Distinciones

Perfil de la Organización

RRHH

- Modelo de Gestión de RRHH
- Evaluación del Clima Laboral
- Igualdad de Oportunidades
- Descripción de la Plantilla
- Índice de Rotación
- Sistemas de dirección por objetivos
- Prevención, seguridad y salud de los trabajadores
- Beneficios Sociales
- Sistema de Formación empleados
- Premios a trabajadores

Recursos Humanos

Gestión Social

- Orientación de la EMT hacia la sociedad:
Accesibilidad, Seguridad y Acción Social
- Compromisos en materia de Seguridad
- Compromisos en materia de Accesibilidad
- Colaboraciones con la Sociedad
- Proyectos de Cooperación Internacional

Gestión Social

EMT y los Clientes

- Servicios que ofrece la EMT
- Clientes
- Calidad en el servicio- Certificaciones
- Atención al Cliente

EMT y los Clientes

EMT y el Medio ambiente

- Compromiso Ambiental de la EMT
- Descripción de los Sistemas de Gestión Ambiental según UNE EN ISO14001
- Principales magnitudes en materia de gestión ambiental
- Actuaciones principales desarrolladas en el ámbito de la gestión ambiental
- Gatos e inversiones ambientales

EMT y el Medio Ambiente

Aspectos Económicos

- Balance de situación del año 2009
- Cuenta de resultado del año 2009
- Comparación con las cifras del año 2008

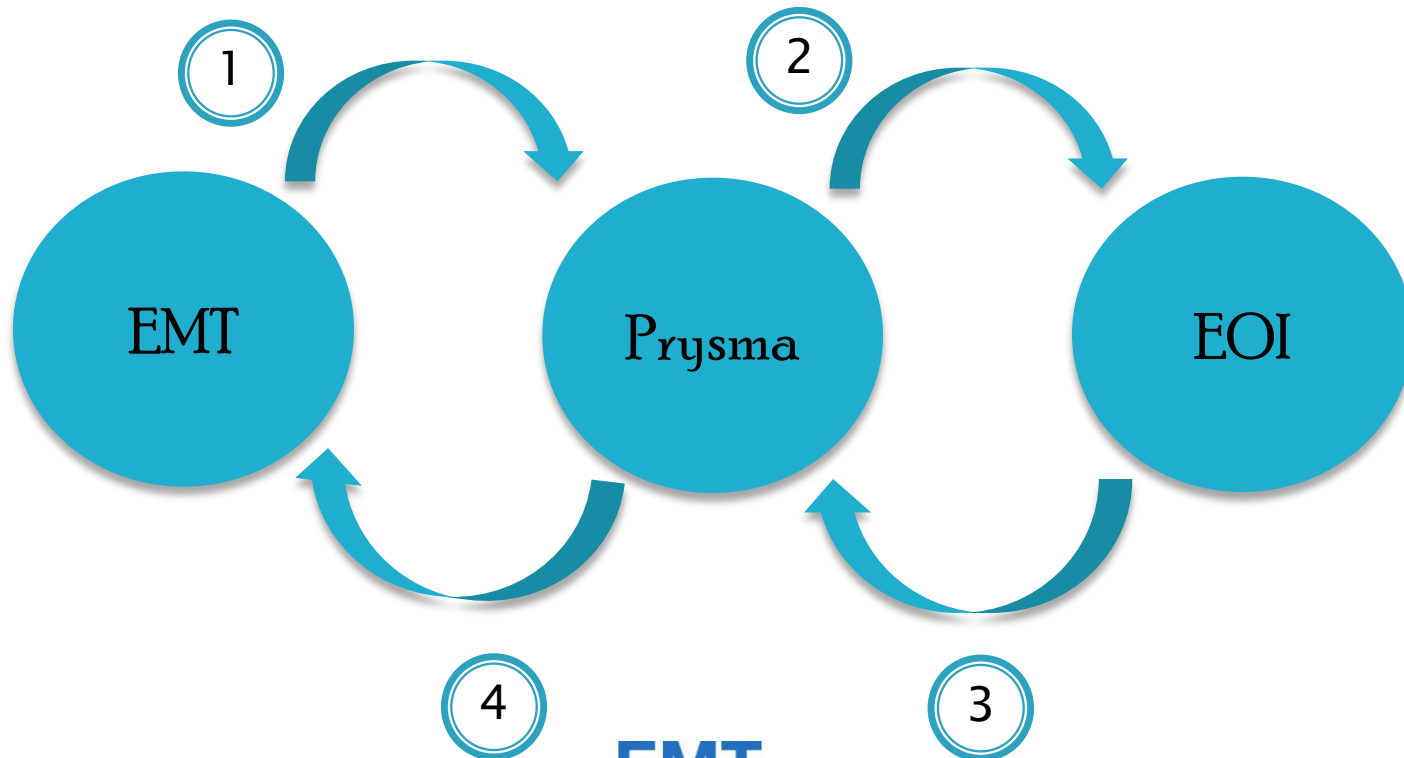
Anexo Económico

2.5 Aspectos a tener en cuenta a la hora de elaborar una memoria

- Modelo de otras memorias
- Hilo conductor
- 3^a persona
- Aspecto Visual
- Guía GRI
- Redacción Clara
- Validación Final

3- Experiencia EMT- Prysma-EOI

3.1 Flujo de trabajo RSC de la EMT

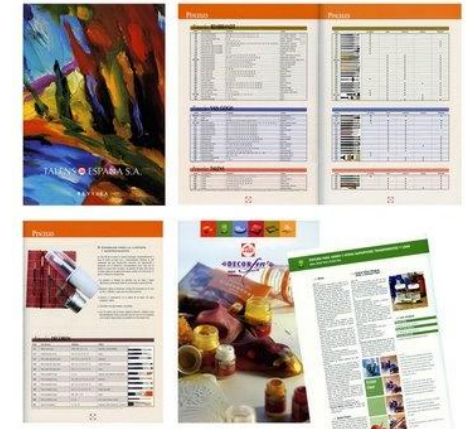


3.2 Maquetación

- Este proceso le corresponde a una empresa subcontratada por la EMT.



Ayuda con el aspecto visual (EOI)



4- Conclusión

General

- La Memoria de Sostenibilidad debe fundamentarse en los siguientes elementos clave:
 - Complementación y equilibrio de la triple dimensión.
 - Compromiso con los grupos de interés.
 - Pautas de actuación (G.R.I.)

Específicas

- Herramienta de gestión.
- Ilustra la relación entre los tres elementos que componen la sostenibilidad.
- Facilita la comparación y el benchmarking entre Organizaciones.

- Información homogénea.
- Búsqueda de indicadores y establecimiento de objetivos.
- Detecta riesgos futuros, ayuda a identificar posibles puntos conflictivos en sus distintos canales de comunicación.
- Mantiene canales de comunicación y sus grupos de interés.

Recomendación

- La credibilidad de la Memoria de Sostenibilidad se verá incrementada si se somete a un proceso de validación en forma de auditorías.

Muchas Gracias