



TSB Zaragoza

Memoria de Responsabilidad Social Corporativa Año 2023



Índice

Criterio 1: Contenidos generales

- C.1.1. Declaración del responsable de la organización
- Carta del director de la organización
- Principios del Plan de Responsabilidad Social de Aragón
- C.1.2. Presentación de la organización
- C.1.3. Ética e integridad
- C.1.4. Gobierno de la organización
- C.1.5. Grupos de interés
- C.1.6. Análisis de materialidad y datos de la memoria
- C.1.7. Plan estratégico RSC

Criterio 2: Clientes

- C.2.1. Claves
- C.2.2. Satisfacción de clientes
- C.2.3. Innovación en los productos y servicios
- C.2.4. Calidad del servicio
- C.2.5. Transparencia informativa

Criterio 3: Personas

- C.3.1. Satisfacción de las personas empleadas
- C.3.2. Igualdad de oportunidades y no discriminación
- C.3.3. Conciliación de la vida personal, familiar y laboral
- C.3.4. Formación y fomento de la empleabilidad
- C.3.5. Seguridad y salud

Criterio 4: Proveedores

- C.4.1. Compras responsables
- C.4.2. Clasificación y evaluación de proveedores
- C.4.3. Interacción con los proveedores

Criterio 5: Social

- C.5.1. Impacto social
- C.5.2. Acción social
- C.5.3. Transparencia con el entorno
- C.5.4. Canales de comunicación
- C.5.5. Reconocimientos

Criterio 6: Medioambiental

- C.6.1. Impacto ambiental
- C.6.2. Estrategia frente al cambio climático
- C.6.3. Gestión ambiental
- C.6.4. Comunicación ambiental

Criterio 7: Resultados económicos

- C.7.1. Resultados económicos generales
- C.7.2. Creación de valor compartido

Criterio 8: Innovación y digitalización

- C.8.1. Innovación y desarrollo tecnológico
- C.8.2. Transformación digital

Criterio 9: Cumplimiento y buenas prácticas

- C.9.1. Cumplimiento legal y normativo

Criterio 1. Contenidos Generales

En TSB Zaragoza entendemos la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) como un compromiso integral que abarca la sostenibilidad ambiental, el bienestar social, y la transparencia corporativa. Este documento detalla las iniciativas y logros alcanzados a lo largo de 2023, un año marcado por un enfoque en la transformación digital, el bienestar de nuestros empleados, y la inclusión social.

La empresa ha promovido un enfoque holístico de la sostenibilidad, integrando la innovación tecnológica y el respeto al medio ambiente en sus operaciones diarias. Con la implementación de nuevos sistemas de gestión, como Power BI y la automatización de procesos, hemos mejorado la eficiencia operativa, reduciendo significativamente el impacto medioambiental y mejorando la calidad de vida de nuestros empleados.

Durante 2023, nuestra prioridad ha sido reducir nuestra huella ambiental y reforzar nuestro compromiso con el bienestar de nuestros empleados. Hemos implementado un plan integral de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) que incluye la reducción del consumo energético, el reciclaje de plástico, la mejora de las condiciones laborales y la inclusión de prácticas sostenibles en toda la cadena de suministro.

El desarrollo de iniciativas como la reducción de emisiones de carbono en un 15%, el uso de energías renovables en nuestras instalaciones, y la formación continua de nuestros empleados en temas de salud y seguridad ha sido clave para este éxito. Asimismo, hemos ampliado nuestros programas de igualdad de oportunidades y conciliación laboral, lo que ha permitido una mayor retención de talento y mejora de la satisfacción interna.

"Nuestro compromiso con la sostenibilidad y el bienestar de nuestra comunidad nos ha llevado a implementar medidas innovadoras y efectivas que no solo mejoran nuestra eficiencia operativa, sino que también generan un impacto positivo en la sociedad" - Jesús Tomás Jiménez Marqués, gerente de TSB Zaragoza.

C.1.1. Declaración del responsable de la Organización

Jesús Tomás Jiménez, con DNI N.º 16.010.376-F, actuando como representante de la organización, TSB Zaragoza, con C.I.F. N.º A50467000 y domicilio en Polígono Malpica c/ D, N.º 73- 50016, Zaragoza, según mi responsabilidad como responsable de la organización, declaro que la entidad que represento se compromete, de manera voluntaria, a aplicar en su gobierno, gestión, estrategia, políticas y procedimientos, los valores y códigos éticos detallados en el presente documento.

Este compromiso se fundamenta en el diálogo abierto y transparente que mantenemos con nuestros grupos de interés, asumiendo así la responsabilidad sobre los impactos y consecuencias de nuestras acciones.

Asimismo, confirmo que TSB Zaragoza cumple con todas sus obligaciones tributarias y con la Seguridad Social y que no se encuentra en ninguna situación de prohibición para contratar con el sector público ni para recibir subvenciones de las Administraciones Públicas.

En Zaragoza, a 30 de septiembre de 2024.

C.1.1. Carta del director de la organización

Este 2023 ha sido un año de grandes avances para TSB Zaragoza, marcado por nuestro compromiso continuo con la sostenibilidad, la eficiencia y el bienestar de nuestros trabajadores. Hemos trabajado con dedicación para que cada acción y cada mejora en nuestros procesos refleje nuestro compromiso con una empresa responsable y enfocada en el futuro.

Durante este año, hemos reforzado nuestras políticas de conciliación y bienestar laboral, convencidos de que un equipo motivado y satisfecho es la clave para alcanzar nuestros objetivos. Hemos implementado programas de formación, fortaleciendo así nuestras capacidades internas y apostando por el crecimiento de cada uno de nuestros empleados. La satisfacción y el bienestar de nuestro equipo son fundamentales para el éxito de nuestra organización.

En cuanto a nuestra huella medioambiental, en 2023 logramos importantes avances en sostenibilidad. La instalación de paneles solares en nuestras instalaciones nos ha permitido reducir nuestro consumo energético y avanzar hacia un modelo de negocio más respetuoso con el medio ambiente. Además, hemos optimizado nuestros procesos de reciclaje, alcanzando un 40% de reciclaje de residuos generados en nuestras operaciones, lo que demuestra nuestro compromiso con la economía circular y la protección de nuestros recursos naturales.

Este año también consolidamos nuestras relaciones con clientes y proveedores, mejorando nuestra comunicación y desarrollando alianzas estratégicas que nos han permitido innovar y adaptarnos mejor a sus necesidades. La plataforma TSB Connect ha facilitado a nuestros clientes gestionar y monitorear sus envíos en tiempo real, incrementando así la transparencia y la confianza en nuestro servicio.

En el ámbito de la responsabilidad social, hemos seguido colaborando con diversas organizaciones locales, contribuyendo a iniciativas que apoyan a las personas en situación de vulnerabilidad. Estas acciones reflejan nuestro compromiso con la comunidad de Aragón, y demuestran nuestra voluntad de ser parte activa de su bienestar y desarrollo. Los programas de voluntariado de nuestros empleados, las donaciones y las colaboraciones en proyectos de impacto social son una muestra de nuestro espíritu solidario y de nuestra responsabilidad hacia quienes más lo necesitan.

Al cerrar este año, quiero expresar mi gratitud a todos los empleados, colaboradores y clientes que han contribuido al crecimiento de TSB Zaragoza en 2023. Espero que los datos que mostramos en esta memoria os acerquen al esfuerzo y trabajo de nuestros empleados, clientes y proveedores. Sigamos trabajando juntos para hacer de TSB Zaragoza una empresa que, además de cumplir con sus objetivos, deja una huella positiva en el mundo - Jesús Tomás Jiménez- Gerente de TSB Zaragoza.

C.1.1. Principios del Plan de Responsabilidad Social de Aragón

Con el fin de lograr la excelencia empresarial, en TSB Zaragoza trabajamos con integridad, profesionalidad y transparencia.

Para hacerlo, actuamos en base a los Principios generales de conducta, que establecen normas de conducta comunes en toda la organización, y que se han de tener en cuenta en todas nuestras decisiones y relaciones con los diferentes grupos de interés.

Cumplimiento de la Legislación aplicable y de la normativa interna

En TSB cumplimos con la legislación vigente en todos sus ámbitos de actuación: legislación mercantil, laboral y medioambiental, obligaciones administrativas, las vinculadas al transporte o almacenaje, con especial atención al transporte, a la seguridad y almacenamiento de mercancía peligrosa, así como a cualquier otra obligación o responsabilidad que nos afecte. Damos cumplimiento estricto a las leyes, convenios, contratos o acuerdos adquiridos, así como las obligaciones que de ellos se derivan.

Respeto de los Derechos Humanos

TSB y todos sus empleados guardamos un respeto total en todo lo que hacemos para cumplir con los Derechos Humanos y Libertades Públicas incluidos en la Declaración Universal de los Derechos Humanos.

En TSB Zaragoza nos adherimos y respetamos el Pacto Mundial de Naciones Unidas y a las declaraciones de la Organización Internacional del Trabajo.

Por ello, TSB Zaragoza y todas las personas que la integran, se obligan a:

- Evitar prácticas discriminatorias o que menoscaben la dignidad de las personas.
- No admite el trabajo infantil, ni el trabajo forzoso.
- Respeta la libertad sindical, de asociación y negociación colectiva de sus empleados.

Confidencialidad de la información y protección de datos personales

TSB Zaragoza, su personal, los corresponsales y los proveedores tiene la obligación de proteger la información y el conocimiento generado en el seno de la organización, de su propiedad o que custodia.

Se considera información confidencial la relativa a accionistas, empleados, clientes, proveedores, planes estratégicos, información financiera, comercial, legal y cualquier otra información reservada.

TSB Zaragoza cumple con la legislación vigente en protección de datos, y ha establecido procedimientos y medidas para proteger la confidencialidad y garantizar la correcta utilización de la información personal.

Respeto y Conservación del Medio Ambiente

En TSB Zaragoza nos comprometemos a un estricto cumplimiento de la legislación medioambiental aplicable, y buscamos de forma proactiva formas y maneras para mejorar.

Conflicto de intereses

El conflicto de intereses aparece cuando los intereses del empleado o persona vinculadas directa o indirectamente con ellos no coinciden con los de la compañía, y ello interfiere en el cumplimiento de sus deberes y responsabilidades profesionales.

Si eso sucede, la persona deberá informar de ello a su responsable o directamente a gerencia.

Tolerancia cero ante la corrupción

La corrupción y el soborno aparecen cuando se hace uso de prácticas no éticas para la obtención de algún beneficio o ventaja para la empresa, para ellos mismos o para terceros.

TSB Zaragoza está en contra de prácticas no éticas dirigidas a influir de forma inapropiada sobre la actuación y voluntad de las personas para obtener ventajas o beneficios. Tampoco permite que otras personas o entidades puedan utilizar esas prácticas con sus empleados.

Los empleados deberán informar a la empresa a través de su superior jerárquico o directamente a gerencia, de cualquier caso de corrupción o de intento de corrupción que conozcan o sobre el que tengan algún indicio razonable.

En línea con el grupo TSB, en TSB Zaragoza queremos ser un referente de responsabilidad ética empresarial, enfocado en la excelencia. Para ello, precisamos de una gestión sostenible económica, social y ambientalmente, lo que nos permitirá satisfacer los intereses de todos los grupos de interés, colaborando activamente con ellos: accionistas, empleados, clientes, proveedores, administraciones públicas y la sociedad.

Con este código ético queremos expresar y recopilar los valores y principios éticos que han de guiar los comportamientos de todas las personas y actividades de la compañía, así como las relaciones de TSB y sus principales grupos de interés.

Dichos valores y principios los clasificamos en:

- Misión, visión y valores: recogen la identidad corporativa del grupo TSB.
- Principios generales de conducta: normas de conducta comunes a toda la organización, que rigen todos nuestros comportamientos y relaciones con los grupos de interés.
- Normas de conducta específicas en las relaciones con los diferentes grupos de interés.

Los principios contenidos en este código ético tienen un carácter complementario a las regulaciones legales, normas o procedimientos internos de la compañía y que resulten de aplicación.

Todo nuestros comportamientos y decisiones deben estar alineados con el propósito, la misión, la visión y los valores, son las directrices maestras que conforman nuestra identidad corporativa.

Propósito:

Resolver los problemas de Transporte y Logística de una forma innovadora.

Misión

Contribuir al desarrollo económico de la Sociedad a través del transporte preciso y seguro de paquetería industrial cumpliendo con las expectativas de nuestros Clientes. Contribuir al desarrollo personal y profesional de las Personas que colaboran en la empresa con el Grupo TSB. Asegurar la permanencia de la empresa a largo plazo creando valor en los diferentes Grupos de interés.

Visión

Liderar en Calidad, y con eficiencia el mercado en Zaragoza. Líder en transporte de paquetería industrial y en Logística Global, implicando a la empresa y sus personas en la mejora de la sociedad, permitiéndonos ser reconocidos como 'Empresa Excelente'.

Valores

Honestidad

- Manifestamos un comportamiento ético, sincero, coherente y justo.
- Reconocemos abiertamente nuestros errores y debemos esforzarnos por enmendarlos, aprendiendo de ellos.
- Somos sinceros.

- Tratamos, medimos y valoramos a las personas con igualdad.
- Optimizamos el uso de los recursos de la empresa, de forma responsable.
- Creamos una relación gana-gana con los clientes y proveedores.
- Actuamos siempre dando prioridad a los intereses de la compañía frente a los personales.

Acciones: Publicamos información accesible y clara sobre nuestras actividades y resultados, garantizando una gestión transparente.

Resultados: Nuestra reputación en el sector se basa en la honestidad, lo que contribuye a mantener relaciones de confianza a largo plazo con clientes, proveedores y empleados.

Compromiso

- Creemos en lo que hacemos y nos ilusiona hacerlo cada vez mejor. Cumplimos con responsabilidad los acuerdos adquiridos.
- Cumplimos con los acuerdos asumidos, avisando lo antes posible y aportando alternativas en caso de dificultades.
- Conocemos los objetivos de nuestro trabajo, del departamento y de la organización y contribuir a su consecución.
- Hacemos seguimiento de los indicadores y alertas si existe alguna desviación.
- Proponemos sugerencias e ideas de mejora.
- Mantenemos una actitud positiva, y ayuda a los demás a ver la parte positiva de las situaciones para contribuir a generar un clima de optimismo.

Acciones: Mantenemos una comunicación fluida y constante con nuestros clientes y colaboradores, estableciendo objetivos claros y alcanzables para asegurar que sus expectativas se cumplan.

Resultados: Gracias a nuestro compromiso, nuestros clientes nos perciben como un socio confiable, generando una relación duradera y de mutua satisfacción.

Respeto

- Reconocemos y apreciamos el trabajo bien realizado. Tratamos a las personas con consideración.
- Dispensamos un trato amable y cortés: no gritamos, no insultamos, no hacemos uso de palabras o gestos ofensivos o de desprecio.
- Respetamos la diversidad: aceptamos las diferentes ideas, opiniones o pensamientos de los demás.
- Tenemos conciencia del impacto de nuestras acciones en las otras áreas y en los resultados.

- Mostramos reconocimiento y agradecimiento ante el trabajo y esfuerzo de los demás.
- Somos puntuales.

Acciones: Implementamos políticas de igualdad de oportunidades y fomentamos un ambiente inclusivo para todos nuestros empleados, promoviendo el respeto y la empatía en cada interacción.

Resultados: Nuestros empleados y colaboradores encuentran en TSB Zaragoza un entorno de trabajo seguro, justo e inclusivo, lo que fortalece el sentido de pertenencia y motivación.

Calidad

- Hacemos las cosas bien a la primera
- Seguimos los procedimientos establecidos.
- Eliminamos los errores en la labor diaria, buscando la excelencia y la mejora continua.
- Identificamos los pros y contras de cada decisión, argumentando y aportando datos que facilitan comprender su punto de vista.
- Mantenemos el orden de los materiales, documentación e información en el entorno de trabajo.

Acciones: Establecemos controles de calidad rigurosos en cada etapa de nuestro servicio, implementando estándares internacionales de excelencia.

Resultados: La alta calidad de nuestros servicios ha permitido a TSB Zaragoza destacarse en el sector y ganar la confianza de nuestros clientes, quienes valoran nuestra consistencia y atención al detalle.

Humildad

- Somos conscientes de nuestras limitaciones y debilidades y actuamos en consecuencia.
- Valoramos todas las opiniones.
- No nos contemplamos en los éxitos logrados.
- Sabemos que siempre hay más por aprender.
- Tenemos memoria: nunca olvidamos de dónde venimos.
- Sin menospreciar nuestras capacidades, reflejamos nuestra realidad a nuestros grupos de interés.
- Procuramos que todas las personas que componen la empresa traten a los demás como quisieran ser tratados.
- No utilizamos la autoridad para rebajar a las personas.

Acciones: Fomentamos un ambiente en el que todos los miembros del equipo pueden aportar ideas y opiniones, promoviendo un aprendizaje continuo y un enfoque colaborativo.

Resultados: La humildad nos ha permitido fortalecer nuestras relaciones internas y externas, generando un ambiente de trabajo positivo y propicio para el desarrollo profesional.

Constancia

- Pese a las adversidades, cumplimos las metas que nos hemos propuesto.
- Somos perseverantes y determinados para alcanzar nuestras metas.
- Mantenemos la firmeza y la perseverancia en las resoluciones.
- Mantenemos el esfuerzo y la motivación en nuestras decisiones.
- Fijamos objetivos, pero somos abiertos a los caminos que debemos utilizar para alcanzarlos.

Acciones: Implementamos planes de seguimiento y evaluación continua en cada uno de nuestros proyectos, identificando áreas de mejora para alcanzar la excelencia.

Resultados: La constancia nos ha permitido mejorar nuestro desempeño de forma continua y sostener un crecimiento sostenido en la calidad de nuestros servicios.

C.1.2. Presentación de la organización

★ Historia

TSB Zaragoza, fundada en 1991, es una empresa aragonesa que se dedica a la logística, embalajes, y el transporte de paquetería industrial. Nuestro equipo está compuesto por 56 empleados, de los cuales 41 son hombres y 14 son mujeres, con una fuerte presencia en el Polígono Malpica de Zaragoza. La empresa se distingue por su capacidad de integrar tecnologías avanzadas en sus operaciones, como el uso de TSB connect, una aplicación que permite a nuestros clientes gestionar y monitorear el stock y la trazabilidad de sus mercancías en tiempo real. Además, el software Power BI nos ha permitido optimizar el análisis de costos unitarios y mejorar la eficiencia en la cadena de suministro.

Actividades principales:

- Logística: Almacenamiento y gestión integral de mercancías.
- Embalajes: Producción y distribución de embalajes industriales.
- Grupajes y Transporte de Paquetería Industrial: Transporte y distribución de paquetes a nivel nacional e internacional.

Instalaciones:

- Polígono Malpica, Zaragoza: 30,000 m² de terreno destinado a logística y operaciones de embalajes y transporte.
- Polígono El Borao, Alfajarín: 2,100 m² destinados al desarrollo de actividades de embalajes.
- Polígono Malpica, Zaragoza, 10.000 m² de terreno destinado a Transporte

Este año, hemos invertido en infraestructura para mejorar nuestra capacidad operativa y reducir el impacto ambiental. La implementación de paneles solares con una potencia de 86,4 KWP en nuestras instalaciones logísticas es uno de los pasos más importantes en nuestro compromiso con las energías renovables.

En sus primeros años, TSB Zaragoza se dedicaba exclusivamente al transporte de mercancías a nivel regional. Sin embargo, con el crecimiento de la demanda y el desarrollo económico de la región, la empresa comenzó a expandirse, incorporando nuevas soluciones de logística y aumentando su flota para ofrecer un servicio más amplio y flexible.

A partir de la década de los 2000, TSB Zaragoza dio un gran paso hacia la sostenibilidad, integrando prácticas responsables en su operación, tales como la reducción de la huella de carbono y la implementación de vehículos más eficientes y menos contaminantes. Esta evolución fue clave para consolidar su compromiso con el medio ambiente y para establecer una relación más cercana y transparente con sus clientes y la comunidad.

En los últimos años, TSB Zaragoza ha trabajado en la digitalización de sus procesos, desarrollando sistemas de gestión de logística que permiten optimizar las rutas y reducir el consumo de recursos. Además, ha implementado políticas de responsabilidad social, apoyando iniciativas locales y promoviendo el bienestar de sus empleados.

★ Actualidad

Hoy en día, TSB Zaragoza se ha consolidado como una de las principales empresas de transporte y logística en la región, con un enfoque claro en la sostenibilidad y en el servicio de alta calidad. La organización cuenta con los siguientes servicios principales:

- Transporte de mercancías: TSB Zaragoza ofrece un servicio de transporte de mercancías eficiente y confiable, cubriendo tanto rutas locales como nacionales. Con una flota de vehículos actualizada y un equipo de conductores capacitados, garantiza la entrega puntual y segura de todo tipo de productos.
- Logística integral: La empresa ha desarrollado un servicio de logística integral que permite a los clientes externalizar sus procesos logísticos, optimizando la gestión de inventarios, almacenamiento y distribución. Este

servicio está diseñado para mejorar la eficiencia operativa de las empresas y reducir sus costos.

- Almacenamiento y distribución: TSB Zaragoza dispone de un amplio espacio de almacenamiento con tecnología avanzada de gestión de inventarios. Este servicio facilita a los clientes la gestión de sus productos y asegura una distribución rápida y eficiente a cualquier destino.

C.1.3. Ética e integridad

En TSB Zaragoza, operamos bajo los principios de transparencia y responsabilidad ética, asegurando que todos nuestros valores y principios estén claramente definidos y reflejados en nuestras políticas internas. Creemos firmemente que una conducta ética es fundamental para construir y mantener la confianza de nuestros empleados, clientes y de la comunidad en general.

Nuestros valores corporativos, que guían cada acción y decisión en TSB Zaragoza, son:

- Compromiso: Nos esforzamos continuamente por cumplir con nuestras promesas y obligaciones, tanto hacia nuestros clientes como hacia la sociedad en general.
- Honestidad: Actuamos con sinceridad y transparencia, asegurando que todas nuestras prácticas y comunicaciones sean claras y confiables.
- Constancia: Trabajamos con dedicación y perseverancia para alcanzar nuestras metas y superar los desafíos que se presenten.
- Respeto: Valoramos la dignidad de todas las personas que trabajan en nuestra organización, así como también las personas con las que trabajamos: proveedores, clientes, etc.
- Calidad: Identificamos los pros y contras de cada decisión, argumentando y aportando datos que facilitan comprender su punto de vista, así como también mantenemos el orden de los materiales, documentación e información en el entorno de trabajo.

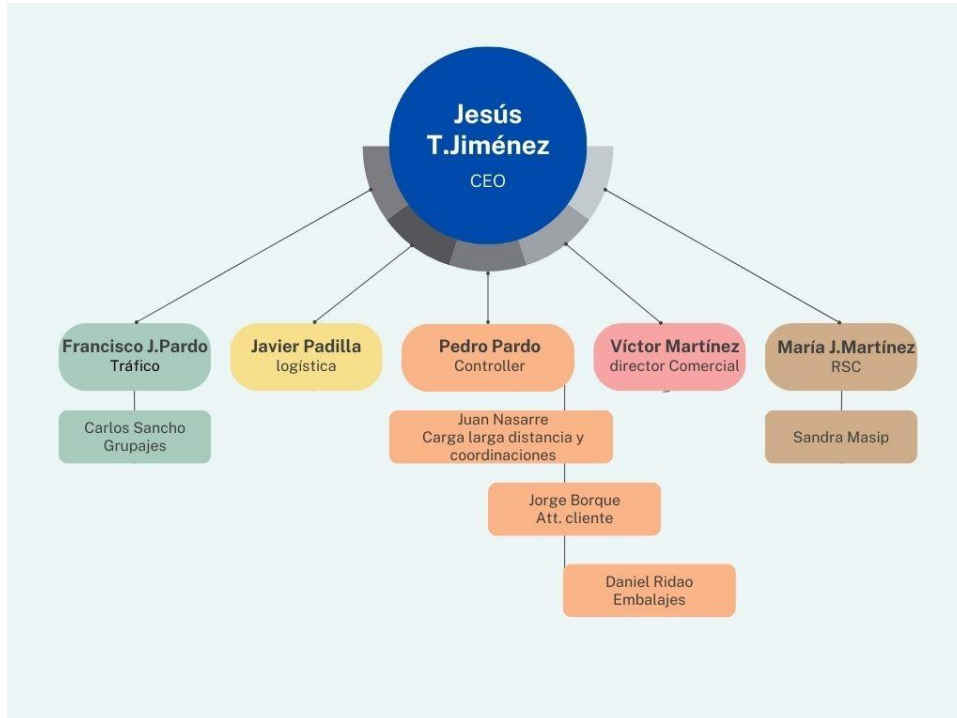
C.1.4. Gobierno de la organización

Nuestro sistema de gobernanza está estructurado para garantizar una toma de decisiones efectiva y participativa. Hemos formado comités de dirección que incluyen representantes de todas las áreas clave, asegurando que cada voz sea escuchada y que las decisiones se tomen en consonancia con nuestros principios de diversidad y equidad.

Este año, revisamos nuestras políticas de evaluación de desempeño para asegurar que nuestros directivos estén alineados con las mejores prácticas a escala nacional

e internacional. También hemos aumentado la transparencia en la rendición de cuentas y los informes corporativos.

Organigrama



C.1.5. Grupos de interés

En la actualidad, TSB Zaragoza cuenta con 3 centros de trabajo, situados en la provincia de Zaragoza, con 48 personas trabajadoras en la provincia de Zaragoza distribuidas según lo siguiente:

1. N° de centros: 3.
2. N° de personas: 48 personas.

NOMBRE CENTRO	UBICACIÓN	TOTAL	HOMBRES	MUJERES
EMBALAJES	P.I. MALPICA c/ D 101	6	6	0
LOGISTICA	P.I. MALPICA c/ D 101	9	5	4
TRANSPORTE	P.I. MALPICA c/ D 73	41	29	12
TOTAL		56	40	16

En TSB Zaragoza, entendemos que los grupos de interés son fundamentales para nuestro éxito. Este año, hemos desarrollado un plan de participación con nuestros grupos clave, incluyendo clientes, empleados, proveedores, y la comunidad local.

Organizamos reuniones trimestrales y foros de diálogo donde discutimos nuestros avances en materia de RSC y escuchamos las preocupaciones de nuestros *stakeholders*. Estas interacciones nos han permitido mejorar nuestras políticas y adaptar nuestras operaciones a las expectativas del entorno.

C.1.6. Análisis de materialidad y datos de la memoria

- Matriz de materialidad

Tal y como define, la materialidad determina los aspectos que son suficientemente relevantes, tanto para la organización como para los grupos de interés de esta, y sobre los que se debe informar dado que influyen sustancialmente en la estrategia de negocio. No obstante, aun no considerándose temas de especial relevancia según el estudio inicial, el Grupo determina igual de importante considerar todos los ámbitos. En base los aspectos previamente identificados como significativos, se ha elaborado la matriz de materialidad, dónde se muestran los temas materiales ordenados en base a la importancia en el seno de la organización y la importancia que le otorga el entorno, entendiendo éste como las partes interesadas o grupos de interés de la sociedad.



El análisis de materialidad de TSB Zaragoza nos ha permitido identificar y priorizar los temas más importantes tanto para la empresa como para nuestros grupos de interés. Este proceso implica la consulta directa con *stakeholders* clave, incluidos empleados, clientes, proveedores, y la comunidad local.

Proceso seguido:

Identificación de los temas clave: En base a las tendencias del sector y a los riesgos inherentes de nuestras operaciones, hemos identificado temas prioritarios como la sostenibilidad medioambiental, la salud y seguridad laboral, y la innovación en procesos logísticos.

Consulta con los grupos de interés: A través de encuestas y foros participativos, recabamos información sobre las expectativas de nuestros *stakeholders*, permitiéndonos priorizar las acciones de mayor impacto.

Evaluación y jerarquización: Con los resultados de la consulta, hemos creado una jerarquía de temas según su relevancia, tanto para los grupos de interés como para TSB Zaragoza. Estos resultados se han utilizado para enfocar nuestra estrategia de RSC.

Temas materiales identificados:

- Impacto ambiental y uso eficiente de recursos.
- Condiciones laborales seguras y justas.
- Relaciones transparentes con proveedores.
- Innovación y digitalización para mejorar la competitividad.

Los resultados del análisis han sido incluidos en nuestra memoria y nos han permitido optimizar el enfoque de nuestras acciones de sostenibilidad para los próximos años.

C.1.7. Plan Estratégico RSC/RSA

El Plan Estratégico de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) de TSB Zaragoza establece un marco de acción claro para los próximos años, centrándose en tres pilares fundamentales: sostenibilidad ambiental, bienestar social, y transparencia. Este plan, alineado con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), asegura que nuestras actividades empresariales no solo generen valor económico, sino también impacto positivo en la sociedad y el medio ambiente.

Eje de sostenibilidad ambiental

1. Reducción de la huella de carbono

En TSB Zaragoza, la reducción de la huella de carbono se aborda de manera integral y estratégica, incluyendo los tres alcances de emisiones (1, 2 y 3):

- Monitoreo y medición continua: Se realiza un monitoreo constante de las emisiones, documentando y evaluando los datos de los alcances 1 (emisiones directas de la compañía), 2 (emisiones indirectas de la energía

utilizada) y 3 (otras emisiones indirectas como las relacionadas con proveedores y logística).

- Metas de reducción y plan de descarbonización: Se establecen objetivos específicos para reducir la huella de carbono en cada uno de estos alcances, y se sigue un plan de descarbonización que prioriza la disminución de emisiones en los procesos productivos y operativos. Esto incluye, por ejemplo, la sustitución progresiva de equipos y vehículos por opciones más sostenibles y eficientes.
- Transporte sostenible: TSB Zaragoza está comprometido con la optimización de rutas y el uso de transporte más sostenible posible, priorizando medios que generen menos emisiones y reduciendo el impacto de la logística. Se promueve también la conciencia ambiental entre los colaboradores para reducir el uso de vehículos privados, fomentando opciones como el uso compartido.
- Sensibilización y formación: La empresa impulsa una cultura de sostenibilidad entre los empleados mediante formaciones y campañas internas sobre la reducción de emisiones y el impacto positivo de estas prácticas.

Gestión de recursos y eficiencia energética

La eficiencia en el uso de recursos es una prioridad para TSB Zaragoza, donde se han implementado varias medidas para minimizar el consumo y promover un uso más consciente y eficiente:

- Optimización energética: Se revisan y actualizan los sistemas de iluminación y climatización en las instalaciones para utilizar tecnologías de bajo consumo. La empresa también está en proceso de integrar fuentes de energía renovable en sus operaciones.
- Reducción de consumo de agua: Se aplican prácticas de ahorro y eficiencia hídrica en los procesos, con un control continuo del uso de agua en cada área. Además, se incentiva a los colaboradores a adoptar hábitos de consumo responsable.
- Reciclaje y reutilización de materiales: TSB Zaragoza fomenta la separación y reciclaje de residuos en cada departamento y realiza campañas de reutilización de materiales, como la que hicimos en colaboración con BRITA para el reciclaje de botellas de plástico. Una de las campañas de sensibilización para que todos los empleados contribuyan a reducir el desperdicio.

Proyecto sostenibilidad TSB Zaragoza y BRITA

1-Indicador: Numero de kg ahorrados en dos periodos (asociada a nuestra 8ª S-Sostenibilidad), los dos periodos tienen 22 días hábiles.

- Primer periodo: 01 al 31 de Julio
- Cómo realizarlo: Recogeremos en todas las instalaciones de TSB Zaragoza y en contenedores preparados para ello, todas las botellas de plástico que se han utilizado en el consumo de agua de boca.
- Se pesará cada contenedor el día 01 y 31 y obtendremos los kgs generados.
- Segundo periodo: 01 al 30 de septiembre.
- Se instalarán en los puntos de recogida de agua de boca por el personal, filtros de BRITA y obtendremos al igual que el caso anterior los kg generados.
- El objetivo del proyecto consiste en la observación del descenso de kg de plástico vertidos al medio ambiente.

2.- Indicador: Porcentaje de agua en el cuerpo (asociado a nuestra 7ª S- Salud y seguridad).

- Periodos: El mismo que el anterior.
- Cómo realizarlo: Se instalarán básculas para detectar este porcentaje.
- Se ofrecerá a voluntarios el control de este porcentaje en el primer periodo.
- Al final del segundo periodo se volverá a tomar el indicador a los mismos voluntarios.
- El objetivo del proyecto es mejorar la salud de los empleados mediante la ingesta del consumo medio de agua diaria.
- Reducción de emisiones de CO2: Durante 2023, hemos reducido nuestras emisiones en un 15% gracias a la instalación de paneles solares en nuestras instalaciones y a la implementación de prácticas de eficiencia energética en nuestros almacenes.
- Gestión eficiente de residuos: Hemos optimizado la gestión de residuos mediante la introducción de prácticas de reciclaje en todas nuestras operaciones logísticas y de embalaje. Esto incluye el uso de materiales reciclados en embalajes, que ha incrementado en un 30% respecto al año anterior.
- Inversión en energías renovables: Actualmente, un 40% de la energía que consumimos proviene de fuentes renovables, y nuestro objetivo es alcanzar un 60% para 2026. Nuestra energía en 2024 ha sido 100% verde por el contrato con una empresa suministradora que nos garantiza estos ratios.

Bienestar social:

- Salud y seguridad laboral: El bienestar de nuestros empleados es una prioridad. Hemos implementado programas de salud física y mental, como la creación de un gimnasio interno y sesiones de mindfulness semanales. Además, se han establecido evaluaciones regulares de riesgos laborales, lo que ha reducido el número de incidentes laborales en un 50%.
- Conciliación laboral: Hemos adoptado medidas de flexibilidad horaria y teletrabajo que han permitido a nuestros empleados conciliar mejor su vida

personal y laboral. El índice de satisfacción laboral ha aumentado en un 10% desde la implementación de estas medidas.

Transparencia:

- Rendición de cuentas y gobernanza: Hemos implementado políticas de transparencia que permiten a todos los empleados y grupos de interés acceder a la información relevante sobre nuestras operaciones. A nivel externo, compartimos informes anuales que detallan nuestras prácticas de sostenibilidad y cumplimiento.
- Indicadores de evaluación: Hemos implementado un sistema de indicadores clave de rendimiento (KPIs) para medir nuestro progreso en cada uno de los objetivos establecidos en el plan. Estos indicadores incluyen la reducción de emisiones, el porcentaje de empleados satisfechos, y el cumplimiento de estándares de proveedores en sostenibilidad.

En 2023 incrementamos el número de personas vinculadas a evaluación del desempeño y en próximos años, nuestro objetivo es vincular el 100% de las personas. Hemos incrementado el número de empresas a las que enviamos mensualmente su huella de carbono y nuestro objetivo para los próximos años es que todas las empresas tengan el informe de huella de carbono con acciones de mejora. Para los próximos años nuestro objetivo es incluir proveedores de camiones de última milla y de ruta en este programa.

Criterio 2: Clientes

C.2.1. Claves

En TSB Zaragoza, entendemos que la satisfacción del cliente es uno de los pilares fundamentales de nuestro éxito. Por ello, trabajamos activamente para asegurar que nuestros productos y servicios no solo cumplan, sino superen las expectativas de nuestros clientes. A través de la implementación de tecnologías avanzadas y la mejora continua de nuestros procesos, hemos conseguido establecer relaciones duraderas y confiables con nuestros clientes.

Claves de éxito:

- Atención personalizada: Cada cliente recibe un seguimiento individualizado, lo que nos permite ajustar nuestros servicios a sus necesidades específicas.
- Innovación en la oferta de servicios: Introducimos mejoras constantes en nuestras plataformas tecnológicas, como el software Padua, que permite un seguimiento en tiempo real de los envíos.
- Gestión eficiente de incidencias: Hemos implementado un sistema de gestión de reclamaciones que reduce los tiempos de respuesta en un 20% y

asegura la satisfacción del cliente. Además, hemos puesto en marcha una atención personalizada global en clientes tipo A.

- Asimismo, nuestras encuestas han cambiado su formato incluyendo además de clientes reales a clientes potenciales para detectar demandas de valor en nuestros servicios.

C.2.2. Satisfacción de clientes

La satisfacción del cliente ha sido uno de los indicadores clave de nuestra estrategia de negocio en 2023. Para medir esta satisfacción, hemos realizado encuestas anuales trimestrales y evaluaciones de desempeño que nos han permitido identificar áreas de mejora.

Resultados de las encuestas de satisfacción:

- Satisfacción global: 85% de nuestros clientes reportan estar satisfechos o muy satisfechos con nuestros servicios.
- Principales áreas de mejora: Rapidez en la entrega de productos y mayor personalización en la comunicación con los clientes.

Acciones tomadas:

- Optimización de procesos logísticos: Implementamos un sistema de automatización de pedidos y rutas de entrega, lo que ha reducido los tiempos de entrega en un 15% (Driver support)
- Capacitación del personal: Ofrecemos formación continua en atención al cliente, para mejorar la interacción y asegurar una experiencia fluida en todas las fases del servicio.

C.2.3. Innovación en los productos y servicios

La innovación forma parte del ADN de TSB Zaragoza. Nos esforzamos constantemente por mejorar nuestros servicios a través del uso de tecnología avanzada y la adaptación a las nuevas demandas del mercado. En 2023, hemos lanzado una nueva línea de servicios personalizados para la paquetería industrial, que ofrece a nuestros clientes la posibilidad de ajustar el embalaje según las necesidades específicas de sus productos.

Nuevos productos y servicios lanzados:

- Embalajes sostenibles: Hemos introducido una nueva línea de embalajes hechos de materiales reciclables (palets reciclados), que representan el 40% de nuestra producción.
- Logística personalizada: A través de nuestro sistema 'TSB connect' ofrecemos a nuestros clientes la posibilidad de gestionar y personalizar los

envíos en tiempo real, lo que les permite tener mayor control sobre sus productos.

- Creación de una automatización y monitorización del Canvan para mejorar nuestros ratios de cumplimiento de plazos de entrega

Impacto en los clientes:

La implementación de embalajes sostenibles ha sido bien recibida por el 70% de nuestros clientes, que valoran nuestro compromiso con la sostenibilidad.

Criterio 3: Personas

C.3.1. Satisfacción de las Personas Empleadas

El equipo humano es uno de los activos más importantes de TSB Zaragoza. La satisfacción y el bienestar de nuestros empleados son aspectos clave en nuestra estrategia de RSC. Para 2023, hemos reforzado nuestras políticas de conciliación laboral, igualdad de oportunidades y desarrollo profesional.

Resultados de satisfacción:

El 90% de nuestros empleados reportan estar satisfechos con su entorno laboral.

Rotación de personal: Reducción en la tasa de rotación en un 8% gracias a las nuevas políticas de conciliación laboral.

Acciones destacadas:

- Programas de bienestar: Hemos ampliado los programas de bienestar físico y mental para nuestros empleados, incluyendo actividades físicas dentro de las instalaciones y sesiones de terapia psicológica.
- Reconocimiento al empleado: Se han implementado políticas de reconocimiento basadas en la evaluación de desempeño y contribución a los objetivos de la empresa.

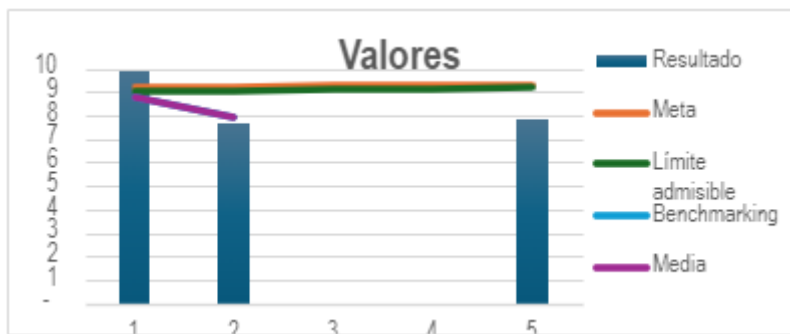
Encuesta clima laboral:



Encuesta clima dentro del departamento:

6.2.3	Clima dentro del departamento				
Años	2019	2020	2021	2022	2023
Meta	8	8	8	8,3	8,5
Límite admisible	8	8	8	8,1	8,1
Resultado	9,49		8,50		8,6
Benchmarking			7,40		8,8
Media	9,49		7,40		7,9

Gráfico valores:



C.3.2. Igualdad de oportunidades y no discriminación

En TSB Zaragoza, estamos comprometidos con la creación de un entorno inclusivo y libre de discriminación. Promovemos la igualdad de oportunidades para todos nuestros empleados, independientemente de su género, edad, raza o religión.

Acciones clave:

- Política de igualdad salarial: Implementación de un sistema de revisión salarial para garantizar que no existan diferencias entre hombres y mujeres en puestos equivalentes.
- Capacitación en diversidad: Todos nuestros empleados han recibido formación en temas de igualdad, inclusión y diversidad, para fomentar un ambiente de respeto y colaboración.

C.3.3. Conciliación de la vida personal, familiar y laboral

En cuanto a prácticas de conciliación entre la vida personal, familiar y laboral, enumeramos una serie de acciones que han tenido lugar durante los años 2022, 2023 y seguirá vigentes en el 2024:

- **Espacio al aire libre con barbacoa (2022-2025):** Desde su inauguración, organizamos barbacoas como un espacio de encuentro y de actividad social

para fortalecer el sentido de comunidad y el bienestar emocional de los empleados, proporcionando un espacio para la relajación y la interacción social fuera del entorno laboral.

- **Jornadas de familia (2020-2025):** El pasado mes de octubre se organizaron las últimas jornadas de familia (en inglés, 'Family' Day), un encuentro que llevamos haciendo desde el 2020. Así como también actividades recreativas para promover la integración de las familias de los empleados en la comunidad empresarial y fortalecer los lazos familiares como parte integral del bienestar general de los trabajadores

C.3.4. Formación y fomento de la empleabilidad

Enfoques de gestión

En TSB Zaragoza, la formación y el desarrollo de nuestros empleados son pilares clave para fortalecer su empleabilidad, mejorar la calidad del servicio y fomentar un ambiente de trabajo seguro y saludable. Nuestro enfoque se basa en los valores de compromiso, honestidad, constancia, respeto, calidad y humildad, promoviendo una cultura de aprendizaje continuo y crecimiento personal y profesional. Cada programa de formación está diseñado para responder a las necesidades específicas del equipo, garantizando que el personal esté preparado para asumir responsabilidades y retos con plena confianza y seguridad.

Resultados

Gracias a este compromiso formativo, TSB Zaragoza ha visto una mejora significativa en varios aspectos clave:

- Competencias de liderazgo y motivación: los empleados con formación en liderazgo y motivación se sienten más preparados para guiar equipos, fomentando un entorno de colaboración.
- Seguridad y salud en el trabajo: la formación en primeros auxilios, uso del desfibrilador y en manejo de maquinaria garantiza una mayor seguridad en el entorno laboral.
- Bienestar emocional: las iniciativas en salud mental han contribuido a reducir el estrés laboral, mejorando la satisfacción y el rendimiento en el trabajo.

Acciones

A continuación, se detallan las acciones de formación realizadas en TSB Zaragoza:

- Formación en salud mental: se llevaron a cabo talleres de concienciación y herramientas prácticas para gestionar el estrés y fomentar el bienestar emocional en el equipo. Estas sesiones incluyeron dinámicas de grupo y espacios para expresar inquietudes y encontrar apoyo.
- Curso de carretillero: a través de un programa certificado, varios empleados recibieron formación especializada para operar carretillas elevadoras de forma segura y eficiente.
- Formación en liderazgo: se realizaron cursos de desarrollo de habilidades de liderazgo, orientados a potenciar el trabajo en equipo, la resolución de conflictos y la gestión de proyectos.
- Capacitación en el uso del desfibrilador (DESA) y primeros auxilios: los empleados participaron en formaciones de soporte vital básico, asegurando que estén preparados para responder a emergencias médicas en el lugar de trabajo.
- Formación en motivación y gestión de la motivación personal: este programa incluyó talleres y charlas de expertos que ayudaron a los empleados a definir sus objetivos personales y profesionales, fortaleciendo su compromiso y pasión por el trabajo.

Buenas prácticas

Para garantizar el éxito de estas iniciativas, TSB Zaragoza implementa varias buenas prácticas:

- Evaluación y retroalimentación continua: después de cada formación, se realiza un proceso de evaluación y recopilación de comentarios para mejorar los programas futuros y adaptarlos mejor a las necesidades del equipo.
- Promoción de la formación entre empleados: se fomenta activamente la participación en los programas formativos, mostrando el impacto positivo en el desarrollo personal y profesional de cada miembro del equipo.
- Seguimiento de impacto: mediante indicadores de desempeño y encuestas de satisfacción, se realiza un seguimiento del impacto de cada programa, asegurando que los objetivos se cumplan y los empleados se sientan apoyados en su desarrollo.

En conjunto, estas acciones refuerzan nuestro compromiso hacia una empleabilidad sostenible, promoviendo un equipo capacitado, seguro y motivado, capaz de responder con eficacia y responsabilidad a los desafíos de su trabajo diario.

C.3.5. Seguridad y Salud

En TSB Zaragoza, la seguridad y el bienestar integral de nuestros empleados son ejes fundamentales en nuestra política de Responsabilidad Social Corporativa. Conscientes de la importancia de un entorno laboral seguro y saludable, hemos implementado una serie de programas y acciones encaminados a cuidar de la salud física y mental de todos nuestros colaboradores. Desde la ampliación de reconocimientos médicos preventivos y el fomento de una alimentación saludable, hasta el desarrollo de iniciativas de salud mental y la promoción de la actividad física, buscamos no solo cumplir con los estándares de seguridad, sino también establecer un ambiente laboral que permita el crecimiento y bienestar de cada persona en la empresa. En este marco, la colaboración con nuestro Servicio de Prevención de Riesgos Laborales, SEPREAT, fortalece la estructura de nuestras políticas de salud y seguridad, asegurando que se mantengan actualizadas, efectivas y en línea con las mejores prácticas del sector.

A continuación, se detalla cada una de las acciones implementadas en las áreas de salud médica, alimentación, salud física y salud mental, como parte de nuestro compromiso con el bienestar integral de los trabajadores.

1. Salud médica de los trabajadores:

- **Ampliación de los reconocimientos médicos (2020-2025):** Ampliamos los reconocimientos médicos para garantizar un seguimiento integral de la salud de los empleados, incluyendo exámenes médicos preventivos y análisis de salud específicos según la edad y el género.
- **Prevención del cáncer de próstata (2021-2025):** Implementamos programas de prevención del cáncer de próstata, que incluyeron campañas informativas, charlas educativas y exámenes médicos regulares para los empleados masculinos en riesgo.
- **Implantación del desfibrilador (2022-2025):** Distribuimos desfibriladores en las instalaciones de la empresa para garantizar una respuesta rápida y efectiva en caso de emergencias cardíacas.

2. Alimentación:

- **Comida saludable (2020-2025):** Promovemos una oferta de comida saludable en el comedor de la empresa, que incluyó opciones nutritivas y equilibradas para los empleados, con énfasis en la reducción de grasas saturadas, azúcares añadidos y sodio.
- **Frutas (2020-2025):** Proporcionamos frutas frescas como parte de las opciones de refrigerios disponibles para los empleados, fomentando así hábitos alimenticios saludables y el consumo de vitaminas y minerales esenciales.

3. Salud física:

- **Construcción y dotación del gimnasio en la empresa (2023-2025):** Construimos un gimnasio en las instalaciones de la empresa y se equipó con máquinas de ejercicio cardiovascular y de fuerza, así como un área orientada a la salud mental, así como de estiramiento y relajación.
- **Participación de los trabajadores en carreras (2021-2025):** Hemos incentivado la participación de los empleados en carreras populares hasta ahora, como la Carrera de ATADES y la Carrera de Empresas ESIC, como una forma de promover la actividad física y el trabajo en equipo.
- **Contratación de un especialista en fisioterapia y nutrición (2024-2025):** Contratamos a un especialista en fisioterapia y nutrición para ofrecer asesoramiento individualizado a los empleados sobre entrenamiento físico, prevención de lesiones y hábitos alimenticios saludables.

4. Salud mental:

- **Fundación Adecco-Motivación y salud mental (2020-2025):** Establecimos programas de colaboración con la Fundación Adecco para brindar apoyo emocional y motivacional a los empleados, especialmente aquellos que enfrentan desafíos de salud mental o estrés laboral.
- **Formación ASAPME (2023-2025):** Proporcionamos programas de formación y recursos a los empleados en colaboración con ASAPME (Asociación Aragonesa Pro-Salud Mental) para promover la conciencia sobre la salud mental y fomentar un entorno laboral comprensivo y solidario.

Integración de la prevención

El objetivo de este modelo de gestión es diseñar, desarrollar, controlar, evaluar y revisar las actividades operativas a través de un *Sistema de Gestión por Procesos* que se despliegan en la organización a través del Mapa de Procesos contribuyendo a alcanzar nuestro propósito, misión y visión.

Todos los procesos clave de TSB Zaragoza están documentados, siguiéndose una metodología para su elaboración:

1. Identificación del proceso, sus responsables y de los GI involucrados.
2. Determinar procesos clave.
3. Documentación del proceso, procedimiento o instrucción.
4. Determinar y difundir Mapa de Procesos.
5. Analizar y medir el avance para los nuevos procesos o la eficacia y eficiencia en los procesos clave.

Los procesos que soportan los distintos productos y servicios son: Captación de Clientes Transporte, Logística, Embalajes, Innovación y Atención al Cliente.

El despliegue del Modelo de Gestión se realiza de forma descentralizada a través de las distintas instalaciones y el PE 2022-2025 basado en tres ejes principales, como son el valor al servicio, el cumplimiento de los ratios relacionados con la calidad, enfocado en el valor a los grupos de interés (principalmente a los empleados), así como el valor a los costes (con un control diario de nuestros ratios) de costes unitarios. Por último, resaltamos la vigilancia de nuestra concentración de riesgo.

En TSB Zaragoza, la salud y la seguridad de nuestros trabajadores son una prioridad fundamental. Para garantizar un entorno de trabajo seguro y saludable, contamos con el apoyo del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales, SEPREAT. Este servicio nos proporciona asesoramiento y asistencia especializada en la prevención de riesgos laborales, ayudándonos a implementar y mantener las mejores prácticas en salud y seguridad en el trabajo.

SEPREAT juega un papel crucial en la estructura de nuestras políticas y procedimientos de seguridad. Su enfoque integral incluye:

- Evaluación de Riesgos: SEPREAT realiza evaluaciones exhaustivas de los riesgos en cada área de trabajo. Esto incluye la identificación de posibles peligros y la implementación de medidas preventivas específicas para mitigarlos.
- Ejercicios y prevención estructurada: SEPREAT diseña ejercicios y actividades de prevención adaptados a cada área de trabajo y disciplina. Estos programas están estructurados para abordar las necesidades específicas de cada puesto, asegurando que todas las áreas de nuestra empresa cumplan con los estándares de seguridad y salud.
- Prevención personalizada: Reconociendo que cada trabajador tiene necesidades y riesgos únicos, SEPREAT ofrece un enfoque personalizado para la prevención. Esto implica desarrollar planes de prevención a medida para cada empleado, teniendo en cuenta sus condiciones individuales de salud, su entorno de trabajo específico y los riesgos asociados a sus tareas diarias.
- Capacitación y formación: SEPREAT también se encarga de la capacitación continua de nuestros empleados en temas de salud y seguridad. Ofrecen talleres y cursos especializados que proporcionan a nuestros trabajadores el conocimiento y las herramientas necesarias para mantener un entorno de trabajo seguro y saludable.
- Monitoreo y seguimiento: SEPREAT lleva a cabo un monitoreo constante y seguimiento de las condiciones de trabajo y la salud de los empleados. Esto

incluye revisiones periódicas y ajustes en los planes de prevención para asegurar que se mantengan efectivos y relevantes.

- Cumplimiento normativo: SEPREAT nos ayuda a cumplir con todas las normativas y regulaciones en materia de salud y seguridad laboral, garantizando que nuestras prácticas no solo sean seguras, sino también legales.

Elementos de evaluación, revisión y perfeccionamiento

Indicadores: % Satisfacción Vs % Insatisfacción: Global 2019 - 6a1.3. % Satisfacción: Global ZGZ Vs Grupo TSB – 6b1 N.º clientes – 8a.

Indicadores notoriedad en redes sociales – 9b1 Indicadores PIM-PAM – 9b4 Control €/Tn – 9b1.

Indicadores de gestión de la Calidad: resultados evaluaciones EFQM – 9b Indicadores de rendimiento de los procesos de TSB Zaragoza.

Aprendizaje: Método PIM-PAM – Gestor de averías – Modelo EFQM – Utilización de indicadores de Calidad – *Workshops* de Excelencia – Wiki en Padua para Grupo TSB y carpeta "Procedimientos +instrucciones" compartida para TSB Zaragoza – Formación en función de las necesidades detectadas o exigidas por las propias personas (Liderazgo, Competencias, ATC, 5S, etc.). Estos procesos se diseñan y gestionan a fin de optimizar el valor para los grupos de interés.

TSB Zaragoza dispone de un sistema de gestión por procesos a través del cual despliega su estrategia y, diseña, controla, evalúa y revisa las actividades que desarrolla en el plano operativo. Desde 2015, año en que se definió el Mapa de Procesos, y sus posteriores revisiones en la interrelación de los distintos/nuevos departamentos. Dicha gestión por procesos se despliega, documenta y revisa a través de dos ámbitos principales:

- Mapa de procesos desplegado en todo TSB Zaragoza desde 2017, revisado y actualizado con la interrelación entre divisiones en 2022.
- Sistemática de evaluación de corresponsalías desarrollado por Grupo TSB.

Esta sistemática de Gestión por Procesos apoya la estrategia de TSB Zaragoza contribuyendo a:

- Alcanzar su Misión y su Visión "Ser reconocida como empresa "Excelente".
- Conseguir el Factor Crítico de Éxito: Crecimiento en el número de servicios ofrecidos a nuestros clientes.

Resultados clave de manera más eficiente, a través de la orientación de sus servicios a los *Grupos de Interés*, basándose en las fases siguientes:

- Identificar sus necesidades y expectativas obtenidas de la Encuesta de satisfacción anual.
- Encuestas mensuales aleatorias sobre satisfacción de áreas críticas.
- Visitas personales mensuales en caso de clientes A con presentación de KPIS, y sus acciones de mejora y visitas personales al resto de clientes al menos una vez al año.

- Identificar procesos y procedimientos clave asociados a estrategia y visión, determinando quién realiza y cómo se realiza el trabajo.
- Detectar riesgos y oportunidades para la mejora.
- Seguir y controlar los procesos clave, analizando los resultados de calidad (eficacia), rendimiento y eficiencia. En relación con la sistemática de seguimiento y mejora de los procesos, diariamente se realizan las reuniones PIM-PAM de cada uno de los procesos operativos: reuniones de máximo cinco minutos de duración desarrolladas por las personas que participan en cada uno de los procesos clave utilizando como información de análisis relevante: Paneles de Indicadores Mensuales (PIM) y Planes de Acciones de Mejora (PAM). Esta sistemática realiza un análisis de la evolución de los indicadores de cada proceso clave y se toman acciones correctivas, registradas en el PAM junto a su acción correctora y seguimiento.

De manera proactiva, el responsable de ATC todos los días a primera hora analiza posibles desviaciones y fallos de otros indicadores operativos. Como método externo de control de estos mismos indicadores, Grupo TSB mediante el informe semanal *BONUS MALUS*, sanciona o premia a cada delegación que conforma el Grupo con el único fin de fomentar un servicio de Calidad a nivel nacional.

De cara al futuro, nos comprometemos a seguir desarrollando y fortaleciendo este proyecto de empresa saludable, asegurando su sostenibilidad y facilitando su transferencia a otras organizaciones. Para lograrlo, implementaremos las siguientes acciones:

- **Desarrollo de programas de 'bienestar integral':** Ampliaremos nuestros programas de bienestar para incluir una mayor variedad de actividades y recursos que promuevan la salud física, mental y emocional de nuestros empleados. Estos programas abarcarán desde sesiones de ejercicio y talleres de nutrición hasta sesiones de mindfulness y apoyo psicológico.
- **Guías y protocolos:** Crearemos guías y protocolos detallados que describan las mejores prácticas para implementar y mantener un entorno de trabajo saludable. Estos documentos estarán disponibles para otras organizaciones interesadas en replicar nuestro modelo, facilitando una adopción efectiva.
- **Formación y capacitación:** Ofreceremos talleres y cursos de formación para líderes y empleados de otras empresas, centrándonos en cómo crear y sostener una cultura de salud en el lugar de trabajo. Estos programas incluirán módulos sobre gestión del estrés, ergonomía, y la promoción de hábitos saludables.
- **Red de apoyo y colaboración:** Estableceremos una red de empresas comprometidas con la salud y el bienestar, facilitando el intercambio de experiencias y conocimientos. Organizaremos eventos periódicos, como

conferencias y seminarios, donde se puedan compartir historias de éxito y lecciones aprendidas.

- **Plataforma de recursos digitales:** Desarrollaremos una plataforma digital donde las organizaciones puedan acceder a recursos, herramientas y materiales educativos sobre cómo implementar iniciativas de bienestar. Esta plataforma incluirá estudios de caso, videos instructivos, y artículos informativos.
- **Evaluación y retroalimentación continua:** Implementaremos un sistema de evaluación continua para medir la efectividad de nuestras iniciativas de bienestar. Utilizaremos encuestas, entrevistas y métricas de salud para recoger datos y realizar mejoras continuas en nuestros programas. Compartiremos estos hallazgos con nuestras empresas asociadas para ayudarles a optimizar sus propios programas.
- **Difusión y comunicación:** Continuaremos difundiendo los beneficios y resultados de nuestras iniciativas a través de publicaciones en medios especializados, presentaciones en conferencias y plataformas de redes sociales. Queremos inspirar a otras organizaciones a seguir nuestro ejemplo y adoptar prácticas que promuevan la salud y el bienestar de sus empleados.
- **Colaboración con Instituciones académicas y de salud:** Colaboraremos con universidades y centros de salud para realizar investigaciones y estudios sobre el impacto de nuestras iniciativas de bienestar. Esta colaboración no solo fortalecerá la base científica de nuestras prácticas, sino que también proporcionará datos valiosos que pueden ser utilizados por otras organizaciones.

Criterio 4: Proveedores

C.4.1. Compras Responsables

Para la elección de proveedores estamos definiendo una serie de criterios fundamentales que deberán estar alineados con los riesgos éticos, sociales y medioambientales:

1. Modelo predictivo: establecer criterios que nos permitan identificar principalmente en las empresas transportistas (núcleo principal de proveedores que supone un gasto del 80 %) si están en curso o desarrollando acciones sostenibles y medioambientales.
2. Huella de carbono: contactar únicamente con empresas transportistas cuyo objetivo con respecto al medio ambiente sea disminuir la contaminación y en consecuencia la huella de carbono.
3. Comparativa: diseñar un procedimiento que nos permita comparar proveedores en función de su sostenibilidad. Un modelo que permita a

nuestros compradores fijar objetivos y umbrales, además de perseguir una motivación a los proveedores en sus procesos relacionados con el medioambiente y establecer acciones de mejora de éstos que permitan una evaluación del desempeño de proveedores en la que se premie a aquellos que realizan mejoras considerables.

4. Software: buscar soluciones transformadoras de gestión de la cadena de suministro, principalmente transportistas, que nos ayuden a aumentar la agilidad y resiliencia, operar de manera eficiente y eficaz para obtener una ventaja competitiva diferencial que nos permita incrementar la rentabilidad. En definitiva, una plataforma que nos permita con herramientas digitales supervisar y gestionar el riesgo social y crear cadenas de suministro más responsables.
5. Nuevas estrategias: promover la innovación en el uso de nuevas fuentes de energía como puede ser el hidrógeno. Buscar alianzas que conjuntamente prueben procesos e implanten desarrollos basados en la reducción de la huella de carbono.

En TSB Zaragoza, nos comprometemos a llevar a cabo prácticas de compras responsables que no solo se centren en el precio y la calidad de los productos, sino también en el impacto social y ambiental que conllevan. Este año hemos fortalecido nuestra red de proveedores locales, aumentando el porcentaje de compras realizadas a proveedores con certificación sostenible.

Resultados:

El 30% de nuestras compras provienen de proveedores locales y el 40% de proveedores que cumplen con criterios ambientales y laborales estrictos.

Acciones clave:

- Evaluación de proveedores: Hemos implementado un sistema de evaluación de proveedores que incluye criterios de responsabilidad social y sostenibilidad ambiental.
- Formación a proveedores: Organizamos talleres para nuestros proveedores en temas de sostenibilidad, con el objetivo de que adopten mejores prácticas en sus operaciones.

C.4.2. Clasificación y evaluación de proveedores y homologaciones

En TSB Zaragoza, la selección, clasificación y evaluación de nuestros proveedores es un proceso estratégico, diseñado para asegurar la calidad, sostenibilidad y alineación con nuestros valores empresariales en cada una de nuestras relaciones comerciales. A través de un sistema de homologación y evaluación continua, nos aseguramos de colaborar únicamente con proveedores que cumplen con los estándares de calidad y responsabilidad que nuestra compañía exige.

Enfoques de Gestión

Nuestro enfoque de gestión para la clasificación y evaluación de proveedores se centra en el establecimiento de criterios claros que permiten evaluar de forma objetiva la calidad, el cumplimiento normativo, la sostenibilidad y la capacidad de innovación de cada proveedor. Dividimos a los proveedores en distintas categorías según su relevancia para nuestras operaciones y establecemos mecanismos de evaluación basados en sus impactos en aspectos críticos, tales como costos, tiempos de entrega, responsabilidad ambiental y social. Este sistema de clasificación es revisado periódicamente para ajustarse a nuestras metas de sostenibilidad y a las necesidades cambiantes de la empresa.

Acciones

1. **Homologación de proveedores:** Antes de establecer una relación comercial, cada proveedor debe pasar por un proceso de homologación en el que verificamos su cumplimiento con requisitos de calidad, seguridad, responsabilidad ambiental y social. Esto incluye una revisión exhaustiva de sus certificaciones y políticas internas, así como auditorías y visitas periódicas a sus instalaciones.
2. **Evaluaciones continuas:** Los proveedores activos son evaluados regularmente para garantizar que mantengan sus estándares a lo largo del tiempo. Realizamos auditorías anuales que cubren criterios específicos como calidad de los productos o servicios, cumplimiento con las fechas de entrega, y alineación con nuestros valores de sostenibilidad.
3. **Fomento de prácticas sostenibles:** Promovemos que nuestros proveedores adopten prácticas sostenibles en sus procesos. Esto incluye la reducción de emisiones, minimización de residuos y uso eficiente de recursos. Colaboramos con ellos para mejorar sus prácticas y alcanzar objetivos de sostenibilidad conjuntos.

Buenas Prácticas

- **Evaluación de impactos ambientales y sociales:** Como parte de nuestro compromiso con la sostenibilidad, damos prioridad a proveedores que demuestran un esfuerzo activo por minimizar su huella de carbono y por cumplir con criterios éticos y sociales en sus operaciones.
- **Capacitación conjunta:** Organizamos talleres y sesiones formativas para nuestros proveedores, orientados a la mejora de sus prácticas de sostenibilidad y a la adopción de innovaciones en la cadena de suministro.
- **Feedback constructivo:** Ofrecemos retroalimentación detallada tras cada evaluación, identificando áreas de mejora y reconociendo buenas prácticas. Esto crea una relación de colaboración que beneficia tanto a TSB Zaragoza como a nuestros proveedores.

C.4.3. Interacción de los proveedores

En TSB Zaragoza, consideramos a nuestros proveedores como socios estratégicos. Fomentamos una comunicación constante y una relación de colaboración que permite innovar y mejorar en conjunto. Esta interacción no solo asegura que nuestros estándares se mantengan, sino que también facilita el intercambio de ideas y prácticas de mejora continua.

Enfoques de Gestión

Nuestro enfoque de gestión de la interacción con los proveedores está basado en la transparencia y el compromiso mutuo. A través de reuniones periódicas y de un sistema de comunicación abierta, promovemos un entorno de colaboración en el que los proveedores se sientan parte de nuestros objetivos de sostenibilidad y calidad. Además, utilizamos indicadores clave de rendimiento (KPIs) para evaluar y mejorar continuamente los resultados de estas interacciones, asegurando el cumplimiento de objetivos y el desarrollo de relaciones comerciales duraderas.

Resultados

Gracias a este enfoque colaborativo:

- **Mejoramos la eficiencia operativa:** Las comunicaciones abiertas y la retroalimentación constante permiten resolver problemas rápidamente, lo que se traduce en tiempos de respuesta más cortos y una mayor calidad en los servicios y productos entregados.
- **Logramos un mayor compromiso con la sostenibilidad:** Al trabajar estrechamente con nuestros proveedores en la implementación de prácticas sostenibles, hemos logrado que un número significativo de ellos adopten políticas de reducción de emisiones y minimización de residuos.
- **Incrementamos la innovación:** La interacción continua con los proveedores nos permite identificar y adoptar rápidamente soluciones innovadoras que optimizan nuestra cadena de suministro y mejoran el servicio al cliente.

Acciones

1. **Reuniones periódicas de revisión:** Nos reunimos con nuestros proveedores clave para evaluar su rendimiento, revisar sus avances y discutir mejoras. En estas reuniones se abordan aspectos como cumplimiento de plazos, calidad de los productos o servicios, y sugerencias para mejorar procesos.

2. **Encuestas de satisfacción:** Realizamos encuestas de satisfacción a nuestros proveedores para identificar áreas de mejora en nuestra interacción con ellos y fortalecer la relación a largo plazo.
3. **Sistema de comunicación y alertas:** Utilizamos un sistema de alertas para comunicar cambios en nuestras políticas o procesos y para resolver cualquier problema o desviación en tiempo real. Esto garantiza que tanto TSB Zaragoza como nuestros proveedores estén alineados y preparados para responder de forma rápida a cualquier desafío.

Criterio 5: Social

En TSB Zaragoza, nuestro enfoque social se fundamenta en la creación de un entorno laboral inclusivo y en el desarrollo de relaciones que aporten valor a la comunidad. A nivel global, buscamos impactar positivamente no solo en nuestros colaboradores, sino también en el conjunto de la sociedad, trabajando en colaboración con otras organizaciones para maximizar los beneficios sociales. Nuestra estrategia social se apoya en tres pilares principales: bienestar laboral, apoyo a otras organizaciones y compromiso con la conciliación y la igualdad laboral.

C.5.1. Impacto Social

TSB Zaragoza se compromete a generar un impacto positivo en las comunidades locales donde opera. Apoyamos proyectos de desarrollo comunitario, educación y bienestar, colaborando con organizaciones sin fines de lucro y entidades gubernamentales.

Acciones realizadas:

- Programas de voluntariado corporativo: Nuestros empleados participaron en programas de voluntariado en colaboración con ONGs locales (ATADES, Adecco, Fundación Banco de Alimentos de Zaragoza), lo que ha permitido mejorar infraestructuras comunitarias y apoyar proyectos educativos.
- Donaciones: Hemos donado 21.600 € de pintura a organizaciones con cultura aragonesa que necesitan una cobertura de pintura para sus instalaciones o para proyectos que llevan a cabo, entre ellas, nos encontramos con organizaciones como Believe in Art, Estrella de la Mañana, Fundación Rey Ardid, Centro de Solidaridad de Zaragoza, Equicentro Terapias Ecuestres.

Desde el equipo de RSC de la organización, compuesto por trabajadores de diferentes áreas, ponemos sobre la mesa acciones sociales en las que podemos involucrarnos. Para ello, desde TSB Zaragoza apoyamos diferentes proyectos de asociaciones sin ánimo de lucro y ONG, dedicadas a la ayuda directa de diferentes colectivos.

- Fundación Banco de alimentos de Zaragoza: Cada año varios de los trabajadores se presentan como voluntarios para pasar el día (suele ser sábado) en el supermercado Día, de esta forma, recogemos en la recolección de alimentos básicos no perecederos para personas en situación de pobreza o en riesgo de exclusión social.
- Believe in art: Tienen como objetivo mitigar el síndrome hospitalario y mejorar la calidad de la estancia de los hospitales y familiares a través del arte y la creación. Es por eso por lo que TSB Zaragoza, con los productos de pintura, pudimos ayudarles y ofrecer una donación para que pudiesen pintar las habitaciones de paritorios y llenarlas de color.
- Fundación Rey Ardid: Se tratan de un grupo de asociaciones sin ánimo de lucro enfocadas a la atención, cuidado e integración de las personas vulnerables. Como con otras de las organizaciones sin ánimo de lucro, hicimos una donación de varios palets para las instalaciones de la Fundación.
- Fundación Centro de Solidaridad de Zaragoza (Proyecto hombre), su finalidad principal es la asistencia a las personas sujetas a la drogadicción, en cuyo también colaboramos con una donación de palets de pintura para las instalaciones del centro y actividades que se llevaran a cabo.
- Equicentro Terapias Ecuestres: Tienen como misión mejorar la calidad de vida de las personas a través de la equinoterapia, promoviendo el bienestar físico, emocional y social mediante la conexión terapéutica con los caballos. En este caso, hicimos una donación de pintura para que pudieran reformar y alistar sus instalaciones para dar clases en un buen entorno.
- Atades (Asociación Aragonesa Tutelar de Discapacidad Intelectual) tiene como misión la asistencia e integración de las personas con discapacidad intelectual a lo largo de su itinerario vital en los distintos ámbitos educativos y sociales. Hemos colaborado con ellos en carreras en el que los fondos recaudados iban a atención temprana.
- Fundación Adecco: Colaboramos con la fundación para que personas de colectivos vulnerables puedan optar a un puesto de trabajo y erradicar esa discriminación por su situación. Para ello, mujeres víctimas de violencia de género, personas con discapacidad, y otros grupos en riesgo de exclusión social.

C.5.2. Alineación de proyectos sociales con la estrategia

En TSB Zaragoza, el compromiso social se materializa mediante iniciativas que promueven un impacto positivo en la comunidad, alineándose estratégicamente con nuestra misión y valores de compromiso, respeto y humildad. Nuestras acciones se desarrollan en dos ámbitos principales:

- Voluntariado

El voluntariado en TSB Zaragoza no solo fortalece el compromiso de la empresa con la comunidad, sino que también fomenta una cultura corporativa de responsabilidad y solidaridad entre nuestros empleados. Participamos en iniciativas que abordan necesidades sociales locales y globales, tales como campañas de donación de palets a organizaciones como Believe in Art y ATADES, así como campañas de apoyo a refugiados en situaciones de emergencia, como la crisis en Ucrania. Además, involucramos a los empleados en actividades de voluntariado que se alinean con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), promoviendo así un entorno inclusivo y empático.

- Alumnos en prácticas y formación dual

En TSB Zaragoza, el programa de formación dual ofrece a los estudiantes la oportunidad de combinar su formación académica con experiencia práctica en un entorno laboral real. La mayoría de los alumnos que participan en este programa logran integrarse en la plantilla de la empresa una vez finalizadas sus prácticas, contribuyendo así a fortalecer el talento interno y a asegurar una transición fluida de los estudiantes al mundo laboral. Esta alineación entre formación y empleo subraya nuestro compromiso con el desarrollo de futuros profesionales, en consonancia con nuestra estrategia de impacto social y RSC.

C.5.3. Transparencia con el entorno

TSB Zaragoza adopta una política de transparencia activa con sus grupos de interés, fomentando una comunicación abierta y honesta sobre sus prácticas empresariales y su impacto en la sociedad. Este enfoque se basa en los principios de responsabilidad y ética, asegurando que la información proporcionada sea clara, accesible y relevante para todos sus públicos: empleados, proveedores, clientes, y la comunidad en general. Además, TSB Zaragoza promueve una cultura de diálogo bidireccional para mejorar continuamente sus procesos en función de las necesidades y expectativas del entorno.

Resultados

Gracias a esta política de transparencia, TSB Zaragoza ha ganado la confianza y fidelidad de sus clientes y colaboradores, aumentando su reputación como una empresa responsable y comprometida. Esta cercanía ha permitido a la empresa fortalecer sus relaciones comerciales y afianzar su posición en el mercado. Los informes anuales de sostenibilidad y las encuestas de satisfacción muestran una mejora continua en la percepción de los grupos de interés hacia la empresa y en el nivel de transparencia percibida.

Acciones

- Publicación de informes de sostenibilidad: TSB Zaragoza elabora y publica un informe anual de sostenibilidad, en el que se detallan sus avances en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), así como su desempeño ambiental, social y de gobernanza (ESG).
- Evaluaciones periódicas de satisfacción**: Realizamos encuestas anuales y otros mecanismos de retroalimentación para conocer la percepción de nuestros grupos de interés y adaptar nuestras prácticas a sus necesidades.
- Canales de comunicación activos: Disponemos de canales de comunicación digital y presencial donde los empleados, clientes y otros grupos de interés pueden expresar sus opiniones y recibir respuestas en un tiempo adecuado.

Buenas prácticas

- Transparencia en la Cadena de Suministro: Informamos abiertamente sobre los criterios de selección y evaluación de proveedores, y compartimos los compromisos y estándares de sostenibilidad exigidos, fomentando una relación ética y transparente con ellos.
- Colaboración en Proyectos Comunitarios: TSB Zaragoza apoya iniciativas locales y proyectos comunitarios y comunica de forma regular los resultados e impacto de estas colaboraciones.
- Participación en redes sociales (LinkedIn) y Certificaciones de Responsabilidad Social: La empresa participa en redes y foros de empresas saludables y responsables, como la Red Aragonesa de Empresas Saludables, promoviendo un entorno transparente en el que se intercambian experiencias y mejores prácticas en RSC.

C.5.4. Canales de comunicación

Los medios de participación y comunicación implementados en nuestra empresa incluyen reuniones del personal y del departamento de RSC. Además, se realizan encuestas para conocer las necesidades del personal en esta área, así como su nivel de satisfacción posterior. En las pantallas informativas se difunde información sobre la prevención de riesgos laborales, complementada con vídeos explicativos sobre ejercicios específicos. Asimismo, todas las noticias de relevancia cada mes se comparten en las pantallas de comunicación interna, así como en la intranet y en el apartado “noticias” de la página web. En la misma línea, establecemos reuniones con el grupo TSB para crear sinergias de proyectos y compartir las acciones que hacemos desde Zaragoza, así como propuestas para poner en común.

Un canal importante, que refleja nuestra esencia, son las conversaciones alrededor de la barbacoa. Este evento interno permite compartir iniciativas y actividades futuras, así como recibir retroalimentación sobre las ya realizadas. Es una excelente manera de identificar áreas de mejora y nuevas oportunidades.

En cuanto a eventos externos, organizamos reuniones en la bodega de TSB Zaragoza, donde generamos nuevas ideas y promovemos la cultura aragonesa a través de su gastronomía de alta calidad. Otro canal de comunicación sobre el que trabajamos, y utilizado a diario, son las reuniones PIM PAM (Panel de Indicadores Mensuales, Planes de Acciones de Mejora, etc.). En estas reuniones participan las personas involucradas en el mismo proceso, donde se analizan las desviaciones de los indicadores. También se comunican eventos sociales, se fomenta la integración del personal interno y se cultivan los valores corporativos.

C.5.5. Reconocimientos, premios y otros

La estrategia de TSB Zaragoza enfatiza el compromiso con la excelencia y la responsabilidad social, guiando a la empresa en el desarrollo de iniciativas de bienestar, sostenibilidad y calidad. Estos reconocimientos validan su enfoque de mejora continua, y refuerzan la cultura organizacional de TSB en cuanto a innovación y sostenibilidad.

Resultados

Gracias a estos esfuerzos, TSB Zaragoza ha sido reconocida como Empresa Saludable y ha obtenido el Sello RSA y el Sello RSA Plus, destacando su rol activo en la sostenibilidad social y medioambiental. Además, el sistema de gestión de calidad y eficiencia de la compañía se ha validado con el reconocimiento EFQM con una puntuación de 465 puntos, posicionándola en un nivel de alta competitividad y excelencia organizativa. A escala internacional, contamos con el Sello Bronze en Ecovadis, y la adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Acciones

- Implementación de programas de salud y bienestar, como la adhesión a la Red Aragonesa de Empresas Saludables (RAES), que promueven un entorno de trabajo seguro y saludable.
- Desarrollo de iniciativas de responsabilidad social y sostenibilidad alineadas con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).
- Gestión activa en la mejora de la calidad y la eficiencia mediante la metodología EFQM.

Buenas prácticas

- Fomento del bienestar físico y mental de los empleados, impulsando su satisfacción y productividad.
- Transparencia y ética en el desarrollo de actividades de sostenibilidad, promoviendo la confianza en los grupos de interés.

- Evaluación continua de los procesos y actividades para superar estándares de calidad, como lo demuestra el reconocimiento EFQM.

Criterio 6: Medioambiental

C.6.1. Impacto ambiental

Política ambiental

El futuro y la sostenibilidad de TSB se aseguran por diferenciarse en el mercado como un líder en calidad de servicio de transporte y por conseguirlo siendo respetuoso con el medio ambiente. Consecuentemente, se establece una política ambiental para determinar los compromisos, objetivos y estrategia ambiental del grupo.

La política se apoya sobre los siguientes compromisos:

- Cumplimiento de la legislación y normativa medioambiental aplicable y otros requisitos que la empresa suscriba.
- Mejora continua de la gestión medioambiental.
- Reducción del 20% en 3 años de las emisiones y residuos generados como consecuencia de la actividad que desarrollamos.

Y para alcanzarlo se establecen los siguientes ejes:

- Evaluación del desempeño: Cuantificación de las emisiones y residuos con indicadores y objetivos. Seguimiento regular y activo, e inclusión en el Cuadro de Mando.
- Contribución a los colaboradores, partners y proveedores para la reducción de la intensidad del impacto ambiental, así como la concienciación.

Coherentemente con la actividad del grupo, los ámbitos de actuación prioritarios son:

- Reducción de las emisiones de gases de combustión: en flota propia y ajena. El foco debe ser la eficiencia de las operaciones coherente con el negocio: optimizando rutas, reduciendo los viajes en vacío, maximizando el uso a lo largo de toda la ruta, adoptando nuevas prácticas y tecnología, y aprendiendo regularmente de los errores. Siempre asegurando la calidad del servicio al cliente.
- Impulso de la economía circular: Reducción de los residuos no valorizables tanto producidos por el grupo como externos. El foco debe ser en facilitar, y recomendar a clientes, variaciones progresivas manteniendo la coherencia del negocio y explorando las novedades del mercado. Reducción de la huella de nuestras instalaciones: tanto en consumo eléctrico como de agua.

Para asegurar su relevancia, se revisará esta política cada tres años en el marco del plan estratégico del grupo.

Durante 2023, TSB Zaragoza ha reducido significativamente su impacto ambiental a través de una serie de medidas diseñadas para disminuir el consumo de recursos naturales y reducir nuestra huella de carbono.

Resultados:

- Reducción del 15% en las emisiones de CO₂. (repassar este ratio por si acaso sale en algún otro punto con diferente ratio).
- Ahorro del 20% en el consumo energético mediante la implementación de energías renovables. (repassar este ratio por si acaso sale en algún otro punto con diferente ratio)

Acciones clave:

- Uso de energías renovables: Instalación de paneles solares en las instalaciones logísticas.
- Reciclaje: Hemos implementado un sistema de reciclaje en nuestras operaciones que nos permite reciclar el 40% de nuestros residuos generados.

Criterio 6: Medioambiental

C.6.2. Estrategia frente al cambio climático

La estrategia de TSB Zaragoza para enfrentar el cambio climático está centrada en la reducción de su huella de carbono, la eficiencia energética, y la incorporación de prácticas sostenibles en todos los niveles operativos. Como parte de nuestra política medioambiental, hemos establecido una serie de compromisos a largo plazo para minimizar el impacto de nuestras actividades en el entorno natural.

Medidas implementadas en 2023:

- Eficiencia energética: Se han optimizado los sistemas de iluminación y climatización de nuestras instalaciones mediante la incorporación de tecnologías de bajo consumo, lo que ha permitido reducir en un 20% el consumo de energía.
- Reducción de emisiones: Además de la instalación de paneles solares, hemos renovado parte de nuestra flota de transporte, sustituyendo vehículos convencionales por vehículos más eficientes, lo que ha reducido nuestras emisiones de CO₂ en un 7%.
- Compensación de emisiones: Hemos participado en proyectos de compensación de carbono, invirtiendo en la reforestación de áreas afectadas por la deforestación y colaborando con organizaciones ambientales para la conservación de bosques.

Objetivos para los próximos 5 años:

- Alcanzar la neutralidad en carbono para 2030, utilizando energías 100% renovables y minimizando el uso de combustibles fósiles.
- Aumentar la cantidad de residuos reciclados a un 60% mediante la mejora de los procesos de gestión de residuos.

C.6.3. Gestión ambiental

En TSB Zaragoza, la gestión ambiental se basa en la normativa ISO 14001, que garantiza que nuestras operaciones están alineadas con los más altos estándares en cuanto a sostenibilidad y protección del medio ambiente. Durante 2023, hemos mejorado nuestros procesos de monitoreo y control ambiental, estableciendo sistemas de evaluación continua que nos permiten identificar y mitigar riesgos ambientales.

Áreas clave de gestión:

- Optimización del uso de agua:
- Reducción de residuos peligrosos: Hemos establecido un sistema de control estricto para la gestión de residuos peligrosos, asegurando su correcta eliminación mediante proveedores certificados, con una reducción del 10% respecto al año anterior.
- Auditorías ambientales: Realizamos auditorías internas anuales para evaluar el cumplimiento de nuestras políticas medioambientales y asegurar la mejora continua.

C.6.4. Comunicación ambiental

La comunicación ambiental es fundamental en la estrategia de sostenibilidad de TSB Zaragoza. A través de canales internos y externos, nos aseguramos de informar de manera clara y transparente sobre nuestros esfuerzos para proteger el medio ambiente y mitigar el cambio climático. Nuestra política de comunicación ambiental incluye la divulgación de nuestros avances en sostenibilidad, así como la participación de nuestros empleados y clientes en iniciativas ambientales.

Acciones clave:

- Informe de sostenibilidad anual: Publicamos un informe detallado que incluye nuestros logros, retos y objetivos en materia de sostenibilidad, y lo ponemos a disposición de todos nuestros grupos de interés.
- Campañas internas de sensibilización: Implementamos campañas de concienciación sobre el uso eficiente de recursos entre nuestros empleados, promoviendo prácticas sostenibles en el lugar de trabajo.

- Participación en eventos ambientales: Participamos activamente en foros y eventos de sostenibilidad para compartir nuestras mejores prácticas y aprender de otras organizaciones.

Criterio 7: Resultados económicos

C.7.1. Resultados económicos generales

El enfoque económico de TSB Zaragoza está orientado hacia un crecimiento sostenible, asegurando que nuestros resultados financieros estén alineados con nuestros compromisos en responsabilidad social y sostenibilidad. Durante el año 2023, hemos mantenido un crecimiento económico constante mientras implementábamos importantes inversiones en sostenibilidad y tecnología, lo que ha mejorado nuestra competitividad y eficiencia operativa.

- Principales resultados financieros:

Incremento de ingresos: Un aumento del 20% en los ingresos gracias a la mejora en la eficiencia logística y el lanzamiento de nuevos servicios sostenibles.

Reducción de costos operativos: A través de la optimización de procesos y la digitalización, hemos logrado reducir nuestros costos operativos en un 7%, lo que ha mejorado nuestra rentabilidad.

Inversión en sostenibilidad: Durante 2023, destinamos el 3% de nuestros beneficios a proyectos de sostenibilidad, como la instalación de tecnologías energéticamente eficientes y el desarrollo de nuevas soluciones ecológicas para nuestros clientes.

C.7.2. Creación de valor compartido

En TSB Zaragoza, creemos en el concepto de creación de valor compartido, donde el éxito económico de nuestra empresa se traduce en beneficios tangibles para la sociedad. Nuestras actividades están diseñadas no solo para generar ganancias, sino también para promover el desarrollo social y económico de las comunidades en las que operamos.

- Acciones clave de valor compartido:

Generación de empleo local: Hemos incrementado el número de contrataciones en un 12%, priorizando la contratación de personas de la comunidad local, y hemos fomentado la empleabilidad de jóvenes a través de programas de formación dual.

Apoyo a emprendedores locales: A través de alianzas con instituciones locales, apoyamos a emprendedores ofreciendo capacitación en logística y ayudándolos a acceder a nuevas oportunidades de mercado.

Desarrollo comunitario: Parte de nuestros beneficios se reinvierten en proyectos de desarrollo comunitario que buscan mejorar las infraestructuras y los servicios

básicos en áreas vulnerables, como, por ejemplo, el apoyo que ofrece la ONG, Estrella de la Mañana, en la India.

Criterio 8: Innovación y digitalización

C.8.1. Innovación y desarrollo tecnológico

La innovación es una parte integral de la estrategia de TSB Zaragoza. Nos esforzamos por estar a la vanguardia de la tecnología y aplicar soluciones innovadoras que mejoren nuestra eficiencia y servicio al cliente. En 2023, hemos implementado varias iniciativas para mejorar la automatización de procesos y fomentar la digitalización de nuestras operaciones.

Principales innovaciones:

- Automatización de almacenes: Implementamos sistemas de almacenamiento y recuperación automatizados que han aumentado nuestra eficiencia en un 30% y han reducido el tiempo de procesamiento de pedidos.
- Inteligencia artificial en logística: Utilizamos algoritmos de inteligencia artificial para optimizar rutas de entrega, lo que ha permitido una reducción del 4% en los costos de transporte.
- Realidad aumentada para formación: Introdujimos la tecnología de realidad aumentada para capacitar a nuestros empleados en el uso de equipos complejos y en la gestión de almacenes, mejorando la curva de aprendizaje y reduciendo los errores operativos en un 15%.

C.8.2. Transformación digital

La transformación digital de TSB Zaragoza se ha acelerado durante el año 2023, permitiéndonos mejorar nuestra competitividad en un entorno cada vez más dinámico. La adopción de tecnologías digitales nos ha permitido ser más ágiles, mejorar la experiencia del cliente y optimizar nuestras operaciones internas.

Acciones clave en la transformación digital:

- Digitalización de la cadena de suministro: Hemos digitalizado el 90% de nuestra cadena de suministro, lo que nos permite gestionar mejor los flujos de productos y la trazabilidad en tiempo real.
- Implementación de sistemas en la nube: Migramos nuestros sistemas de gestión empresarial a la nube, mejorando la accesibilidad y seguridad de la información, así como facilitando la colaboración entre diferentes departamentos.
- Atención al cliente digital: Ofrecemos a nuestros clientes la posibilidad de gestionar sus pedidos y consultas a través de plataformas digitales, mejorando su experiencia y reduciendo los tiempos de respuesta en un 8%.

Criterio 9: Cumplimiento y buenas prácticas

C.9.1. Cumplimiento legal y normativo

El cumplimiento legal es un pilar esencial en la gestión de TSB Zaragoza. Cumplimos con todas las normativas locales, nacionales e internacionales aplicables a nuestro sector, garantizando que nuestras operaciones no solo sean legales, sino también éticas y transparentes. Durante 2023, hemos reforzado nuestras políticas de cumplimiento mediante la implementación de nuevos mecanismos de control y auditoría interna.

En TSB Zaragoza, hemos adoptado una política de cumplimiento legal y normativo que asegura que todas nuestras actividades estén alineadas con los estándares locales, nacionales e internacionales. A través de auditorías internas y capacitaciones continuas para nuestros empleados, mantenemos un enfoque proactivo en el cumplimiento de normativas y regulaciones, con especial atención a las leyes medioambientales y laborales.

- Medidas adoptadas:

Formación en cumplimiento: Todos los empleados de TSB Zaragoza reciben formación anual en temas de cumplimiento legal y normativo, incluyendo regulaciones medioambientales, derechos laborales y normas éticas. Esto garantiza que nuestro personal esté siempre actualizado y alineado con las exigencias legales.

Auditorías externas: Contratamos auditorías externas para revisar nuestros procesos y asegurar que cumplimos con todas las normativas vigentes. Durante el año 2024, se han realizado auditorías en las áreas de seguridad laboral, gestión medioambiental y cumplimiento ético.

Políticas de anti-corrupción: Implementamos estrictas políticas de anti-corrupción y anti-soborno que son supervisadas a través de canales de denuncia interna, donde los empleados pueden informar de manera anónima cualquier irregularidad. Estas políticas son revisadas regularmente y reforzadas con códigos de conducta.

Resultados:

- Cero incumplimientos: Durante el año 2023, no se ha reportado ningún incumplimiento normativo en ninguna de nuestras áreas de operación.
- Reconocimiento: Hemos sido reconocidos por organismos de certificación nacionales por nuestras prácticas responsables en términos de cumplimiento legal y normativo.

Conclusiones y reflexiones futuros

La presente **Memoria de Responsabilidad Social Corporativa 2023** demuestra el fuerte compromiso de TSB Zaragoza con la sostenibilidad, el bienestar social y

la transparencia corporativa. A lo largo de este año, hemos avanzado significativamente en todas las áreas de la RSC, con resultados notables en la reducción de nuestro impacto medioambiental, la mejora de las condiciones laborales y la innovación tecnológica en nuestros procesos.

- Reflexiones para el futuro:

Neutralidad en carbono: Nuestro objetivo para los próximos años es alcanzar la neutralidad en carbono para 2030, integrando aún más energías renovables y reduciendo el consumo de recursos en todas nuestras operaciones.

Crecimiento sostenible: Continuaremos invirtiendo en tecnología y digitalización, lo que no solo mejorará la eficiencia operativa, sino que también contribuirá a reducir el impacto ambiental de nuestras operaciones.

Bienestar del empleado: Seguiremos promoviendo el bienestar de nuestros empleados mediante programas de salud y seguridad, políticas de igualdad de oportunidades, y medidas de conciliación laboral que fomenten un ambiente de trabajo inclusivo y equitativo.

- Retos identificados:

Innovación constante: La rápida evolución tecnológica y las crecientes demandas del mercado requieren que TSB Zaragoza se mantenga a la vanguardia en términos de innovación, no solo en sus productos, sino también en sus modelos de negocio.

Alineación con los ODS: Seguiremos trabajando para alinear nuestras acciones con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), asegurando que cada iniciativa de RSC que implementemos contribuya de manera efectiva a los retos globales.

- Objetivos a largo plazo:

Incrementar el reciclaje: Queremos aumentar el porcentaje de reciclaje de nuestros residuos al 60% para 2026.

Ampliar la formación continua: Nos hemos propuesto incrementar los programas de capacitación y desarrollo profesional para nuestros empleados, con un enfoque en habilidades digitales y sostenibilidad.

Mayor integración de la comunidad: Promoveremos más iniciativas de participación comunitaria, donde nuestros empleados puedan colaborar activamente en proyectos sociales y ambientales.

- Agradecimientos

Queremos agradecer a todos los empleados, clientes, proveedores, y grupos de interés que han colaborado para hacer posible los logros alcanzados en 2023. El éxito de TSB Zaragoza en su camino hacia un modelo de negocio más sostenible

y responsable no hubiera sido posible sin el compromiso y la dedicación de todas las personas involucradas.

Anexos comunicación interna y acciones sociales

- Voluntariado en el rastrillo solidario de Atades



- Formación Salud Mental con ASAPME



- Open Family Day en las instalaciones



CRECER HACIENDO CRECER EFICACIA VS EFICIENCIA	
Personas que intervienen:	
JESÚS JIMÉNEZ	10:00 - 10:30h
PEDRO PARDO	10:33-10:43h
FRAN GARCÍA	10:46-10:56h
MARÍA JOSÉ MARTÍNEZ	10:59-11:09h
DANIEL RIDAO	11:12-11:22h
CARLOS SANCHO	11:25-11:35h

- Voluntariado Banco de alimentos



- Inauguración barbacoa- evento interno



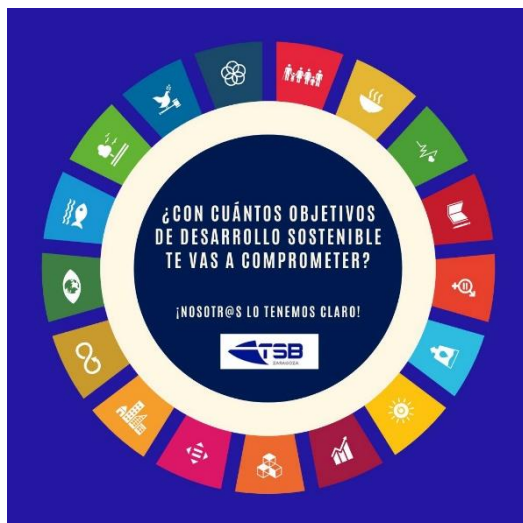
- Equipo RSC



- Recogida de material escolar por África



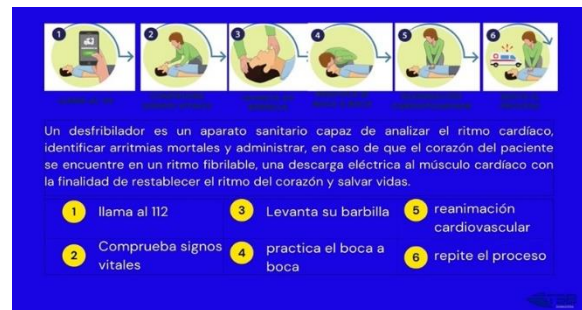
- Formación de las ODS en TSB Zaragoza



- Torneo pádel en Adecco



- Formación uso del desfibrilador



- Formación Igualdad

