

BANCO DE INNOVACIÓN EN LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

TÍTULO

Responsabilidad Social Corporativa en DonostiaBus

INFORMACIÓN INICIAL:

PROBLEMA:

Carencia de instrumentos para contribuir a la mejora social, laboral y ambiental del entorno en el que DonostiaBus desarrolla su actividad.

SOLUCIÓN GLOBAL:

Contribuir voluntariamente a la mejora social laboral y ambiental del entorno geográfico en que la empresa desarrolla su actividad.

TERRITORIO:

San Sebastián.

PÚBLICO DESTINATARIO:

Empleados de DonostiaBus (499 personas).

ENTIDAD QUE LA HA LLEVADO A CABO:

DonostiaBus, empresa pública de transportes de la ciudad de Donostia-San Sebastián.

DESCRIPCIÓN DE LA POLÍTICA O PROGRAMA:

DonostiaBus estableció para los años 2007 a 2011 un plan estratégico a partir del cual se determinaron una serie de objetivos, que podemos agrupar en tres líneas:

1. Actuaciones vinculadas a la potenciación del transporte público y su eficacia.
2. Actuaciones vinculadas a la mejora de servicio al ciudadano con el objetivo que el uso del transporte público sea más atractivo frente al uso del vehículo particular.
3. Actuaciones vinculadas a la mejora de la gestión interna de la organización, con el fin de utilizar de la manera más eficaz los recursos disponibles y aumentar el grado de implicación, compromiso y satisfacción de la plantilla en el ámbito de la organización.

En relación con este último aspecto, se establecieron como principales objetivos por parte de DonostiaBus

implementar criterios de igualdad y transparencia en relación con el personal y la organización, fomentar la innovación y llevar a cabo acciones de comunicación y Benchmarking.

El establecimiento de estas líneas estratégicas vinculadas a determinados objetivos dio lugar, con el paso del tiempo, a la implantación de una política de responsabilidad social corporativa en la organización con entidad propia, que se materializa en una serie de acciones concretas vinculadas a clientes, empleados de la organización y medio ambiente.

En relación con el personal la política se ha centrado en fomentar la motivación y el buen ambiente del equipo, la formación, la salud laboral, la comunicación interna y la transparencia. En última instancia se ha perseguido cumplir los criterios más exigentes en materia de igualdad de oportunidades y beneficios sociales.

Dentro de las actuaciones vinculadas al fomento de la motivación y el buen ambiente en el seno de la organización se encuentra la habilitación de nuevos espacios en las cocheras de la organización. Estos están dedicados al descanso del personal, así como a su esparcimiento y recreación, habiéndose instalado una pequeña biblioteca, una sala de lectura y un pequeño gimnasio.

En relación con la formación, hay que destacar que durante el año 2010 se ofrecieron 5.637 horas en formación, equivalentes a 12, 64 horas por persona que ha participado en los cursos. Entre los 33 cursos de formación ofertados estuvieron los de conducción económica y segura, conducción ecológica, relaciones humanas en el puesto de conductor, formación inicial a conductores, formación a inspectores jefe en competencias directivas, sistemas neumáticos MAN, electricidad en autobuses urbanos, autobús híbrido, euskera y ofimática.

Las acciones formativas se han llevado a cabo en desarrollo las siguientes líneas formativas:

- Formación a personal de nueva incorporación, habiendo supuesto los dos cursos de formación inicial pertenecientes a esta línea un total de 455 horas durante el año 2010.
- Formación para la mejora de la conducción, promoviendo que los conductores de la organización lleven a cabo una conducción más económica, ecológica y segura.
- Formación en mecánica y desarrollo de los nuevos autobuses, promoviendo que los empleados adquieran conocimientos en relación con los nuevos vehículos, que mejoran el servicio prestado y son más respetuosos con el medio ambiente.

- Cursos de idiomas, formando a la plantilla que voluntariamente quiere mejorar su euskera y fomentando su uso a partir del “plan del euskera”.
- Formación en la interacción y la fidelización, trabajando temas relacionados con la comunicación entre personas, el trabajo en equipo, la comunicación y el clima laboral.

Las actividades de formación se han evaluado a través de encuestas realizadas al personal que ha participado en las mismas, habiendo sido la nota media obtenida por las mismas de 7, 6.

Persiguiendo el fomento de la salud laboral la organización, que cuenta con un servicio de salud interno compuesto por un médico y un ATS encargados de realizar reconocimientos de forma periódica a la plantilla y ha establecido un procedimiento de actuación en relación con situaciones de acoso moral y sexual. También se ha reactivado la actividad desarrollada por el Comité de Salud Laboral, habiéndose mantenido reuniones por parte de sus miembros con los empleados en relación con asuntos tan variados como la valoración de reconocimientos médicos, el establecimiento del curso de relaciones humanas, el absentismo laboral, la implantación de la ley antitabaco, la existencia de baches, badenes y aceras portátiles en las vías urbanas de la ciudad, el vestuario de los empleados o la limpieza en las instalaciones.

Los miembros del Comité han mantenido además reuniones con el personal técnico del Ayuntamiento en relación con el señalamiento y establecimiento paradas y viales cuestión que, en el caso de la organización que ha desarrollado la experiencia, incide de forma clara en la salud y el bienestar tanto de empleados como de usuarios del servicio.

En relación con la actividad desarrollada en materia de fomento de salud laboral, es destacable la importante disminución absentismo laboral experimentado por la organización, que de 2007 a 2010 se ha reducido de un 12% a poco más de un 7%.

En relación con la mejora de la comunicación interna, se ha fomentado el incremento en la fluidez de la misma, tanto entre la plantilla y el personal directivo como entre el propio personal. Con este fin, DonostiaBus ha implementado un plan de comunicación interna que ha contado entre sus principales acciones con las de:

- Realizar desayunos de empresa a los que asisten empleados y directivos (habiendo asistido 97 trabajadores durante el año 2010).
- Establecer el “Buzón del empleado” como mecanismo de comunicación entre empleados y organización, habiéndose realizado el 65% de las sugerencias llevadas a cabo durante el año 2010

mediante esta vía.

- Establecer el espacio de la página electrónica de la organización denominado “zona empleados” para ofrecer información al personal sobre nombramientos o noticias de interés. Durante el año 2010 el espacio fue visitado por un promedio de 281 personas al día.
- Negociar con los proveedores de la organización para conseguir políticas de descuentos a la plantilla.
- Realizar encuestas periódicas para conocer el grado de satisfacción de los empleados.

En materia de igualdad de oportunidades y beneficios sociales se ha optado, en primera instancia, por no diferenciar el personal eventual del personal fijo. De esta manera, los primeros pueden beneficiarse de aquellos beneficios sociales establecidos originariamente para los segundos en el convenio. Los principales beneficios sociales establecidos en este instrumento regulador son:

- El establecimiento de cláusulas de productividad.
- El establecimiento de días de libre disposición para asuntos personales.
- La toma en cuenta de amplias consideraciones para la concesión de permisos retribuidos.
- El establecimiento de alternativas para la conciliación de la vida laboral y familiar.
- La implantación de ayudas a la formación.
- El establecimiento de un servicio de fisioterapia para trabajadores con problemas de espalda (cervical y lumbar) que durante el año 2010 dio cobertura a 11 trabajadores.
- El establecimiento de incentivos para la jubilación anticipada.
- Mejoras en relación con los permisos legalmente establecidos para casos de paternidad, maternidad y lactancia.
- Mayor flexibilización en relación con cambios de turnos y vacaciones.

Fuera del ámbito de los empleados de la organización, podemos destacar como principales acciones llevadas a cabo por DonostiaBus en desarrollo de su política de responsabilidad social en relación con sus clientes:

- Haber implementado en la totalidad de autobuses plataforma baja para favorecer la accesibilidad de discapacitados.
- Mantener información actualizada y legible en todas las paradas en relación con la misma, con el servicio ofertado y con otras cuestiones como la relación de salidas o las tarifas. La información está además disponible en la página electrónica de la organización y a través de SMS.

- Haber establecido un compromiso de puntualidad que ha dado lugar a que su índice sea superior al 90%.
- El establecimiento de una política de atención al cliente que garantiza la contestación de todas las quejas y sugerencias escritas sean contestadas en un plazo máximo de 20 días laborables.
- La realización diaria de labores de limpieza en el interior de autobuses conforme al protocolo de limpieza establecido al efecto.
- El establecimiento de un plan de prevención de accidentes e incidentes en el que se hace referencia a los indicadores necesarios para garantizar un nivel de siniestralidad adecuado.
- La compra y adaptación de todos los autobuses al compromiso de la organización con el medio ambiente.

Por su parte, en relación con el compromiso con el medio ambiente, el entorno urbano y el desarrollo sostenible podemos destacar dentro de las acciones llevadas a cabo por DonostiaBus:

- La adhesión a la iniciativa CIVITAS ARCHÍMEDES, lanzada por la Comisión Europea en el año 2000 llevando a cabo en sus vehículos la utilización de Biodiesel procedente de aceites reciclados para sustituir el uso de gasoil (combustible fósil) y reducir las emisiones de gases contaminantes.
- La incorporación al proyecto AENEAS, en el marco del programa “Energía Inteligente para Europa”, que supone fundamentalmente la adhesión a una red de intercambio entre ciudades europeas de buenas prácticas relacionadas con la movilidad energéticamente eficiente en sociedades que envejecen y la adopción de medidas concretas en las áreas de gestión de la movilidad, formación, concienciación y comunicación para fomentar el uso de transporte urbano energéticamente eficiente entre las personas mayores.
- La puesta en marcha de una campaña de educación vial escolar, con el objeto de concienciar a los niños y niñas de que si hacen un uso excesivo del vehículo particular, este hábito no beneficia a la ciudad como espacio de relación y convivencia de las personas. En ella han participado 1.157 niños durante 2010.
- La puesta en marcha de una campaña de reciclado de aceite, que ha supuesto la recogida de más de 1.000 litros en 2010.
- La utilización de un nuevo prototipo de autobuses híbridos que suponen una rebaja en las emisiones al medio ambiente de entre el 20% y el 30% en relación con los autobuses convencionales de prestaciones similares.

- El establecimiento de paneles fotovoltaicos de 30KW de potencia en la azotea de las instalaciones de la organización, volcándose la energía producida a la red general.

La organización hace públicos con una periodicidad anual las actividades llevadas a cabo y los resultados obtenidos en relación a las mismas a través de una memoria de responsabilidad social.

IMPACTO:

- La evaluación llevada a cabo en relación a las diversas actividades de formación desarrolladas a partir de la política de responsabilidad social corporativa de DonostiaBus, habiendo obtenido estas un valoración del 7,6 sobre 10.
- La disminución del absentismo laboral de un 12% a poco más de un 7% de 2007 a 2010 y su coincidencia en el tiempo con la implantación y el desarrollo de actividades de fomento de la salud laboral en el marco de la política de responsabilidad social desarrollada por la organización.

CALENDARIO DE IMPLANTACIÓN Y REFERENCIA TEMPORAL:

2010 - continúa en funcionamiento. Algunas de las acciones que pasarían a formar parte de la política de responsabilidad social corporativa venían desarrollándose previamente en el marco del plan estratégico de DonostiaBus 2007 - 2011.

DOCUMENTACIÓN DE CONSULTA Y APOYO:

Memoria de Responsabilidad Social Corporativa de Donostiabus:

<http://www.dbus.es/es/empresa/memoria-de-responsabilidad>

Noticias sobre el premio obtenido:

http://capitalhumano.wke.es/noticias_base/entrega-de-premios-capital-humano

<http://joseantoniocarazo.blogspot.com/2011/05/la-revista-capital-humano-premia-las.html>

<http://www.noticiasdegipuzkoa.com/2011/05/27/vecinos/donostia/un-premio-reconoce-la-responsabilidad-social-de-donostiabus>

<http://negociosostenible.wordpress.com/2011/05/27/un-premio-reconoce-la-responsabilidad-social-de-donostiabus/>