

INNOVARSE

[AS MOVIL]

**Memoria de Sostenibilidad
InnovaRSE 2011**

[Septiembre 2011]

Esta Memoria de Sostenibilidad 2011 de la empresa **AS MOVIL empresa** ha sido elaborada -siguiendo la metodología InnovaRSE por **Laura Molinero Ugalde**, de **QI OIZA & ASOCIADOS**, que avala los datos que en ella se recogen, según la información aportada por la empresa.

Se ha elaborado gracias a la convocatoria de Ayudas del Departamento de Innovación, Empresa y Empleo del Gobierno de Navarra.

La Fundación Centro de Recursos Ambientales de Navarra certifica que esta Memoria se ha realizado utilizando la **Metodología InnovaRSE** y verifica que se han seguido los principios y criterios definidos por Global Reporting Initiative (**GRI G3 C**).



| | C | C+ | B | B+ | A | A+ |
|--|---|------------------------------------|---|------------------------------------|---|------------------------------------|
| Autodeclarado | ☑ | Verificación externa de la memoria | | Verificación externa de la memoria | | Verificación externa de la memoria |
| Comprobación externa (terceras personas) | ☑ | | | | | |
| Comprobación GRI | | | | | | |

Para cualquier información, duda o sugerencia relacionada con el contenido esta Memoria puede ponerse en contacto con nosotros en:

AS MOVIL
Avenida Aróstegui 30 31009 Pamplona
www.asmovil.com
info@asmovil.com
948 286276



ÍNDICE

| | |
|---|----|
| UN RETO DE FUTURO _____ | 4 |
| EL ALCANCE ESTA MEMORIA _____ | 6 |
| ¿QUIÉNES SOMOS? _____ | 8 |
| NUESTRA MISIÓN Y VISIÓN _____ | 11 |
| COMPROMETIDOS CON LAS PERSONAS _____ | 12 |
| LAS TRES DIMENSIONES DE LA SOSTENIBILIDAD _____ | 13 |
| DIMENSIÓN ECONÓMICA: UNA SÍNTESIS _____ | 14 |
| DIMENSIÓN ECONÓMICA: LA SITUACIÓN DE PARTIDA _____ | 15 |
| DIMENSIÓN ECONÓMICA: ALGUNOS INDICADORES _____ | 16 |
| DIMENSIÓN AMBIENTAL: UNA SÍNTESIS _____ | 17 |
| DIMENSIÓN AMBIENTAL: LA SITUACIÓN DE PARTIDA _____ | 18 |
| DIMENSIÓN AMBIENTAL: ALGUNOS INDICADORES _____ | 19 |
| DIMENSIÓN SOCIAL: UNA SÍNTESIS _____ | 20 |
| DIMENSIÓN SOCIAL: LA SITUACIÓN DE PARTIDA _____ | 21 |
| DIMENSIÓN SOCIAL: ALGUNOS INDICADORES _____ | 22 |
| PERSIGUIENDO UN EQUILIBRIO ENTRE LAS TRES DIMENSIONES DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL _____ | 23 |
| LO QUE HACEMOS BIEN _____ | 25 |
| EL PLAN DE ACTUACIÓN _____ | 27 |
| AVANZANDO EN NUESTRO COMPROMISO _____ | 29 |
| LA APUESTA POR UNA MEJOR COMUNICACIÓN _____ | 31 |



UN RETO DE FUTURO

Es un gran privilegio -y, al mismo tiempo, una gran responsabilidad- presentar esta primera **Memoria de Sostenibilidad** de nuestra empresa, resultado de un proceso de reflexión y compromiso que **AS MOVIL** inició en **2009** con el fin de **implantar progresivamente criterios de responsabilidad social** en su estrategia, su planificación y su gestión.

De este modo deseamos incorporarnos a un movimiento de carácter global en el que participan activamente miles de organizaciones públicas y privadas y millones de personas, persiguiendo **avanzar juntos en el camino de la sostenibilidad**. Entendemos que la responsabilidad social empresarial debe contemplar criterios de sostenibilidad en su triple dimensión económica, ambiental y social y para lograrlo hemos iniciado un proceso a largo plazo que deberá conducirnos progresivamente hacia la meta deseada.

No estamos realizando solos este camino, sino que lo hacemos -junto con un buen número de empresas navarras- gracias al apoyo del **Departamento de Innovación, Empresa y Empleo del Gobierno de Navarra y de la Fundación Centro de Recursos Ambientales de Navarra (CRANA)**.

El camino va a ser largo y complejo. La RSE exige nuevas formas de hacer y la adopción de claros principios éticos y un comportamiento responsable, así como una mayor vinculación de la empresa con la comunidad en la que desarrolla sus actividades. **La transparencia es un componente esencial de esta nueva visión de nuestra empresa** y es por ello que ponemos aquí -a disposición de nuestros trabajadores, clientes, proveedores y el conjunto de la sociedad del que formamos parte- información relevante sobre nuestra actividad y sobre nuestros planes de futuro.

En el marco de este proceso hemos podido identificar algunas de las **buenas prácticas** ya existentes en la empresa, en particular

Dimensión económica: Definición de un Plan Estratégico y de Inversiones, en el que se apuesta claramente por asegurar el cumplimiento de las obligaciones legales y tributarias, definición clara de la política de retribuciones salariales y compromiso por la negociación y flexibilización de los pagos.

Dimensión Medioambiental: Amplio conocimiento de los principales aspectos ambientales que genera nuestra actividad, abalado por un Diagnóstico Ambiental y energético. Identificación y cumplimiento de la legislación ambiental aplicable a nuestra actividad y contamos con un Sistema de Gestión Ambiental definido y documentado.

Dimensión Social: Destaca nuestro Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos laborales completo, implantado y analizado, que garantiza **que garantiza una evaluación de riesgos actualizada y personalizada**. Se dispone así mismo de diversas ventajas y descuentos para varios grupos de interés relacionados con la empresa.

Además, hemos detectado también **algunas áreas y ámbitos de trabajo en los que estamos decididos a mejorar** antes de diciembre 2012, en concreto

Dimensión económica:

Incluir criterios de RSE en el plan estratégico y en el plan de inversiones, así como realizar un Código de Buen Gobierno que garantice la transparencia a los principales grupos de interés.

Dimensión Ambiental:

Identificar los principales aspectos ambientales relacionados con nuestra actividad y realizar la definición y seguimiento de indicadores ambientales que permitan mejorar el desempeño, para lo cual se mantendrá un equipo humano formado constantemente.

Dimensión Social: Elaborar un código de buenas prácticas profesionales o Carta de Servicios, así como mejorar la gestión y análisis de las comunicaciones con nuestra clientela.

Asumimos nuestro **decidido compromiso con este proceso**, del que estamos dispuestos a informar periódicamente a trabajadores, clientes, proveedores y otros grupos y colectivos interesados en las actividades de esta empresa y en su repercusión económica, ambiental y social. Además, serán bienvenidas todas las sugerencias, propuestas e ideas que en este sentido puedan ayudarnos a alcanzar la meta deseada.

Esta Memoria de Sostenibilidad es **una herramienta de comunicación de la RSE de nuestra empresa**. La difundiremos a todos nuestros grupos de interés como resultado de nuestro trabajo y compromiso por la sostenibilidad en nuestro negocio.

*Agustín Juárez
Gerente
Septiembre 2011*



EL ALCANCE ESTA MEMORIA

Esta Memoria de Sostenibilidad supone un tercer paso de **AS MOVIL** en el marco de la Metodología InnovaRSE, un proceso de reflexión y mejora continua que ayuda a incorporar aspectos de RSE tanto en la estrategia a medio y largo plazo como en la operativa diaria a corto plazo.

En coherencia con esta metodología, antes de esta Memoria hemos realizado un **Diagnóstico** de la situación de la empresa en materia de Responsabilidad Social Empresarial y hemos elaborado un **Plan de Actuación**, que ahora estamos implementando. La información que aquí ofrecemos está recogida con mayor detalle y exhaustividad en ambos documentos, que han sido **elaborados por consultores homologados en la metodología InnovaRSE** por el CRANA y el Departamento de Innovación, Empresa y Empleo del Gobierno de Navarra.

La información recogida en esta Memoria corresponde a los ejercicios **2009 Y 2010** y será actualizada en **2013** puesto que este documento tiene un carácter **bianual**.

El enfoque que se adopta en esta Memoria es **coherente con los principios definidos por la Global Reporting Initiative (GRI)** sobre transparencia en las Memorias de Sostenibilidad, tanto en lo relativo a la determinación de los temas sobre los que informar -materialidad, participación de los grupos de interés, contexto de sostenibilidad y exhaustividad- como a la calidad y presentación adecuada de la información -equilibrio, comparabilidad, precisión, periodicidad, claridad y fiabilidad-:

- **Materialidad:** la información contenida en la memoria cubre aquellos aspectos e Indicadores que reflejen los impactos significativos, sociales, ambientales y económicos de la organización o aquéllos que podrían ejercer una influencia sustancial en las evaluaciones y decisiones de los grupos de interés.
- **Participación de los grupos de interés:** Identificación de los grupos de interés y descripción de cómo se da respuesta a sus expectativas e intereses razonables.
- **Contexto de sostenibilidad:** presentación de datos del desempeño dentro del contexto más amplio de la sostenibilidad.
- **Exhaustividad:** la memoria refleja suficientemente los impactos sociales, económicos y ambientales significativos y permite que los grupos de interés puedan evaluar el desempeño de la organización durante el periodo que cubre la memoria.
- **Equilibrio:** la memoria refleja los aspectos positivos y negativos del desempeño de la organización para permitir una valoración razonable del desempeño general.
- **Comparabilidad:** la información divulgada se presenta de forma que los grupos de interés puedan analizar los cambios experimentados por la organización con el paso del tiempo, así como con respecto a otras organizaciones.
- **Precisión:** la información de la memoria es precisa y lo suficientemente detallada para que los grupos de interés puedan valorar el desempeño de la organización.
- **Periodicidad:** la información se presenta a tiempo y siguiendo un calendario periódico que se explicita.
- **Claridad:** la información se expone de una manera comprensible y accesible para los grupos de interés que vayan a hacer uso de la memoria.

- **Fiabilidad:** la información y los procedimientos seguidos en la preparación de la memoria se han recopilado, registrado, compilado, analizado y se presentan de forma que puedan ser sujetos a examen y que establezcan la calidad y la materialidad de la información.

En la tabla se detalla el lugar de esta Memoria donde se recogen los contenidos exigidos en el enfoque GRI:

| Contenidos GRI | Contenidos Memoria de Sostenibilidad InnovaRSE | Números de página |
|--|--|-------------------|
| 1 Estrategia y análisis (1.1 - 1.2) | Un reto de futuro | 4 |
| | Dimensión económica, ambiental y social: la situación de partida | 14, 17, 20 |
| 2 Perfil de la organización (2.1 - 2.10) | ¿Quiénes somos? | 8 |
| | Colaborar es importante | 10 |
| 3 Parámetros de la memoria (3.1 -3.8 y 3.10 - 3.12) | El alcance de esta memoria | 6 |
| 4 Gobierno, compromisos y participación (4.1-4.4 y 4.14 -4.15) | ¿Quiénes somos? | 8 |
| | Nuestra misión y visión | 11 |
| | Comprometidos con las personas | 12 |
| 5 Enfoque de la gestión e indicadores por dimensiones | Dimensión económica, ambiental y social: una síntesis, la situación de partida e indicadores | 13-22 |
| | Lo que hacemos bien | 24 |
| | El plan de actuación | 27 |
| | Avanzando en nuestro compromiso | 29 |



¿QUIÉNES SOMOS?

AS MÓVIL está situada en la Avenida Aróstegui 30 Pamplona, Navarra con NIF A-31404221 y CNAE 4511 para venta y 4520 para postventa

Nuestra plantilla la componemos 37 personas, ocupando la Gerencia Agustín Juárez . A su vez disponemos de un Departamento prevención y Medio Ambiente liderado por Virginia Ariz.

AS MÓVIL es un concesionario de vehículos de la marcas OPEL y CHEVROLET. La venta de Chevrolet está en el Parque Empresarial La Muga de Orkoien y en las instalaciones de Avenida Aróstegui se lleva a cabo la venta de OPEL y postventa de OPEL y CHEVROLET. La postventa incluye reparación y mantenimiento, tanto de turismos como de vehículos comerciales.

As Móvil dispone de una filial en Fontellas (Navarra) para la venta de vehículos de las marcas OPEL y CHEVROLET.

AS MÓVIL pertenece al grupo MUNDOMOVIL, contando dicho grupo con una empresa a la que se subcontratan las operaciones de chapa y pintura necesarias.

Las instalaciones de AS MÓVIL, en la avenida Aróstegui, cuentan con áreas bien diferentes desde el punto de vista de las actividades que albergan, siendo las principales las siguientes:

- exposición para venta de vehículos y oficinas
- zona de almacenamiento de residuos peligrosos y de neumáticos usados
- taller mecánico
- almacén de recambios y productos químicos
- lavado en túnel de vehículos

Las instalaciones de AS MÓVIL en Fontellas y Orkoien disponen de :

- exposición para venta de vehículos y oficinas

La gestión de los aspectos administrativos se lleva a cabo a nivel de Grupo, desde la sede central, Grupo MUNDOMOVIL que está localizada en el Parque empresarial la Muga de Orkoien.

El equipo de trabajo de RSE es un equipo multidisciplinar compuesto, por las siguientes personas,

- Agustín Juárez, Gerencia.
- Virginia Ariz, Responsable de MA y PRL.
- Dionisio Aramendía, Director Postventa
- Mikel Martínez, Director Ventas

La clientela de As Móvil es básicamente particulares y empresas de la Comunidad Foral de Navarra pudiéndose dar algún caso en que también procedan de provincias limítrofes como País Vasco, La Rioja y Aragón. Particulares y empresas

As Móvil es una Sociedad Anónima, que está incluida dentro de un grupo de empresas todas del sector de automoción que es el GRUPO MUNDOMÓVIL.

A continuación se indican **algunos datos de la empresa:**

- Ventas netas
16.518.298 €
- Capitalización total, desglosada en
Deuda: 1.211.536 €
Patrimonio: 4.346.609 €
- Pasos de taller
1.2543 en total

Cambios significativos

En los últimos tres años se han producido algunos cambios en As Móvil como son la gestión administrativa que ha pasado de llevarse en AS Móvil a que se haga desde la sede central del GRUPO MUNDOMÓVIL. Hasta el año 2010 se disponía de un jefe de ventas y un gerente para Opel y Chevrolet, y en el 2010 estas dos figuras se fusionaron en una sola, Gerente.

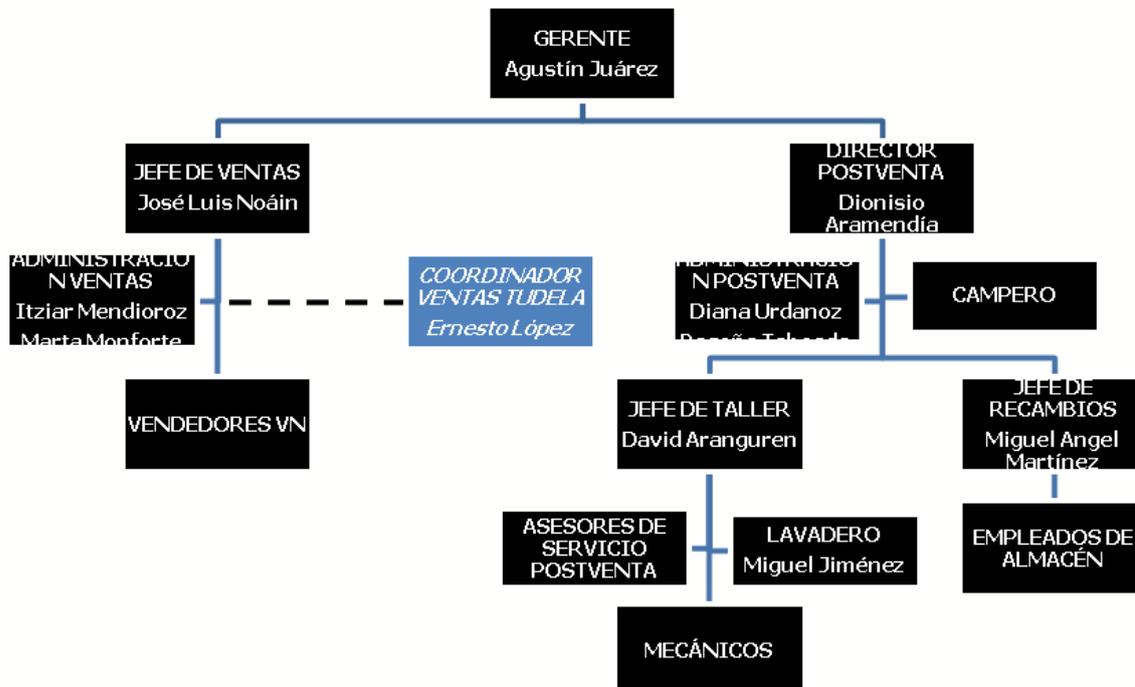
Premios y distinciones

2009 Reparador del año postventa y estándares

2010 Concesionario del año, ventas y estándares

2010 Reparador del año postventa y estándares

Organigrama y mecanismos comunicación en As Móvil.



En As Móvil aseguramos que la información se comunique tanto desde el comité de socios hasta los trabajadores y viceversa mediante diferentes reuniones que exponemos a continuación.

El máximo órgano de Gobierno de AS Móvil es el comité de socios que se reúne una vez al mes. En estas reuniones los socios accionistas analizan los resultados de la empresa así como inversiones futuras entre otros temas. El Director General de As Móvil es el nexo de unión entre el comité de Dirección de socios y el comité de Dirección.

A su vez mensualmente se llevan a cabo reuniones del comité Dirección a las que asisten los gerentes de todas las empresas del grupo, en estas reuniones se analizan de forma conjunta hacia dónde va el negocio y el Director General expone los resultados y conclusiones de las reuniones del comité de socios.

El gerente de AS Móvil lleva a cabo reuniones bidireccionales con mucha frecuencia con el Director de Ventas y el de Postventa en las que les transmite las decisiones del comité de Dirección, así como estos últimos exponen sus puntos de vista.

El Director de Ventas se reúne diariamente con el equipo comercial, para conocer ventas realizadas, previstas, carteras, inquietudes que surjan....

El Director de Postventa se reúne periódicamente con el equipo de postventa, para analizar el desarrollo del negocio, inquietudes.

De manera que cualquier opinión, inquietud es analizada por los diferentes grupos de trabajo y transmitida a su responsable más directo...

En AS Móvil disponemos de tres representantes sindicales (que representan tanto a venta como a Postventa) y de entre ellos se eligen el delegado de prevención. Los representantes sindicales los elige la plantilla según indica la legislación. La comunicación de las personas elegidas es mediante el tablón de anuncios.

En el taller existen unos buzones a través de los cuales los trabajadores pueden hacer de forma anónima cualquier sugerencia, propuesta....

Aspectos relacionados con RSE llevados a cabo

Durante el período 2009-2011 se han llevado a cabo en AS Móvil diferentes actuaciones a propuestas del personal. En el 2009 el departamento de Medio Ambiente propuso la realización de un diagnóstico medioambiental y energético, que se llevó a cabo con el fin de conocer la situación de AS Móvil con el Medio Ambiente.

En el 2010 desde el comité de Dirección se propuso ofertar a la clientela de ventas de vehículos, otros servicios relacionados con la venta como, financiación, aseguradora... a precios más asequibles, con el fin de lograr una mayor satisfacción de la clientela.

También debido a la situación de crisis generalizada, en el 2010 el Comité de Dirección se propuso la posibilidad de financiar las actividades de postventa (reparaciones, mantenimiento) a la clientela a través de una financiera del grupo, esta acción se está llevando a cabo.



NUESTRA MISIÓN Y VISIÓN

La **misión** de *As Móvil* es:

AS MOVIL somos un concesionario oficial de la marca OPEL y CHEVROLET para venta y postventa de turismos y vehículos comerciales. Nuestro servicio de calidad ha supuesto ser reconocidos a nivel estatal por la marca como “Reparador del año 2009”.

Nuestra imagen de Marca se diferencia por un servicio integral de calidad, reconocida por los clientes, proveedores y nuestros trabajadores.

Somos un centro consolidado, contamos con un sistema de gestión común en todas las empresas del Grupo Mundomovil al que se pertenece, y tenemos un Equipo de Trabajadores integrado.

Esto nos posibilita ofrecer un servicio completo, integral y de calidad, persiguiendo la satisfacción de los grupos de interés, a través de un equipo humano especializado, formado y sensibilizado con la seguridad laboral y el respeto hacia el Medio Ambiente.

La **visión** de *As Móvil* es

AS MOVIL persigue el objetivo de ser referente a nivel de mercado regional por su atención diferenciada y ofertar productos propios, posibilitado por pertenecer al Grupo MUNDOMOVIL.

Integrar en la gestión de la empresa, como una herramienta estratégica, los sistemas de aseguramiento de la calidad de nuestro servicio, el desempeño ambiental y la prevención laboral.

El enfoque de esta integración supone una apuesta por la mejora continua, que lleva implícito un trabajo constante para aumentar el crecimiento a nivel de estructura organizativa, que posibilite una mayor calidad de nuestros servicios y que potencie la comunicación con todos los grupos de interés, para de esta manera ser claramente identificados por nuestra marca y como parte del grupo MUNDOMOVIL.



COMPROMETIDOS CON LAS PERSONAS

Durante la elaboración de nuestro Diagnóstico y Plan de Actuación RSE, hemos podido analizar la importancia esencial que para **As Móvil** tiene nuestra relación con los trabajadores, los proveedores y los clientes, así como con la propiedad, administración ONG's, medios de comunicación y generaciones futuras.

De hecho, durante el proceso de elaboración de nuestro Plan de Actuación en materia de RSE hemos tenido muy en cuenta el modo en que nuestra actividad afecta a estos grupos de interés de la empresa y hemos podido revisar también la forma en que la actividad de la empresa se ve influenciada por dichos grupos de interés a través de una matriz de priorización.

Así, los grupos de interés más relevantes para la actividad de As Móvil son la Propiedad, interesada en la continuidad y viabilidad de la empresa, en la rentabilidad empresarial y en los beneficios a obtener, facilitando para ello las inversiones necesarias y determinando orientación del negocio.

Otro grupo de interés importante son los trabajadores-as, de manera que garanticen su puesto de trabajo, llevando a cabo formación continua que garantice la cualificación adecuada y mantenga niveles de competitividad así como la búsqueda de la satisfacción y buen ambiente de trabajo para conseguir implicación y colaboración de todo el personal. Entre los aspectos relevantes a tener en cuenta cabe destacar el alto nivel de implicación de este grupo de interés.

Las generaciones futuras han sido identificadas como otro grupo de interés prioritario en As Móvil, debido al impacto que sobre ellas tengan la gestión medioambiental de la empresa.

Otros grupos de interés identificados han sido la clientela, entidades proveedoras y subcontratistas, administración, ONG's, comunidad y medios de comunicación.

Como se puede comprobar en este mismo documento, nuestros objetivos de mejora en materia de responsabilidad social han tenido muy en cuenta la percepción e intereses de nuestros grupos de interés. Y no solo ello, sino que estamos procurando también articular los medios necesarios para mejorar tanto nuestra relación como la calidad de la comunicación que mantenemos. Una de las mejores pruebas de ello es, obviamente, esta misma Memoria de Sostenibilidad.

Además, la dirección y administración de As Móvil la realizamos por personal profesionalizado con reuniones del Comité de Dirección (estrategia de negocios) y Comité de socios (estrategias de inversiones). En As Móvil no disponemos de ninguna política ni reglamento escrito sobre temas de Gestión con criterios de Buen Gobierno, por lo que hemos planteado como una acción de mejora la elaboración de un "Código de buen Gobierno".

En As Móvil llevamos a cabo periódicamente reuniones del Comité de Dirección y reuniones con el personal implicado en el cumplimiento de objetivos de la empresa.



LAS TRES DIMENSIONES DE LA SOSTENIBILIDAD

La Unión Europea, en su libro verde sobre Responsabilidad Social Empresarial, define ésta como «*la integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores sociales*».

Es un enfoque estrechamente vinculado a la extensión de una nueva inquietud por las cuestiones socioambientales y a la percepción de que el modelo económico en el que estamos inmersos necesita adoptar una serie de cambios importantes si no queremos poner en peligro su supervivencia y la del medio.

La RSE está ligada al concepto de sostenibilidad en su triple dimensión: social, económica y ambiental. Así, trata de incorporar estas variables a la planificación y la gestión de la empresa, con lo que se incrementan y enriquecen los factores que habitualmente se utilizan para la toma de decisiones.

Aparentemente, esto significa complicar la gestión empresarial y hacerla más dificultosa. Sin embargo, nosotros estamos convencidos de que incluir las componentes sociales y ambientales en la gestión empresarial incrementa la competitividad de la empresa y, a medio y largo plazo y **mejora sustancialmente la calidad de los productos o servicios que ofrece a la sociedad.**

Nuestra empresa realizó en **2009 un diagnóstico de RSE para cada una de las tres dimensiones de la sostenibilidad: la económica, la ambiental y la social.** Este análisis supuso un magnífico punto de partida para conocer en qué medida estábamos contemplando criterios de responsabilidad social en nuestra gestión empresarial y, también, en qué aspectos necesitábamos mejorar de forma prioritaria.

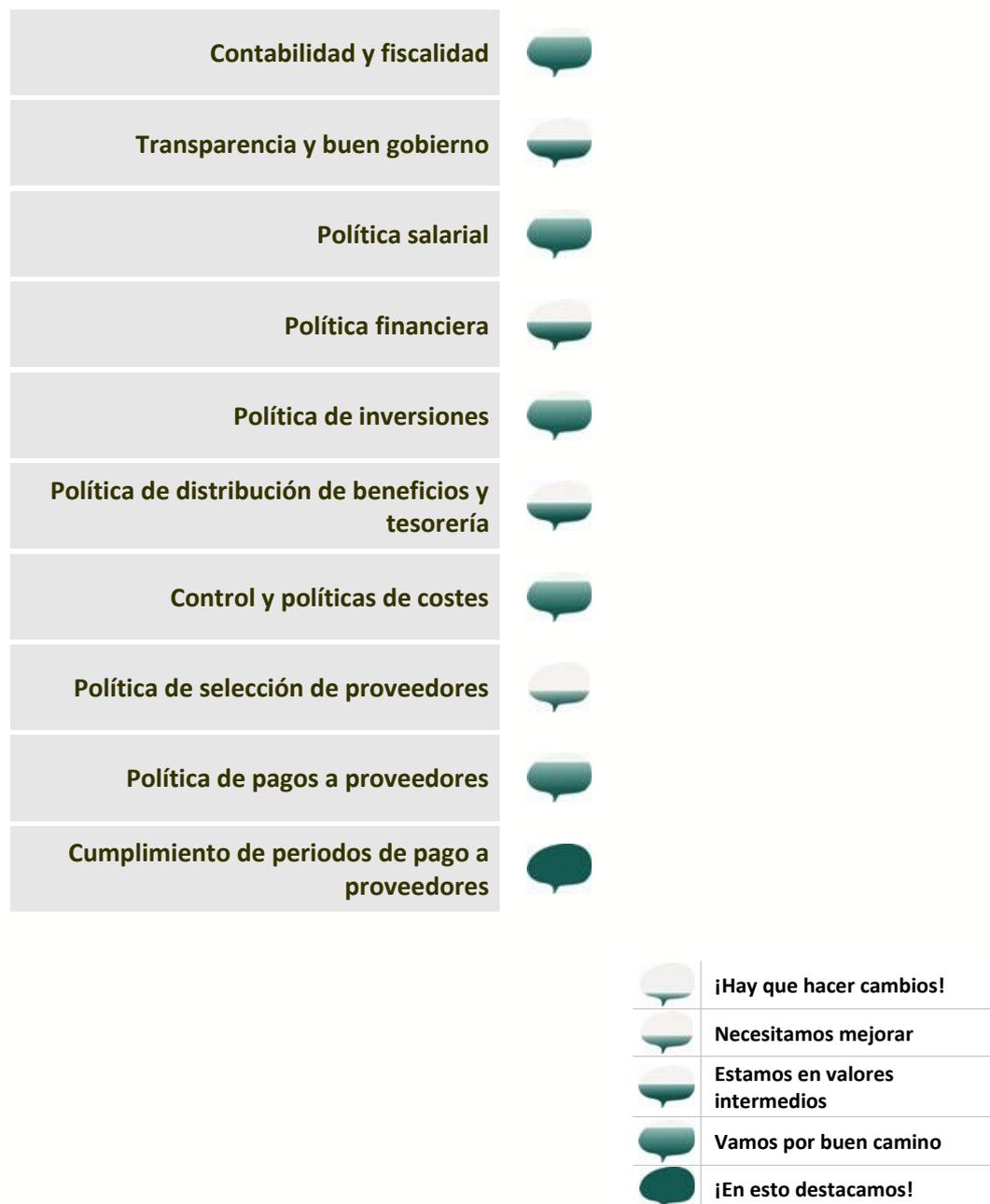
Para la elaboración del Diagnóstico, **se analizaron diez criterios para cada una de las tres dimensiones con parámetros cualitativos y cuantitativos.** Los cualitativos han sido útiles como elementos de aprendizaje y reflexión sobre la situación de la RSE en la empresa, mientras que los parámetros cuantitativos nos han ayudado a complementar el análisis con algunos datos y cifras útiles para poder evaluar tendencias y realizar comparativas en el medio y largo plazo.

En las páginas siguientes detallamos algunas de las principales conclusiones alcanzadas en dicho Diagnóstico, lo que nos permitió definir algunos de los aspectos sobre los que, de hecho, ya hemos comenzado a mejorar desde entonces.



DIMENSIÓN ECONÓMICA: UNA SÍNTESIS

Este es un resumen gráfico de nuestra situación en lo referente a la **dimensión económica de la sostenibilidad** y los diez aspectos clave que se analizan en el marco de la metodología InnovaRSE:





DIMENSIÓN ECONÓMICA: LA SITUACIÓN DE PARTIDA

La dimensión económica es un área muy planificada y enfocada a nivel de grupo MUNDOMOVIL de una manera muy profesionalizada, como ha quedado evidenciado en los diferentes aspectos analizados.

Hasta la actualidad nunca se habían considerado conscientemente muchos criterios de RSE en la toma de decisiones del área económica de la empresa. Aun así se puede destacar que se han tomado muchas acciones claramente enfocadas y planificadas con criterios de Responsabilidad Social Empresarial, aunque hay sido muchas veces involuntariamente.

La disposición de la Gerencia en cuanto a intentar implantar buenas prácticas de gestión se considera muy positiva, así como la dinámica de planificaciones y análisis que realiza periódicamente tanto el Comité de Socios como el Comité de Dirección.

La planificación de las inversiones y las relaciones con entidades financieras es una cuestión abordada pero hasta el momento los criterios de RSE no están establecidos para estos temas.

Así mismo se encuentra la gran limitación de disponer proveedores impuestos por la marca, con criterios ya establecidos por la misma, y que no deja mucho campo de actuación con este grupo de interés.

La puntuación cualitativa obtenida, con 6,8 puntos sobre 10, es satisfactoria considerando que no se han realizado acciones conscientemente. Este hecho determina la capacidad de mejora que cuenta en este campo, ya que en el 40% de las cuestiones analizadas o no se ha llegado siquiera a planificar nada, o únicamente se han realizado determinadas acciones puntuales.

En cuanto a las dificultades para implantar aspectos de RSE en la dimensión económica, la empresa encuentra que es difícil visualizar a corto plazo la rentabilidad de la implantación de la RSE. Así mismo aunque se detectan y ocurren ciertas Prácticas de RSE, muchas de ellas se consideran difíciles de implantar por temas de productividad y por cierto desconocimiento en alternativas.

Sin embargo, también contamos con importantes apoyos, como subvenciones e incentivos para poder rentabilizarlo a corto plazo.

El análisis que hemos realizado nos ha permitido detectar también algunas necesidades que tendremos que intentar cubrir en el futuro, como es el caso de una mayor oferta de proveedores con criterios RSE-competitivos, más donde elegir y que puedan ser rentable.



DIMENSIÓN ECONÓMICA: ALGUNOS INDICADORES

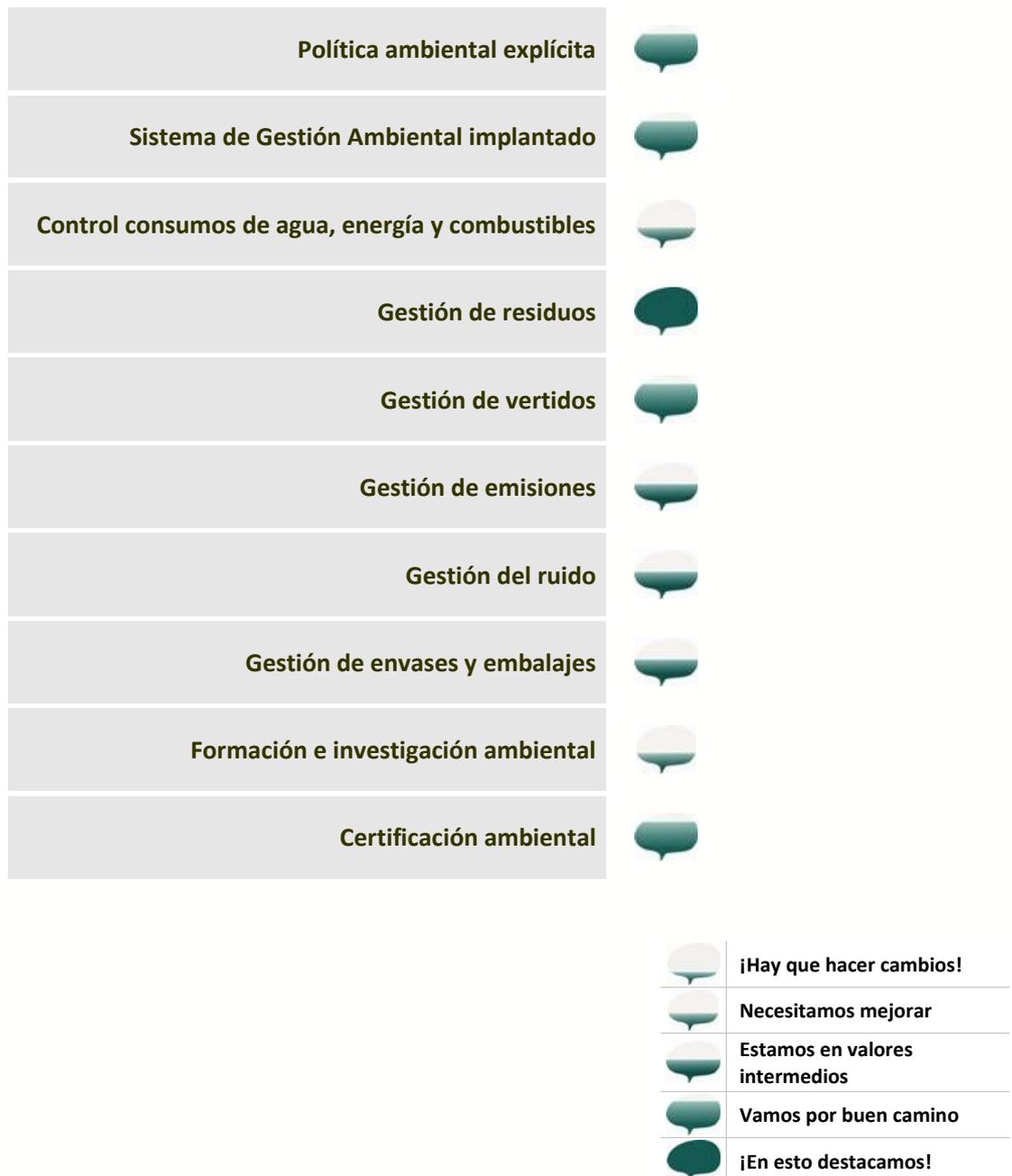
Estos son algunos de los indicadores que estamos utilizando para analizar la dimensión económica:

| ÁREA DE ANÁLISIS | INDICADOR | Observaciones | GRI | Valor 2008 |
|------------------------------------|---|---|------------|-----------------|
| Uso de los recursos locales | Porcentaje de compras producidas en el territorio sobre el total de compras | Este indicador permite identificar el mismo territorio donde se hacen las compras. | EC1 | 24,20% € |
| Gestión de capital | Ventas netas | Cifra de negocio de la organización. | EC1 | 18.562.515 € |
| Gestión de capital | Aumento o disminución de las ganancias retenidas al final del período | El objetivo de este indicador consiste en identificar la evolución de las Ganancias Retenidas (Beneficios – Dividendos = Ganancias Retenidas) de la organización. | EC1 | 356.031 € |
| Marketing responsable | Incidentes por el incumplimiento de la legislación o de los códigos voluntarios | Identificación y registro por parte de la empresa de los incidentes derivados por el incumplimiento de la legislación o de los códigos voluntarios. | PR2 PR4 | 0 incidentes |
| Económico general | Productividad del empleo | Facturación /plantilla total | | 431.686 €/pa x. |



DIMENSIÓN AMBIENTAL: UNA SÍNTESIS

Este es un resumen gráfico de nuestra situación en lo referente a la **dimensión ambiental de la sostenibilidad** y los diez aspectos clave que se analizan en el marco de la metodología InnovaRSE:





DIMENSIÓN AMBIENTAL: LA SITUACIÓN DE PARTIDA

La dimensión ambiental es un tema que en ASMOVIL es una cuestión a la que siempre se ha considerado relevante, y en la que se ha tenido en cuenta la importancia en garantizar el cumplimiento legal de la actividad, quedando reflejado en la disponibilidad de medios.

Así mismo se realizó un análisis de la situación ambiental, con la realización del Diagnóstico Ambiental y Energético, en el que se detectaron oportunidades de mejora que se han ido implantando en cierta medida.

Fruto de este interés por la Gestión Ambiental se ha estado desarrollando un Sistema de Gestión Ambiental documentado en base a la norma ISO 14.001:2004, beneficiándose de un Plan de Mejora promovido desde el CRANA.

Actualmente no está el sistema implantado en su totalidad, con lo que hay ciertas sistemáticas que no se están implantando completamente, como es el seguimiento y análisis de todos los indicadores, o ciertas planificaciones asociadas a un programa ambiental con objetivos claramente definidos.

El grado de cumplimiento legal es muy elevado, aunque faltan evidencias de su cumplimiento en algún aspecto (como emisiones, ruido...).

La puntuación cualitativa obtenida de 6,3, junto con la gran capacidad de mejora detectada (el 80% de las cuestiones analizadas o no han sido planificadas o justo tienen cierta planificación), indican la falta de evidencias respecto a la planificación de las actuaciones ambientales, así como una carencia de análisis y realización de medidas de mejora fruto de dicho análisis.

Obviamente, la empresa encuentra algunas dificultades para implantar aspectos de RSE en la dimensión ambiental, como es el caso de no tener un sistema ambiental implantado en su totalidad, en cuanto a garantizar la correcta planificación y análisis de las necesidades. Así mismo la falta de tiempo para gestionar adecuadamente los datos y carecer de indicadores imposibilita en gran medida valorar adecuadamente ciertas cuestiones.

Es importante mencionar, también, las ayudas y refuerzos con los que se cuenta, como los recibidos desde el CRANA para la realización de Diagnósticos ambientales que posibilitan el conocimiento de las posibles áreas de mejora y de los Planes de Mejora para acometerlas.

Junto a todo ello, el diagnóstico realizado nos ha llevado a identificar algunas necesidades que tendremos que solventar en los próximos años. Entre las más relevantes, cabe destacar la necesidad de mantener más integrada la actividad ambiental en las actividades habituales de trabajo y mantener una planificación y programa ambiental adecuado.



DIMENSIÓN AMBIENTAL: ALGUNOS INDICADORES

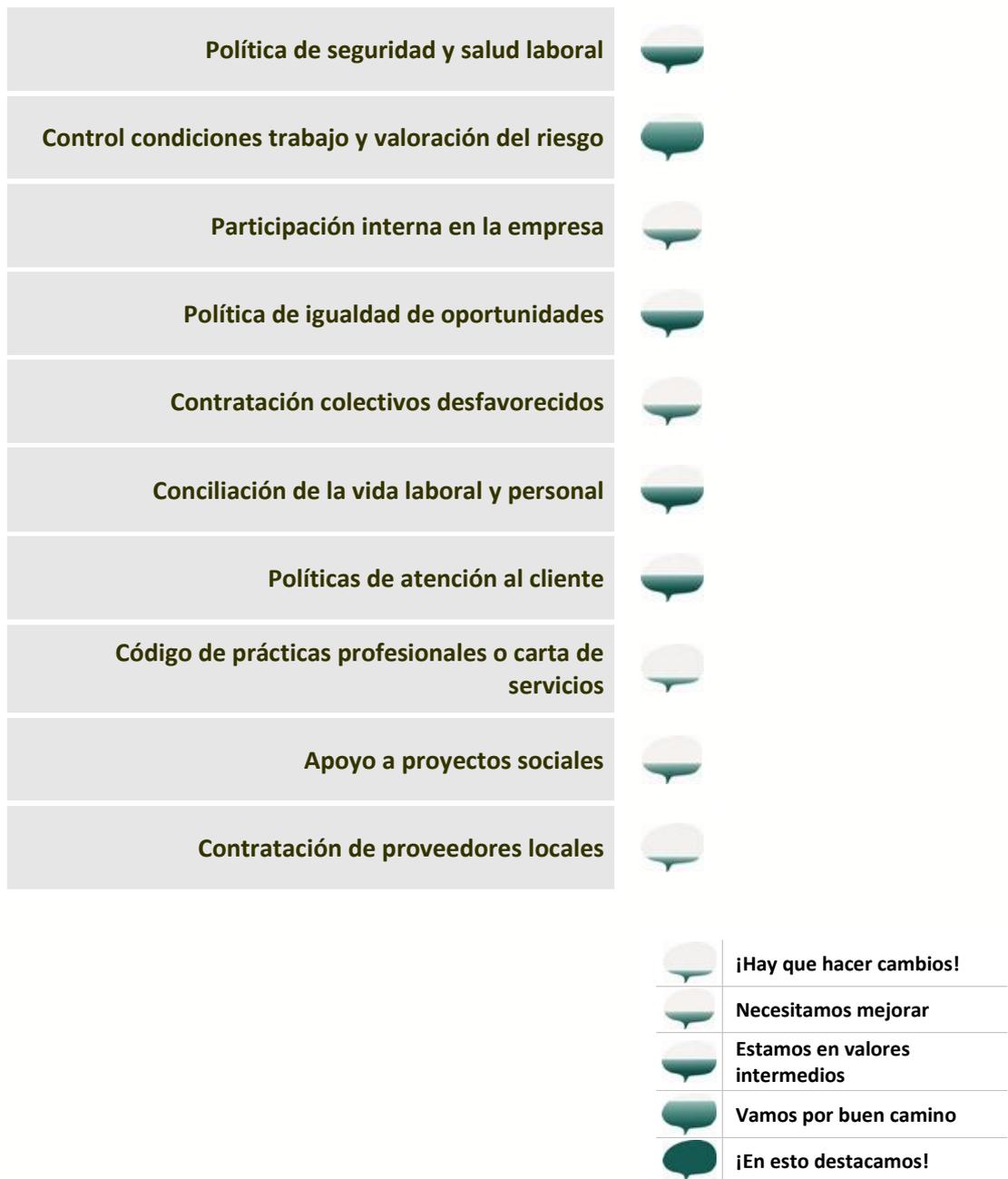
A continuación relacionamos algunos de los indicadores que hemos utilizado para cuantificar la dimensión ambiental:

| ÁREA DE ANÁLISIS | INDICADOR | Observaciones | GRI | Valor 2008 |
|---|---|--|----------------------------------|--|
| Gestión del agua | % total de agua reciclada o reutilizada para el funcionamiento de la actividad | La organización ha de poner de manifiesto si tiene implantado algún sistema de reutilización de sus aguas residuales. | EN10 | 0 %m3 |
| Gestión de energía | Control y seguimiento del consumo directo e indirecto anual de energía, desglosado en fuentes primarias | Fuentes de energía que son utilizadas para el funcionamiento de la organización. | EN3 EN4 | Eléctrica 152.627 Kwh Gasoil 50.489 (l) |
| Gestión de energía | Porcentaje de energía consumida proveniente de fuentes renovables propias | Qué cantidad de toda la energía consumida por la organización proviene de fuentes de energía renovables de producción propia. | EN5 | 0 % |
| Producción y gestión de residuos | Control y seguimiento de la cantidad de residuos anuales generados, desglosados por tipología y tipo de tratamiento | La organización ha de poner de manifiesto un seguimiento de los residuos generados, los residuos producidos y el tratamiento que realiza una correcta gestión de los residuos para su minimización. El resultado aparecerá en el informe de tratamiento. | EN 2 2 E N 2 4 | ACEITE 19,1 Tn LIQ PELIG. 4,25Tn ENVASES 0,72Tn OTROS 8,68Tn TOTAL 32,75Tn RP's |
| Contaminación atmosférica | Control y seguimiento de la emisión, directa e indirecta, de gases de efecto invernadero | Control de las emisiones de gases de efecto invernadero, de manera que pueda saber la evolución de este indicador. | EN16 EN17 | 185,73 Tr CO2 |



DIMENSIÓN SOCIAL: UNA SÍNTESIS

Este es un resumen gráfico de nuestra situación en lo referente a la **dimensión social de la sostenibilidad** y los diez aspectos clave que se analizan en el marco de la metodología InnovaRSE





DIMENSIÓN SOCIAL: LA SITUACIÓN DE PARTIDA

En el área social se han realizado varias actuaciones de una manera consciente y voluntaria, aunque no en todos los ámbitos analizados. Así mismo se están estableciendo muchas actuaciones desde GRUPO MUNDOMOVIL que unifican criterios y sistematizan ciertas directrices y actividades.

Cabe destacar la importancia con la que se considera a la dimensión social interna, en cuanto que se han realizado varias medidas para mejorar las condiciones de trabajo de la plantilla, así como para conseguir su participación en las decisiones de la empresa y flexibilizar sus condiciones laborales a favor de la conciliación laboral. Se detecta una falta de seguimiento del Plan Preventivo establecido, con lo que no se han abordado todas las cuestiones en él consideradas.

No se evidencian criterios definidos para favorecer y fomentar una política de contratación a colectivos desfavorecidos o con riesgo de exclusión social, ni para conseguir la implantación efectiva de la igualdad de género.

Así mismo se detectan oportunidades de mejora a la hora de establecer indicadores y ratios que permitan valorar más objetivamente las decisiones y acciones tomadas, así como definir códigos de conducta y criterios de actuación con proveedores o entidades con las que colaborar. En el ciclo de análisis y cierre de reclamaciones con el cliente no se evidencia su cierre sistematizado.

La puntuación cualitativa obtenida de 4,1, junto con la gran capacidad de mejora (el 80% de las cuestiones analizadas o no han sido planificadas o justo tienen cierta planificación), indican la falta de evidencias respecto a la definición y planificación de actuaciones sociales, así como una carencia de análisis y realización de medidas de mejora fruto de dicho análisis.

También en la dimensión social, hemos descubierto algunas dificultades para adoptar una gestión en la que la responsabilidad social sea un eje transversal. En particular, faltan referentes o fuentes para consultar medidas a aplicar en este ámbito y que sean extrapolables a una empresa de las características de AS MOVIL. Así mismo, y unido al desconocimiento de alternativas de implantación, se cuenta con la dificultad del coste económico que tienen ciertas medidas.

Aunque, obviamente, también disponemos de importantes apoyos, entre los que destacan la subcontratación del Servicio de Prevención Ajeno para la implantación del sistema preventivo y de seguridad en la empresa.

El análisis de las necesidades nos ha permitido conocer algunos aspectos en los que será necesario procurar ayuda en el futuro, en concreto, en la búsqueda de información sobre prácticas socialmente responsables, y alternativas de implantación.



DIMENSIÓN SOCIAL: ALGUNOS INDICADORES

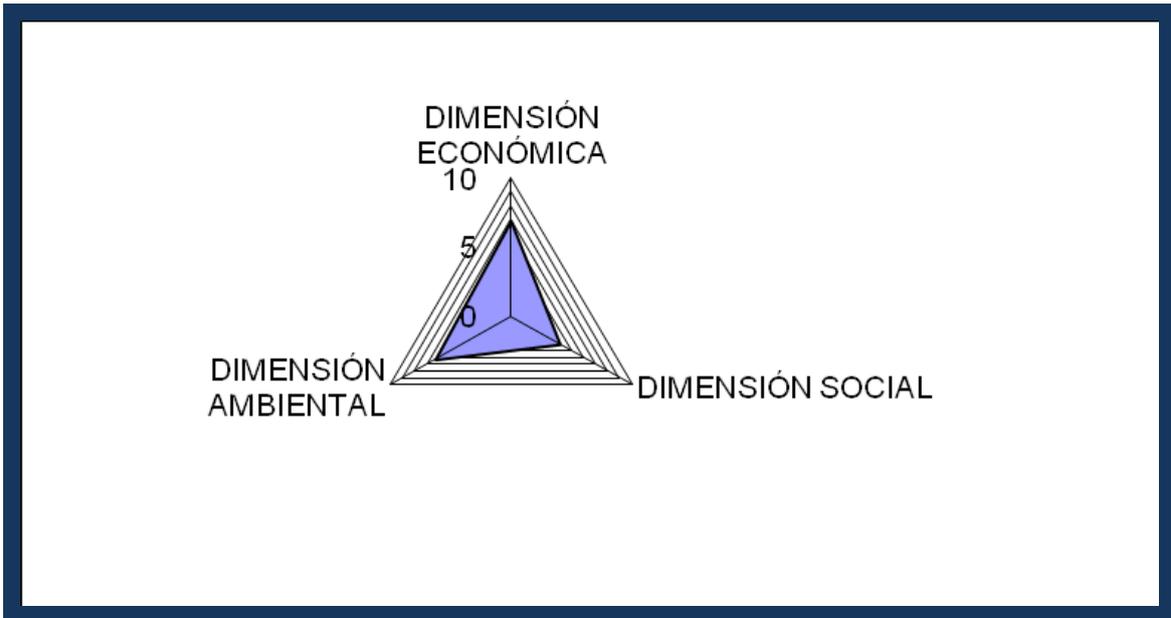
Y éstos son algunos de los indicadores que hemos seleccionado para el análisis de la dimensión social de la sostenibilidad:

| ÁREA DE ANÁLISIS | INDICADOR | Observaciones | GRI | Valor 2008 |
|--|--|---|--------------------|---|
| Formación | Inversión en formación por persona trabajadora | Indicar el porcentaje de inversión en formación por persona trabajadora respecto a la masa salarial de la | | 0,028 % € |
| Igualdad de oportunidades | Personal según categoría profesional | Porcentaje de mujeres, hombres, personas con discapacidad, mayores de 45 años, personas procedentes de programas de integración u otros para cada categoría. | LA13 | 81,4 % hombres 18,6 % mujeres 0 % discap. 27,91 % > 45 años 2,33 % emigrantes |
| Seguridad e higiene en el trabajo | Índice de incidencia | Índice de incidencia = (Nº de accidentes con baja / total de la plantilla) x 100000. | LA7 | 23 % |
| Satisfacción de la clientela | Quejas recibidas por parte de la clientela | Indicar el número de quejas recibidas por parte de la clientela durante el año. | PR4 PR5 | 13 quejas |
| Comunicación local | Patrocinio y acción social | Describir la implicación de la empresa en la organización de actos sociales, culturales, solidarios o ambientales, y las colaboraciones anuales a nivel monetario o de cualquier otro tipo con el mencionado fin. | 4.12 EC8 EC9 | 0,0016 €/ventas totales |



PERSIGUIENDO UN EQUILIBRIO ENTRE LAS TRES DIMENSIONES DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

A continuación mostramos la totalidad de los resultados del diagnóstico mediante un gráfico de tela de araña.



| Cuestionario | Valor |
|--------------|-------|
| Económico | 6,8 |
| Ambiental | 6,3 |
| Social | 4,1 |

En el gráfico se puede observar que si bien las áreas económica y ambiental están bastante equilibradas y bien abordadas, la dimensión social muestra una baja implantación de criterios RSE con la gestión actual.

En las diferentes reuniones con el personal de **As Móvil** para la recogida de evidencias y análisis de la percepción cualitativa, se ha constatado que ya se vienen realizando diversas actuaciones que favorecen una Gestión con criterios de Responsabilidad Social Empresarial, si bien no siempre se ha realizado de forma consciente.

Fruto de ello es el resultado obtenido. La dimensión en donde más se percibe la implantación de una Gestión planificada y que aporta una base sólida para definir criterios de RSE es la económica, siendo el área con una mayor puntuación de 6,8.

La dimensión ambiental es un área que está trabajándose bastante en la actualidad, y aunque se ha obtenido una puntuación aceptable de 6,3 puntos, se ha evidenciado el condicionante de que está proyectado a corto-medio plazo el traslado de las instalaciones a otra ubicación, con lo que no se realizan ciertas planificaciones o inversiones debido a este punto.

La dimensión menos implantada es la social, con una valoración de 4,1, debido en gran parte a una falta de definición de pautas generales de actuación así como de planificación y análisis de determinados aspectos.

Se observa que en las 3 dimensiones se llevan a cabo diferentes actuaciones para mejorar la gestión actual de la empresa, incluyendo en ciertos aspectos criterios de RSE, si bien no se evidencia una implantación generalizada de este tema, y menos de ser algo planificado y analizado.

El resultado obtenido refleja que para equilibrar la implantación de criterios de Responsabilidad Social Empresarial en la Gestión general de la empresa habría que reconsiderar el planteamiento de la gestión actual en las dimensiones social especialmente, y realizar un mayor esfuerzo en planificar y definir criterios, así como en su posterior análisis y toma de acciones de mejora.

A pesar de que se han comentado sobre todo las dificultades y barreras que la empresa encuentra, se han detectado varias prácticas reseñables de RSE, así como una firme voluntad en mejorar la Gestión de la Empresa introduciendo los criterios que se ven más necesarios y cercanos a la plantilla y clientela.



LO QUE HACEMOS BIEN

Gracias a la elaboración del Diagnóstico RSE, pudimos conocer en qué aspectos de su gestión **As Móvil** ya estaba actuando conforme a los criterios de la Responsabilidad Social Empresarial.

Son lo que denominamos buenas prácticas RSE, de las que nos sentimos especialmente orgullosos:

Nuestras buenas prácticas en la dimensión económica

Plan estratégico y de inversiones

Existe plan estratégico y de inversiones a nivel de grupo MUNDOMOVIL, que luego se concreta para As Móvil.

La mayor parte de las inversiones se emplea en reinvertir, y se dispone de indicadores relativos a las inversiones y rentabilidades, y de amortizaciones.

Se analizan los indicadores, especialmente aquellos con resultados negativos para ver posibles soluciones y se toman medidas al respecto.

Política de retribución por conceptos salariales

En As Móvil hemos definido y aprobado la política de retribución que a su vez hemos comunicado a todo el personal para su conocimiento.

Prácticas de negociación y flexibilización de pagos a proveedores

En As Móvil negociamos con cada proveedor, las condiciones de pago existiendo una persona responsable al respecto, y disponemos de unos criterios definidos para establecer las negociaciones con ellos.

Nuestras buenas prácticas en la dimensión ambiental

Elaboración de un diagnóstico ambiental

En As Móvil realizamos un diagnóstico ambiental y energético en el que se identificamos la legislación aplicable, los aspectos e impactos significativos y posibles puntos de mejora

Requisitos legales

En As Móvil hemos identificado los requisitos legales aplicables y garantizamos su cumplimiento.

Aspectos e impactos ambientales

En As Móvil hemos determinado los aspectos e impactos ambientales más significativos, de manera que son uno de los puntos de partida para llevar a cabo acciones de mejora en la dimensión medioambiental.

Nuestras buenas prácticas en la dimensión social

Sistema de prevención de riesgos laborales

Nuestro sistema de Prevención de Riesgos Laborales está muy completo, implantado y analizado.

Conciliación Familiar

En As Móvil facilitamos medidas voluntarias de conciliación de la vida familiar y laboral, así como de ventajas adicionales para la plantilla.



EL PLAN DE ACTUACIÓN

As Móvil elaboró en **2010** su primer Plan de Actuación RSE, lo que nos permitió avanzar un paso importante en el camino de la sostenibilidad y definir, con detalle, en qué aspectos y líneas de trabajo íbamos a enfocar nuestros esfuerzos de mejora, así como definir el seguimiento y control del mismo para garantizar la mejora continua de la gestión de la RSE en la empresa.

Este informe pretende, por tanto, dar continuidad al trabajo iniciado con el Diagnóstico de RSE, dando un paso más allá en el camino hacia la implantación de la responsabilidad social en la empresa. Así, una vez analizados los resultados del Diagnóstico, se ha redactado este Plan de Actuación, un instrumento eficaz para que la RSE se vaya integrando progresivamente en la estrategia empresarial.

Para la definición del Plan de Actuación tuvimos muy en cuenta la perspectiva de los diferentes grupos de interés, especialmente de los **propietarios, trabajadoras-es y generaciones futuras**, así como los resultados del Diagnóstico que hemos sintetizado en las anteriores páginas.

Un primer elemento clave del Plan de Actuación fue la definición de las Áreas de Mejora en las que vamos a centrar los esfuerzos durante el periodo de implantación del Plan:

Áreas de mejora en la dimensión económica

Buen gobierno y transparencia

Con el fin de asegurar el buen gobierno y transparencia en As Móvil hemos planificado la documentación de un código de buen gobierno y garantizar la transparencia de información sobre la Gestión de la empresa mediante de definición de cauces de comunicación.

Plan estratégico y de inversiones

En esta área de mejora lo que se pretende es incluir criterios de RSE tanto en el plan estratégico y como en el de inversiones. Llevando a cabo para ello sesiones de información y formación sobre criterios de RSE.

Áreas de mejora en la dimensión ambiental

Seguimiento indicadores ambientales

En esta área de mejora pretendemos en primer lugar analizar los aspectos ambientales más relevantes de As Móvil para posteriormente definir los indicadores ambientales relativos y poder llevar a cabo un seguimiento de los mismos en el tiempo.

Formación ambiental

En As Móvil queremos definir un plan de formación medioambiental, en función de las necesidades de formación que detectemos con el fin de mejorar los conocimientos de toda la

plantilla en medioambiente y como consecuencia aumentar el número de horas dedicadas a la formación.

Áreas de mejora en la dimensión social

Carta de servicios y prácticas profesionales

Uno de los objetivos de As Móvil es ser transparentes por ello hemos considerado que es importante crear y comunicar y publicar una Carta de servicios a la plantilla, clientela y entidades proveedoras y subcontratistas. Para ello en primer lugar el equipo de trabajo de RSE se informará sobre posibles criterios y alternativas a incluir y consensuará con la Dirección el contenido del documento antes de comunicarlo a los grupos de interés.

Comunicación con el cliente

En As Móvil hemos detectado que no evidenciamos el cierre del ciclo de mejora ante las reclamaciones o quejas de los clientes, en cuanto a asegurar siempre el correcto análisis, la toma de acciones y la comunicación con el cliente. Por ello proponemos definir una sistemática ante reclamaciones y sugerencias de la clientela con el fin de disminuir las reclamaciones de la misma.



AVANZANDO EN NUESTRO COMPROMISO

Las Áreas de Mejora en las que **As Móvil** está trabajando se desglosan a su vez en una serie de objetivos y acciones de mejora, que configuran nuestro compromiso en materia de RSE.

A continuación detallamos algunos de los objetivos más relevantes para el periodo que nos ocupa **2011-2012** y la variación esperada para algunos indicadores de desempeño - asociados a dichos objetivos- en este periodo.

| Objetivo | Indicador asociado | Valor inicial | Valor esperado |
|---|---|------------------|------------------|
| Establecer código de buen gobierno | CBG (Código de buen gobierno) | No existe | Existencia |
| | Aumento o disminución de las ganancias retenidas al final del periodo (GRI EC1) | 4.160.000 € | 4.350.000 € |
| Garantizar la transparencia de información sobre la gestión de la empresa | Número de Reseñas Publicadas (NRP) | No existe | 2 |
| Incluir criterios RSE en Plan estratégico | Número criterios BG en Plan Estratégico (NCBGPE) | No existe | 3 |
| | Productividad del empleo (PE) | 402.500 €/pax | 412.500 €/pax |
| | Porcentaje de compras producidas en el territorio sobre el total de compras (GRI EC1) | 24% € | 27 % € |
| Incluir criterios de RSE en Plan de Inversiones | Número criterios BG en Plan Inversiones (NCBGPI) | No existe | 3 |

| Objetivo | Indicador asociado | Valor inicial | Valor esperado |
|---|---|---|--|
| | Recursos destinados a la innovación (GRI PR4) | 8,5 Horas/pax invertidos en sistemas de gestión | 10 Horas/pax invertidos en sistemas de gestión |
| Definir indicadores ambientales | Control consumo anual de energía, desglosado en fuentes (GRI EN3 EN4) | Eléctrica 152.627 Kwh Gasoil 50.489 m3 | Disminución 2,50% relativo anual |
| | Control y cantidad de residuos anuales generados, desglosados (GRI EN22 EN24) | Aceite 19,1 Tn L. Pelig. 4,25 Tn Env.Cont.0,72 Tn Otros 8,68Tn TOTAL 32,75 Tn RP's | Disminución 2,50% relativo anual |
| | Control emisión de gases efecto invernadero (GRI EN16 EN17) | 185,73 Tn CO2 | Disminución 2,50% relativo anual |
| Definir plan de formación ambiental | Número de acciones ambientales programadas (NAFA) | 0 | 3 |
| Incremento número de horas dedicadas a la formación | Horas formación por persona (GRI LA10) | 1 h/pax | 3 h/pax |
| Crear y comunicar una Carta de servicios | Publicación carta Servicios (PCS) | 0 | 3 |
| | Quejas recibidas por parte de la clientela (GRI PR4 PR5) | 20 | 16 |
| Definir sistemática ante reclamaciones / sugerencias de cliente | Procedimiento documentado | 0 | 1 |
| | Número quejas contestadas satisfactoriamente (NQCS) | No controlado actualmente | 100% |
| Disminuir el número de reclamaciones repetitivas de clientela | Quejas recibidas por parte de la clientela (GRI PR4 PR5) | No controlado por tipo | Disminución 5 % |



LA APUESTA POR UNA MEJOR COMUNICACIÓN

Uno de los retos que nos plantea el enfoque RSE es el de **mejorar nuestra comunicación como empresa**, lo cual requiere un importante esfuerzo para trasladar nuestros planteamientos e intenciones a los grupos de interés y, también, escuchar sus puntos de vista, tratando de incorporarlos a nuestra práctica empresarial.

Dentro de este esfuerzo de comunicación y transparencia, utilizaremos esta Memoria de Sostenibilidad como elemento central de información sobre nuestros retos en materia de responsabilidad social.

Para lograr que la difusión de nuestros compromisos en materia de RSE y de esta Memoria sea lo más eficaz posible, estamos poniendo en marcha las siguientes acciones:

- Comunicación a los accionistas mediante una reunión del Plan de Mejora de RSE y la apuesta por el mismo.
- Incluir en la Intranet de As Móvil la Declaración de intenciones, así como el cronograma de actuación de las acciones de mejora planteadas
- Disponer en la página WEB de As Movil un apartado para la RSE
- Incluir en los tablones de anuncios de venta y postventa la declaración de intenciones y resultados de indicadores de RSE a la vista de la plantilla, entidades proveedoras y subcontratistas y clientela.
- Hacer referencia en el Plan de acogida de As Móvil a la Declaración de intenciones RSE, buenas prácticas profesionales...
- Colgar memoria de RSE en la intranet para conocimiento de todos los grupos de interés.

Las metas que nos hemos planteado son ambiciosas y requieren un esfuerzo notable. Para seguir avanzando y conseguir nuestros objetivos es **esencial la colaboración de nuestros trabajadores, clientes, proveedores y de todas las personas o entidades que se ven afectadas por nuestra actividad**: necesitamos opiniones y sugerencias de mejora.

Todas las dudas, inquietudes o recomendaciones serán bienvenidas y tenidas muy en cuenta en nuestro compromiso con la sostenibilidad.

Puede dirigirse a nosotros personalmente, por correo postal o correo electrónico, en la siguiente dirección:

As Móvil

Avenida Aróstegui 30 31009 Pamplona

www.asmovil.com

info@asmovil.com

948 286276



iComprometidos
con la **sostenibilidad!**