



# **INNOVARSE**

**MEDANSAMOVIL**

**Memoria de Sostenibilidad  
InnovaRSE 2011**

Octubre 2.011



Esta Memoria de Sostenibilidad 2011 de la empresa **MEDANSA MOVIL** ha sido elaborada -siguiendo la metodología InnovaRSE por **Arantxa Alfonso Asiain**, de **ANEL- Asociación Navarra de Empresas Laborales**, 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	<input checked="" type="checkbox"/>	Verificación externa de la memoria		Verificación externa de la memoria		Verificación externa de la memoria
Comprobación externa (terceras personas)	<input checked="" type="checkbox"/>					
Comprobación GRI						

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

**MEDANSAMOVIL, SA.**  
**Avda. Villava, s/n 31600 Burlada**  
**[www.grupomundomovil.com](http://www.grupomundomovil.com)**



## ÍNDICE

UN RETO DE FUTURO _____	4
EL ALCANCE ESTA MEMORIA _____	5
¿QUIÉNES SOMOS? _____	7
NUESTRA MISIÓN Y VISIÓN _____	8
COMPROMETIDOS CON LAS PERSONAS _____	9
LAS TRES DIMENSIONES DE LA SOSTENIBILIDAD _____	12
DIMENSIÓN ECONÓMICA: UNA SÍNTESIS _____	13
DIMENSIÓN ECONÓMICA: LA SITUACIÓN DE PARTIDA _____	14
DIMENSIÓN ECONÓMICA: ALGUNOS INDICADORES _____	15
DIMENSIÓN AMBIENTAL: UNA SÍNTESIS _____	16
DIMENSIÓN AMBIENTAL: LA SITUACIÓN DE PARTIDA _____	17
DIMENSIÓN AMBIENTAL: ALGUNOS INDICADORES _____	18
DIMENSIÓN SOCIAL: UNA SÍNTESIS _____	19
DIMENSIÓN SOCIAL: LA SITUACIÓN DE PARTIDA _____	20
DIMENSIÓN SOCIAL: ALGUNOS INDICADORES _____	21
PERSIGUIENDO UN EQUILIBRIO ENTRE LAS TRES DIMENSIONES DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL _____	22
LO QUE HACEMOS BIEN _____	23
EL PLAN DE ACTUACIÓN _____	26
AVANZANDO EN NUESTRO COMPROMISO _____	28
LA APUESTA POR UNA MEJOR COMUNICACIÓN _____	29



## 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 **MEDANSAMOVIL, SA** 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 aspectos relacionados con la Definición del Plan Estratégico y de Inversiones, Flexibilización de pagos a proveedores, Definición clara del a Política Retributiva por conceptos salariales, Gestión de un sistema ambiental y ejecución de medidas de minimización así como Sistema implantado y analizado d Prevención

Además, hemos detectado también **algunas áreas y ámbitos de trabajo en los que estamos decididos a mejorar** en **el año 2.010-011** , en concreto **Unificar sistemática Económica,- Cuadro de Mando-, Mejorar la Formación y Sensibilización Ambiental, Disponer de Indicadores sobre Consumo de Energía utilizadas, Protocolo de Integración de personas desfavorecidas, Definición de Políticas de Igualdad, Planificación de Sistema de Gestión del Conocimiento**. 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.

**Cesar Jiménez**  
**Gerente**  
**Burlada, Octubre 2.011**



## EL ALCANCE ESTA MEMORIA

Esta Memoria de Sostenibilidad supone un tercer paso de MEDANDAMOVIL,S A. 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 2.009/2.010 y será actualizada en **2.011-12**, 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:

<b>Contenidos GRI</b>	<b>Contenidos Memoria de Sostenibilidad InnovaRSE</b>	<b>Números de página</b>
<b>1 Estrategia y análisis</b> (1.1 - 1.2)	Un reto de futuro	<b>4</b>
	Dimensión económica, ambiental y social: la situación de partida	<b>13-16-19</b>
<b>2 Perfil de la organización</b> (2.1 - 2.10)	¿Quiénes somos?	<b>7</b>
	Colaborar es importante	<b>26</b>
<b>3 Parámetros de la memoria</b> (3.1 -3.8 y 3.10 - 3.12)	El alcance de esta memoria	<b>5</b>
<b>4 Gobierno, compromisos y participación</b> (4.1-4.4 y 4.14 -4.15)	¿Quiénes somos?	<b>7</b>
	Nuestra misión y visión	<b>8</b>
	Comprometidos con las personas	<b>9</b>
<b>5 Enfoque de la gestión e indicadores por dimensiones</b>	Dimensión económica, ambiental y social: una síntesis, la situación de partida e indicadores	<b>13-21</b>
	Lo que hacemos bien	<b>23</b>
	El plan de actuación	<b>26</b>
	Avanzando en nuestro compromiso	<b>28</b>



## ¿QUIÉNES SOMOS?

### 2.1 MEDANSAMOVIL.SA.

Es un concesionario de vehículos que realiza operaciones de venta, reparación y mantenimiento, tanto en turismos como comerciales (LVC.)

### 2.2 Principales marcas, productos y/o servicios.

Marca Fiat – Lancia – Alfa Romeo

- 2.3 Estructura operativa de la organización: Exposición para venta de vehículos, almacén de residuos peligrosos y neumáticos usados, taller mecánico, almacén de recambios y túnel de lavado de vehículos.
- 2.4 Localización – Avda. Villava s/n 31600 Burlada

### 2.5 Mercado Nacional.

### 2.6 Empresa Familiar. Sociedad Anónima

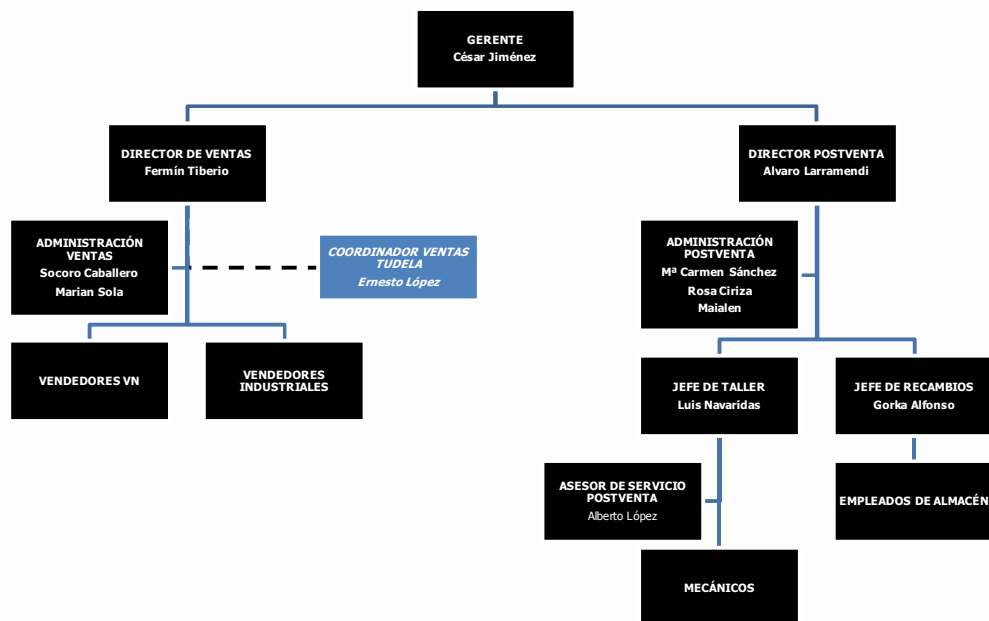
### 2.7 Mercado Navarro de compra de vehículos

### 2.8 Dimensiones de la Organización:

- 34 trabajadores/as
- Ventas netas 2010 - 346 FIAT 67 ALFA ROMEO 73 LANCIA
- Pasos de Taller 2010. 7701

EXISTE UNA GRAN COMUNICACIÓN TANTO HORIZONTAL COMO VERTICAL A TODOS LOS NIVELES DE LA EMPRESA. ASÍ MISMO LA COMUNICACIÓN ES MUY FLUIDA ENTRE LA GERENCIA Y LOS MANDOS INTERMEDIOS.

GERENCIA PARTICIPA, JUNTO CON EL RESTO DE GERENTES DEL GRUPO Y DIRECCIÓN GENERAL EN REUNIONES MENSUALES LLAMADAS COMITÉ DE DIRECCIÓN.





## NUESTRA MISIÓN Y VISIÓN

Desde el Grupo Mundomovil se establece la Misión y Visión para todos los concesionarios

La **misión** de MEDANSAMOVIL, S.A. Mundomóvil somos el Grupo Líder en cuota de mercado en Navarra, con una amplia gama de Marcas y de Concesionarios en toda la región.

Tenemos una imagen de Marca diferenciada por un servicio integral de calidad, reconocida por los clientes, proveedores y nuestros trabajadores.

Somos un grupo consolidado, contamos con un sistema de gestión común en todas las empresas del Grupo y tenemos un Equipo de Trabajadores integrado.

Esto nos posibilita ofrecer un servicio completo, integral y de calidad, persiguiendo la satisfacción de los accionistas, trabajadores y de los clientes.

La **visión** de MEDANSAMOVIL, S.A. es

Aumentar el crecimiento a nivel de estructura organizativa.

Ser referente a nivel de mercado regional en base a productos propios, atención diferenciada.

Seamos identificados por nuestra marca de 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 **MEDANSAMOVIL, S.A.** tiene nuestra relación con los trabajadores, los proveedores y los clientes, así como Instituciones, organizaciones locales y comunidad en general.

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,

<b>Propietarios</b>	Definen estrategia. Inversiones. Agilidad en toma de decisiones. Comparten misma filosofía grupo	Grupo familiar ( 2 Familias) Comité de Familias Se reúnen bimestralmente
<b>Accionistas e inversores</b>	Gestiona el plan de gestión. Decide sobre inversiones de mantenimiento. Decide sobre campañas de actuación sobre la empresa y sobre grupo. Decisiones sobre las líneas de gestión para cumplir la estrategia. Visión Integral del grupo. Gerente más individualizada su gestión.	Reúnen mensualmente. Composición: gerentes de todas, profesionales miembros representativos.
<b>Trabajadores</b>	Productividad: Profesional y Eficiente y habilidades (venta) Bingomóvil. Empresa familiar de <b>origen</b> que afecta en relaciones y tiene en cuenta a las personas.(Costumbres) Seguridad Laboral	Formación continua. Garantías. Clima Social.: Orgullo de pertenecer al Grupo.
<b>Sindicatos</b>	Mediador e intermediario en el tratamiento de la información transparente.	Incidencia en el clima laboral

<p><b>Proveedores</b></p>	<p><b>Coste</b> por establecer el protocolo de estándar de la marca.  Obligación en Medansa de la <b>financiación</b> con sus propias entidades financieras, de avales, Limitación relativa por la <b>Marca</b>.  Establece precio de venta márgenes en precio (Resultado).  Obliga a proveedores Homologados.  Resto de Proveedores: Necesarios para complementar la actividad económica.  Búsqueda de Sinergias</p>	<p>Marca –proveedor.  Bienes de valor: vehículo y necesita esa financiación.  Imagen de Marca del producto.  Estándar de marca: <b>Protocolo</b> Inversiones.  Condiciona en la postventa (línea de negocio)  <b>Descuentos:</b> margen de maniobra en la venta y postventa.-Resultado.  <b>Garantías.</b>  Fondo de maniobra.-resultado.  <b>Auditoria</b> (Control)  Implantación <b>sistemática</b> de software para facilitar y manejar la información.  Objetivos mensuales, bimestrales, campañas por la marca a c/Proveedor que luego se traduce en descuentos o premios al empleado.</p>
<p><b>Clientes</b></p>	<p>Consumidor:  Post-venta: Taller y recambios VN y VO(grupo)  Talleres.-mayoristas (menos margen)  Taller interno: cliente interno.  La crisis afecta al cliente en su elección de modelo .-media gama.</p>	<p>Marca-cliente  Diferenciación de las clases de Clientes por su tipología de ventas y sus márgenes.  Cliente de flotas: Empresas.  Información para el cliente que le define la compra.</p>
<p><b>Competidores</b></p>	<p>Competencia de otros concesionarios.-Precios.  Muchas marcas en el mercado.</p>	<p>En recambios: otros concesionarios de la misma marca.  Fuerza competitiva del grupo (gestión centralizado y ahorra costes).</p>
<p><b>Administración autonómica</b></p>	<p>Plan RENOVE .-ventas.</p>	<p>Positivo para el sector.  Más accesible en campañas de impulsos.  Negativo por aplazamiento de ayudas: para la venta.</p>
<p><b>Medios de comunicación</b></p>	<p>Campañas marketing.  Marca  Propio concesionario.</p>	<p>Fundamental afección directamente a la imagen del grupo y empresa.</p>

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 Gerencia se realiza por gerentes profesionales, y la Administración se realiza de forma profesional, con reuniones de Comité de Dirección (Estrategia de negocios) y Comité de Dirección (Estrategia de Inversiones).

En el Comité de Socios se cuenta con un miembro del Comité de Dirección para orientar sobre aspectos más de funcionamiento. Son miembros de la organización. Se reúnen cada mes o dos meses a los sumo. Se deja Acta. Visto Libro de Actas.

A nivel de Alta Dirección se establece en el Plan Estratégico y se detecta información a través de ellos. En algunos puntos siguen pautas para la participación en la definición de acciones para lograr objetivos, y están involucrados tanto niveles técnicos como operarios. En Ventas reuniones diarias y en Postventa periódicamente.



## 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 socio ambientales 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: *[copiar y pegar bocadillo de acuerdo a puntuación en la escala de valoración*

*cuantitativa: [copiar y pegar bocadillo de acuerdo a puntuación en la escala de valoración*

Contabilidad y fiscalidad	
Transparencia y buen gobierno	
Política salarial	
Política financiera	
Política de inversiones	
Política de distribución de beneficios y tesorería	
Control y políticas de costes	
Política de selección de proveedores	
Política de pagos a proveedores	
Cumplimiento de periodos de pago a proveedores	

	¡Hay que hacer cambios!
	Necesitamos mejorar
	Estamos en valores intermedios
	Vamos por buen camino
	¡En esto destacamos!



## DIMENSIÓN ECONÓMICA: LA SITUACIÓN 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,.

Se considera muy positiva la disposición de la Gerencia en cuanto a intentar implantar buenas prácticas de gestión, y 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.

Se cree conveniente indicar que en la valoración de la Capacidad de Mejora se ha considerado también la valoración P (Planificado) para aquellas cuestiones que actualmente ni siquiera se habían planteado, y por lo tanto tampoco Planificado.

A continuación se indican las Dificultades, los Apoyos y las Necesidades que se han detectado durante la realización de este diagnóstico.

En cuanto a las dificultades para implantar aspectos de RSE en la dimensión económica, la empresa encuentra *dificultad de rentabilizar* a corto plazo la implantación de la RSE no se ve, y por lo tanto no se priorizan ciertos. 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, incentivos para poder rentabilizarlo a corto plazo y saber y que no se pierde.

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 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 [año]
<b>Uso de los recursos locales</b>	Porcentaje de compras producidas en el territorio sobre el total de compras		EC1	46,10% €/2009
<b>Gestión de capital</b>	Ventas netas	Cifra de negocio de la organización.	EC1	17.882.519 €/2009
<b>Gestión de capital</b>	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	0€
<b>Marketing responsable</b>	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 Nº incidentes
<b>Económico general</b>	Productividad de empleo	Facturación/Plantilla		483.311€



## 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:

Política ambiental explícita	
Sistema de Gestión Ambiental implantado	
Control consumos de agua, energía y combustibles	
Gestión de residuos	
Gestión de vertidos	
Gestión de emisiones	
Gestión del ruido	
Gestión de envases y embalajes	
Formación e investigación ambiental	
Certificación ambiental	



¡Hay que hacer cambios!



Necesitamos mejorar



Estamos en valores intermedios



Vamos por buen camino



¡En esto destacamos!





## DIMENSIÓN AMBIENTAL: LA SITUACIÓN DE PARTIDA

La dimensión ambiental es un tema que está muy desarrollado por el Sistema de Gestión ambiental del que se dispone, y que durante varios años ha estado certificado.

Actualmente por no estar certificados 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.

La puntuación cualitativa obtenida en el diagnóstico junto con la demostrada implantación del ciclo de análisis y mejora son fiel reflejo de la alta consideración de criterios ambientales en la gestión de la empresa.

Obviamente, la empresa encuentra algunas dificultades para implantar aspectos de RSE en la dimensión ambiental, derivadas de la coyuntura económica actual y la cada vez más complicada y extensa legislación ambiental. Es importante destacar los costes económicos de mantener implantado y certificado un Sistema de Gestión Ambiental.

Es importante mencionar, también, las ayudas y refuerzos con los que se cuenta, como disponer de un responsable de medio ambiente que dispone de una amplia formación, ayudando a la empresa a conocer sus aspectos ambientales y obligaciones legales en materia ambiental. Se consideran de gran valor los apoyos recibidos desde el CRANA para la realización de diagnósticos ambientales que posibilitan el conocimiento de las posibles áreas de mejora.

Junto a todo ello, el diagnóstico realizado nos ha llevado a identificar algunas necesidades que tendremos que solventar en los próximos años, entre las que destacamos 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 [2009]
Gestión del agua	% total de agua reciclada o reutilizada para el funcionamiento de la actividad	La organización ha de poner de manifiesto si tiene implantado algún sistema de reutilización de sus aguas residuales de manera que el consumo anual de agua de la red se vea disminuido. En caso afirmativo, debe medir el porcentaje de agua reciclada o reutilizada para el funcionamiento de la actividad.	EN10	0% m3
Gestión de energía	Control y seguimiento del consumo directo e indirecto anual de energía, desglosado en fuentes primarias	Por una parte, se pretenden saber de todas las fuentes de energía que son utilizadas para el funcionamiento de la organización (en la producción, en el transporte de mercancías, en los desplazamientos de los comerciales...) cuál es su consumo anual.	EN3 EN4	Eléctrica 141.678 Kwh gasoil 16.000 I
Gestión de energía	Porcentaje de energía consumida proveniente de fuentes renovables propias	Se quiere poner de manifiesto qué cantidad de toda la energía consumida por la organización proviene de fuentes de energía renovables de producción propia (placas fotovoltaicas, aerogeneradores...).	EN5	0 %
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 si dispone de un registro o realiza un seguimiento de los residuos generados, de manera que tenga cuantificados los residuos producidos y el tratamiento que recibe cada uno, para saber si realiza una correcta gestión de los residuos o si se pueden tomar medidas de minimización. El resultado aparecerá desglosado por tipología y destino de tratamiento.	EN22 EN24	ACEITE 14 Tn LIQ PELIG. 5,67 Tn ENVASES 0,29 Tn OTROS 1,24Tn TOTAL 21,2 Tn RP's
Contaminación atmosférica	Control y seguimiento de la emisión, directa e indirecta, de gases de efecto invernadero	La organización ha de evidenciar si lleva un control de las emisiones de gases de efecto invernadero, de manera que pueda saber la evolución de este indicador. Por otra parte, las emisiones debidas al consumo anual de energía (eléctrica, gasóleo, gas natural, GLP...) se pueden expresar en toneladas de CO2, mediante factores de conversión que permitirán sumar todos los valores.	EN16 EN17	90,3 Tn 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 [copiar y pegar bocadillo de acuerdo a puntuación en la escala de valoración cualitativa:  1-2;  3-4;  5-6;  7-8;  9-10]

Política de seguridad y salud laboral	
Control condiciones trabajo y valoración del riesgo	
Participación interna en la empresa	
Política de igualdad de oportunidades	
Contratación colectivos desfavorecidos	
Conciliación de la vida laboral y personal	
Políticas de atención al cliente	
Código de prácticas profesionales o carta de servicios	
Apoyo a proyectos sociales	
Contratación de proveedores locales	

	¡Hay que hacer cambios!
	Necesitamos mejorar
	Estamos en valores intermedios
	Vamos por buen camino
	¡En esto destacamos!



## DIMENSIÓN SOCIAL: LA SITUACIÓN DE PARTIDA

En el área social se ha detectado que se han realizado varias actuaciones de una manera consciente y voluntaria, aunque no es todos los ámbitos analizados. Así mismo se están estableciendo muchas actuaciones desde el 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.

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.

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, en ocasiones faltan referentes o fuentes para consultar medidas a aplicar en este ámbito y que sean extrapolables a una empresa de las características de MEDANSAMOVIL. Así mismo y unido al desconocimiento de implantación, se cuenta con la dificultad del coste económico que tiene ciertas medidas.

Aunque, obviamente, también disponemos de importantes apoyos, entre los que destacan el Servicio de Prevención Ajeno para la implantación del sistema preventivo y de seguridad en la empresa. No se detectan más apoyos.

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



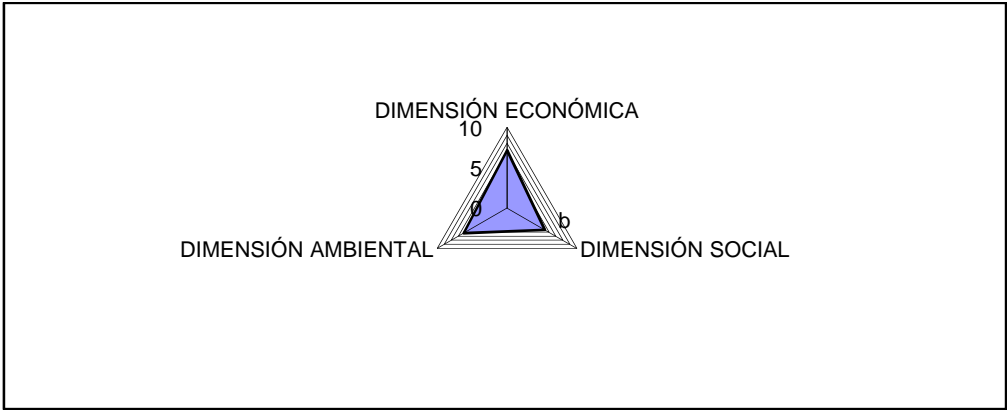
## DIMENSIÓN SOCIAL: ALGUNOS INDICADORES

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 [año]
<b>Formación</b>	Inversión en formación por persona trabajadora	Indicar el porcentaje de inversión en formación por persona trabajadora respecto de la masa salarial de la empresa.	LA10 LA11 HR3 HR8 SO3	0.026% €.
Igualdad de oportunidades	Personal según categoría profesional	Desglosar las personas de la org. según la categoría, porcentaje de mujeres y hombres, personas con discapacidad, mayores 45, personas procedentes de programas de integración u otros	LA13	78.38 %hombres 21.62% mujeres 0%discapc. 23.73% +45 años 2.7 % inmigrantes.
<b>Seguridad e higiene en el trabajo</b>	Índice de incidencia	Índice de incidencia = (Nº de accidentes con baja / total de la plantilla) x 100000.	LA7	0%
<b>Satisfacción de la clientela</b>	Quejas recibidas por parte de la clientela	Indicar el número de quejas recibidas por parte de la clientela durante el año.	PR4 PR5	5 quejas
<b>Comunicación local</b>	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



Se puede observar que las áreas económica y ambiental están equilibradas y abordadas en gran medida, el área social muestran una baja implantación de criterios RSE con la gestión actual.



## LO QUE HACEMOS BIEN

Gracias a la elaboración del Diagnóstico RSE, pudimos conocer en qué aspectos de su gestión **MEDANSAMOVIL SA** 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

#### **Definición de Plan Estratégico y de Inversiones.**

#### **Definición clara de la política de retribución por conceptos salariales**

**Prácticas de negociación y flexibilización de pagos a proveedores, cumpliendo siempre los plazos acordados, e incluso adelantando el pago.**

La empresa cumple con todas las obligaciones legales relativas a la legalización de los libros, depósito de cuentas y auditoría; y todas sus obligaciones tributarias, cumpliendo con todas las normas legales que les afecten. Se somete a auditorías si procede y no se recogen salvedades en ellas.

#### **EVIDENCIAS:**

Se hace de forma planificada y en plazo la presentación de cuentas y libros legalizados

Realizan Auditoría

**La Política de retribución por conceptos salariales de la empresa cuenta con un sistema de determinación de salarios, criterios de revisión salarial, y medición de la satisfacción de las personas trabajadoras respecto a este ámbito.**

#### **EVIDENCIAS:**

- Aprobada en el último comité de dirección, la definición de la Política y los conceptos salariales y revisión de los mismos. Definidos grupos y niveles

- Definidos criterios: conocimiento funcional, conocimiento negocio, liderazgo, como impacta el puesto en el negocio, área de impacto, habilidades interpersonales, resolución de problemas y complejidad de los mismos.

- Definido sistema de incentivos, público para que todo el mundo lo conozca, equitativo en definición y consensado con el empleado y con los responsables.

- Se están definiendo actualmente casos particulares y urgentes de Planes de Carrera y retribuciones. Se está trabajando en crear planes generales para puestos específicos y que sea objetivo en base a evaluaciones del desempeño.

La empresa planifica las inversiones que va a acometer mediante un seguimiento periódico del plan de inversiones dentro de su control de gestión. Además, se gestionan los datos relativos a la rentabilidad de las inversiones que acomete y se marca objetivos al respecto, persigue el cumplimiento de éstos e implanta acciones de mejora derivadas del análisis de los datos.

**EVIDENCIAS:**

- Existe plan estratégico y de inversiones a nivel de grupo MUNDOMOVIL, que luego se concreta y afecta a los diferentes concesionarios.
- La mayor parte de las inversiones se emplea en reinvertir, y por lo tanto no se suelen gestionar muchas inversiones financieras, pero los criterios que se siguen son económicos.
- Se siguen indicadores relativos a las inversiones y rentabilidades, y de amortizaciones. Se analizan los indicadores, los resultados negativos se analizan profundamente para ver posibles soluciones y se toman medidas al respecto

Los grupos de interés afectados son Propietarios, Trabajadores y Proveedores e indirectamente Clientes.



## Nuestras buenas prácticas en la dimensión ambiental

### **Formación interna sobre correcta gestión de residuos.**

Se han realizado jornadas internas de formación sobre la gestión de residuos para el personal de taller. Este aspecto ambiental se considera el más importante de la empresa.

### **Disponer de un sistema de gestión ambiental.**

Se dispone de un sistema de gestión ambiental que se encontraba certificado años atrás y que en la actualidad, pese a no encontrarse certificado, permite integrar en gran parte la gestión ambiental en la actividad cotidiana de la empresa. Identificado y evidenciado los requisitos legales aplicables e impactos ambientales significativos

## Nuestras buenas prácticas en la dimensión social

### **Sistema de Prevención**

Evidencia de que existe S.G.P completo, implantado y analizado. Existe un sistema documental de prevención establecido según los requisitos de Legislación vigente. Se integra el sistema en la empresa.

Evidencia de Evaluación de Riesgos actualizada. Existen actas de todas las actuaciones realizadas en esta área.

Evidencia de Evaluación Psicosocial según método INSHT a petición del responsable de Prevención.

Evidencia de Indicadores actualizados de implantación, siniestrabilidad del Sistema Preventivo.



## EL PLAN DE ACTUACIÓN

MEDANSAMOVIL, S.A. elaboró en **2.010** 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, Consejo Administración y Trabajadores/as 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

#### Unificar sistemática.-Cuadro de mandos (Fases)

Centralizar la información confidencial económico-financiera de todas las empresas del grupo informática y documentalmente. Sistemática uniforme para todas las unidades económica

Análisis comparativo de las empresas

Potenciar la herramienta

De intranet para explotar su rendimiento y acceder mejor a la Información.

La inversión económica supone ahora un gran esfuerzo. Se opta por ir avanzando poco a poco e ir cubriendo necesidades.

Integrar en el cuadro de mando eficaz.

Herramienta fundamental para control de gestión Empresarial del grupo.

Formación y seguimiento. Ahorro de tiempo.

Reunión trimestral registrada mediante acta.

Intranet potenciando para acceder vertical y horizontal según puesto de responsabilidad y sección.

Correos-búsqueda del histórico y su gestión actual

Suministrar información a propiedad y gerencia y a las entidades financieras.

Cierres mensuales y trimestrales

Sistemática y procedimiento documentado del seguimiento de las inversiones y sus rendimientos

## Áreas de mejora en la dimensión ambiental

### **Mejorar la formación y sensibilización ambiental del personal del taller y su respuesta ante emergencias de carácter ambiental.**

Se va a redactar una política ambiental para la empresa y se va a incluir en el manual de acogida.

Se crea una instrucción sobre pautas de actuación en caso de vertido accidental y se forma a todos los trabajadores sobre la misma.

### **Disponer de indicadores sobre el consumo de energías utilizadas y agua.**

Se plantea disponer de indicadores independientes de los meramente económicos sobre el consumo de energía y agua con objeto de poder realizar un seguimiento y una comparativa entre diversos periodos, con objeto de ver la evolución de la empresa y poder establecer acciones de mejora en el futuro.

## Áreas de mejora en la dimensión social

### **Diseño de Normativa sobre contratación de colectivos desfavorecidos**

Identificar aquellos colectivos con necesidades sociales que pueden integrarse adecuadamente en la organización, establecer en qué lugares pueden adecuarse a las necesidades de la empresa y del negocio y definir los pasos a dar ante futuras incorporaciones

### **Definición de Políticas de Igualdad y Conciliación**

Documentar las medidas existentes en materia de conciliación e igualdad además de describir potenciales de mejora y posibles necesidades d las personas y de la organización. Incluirá la presentación de aquellas medidas que no pueden ser aplicables en la organización señalando los motivos.

### **Planificación del sistema de Gestión del Conocimiento de la Organización**

Definir el proceso por el que la empresa pueda aprovechar adecuadamente el conocimiento de los expertos en cada área que trabajan en ella de forma eficiente. Implantar centros de competencia como acción regular orientada a la mejora continua.



## AVANZANDO EN NUESTRO COMPROMISO

Las Áreas de Mejora en las que **MEDANSAMOVIL, SA.** 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 **2.010-2.011** y la variación esperada para algunos indicadores de desempeño - asociados a dichos objetivos- en este periodo.

Objetivo	Indicador asociado	Valor inicial	Valor esperado
Diseño del CME	Elaboración Crono/Responsable	10%	100%
Desarrollo del CME	Cumplimiento Fases	30%	100%
Implementación del CME	Cumplimiento Fases	10%	100%
Formación y sensibilización del personal de taller en temas ambientales	Nº personas formadas/total personas	0%	100%
Controlar los consumos de todas las fuentes de energía y agua de la actividad	Nº fuentes sobre las que se realiza seguimiento y control / total fuentes	0%	100%
Explicitar las medidas vigentes en materia de igualdad y conciliación	Horas dedicación personal Dpto. RRHH. Apoyo consultor/a Igualdad	0%	100%
Recopilación de la información necesaria para evaluar la adaptabilidad de cada colectivo desfavorecido identificado dentro de la organización. Incluye el contacto con entidades vinculadas a estos colectivos (asociaciones, ong...)	Horas dedicación personal Dpto. RRHH	0%	100%



## 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:



<i>Comité Dirección</i>	Incluir un apartado del orden del día mensual dedicado al cumplimiento Plan RSE
Circular y e-mail internos	Enviar comunicación interna a todos el personal del grupo de forma periódica sobre RSE
Intranet	Incluir en la Intranet el Plan de trabajo RSE Incluir en la WEB de la empresa un apartado específico dedicado a RSE <i>Página WEB</i>

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:

MEDANSAMOVIL, SA.

ADVA. VILLAVA s/n Burlada

[www.grupomundomovil.com](http://www.grupomundomovil.com)



**iComprometidos**  
con la **sostenibilidad!**