



INNOVARSE

TUDASAMOVIL,S.A.

**Memoria de Sostenibilidad
InnovaRSE 2011**

[SEPTIEMBRE 2011]



Tudasamóvil



Tudasamóvil

Esta Memoria de Sostenibilidad 2011 de la empresa **TUDASAMOVIL,S.A.** 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:

TUDASAMOVIL,S.A.

Parque Empresarial Tudasa - Fontellas

www.grupomundomovil.com



email: Gustavo.jimenez@grupomundomovil.com

Teléfono: 948343490



ÍNDICE

UN RETO DE FUTURO _____	4
EL ALCANCE ESTA MEMORIA _____	6
¿QUIÉNES SOMOS? _____	8
NUESTRA MISIÓN Y VISIÓN _____	10
COMPROMETIDOS CON LAS PERSONAS _____	11
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 _____	24
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 **TUDASAMOVIL,S.A.** 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 una Herramienta de Motivación para el personal en este crecimiento sostenible, acompañado por una situación de dificultad económica. También consideramos que el Registro de las reuniones durante el año y el Plan de Inversiones con seguimiento de sus rendimientos es otra de las buenas prácticas de esta empresa. Disponer de un responsable de medio ambiente que cuenta con una amplia formación y por tanto, destacar el cumplimiento de la legislación sobre residuos peligrosos y no peligrosos, realización de informes de Organismo Control Acreditado para vertidos y control y gestión de los residuos generados. Gestionan sus costes optimizando recursos y han contratado a una persona responsable del área de Gestión personas que establezca acciones concretas de gestión de RSE.

Además, hemos detectado también **algunas áreas y ámbitos de trabajo en los que estamos decididos a mejorar** en el plazo de 2010- 2011, en concreto establecer más indicadores de medición en gestión económica, establecimiento de medidores de consumo, medición de ruido externo, establecimiento de nuevas acciones en Gº de Personas, 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.



Tudasamóvil

Gustavo Jiménez

Dr. Area de Personas

Tudela, Septiembre de 2011



EL ALCANCE ESTA MEMORIA

Esta Memoria de Sostenibilidad supone un tercer paso de **TUDASAMOVIL,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 2009 y **2010** y será actualizada en **2012**, 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	17-19-21
2 Perfil de la organización (2.1 - 2.10)	¿Quiénes somos?	8
	Colaborar es importante	26
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?	7
	Nuestra misión y visión	10
	Comprometidos con las personas	11
5 Enfoque de la gestión e indicadores por dimensiones	Dimensión económica, ambiental y social: una síntesis, la situación de partida e indicadores	17-23
	Lo que hacemos bien	24
	El plan de actuación	27
	Avanzando en nuestro compromiso	28



¿QUIÉNES SOMOS?

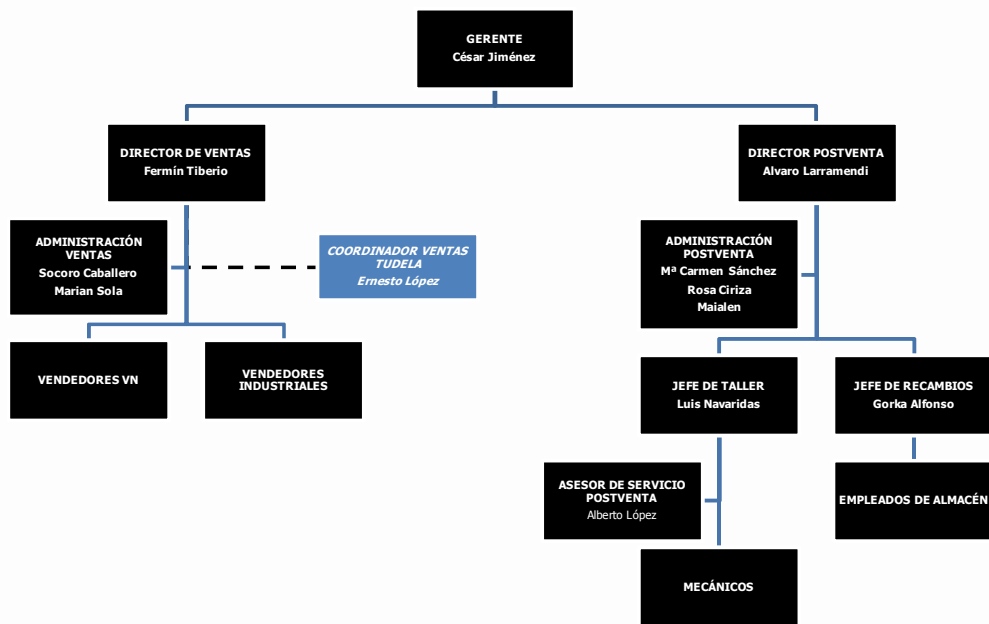
Tudasamovil forma parte de un grupo empresarial Mundomóvil del sector de venta y reparación de vehículos.

Con el objetivo ofrecer un servicio postventa de la máxima calidad, en las siguientes marcas **Lancia, Fiat, Alfa Romeo, Dodge, Chrysler y Jeep**

Hemos creado un área específica en Tudela para Talleres y Recambios de 2.000 m2 de superficie, donde puede encontrar la tecnología más avanzada de la firma alemana y el asesoramiento más cualificado por parte de los 24 profesionales que componen el equipo del servicio postventa.

La zona de Talleres cuenta con equipos específicos para cada intervención, haciendo así más ágil y rápida la reparación de su vehículo.

Empresa	TUDASAMOVIL,S.A.		
Domicilio	Parque Empresarial Tudasa - Fontellas		
CP y Localidad	31500 TUDELA		
Teléfono	948343496		
Gerente		Correo-e	
Persona de contacto	<i>Gustavo Jimenez</i>	Correo-e	
Actividad de la Empresa	Comercialización de vehículos y servicios postventa		
Sector empresarial	Mantenimiento y reparación de vehículos de motor., Comercio de repuestos y accesorios de vehículos de motor.		
C.N.A.E.	453		
CIF	A31935109		
Nº de trabajadores	24		





NUESTRA MISIÓN Y VISIÓN

La **misión** de **TUDASAMOVIL, S.A.** , como empresa perteneciente, al grupo **Mundomóvil** que es un Grupo de Empresas con una identidad única, diferenciada en el sector de distribución y asistencia de vehículos turismos y comerciales.

Presta servicios integrales de comercialización de vehículos y servicios postventa para todas las Marcas de Grupo.

El Grupo Mundomóvil fortalece al conjunto de Concesionarios que lo integran:

- . La solvencia y la competitividad de los mismos.
- . El crecimiento sostenible de su cuota de mercado.
- . La calidad de servicio al Cliente.
- . El desarrollo profesional de sus Trabajadores.

La **visión** de **TUDASAMOVIL,S.A.**, como empresa perteneciente al grupo **Mundomóvil**, Grupo Líder en cuota de mercado en Navarra, con una amplia gama de Marcas y de Concesionarios en toda la región:

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

Son un Grupo consolidado, cuenta con un sistema de gestión común en todas las empresas del Grupo y tienen un Equipo de Trabajadores integrado.



COMPROMETIDOS CON LAS PERSONAS

Durante la elaboración de nuestro Diagnóstico y Plan de Actuación RSE, hemos podido analizar la importancia esencial que para **TUDASAMOVIL,S.A.** tiene nuestra relación con los trabajadores, los proveedores y los clientes, así como Propietarios Accionistas e inversores, Competidores, Comunidad.

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, como a los trabajadores destacamos los impactos en las relaciones por costumbres, dado que es una empresa familiar de origen. Es un grupo a los que se les aporta formación continua para desarrollar sus habilidades y competencias profesionales en la venta (Tratamiento del Bingomóvil), así como la transmisión de orgullo de pertenecer al Grupo, reforzando el clima social.

También si se tiene en cuenta al grupo de interés de los competidores, los impactos a tener en cuenta es la propia competencia de otros concesionarios, la política de precios y la variedad de marcas en el mercado. En el suministro de recambios, otros concesionarios de la misma marca. Con el grupo empresarial se genera una Fuerza Competitiva de Grupo centralizando la gestión y aminorando Costes empresariales.

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, El Grupo Mundomóvil que es la corporación de 11 firmas de primer nivel al que pertenece Tudasamóvil,S.A. El grupo tiene establecidos sistemas y criterios comunes para el tratamiento de la información ya que cada una de las unidades económicas traslada su información individualizada y el grupo la consolida.

Tienen evidencias del buen tratamiento de la información confidencial. Han formado a todos los trabajadores con un curso monográfico de Protección de Datos. Están desarrollando un documento de confidencialidad que firmarán todos los grupos de interés y en especial los trabajadores.

Existen dos personas de máxima responsabilidad en el tratamiento de la información en el ámbito informático y económico: Responsable Informático y Responsable de Administración. Se reúnen con los trabajadores y representantes sindicales. Lo quieren hacer sistemáticamente cada trimestre, para recoger inquietudes y trasladar la situación financiera de todas las actividades económicas del grupo.

El grupo de interés de Accionistas o Comité de Socios se reúne una vez al mes para consultas, toma de decisiones, seguimiento del Plan de Gestión y elaboración del Plan Estratégico, Plan de Inversiones etc. Recogen en el libro de Actas la Aprobación de cuentas anuales.

Consideran una característica propia a destacar “la transparencia y objetividad” en el tratamiento de la información que trasladan a los grupos de interés.

El grupo de interés “clientes” es el “cliente doméstico” al que no se le traslada información confidencial. Se le fideliza aplicándole descuentos en el servicio (mano de obra, recambios, accesorios) si reparan asiduamente el vehículo en el taller, una vez acabada la garantía del vehículo nuevo.

Evalúan la satisfacción del cliente, mediante encuestas.

Se lleva un control y seguimiento del expediente de venta y servicio, establecido por la marca. Se prueba el vehículo con el cliente para cerrar el servicio

Se lleva un seguimiento de las llamadas de confirmación del servicio.

Existen folletos de propaganda en lugares visibles al cliente, al igual que revistas especializadas.

El grupo de interés “Proveedores” es la compañía de Seguro homologada y el cliente particular “doméstico” y la firma de Marca distribuidora controla el seguimiento del servicio por protocolo corporativo.

Esta organización al igual que las otras que forman el grupo están en un desarrollo de crecimiento y de cambio importante, para ello cuentan con un órgano de Dirección formado por coordinadores y responsables profesionales, con aportaciones de metodología y sistemáticas que se están desarrollando para su próxima implantación.

Se actualiza la Evaluación de Riesgos Laborales a través de controles de la condiciones de trabajo pero no establecen un sistema de control de indicadores de seguimiento y por lo tanto no se establecen acciones de mejora.



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: 1-2; 3-4; 5-6; 7-8; 9-10]

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

Tudasamóvil, S.A. es una organización respaldada por el Grupo Mundomóvil.

Tudasamóvil, S.A. está viviendo una situación de cambio, por su pertenencia al grupo.

En cuanto a las dificultades para implantar aspectos de RSE en la dimensión económica, el grupo Mundomóvil no encuentra evidencias de registro, seguimiento y mejora en sus actuaciones de coordinación.

Sin embargo, también contamos con importantes apoyos, como *las* Políticas de organización conjuntas y uniformes para el Grupo, es por ello que están diseñando metodologías que no están todavía ni implantadas, ni desarrolladas, principalmente en Gestión de Recursos humanos y en medición de costes de producción.

Tudasamóvil, S.A. es una instalación de nueva construcción, cuenta con unas inversiones de las que ha habido que adaptarse al Protocolo de la Firma de la Marca y otras de iniciativa del comité de socios.

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 aplicar la metodología INNOVARSE para evaluar cómo se encuentra en sus tres dimensiones, para iniciar un compromiso con la RSE, mediante la elaboración de un plan de mejora que aporte valor a la estrategia de su organización. Quiere un cumplimiento más allá de la legalidad: incorporar mejoras voluntarias, crear valor a largo plazo, crecer sosteniblemente y satisfacer a sus grupos de interés y reforzar sus áreas de mejora.

Tudasamóvil, S.A. opta voluntariamente por ejecutarlo en el plazo estimado. Es necesario explicitar un plan para trabajar en el despliegue de acciones, seguimiento, evaluación y acciones de mejora a nivel general en todas las áreas RSE de la Empresa



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]
Uso de los recursos locales	Porcentaje de compras producidas en el territorio sobre el total de compras		EC1	65,19%€ 2009
Gestión de capital	Ventas netas	Cifra de negocio de la organización.	EC1	412.220 €/2009
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	0€
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	Nº 0 incidentes
Innovación	Recursos destinados a la innovación	Este indicador procura identificar de forma objetiva los esfuerzos de la organización respecto al desarrollo de la innovación.		14.239€ 2009



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	
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 considerado en la empresa desde el diseño de las nuevas instalaciones, en las que se ha primado la eficiencia energética y el escrupuloso cumplimiento de los requisitos ambientales.

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
Información y formación ambiental	Actividades de información y/o formación en lo que respecta a la mejora ambiental y número de participantes	Poner de manifiesto las actividades realizadas en la organización para el personal con el objetivo de fomentar la mejora ambiental de la organización, indicando el cómputo de horas por trabajador/a total..	LA10	4 horas
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 %
Política y gestión ambiental	Existencia de sanciones y multas por incumplimiento de la legislación ambiental	La organización ha de indicar si ha recibido alguna sanción o multa por realizar prácticas empresariales ambientalmente incorrectas, a causa del no cumplimiento de la legislación que le afecta	EN28	0 sanciones
Afectaciones al suelo	Volumen de vertidos accidentales más significativos	La organización ha de exponer la existencia o no de vertidos accidentales significativos. En caso afirmativo, el volumen de estos	EN23	No 0 m3



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: 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

La empresa está desarrollando actualmente aspectos concretos relacionados con el área social y de personas. Está inmersa en un proceso de desarrollo. Se ha incorporado una persona como responsable de RRHH que está impulsando todo esta área.

Están en la fase de planificación y desarrollo.

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 de consulta para aplicar medidas en este ámbito.

Aunque, obviamente, también disponemos de importantes apoyos, entre los que destacan el Servicio de Prevención Ajeno.

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.



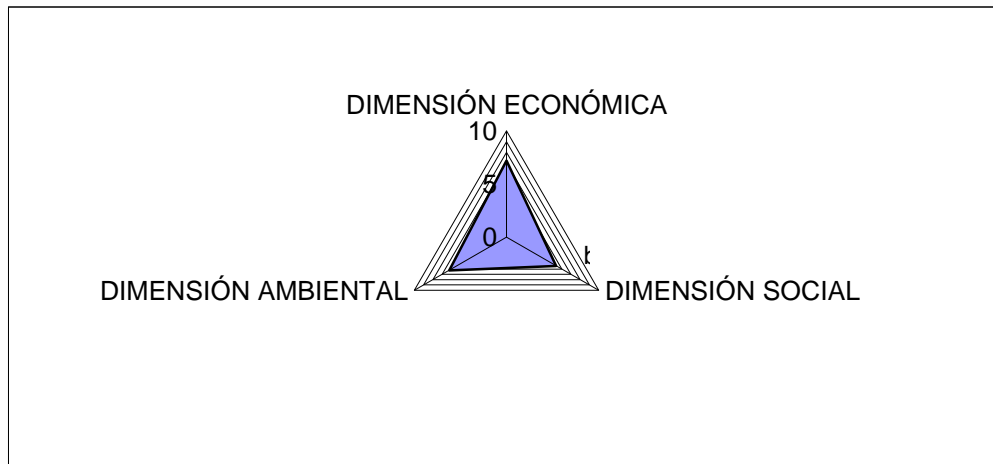
DIMENSIÓN SOCIAL: ALGUNOS INDICADORES

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]
Formación	€ de formación por persona	Desglosado € trabajador.a/formación	LA10 LA11 HR3 HR8 SO3	444 €/pax.
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	79 % hombres20. 83% mujeres 0% dic. 16.7%+ 45 años 0% inmigr.
Seguridad e higiene en el trabajo	Índice de incidencia	Índice de incidencia = (Nº de accidentes con baja / total de la plantilla) x 100000.	LA7	22.2%
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	2 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	0.016€/ventas totales, o



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 **TUDASAMOVIL,S.A.** 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

Cumplen todas las obligaciones Legales.

Establecen criterios claros de buen gobierno y transparencia

Plantifican las Inversiones

Poseen una Política de distribución de beneficios

Por el Protocolo de las marcas llevan con rigor la contratación de Proveedores, así como sus condiciones de pago y cumplimiento de plazos.

Ahorro en las instalaciones con eficiencia energética y por tanto económica.

Gestionan sus costes optimizando los recursos.

La organización aplica una política de incentivos que consiste en un reparto de beneficios con un concepto variable, valorando responsabilidad del puesto y la consecución de objetivos establecidos. El resto de beneficios se reinvierten en la organización.

El comité de socios es quien planifica y lleva el control del seguimiento del Plan de Inversiones al igual que los rendimientos de las mismas. Existe una política de Inversiones para todo el Grupo.

En Taller de reparaciones se cambió el sistema de productividad porque afectaba a la calidad del servicio por el de optimización de recursos y costes. Los tiempos de reparación se guían por tarifas y los excedentes se pierden. Existe un seguimiento de ello y se valora el impacto en la satisfacción del cliente, calidad del servicio y en la eficacia del desarrollo del trabajo.

Se organizan por departamentos:

.-Administración

.-Mecánicos especializados en la marca y con amplia experiencia en el sector. Reconocidos económicamente y fidelizados por no haber retención en el puesto, ya que hay interacciones con las distintas empresas del grupo, lo que enriquece el desarrollo profesional del trabajador internamente en el grupo. La marca también concede un servicio de consulta en averías de difícil solución.

.-Chapistas

.- Recambios: lleva su propia gestión controlada también por la marca, por tratarse de recambios

originales. Premia la marca estocKajes mínimos y una buena gestión.

Suministran con urgencia los recambios e incluso los descatalogados.

En caso de necesidad, recurren a otros suministradores.

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.

Nuestras buenas prácticas en la dimensión social

Diferenciación del Dpto. de Gestión de Personas y asignación de Recursos Humanos a la gestión del mismo.

Sistema Participativo del personal en el grupo empresarial.

La empresa tiene un sistema participativo que promueve y fomenta la comunicación y el diálogo. La estructura de la empresa está basada en la estructura organizativa de Mundomovil y por ello la Estrategia viene determinada por Comité de Dirección en el que participan Gerentes de todas las empresas del grupo. Afecta como grupo de interés a todo el personal de la empresa. Se evidencia mediante actas de trabajo del Comité de Dirección.

Sistema de satisfacción de Clientes.

La empresa tiene establecido un sistema para la recogida de quejas y reclamaciones y sugerencias de sus clientes. Existe un plan de actuación detallado sobre la puesta en marcha de acciones de mejora derivado del análisis pormenorizado.

Evidencia del Sistema de Gestión de Quejas y Reclamaciones establecido en la empresa.



EL PLAN DE ACTUACIÓN

TUDASAMOVIL,S.A. 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, Miembros del Consejo de Administración y Trabajadores, 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 económicas

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.

Gustavo responsable del grupo y su perspectiva integral de grupo.

Implantar sistemática con la adaptación requerida.

Formación y seguimiento.

Reunión trimestral registrada mediante acta .

Ha elaborando Memoria de RSE con CAN(Evolución)

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

Ahorro de tiempo.

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

La firma de Marca tiene un Protocolo corporativo a cumplir por el concesionario. En cuanto a inversiones: Limitación

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 de contratación sobre Colectivos Desfavorecidos

Actualmente existe sensibilidad en la empresa hacia el trabajo con este tipo de colectivos pero no se ha explicitado nada como sistema. La empresa cuenta con una política activa de contratación de colectivos desfavorecidos y/o en riesgo de exclusión social.

Diseño de Políticas de Igualdad y Conciliación

Existen acciones generales que se aplican de forma desordenada y por ello es necesario establecer un método y sistema. La empresa cuenta con un sistema de promoción y superación efectiva de medidas de conciliación

Implantación de un nuevo Sistema de Gestión de Personas

Planificación de Acciones concretas diseñadas desde esta área e integradas en el Plan de Gestión de la Empresa.



AVANZANDO EN NUESTRO COMPROMISO

Las Áreas de Mejora en las que *TUDASAMOVIL,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 Noviembre 2009 a Junio 2011 y la variación esperada para algunos indicadores de desempeño - asociados a dichos objetivos- en este periodo.

Objetivo	Indicador asociado	Valor inicial	Valor esperado
Integrar el cuadro de mando eficaz en la gestión.	Realizado o no: Fase	0%	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%
Identificar áreas de mejora en materia de igualdad y conciliación de cara a garantizar la satisfacción de los empleados.	Nº áreas de mejora definidas	0%	100 %
Plan de Igualdad. Revisión de de Políticas Generales.	Nº acciones implantadas	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:

AC1	Reuniones Internas	Desarrollo y seguimiento del Plan de Actuación 2010.	Gustavo Jiménez	Enero-Junio 2010
AC2	Intranet Página WEB	Incluir en la Intranet el Plan de trabajo RSE Incluir en la WEB de la empresa un apartado específico dedicado a RSE	Responsable RRHH	Abril 2.011
AC3	Comité Dirección	Incluir un apartado del orden del día mensual dedicado al cumplimiento Plan RSE	Coordinador General	Abril 2.011
AC4	Intranet	Incluir en la intranet la acción.	Responsable RRHH	Abril 2011
AC5	Comunicaciones Internas	Enviar comunicación interna a todos el personal del grupo de forma periódica	Responsable RRHH	Abril 2011

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:

TUDASAMOVIL,S.A.



Parque Empresarial Tudasa - Fontellas

www.grupomundomovil.com

email: Gustavo.jimenez@grupomundomovil.com

Teléfono:948343490



iComprometidos
con la **sostenibilidad!**