



TALLERES LODOSA S.L.

Memoria de Sostenibilidad InnovaRSE 2016

(Septiembre 2017)



Esta Memoria de Sostenibilidad 2016 de la empresa **Talleres Lodosa S.L.** ha sido elaborada -siguiendo la metodología InnovaRSE por Germán Vallés Lobo, de Reciclauto Navarra S.L. 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 para el Fomento de la Responsabilidad Social Empresarial del Departamento de Desarrollo Económico del Gobierno de Navarra, quien 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:

TALLERES LODOSA S.L.

- Avenida de Navarra nº 151
CP: 31580 – LODOSA (Navarra)
- Web: www.tallereslodosa.com
- Email: admin.tlodosa@mercedes-benz.es
- Teléfono: 948693176



ÍNDICE

UN RETO DE FUTURO _____	4
EL ALCANCE ESTA MEMORIA _____	6
¿QUIÉNES SOMOS? _____	8
NUESTRA MISIÓN Y VISIÓN _____	12
COMPROMETIDOS CON LAS PERSONAS _____	13
LAS TRES DIMENSIONES DE LA SOSTENIBILIDAD _____	15
DIMENSIÓN ECONÓMICA: UNA SÍNTESIS _____	16
DIMENSIÓN ECONÓMICA: LA SITUACIÓN DE PARTIDA _____	17
DIMENSIÓN ECONÓMICA: ALGUNOS INDICADORES _____	19
DIMENSIÓN AMBIENTAL: UNA SÍNTESIS _____	20
DIMENSIÓN AMBIENTAL: LA SITUACIÓN DE PARTIDA _____	21
DIMENSIÓN AMBIENTAL: ALGUNOS INDICADORES _____	23
DIMENSIÓN SOCIAL: UNA SÍNTESIS _____	24
DIMENSIÓN SOCIAL: LA SITUACIÓN DE PARTIDA _____	25
DIMENSIÓN SOCIAL: ALGUNOS INDICADORES _____	27
PERSIGUIENDO UN EQUILIBRIO ENTRE LAS TRES DIMENSIONES DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL _____	29
LO QUE HACEMOS BIEN _____	31
EL PLAN DE ACTUACIÓN _____	34
AVANZANDO EN NUESTRO COMPROMISO _____	39
LA APUESTA POR UNA MEJOR COMUNICACIÓN _____	41



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 **Talleres Lodosa S.L.** inició en 2015 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 Desarrollo Económico del Gobierno de Navarra**.

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:

- Disponer de un Sistema Integrado de Gestión (sello TÜV Rheinland) según Normas UNE-EN-ISO 9001 y UNE-EN-ISO 14001.
- Mejora en la retribución salarial del trabajador mediante programa interno de objetivos de productividad alcanzados.
- Mejora de los parámetros de carga contaminante de aguas industriales mediante sistema de adición de bolsas biológicas.
- Publicación de memoria ambiental, mostrando nuestro compromiso y transparencia en el comportamiento ambiental de la empresa.
- Integración en el programa de satisfacción de cliente de Mercedes Benz (Programa BIS).
- Implantación de buenas prácticas ambientales en la minimización de residuos de envases y embalaje (Adhesión al programa logístico y de trazabilidad de Mercedes Benz).

Además, hemos detectado también **algunas áreas y ámbitos de trabajo en los que estamos decididos a mejorar** durante el 2017 y 2018 en concreto:

- Establecer un Plan de Igualdad de Género.
- Inclusión de un código de prácticas profesionales o carta de servicio con los clientes.
- Establecer criterios de buen gobierno y transparencia.

- Establecer internamente medidas de conciliación de la vida laboral y personal.
- Colaborar con entidades o proyectos sociales.
- Realizar planificación de inversiones y rentabilizar las mismas.

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.

*David Aramendía de Esteban
Gerencia / Jefe de taller
Lodosa 13 de septiembre de 2017*



EL ALCANCE ESTA MEMORIA

Esta Memoria de Sostenibilidad supone un tercer paso de **Talleres Lodosa S.L.** 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 acreditados en la metodología InnovaRSE** por el Departamento de Desarrollo Económico del Gobierno de Navarra.

La información recogida en esta Memoria corresponde a los ejercicios 2015 (Diagnóstico) y 2016 (Plan de Actuación) y será actualizada en 2018, puesto que este documento tiene un carácter bienal.

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	16, 20, 24
2 Perfil de la organización (2.1 - 2.10)	¿Quiénes somos?	8
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	12
	Comprometidos con las personas	13
5 Enfoque de la gestión e indicadores por dimensiones	Dimensión económica, ambiental y social: una síntesis, la situación de partida e indicadores	15-29
	Lo que hacemos bien	31
	El plan de actuación	34
	Avanzando en nuestro compromiso	39



¿QUIÉNES SOMOS?

Información y datos generales de TALLERES LODOSA S.L.

Empresa	TALLERES LODOSA		Personalidad jurídica	Sociedad Limitada						
Domicilio	Avd. de Navarra, nº 151									
CP y Localidad	31580 (Lodosa)									
Teléfono	948693176									
Gerente	David Aramendía De Esteban		Correo-e	jserv.tlodosa@mercedes-benz.es						
Persona de contacto	Alicia Aramendía De Esteban		Correo-e	admin.tlodosa@mercedes-benz.es						
Actividad de la Empresa	Reparación y mantenimiento de vehículos industriales									
Sector empresarial	Sector automoción - Taller de reparación									
C.N.A.E. (2009)	4520 (Mantenimiento y reparación de vehículos de motor)									
CIF	B31041072									
Nº total de trabajadores	10	Hombres	Nº	8	Mujeres	Nº	2	Personas con discapacidad	Nº	0
			%	80 %		%	20 %		%	0%
Breve descripción de la empresa										
<p>Talleres Lodosa S.L. es un centro autorizado y homologado por Mercedes Benz como taller dedicado a la reparación y mantenimiento de vehículos industriales (camiones y furgonetas). También es un taller autorizado como centro técnico de tacógrafos digitales y analógicos.</p>										

- Perfil de la empresa (Según puntos de la Guía G3 de GRI)

2.1 Nombre de la organización.

TALLERES LODOSA, S.L.

2.2 Principales marcas, productos y/servicios

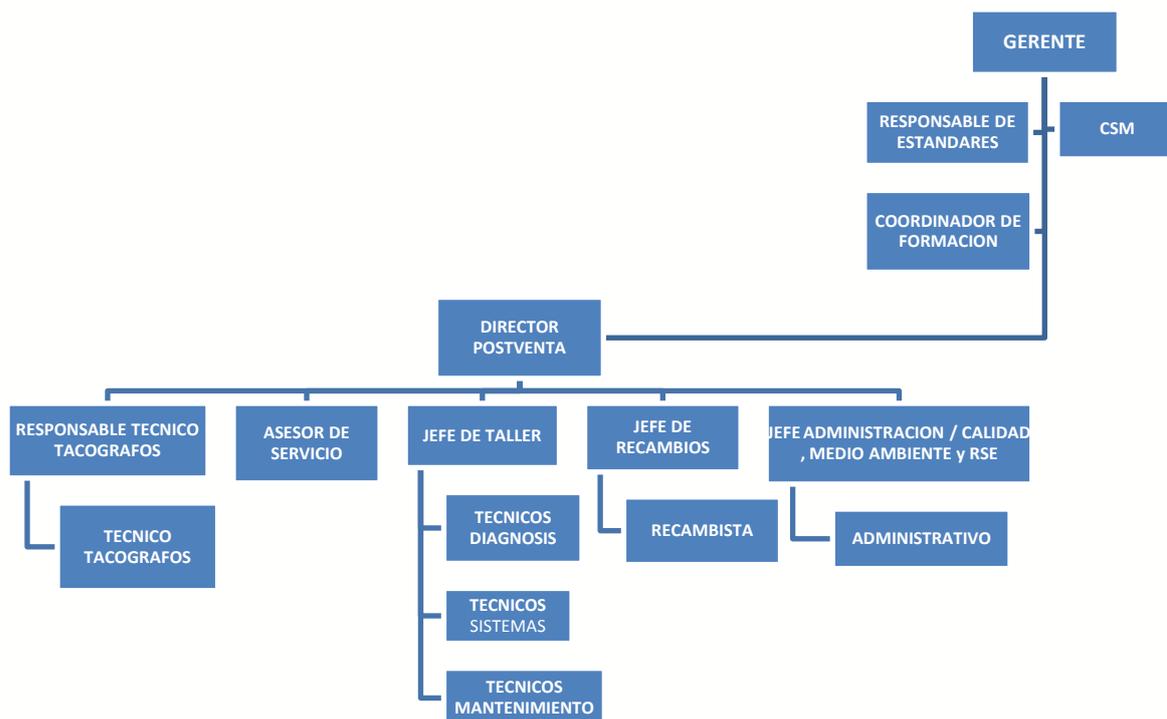
Como taller autorizado y homologado por la marca Mercedes Benz, Talleres Lodosa S.L. realiza servicios de reparación y mantenimiento de vehículos industriales (camiones y furgonetas) así como venta de recambios originales y recambios remanufacturados. Principalmente se llevan a cabo servicios de taller mecánico y eléctrico a vehículos Mercedes Benz y otras marcas de vehículo industrial.

No se realizan actividades de subcontratación.

Además se realizan intervenciones de tacógrafos digitales y analógicos. Para ello dispone de autorización de industria como centros autorizado de tacógrafos digitales y analógicos.

2.3 Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos

La empresa es una pequeña pyme familiar que no tiene filiales. La estructura organizativa de la empresa se recoge en el siguiente **Organigrama**:



Talleres Lodosa, dispone de un sistema participativo en el que las personas de la organización pueden participar en la gestión empresarial. Éste sistema está documentado a través de un procedimiento específico de comunicación interna y externa que es revisado anualmente a través del informe de revisión por dirección.

Los canales de comunicación interna para los trabajadores son el tablón de anuncios, reuniones de empresa, sugerencias y recomendaciones de los trabajadores y trabajadoras. Estas evidencias de comunicación quedan reflejadas y analizadas en el informe de revisión por dirección que se realiza anualmente

Por otro lado, existe un enlace sindical, representado por un trabajador de la empresa, con la dirección de empresa a través del cual se establece el proceso de información y consulta sobre las relaciones laborales en la empresa.

2.4 Localización de la sede principal de la organización.

El centro de trabajo se sitúa en la localidad Navarra de Lodosa (CP: 31580), en el número 151 de la Avenida de Navarra.

2.5 Número de países en los que opera la organización

La actividad opera y desarrolla su actividad únicamente en España.

2.6 Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.

La Naturaleza de Talleres Lodosa es privada y la forma jurídica con la que actúa es como una S.L. (Sociedad Limitada).

2.7 Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios).

El mercado en el que Talleres Lodosa S.L. realiza sus servicios es un mercado nacional cuyos clientes principales son autónomos y empresas del sector de transporte y mercancías, así como clientes particulares, a nivel de usuario (en el caso de furgonetas).

Más de un 90 % de los clientes de Talleres Lodosa S.L. pertenecen a las comunidades de Navarra, La Rioja y País Vasco.

2.8 Dimensiones de la organización:

- **Número de empleados:** 10 empleados
- **Ventas netas en 2016:** 1.125.080 euros

Capital social:	Reservas	Patrimonio neto (Capital social + Reservas)
40.000 €	285.00 €	325.000 €
Deuda		400.000 €

- **Cantidad de productos o servicios prestados:**
 - Reparación y mantenimiento de Cambiones
 - Reparación y mantenimiento de furgonetas
 - Recambios originales y recambios remanufacturados
 - Reparación de plataformas
 - Cambio de neumáticos y equilibrado
 - Revisión técnica de tacógrafos digitales y analógicos
 - Climatización de cabina
 - Diagnósis multimarca
 - Asistencia en carretera (servicio 24 horas)

2.9 Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización

No se han producido cambios significativos en la organización, ni por modificaciones o ampliación de infraestructuras ni por cambios estructurales en la empresa o cambios de capital social.

2.10 En su caso, premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo

A excepción de los sellos acreditativos de RSE en años anteriores (Diagnóstico en 2015 y Plan de Actuación en 2016) por la implantación progresiva de criterios de responsabilidad social (según metodología InnovaRSE), Talleres Lodosa, no ha recibido premios y distinciones durante el periodo informativo.



NUESTRA MISIÓN Y VISIÓN

La **misión** de **Talleres Lodosa S.L** es ofrecer el mejor servicio a sus clientes en la reparación, mantenimiento y puesta a punto de sus vehículos industriales (camiones y furgonetas). Por ello, bajo los criterios de homologación y requisitos de Mercedes-Benz, marca que representamos desde el 2004, ofrecemos servicios y productos con unos estándares de calidad elevados, apostando por la gestión sostenible y el respeto del medio ambiente. Disponemos del certificado medioambiental ISO 14001, que nos obliga a disponer de una política medioambiental basada en el control y mejora continua de nuestros aspectos medioambientales (residuos, vertidos, envases, consumos)

Nuestro objetivo principal es la fidelización y la continuada satisfacción de los clientes con nuestro trabajo realizado. Por ello Talleres Lodosa, S.L. dispone de la infraestructura necesaria y del personal cualificado, cuya satisfacción y productividad laboral es un valor fundamental para el buen funcionamiento de la empresa.

La **visión** de **Talleres Lodosa S.L.** es ser reconocidos entre los mejores talleres oficiales de Mercedes Benz en vehículo industrial, entrando en el cuadrante de posicionamiento alto (entre los 10 primeros) dentro de la clasificación general que establece Mercedes Benz España.

De ésta manera queremos ser reconocidos por nuestros grupos de interés y por la sociedad en general como una empresa con gran profesionalidad y obtención de unos estándares de calidad elevados que apuesta por un crecimiento sostenible continuado basado en la satisfacción del cliente y en la nueva aplicación de políticas de RSE. Principalmente, éstas políticas irán encaminadas a establecer criterios de buen gobierno y transparencia, planificar inversiones y rentabilizar las mismas, establecer un plan de igualdad de género, promulgar medidas de conciliación de la vida laboral así como colaborar con entidades sociales.



COMPROMETIDOS CON LAS PERSONAS

Durante la elaboración de nuestro Diagnóstico y Plan de Actuación RSE, hemos podido analizar la importancia esencial que para **Talleres Lodosa, S.L.** tiene nuestra relación con los trabajadores, los proveedores y los clientes, así como otros grupos de interés que tienen relevancia como propietarios, administración local y autonómica, sindicatos, competidores 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, una vez priorizados según la influencia que ejercen así como el grado en que se ven afectados por las actividades de la empresa en lo relativo a las tres dimensiones de la RSE (Económica, Ambiental y Social), los grupos de interés más relevantes para Talleres Lodosa, S.L. son los clientes, los trabajadores y los propietarios.

El grupo de interés de clientes tiene como impacto o influencia en la empresa la fidelización y captación que conlleva a la generación de riqueza; la mejora empresarial de la empresa a través de recomendaciones, quejas y sugerencias y por lo tanto satisfacción global. Por su parte, el impacto de la empresa en este grupo de interés se corresponde con: calidad en el servicio prestado, cumplimiento de garantías, información y transparencia, atención y servicios post-venta e innovación y tecnologías de vanguardia en el servicio prestado.

El grupo de interés de trabajadores tiene como impacto o influencia en la empresa la generación de riqueza, la profesionalidad en el trabajo realizado y el clima laboral en la actividad de la empresa. Por su parte, el impacto de la empresa en este grupo de interés se corresponde con: estabilidad empresarial, condiciones laborales justas, formación y aprendizaje continuado (promoción y crecimiento profesional), información y transparencia y seguridad y salud laboral.

Con respecto al tercer grupo de interés prioritario, éste sería el correspondiente a propietarios que tiene como impacto o influencia en la empresa la solvencia económica, gestión empresarial, código de buen gobierno, información y transparencia acerca de la gestión empresarial y sus resultados, creación de valor e inversiones a llevar a cabo. Por otro lado, el impacto de la empresa en este grupo de interés sería principalmente la rentabilidad económica de la empresa

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, Talleres Lodosa S.L. dispone de un **sistema participativo** en el que las personas de la empresa pueden participar en la gestión empresarial. Éste sistema está documentado a través de un procedimiento específico de comunicación interna y externa que es revisado anualmente a través del informe de revisión por dirección.

Los canales de comunicación interna para los trabajadores son el tablón de anuncios, reuniones de empresa y sugerencias de los trabajadores. Estas evidencias de comunicación quedan reflejadas y analizadas en el informe de revisión por dirección que se realiza anualmente.

Respecto al **buen gobierno y transparencia**, inicialmente, la empresa informaba de sus resultados económicos a una parte de sus grupos de interés que consideraba principales. En este caso a Mercedes Benz España (información mensual) y a propietarios/accionistas (anual) y esta información no incluía aspectos sociales y ambientales.

Por ello, dentro del Plan de Actuación se planteó, como área de mejora, el establecer criterios de buen gobierno y transparencia en Talleres Lodosa, S.L. estableciendo como objetivo el comunicar al trabajador su productividad y su gasto empresarial

Por otro lado, como área de mejora, dentro del Plan de Actuación, se planteó la comunicación a la red de clientes de Talleres Lodosa, S.L. el código de prácticas profesionales o carta de servicio.



LAS TRES DIMENSIONES DE LA SOSTENIBILIDAD

La Unión Europea, en su Estrategia renovada para 2011-2014 sobre la responsabilidad social de las empresas, define la RSE como «*la responsabilidad de las empresas por su impacto en la sociedad*».

La RSE recoge la inquietud por las cuestiones socioambientales y 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 difícil. 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 2015 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:

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

Respecto a las conclusiones más relevantes extraídas de los decálogos, principales fortalezas y debilidades de la empresa, en lo relativo a esta dimensión económica, se pudo extraer información de la situación de partida de Talleres Lodosa S.L.

Respecto a la situación de la dimensión económica de Talleres Lodosa se extraía que de los 10 decálogos planteados se obtenía un valor medio cualitativo de 4,9 por lo que daba lugar a una capacidad de mejora en criterios de RSE a tener en cuenta por la empresa.

Respecto a las principales debilidades en este ámbito, se concluyó que:

- No hay un establecimiento de criterios para el buen gobierno de la empresa que evite el mal uso de la información privilegiada o los conflictos de intereses. La empresa sólo informa de sus resultados económicos a sus grupos que considera principales, no incluyendo aspectos sociales y ambientales en los resultados.

- La empresa a la hora de seleccionar la entidad bancaria, prioriza los criterios económicos más ventajosos para la empresa, así como la confianza y la cercanía con el gestor bancario. De momento no se habían contemplado criterios de RSE.

- Respecto a la planificación y rentabilidad de las inversiones que se acometen no se realiza un análisis y control sobre ellos ni se marcan objetivos al respecto, por lo que tampoco hay implantación de acciones de mejora.

El tipo de inversiones (actualmente en infraestructura, equipos tecnológicos de taller, publicidad,...) no tienen un control de la rentabilidad o retorno de las inversiones. La principal dificultad para llevarlas a cabo es la financiación necesaria para acometer la inversión. Esta financiación, en ocasiones, tiende a estar supeditada por la propia administración (Ayudas-Subvenciones).

- No hay una política de distribución de beneficios. Son los propietarios quienes determinan el reparto de beneficios y principalmente gran parte de ellos se destina a un fondo de reserva. No se realizan Inversiones Socialmente Responsables (ISR), seguramente por falta de información y asesoramiento económico al respecto.

Respecto a las principales fortalezas se pudo concluir que:

- La empresa cumple con todas las obligaciones tributarias y legales que les afectan, justificando y controlando todos los requisitos legales que le son de aplicación. Además se presenta informe de balance de cuentas anuales a propietarios a través de asesoría externa. Se evidencia claro control interno y por parte de asesoría externa.

- Respecto a la política de retribución por conceptos salariales que ya se encuentra fijada en el convenio colectivo del sector, internamente, la empresa tiene una retribución por objetivos mediante informe individualizado de productividad del trabajador. Disponen de programa para ello. Desde dirección se han mejorado las condiciones del convenio colectivo y se dispone de un plan de carrera profesional fijado por Mercedes Benz.

- Se realiza medición de la satisfacción de las personas trabajadoras (encuesta psicosocial) para conocer el clima laboral de la empresa

- Se han realizado mejoras en los costes de producción sin afectar a las condiciones laborales de los trabajadores (se ha realizado en tiempo de crisis, cuando había menos actividad de trabajo). Se realizan previsiones de la cuenta de resultados con asesoría fiscal y contable externa.

- La empresa dispone de un sistema de homologación de entidades proveedoras y subcontratistas que está establecido como procedimiento en su sistema de gestión integrado (Según ISO 9001 e ISO 14001).

Por lo tanto a la hora de implantar aspectos de RSE en la dimensión económica, la empresa se encontró con una serie de dificultades, apoyos y necesidades a tener en cuenta:

Dificultades:

- Por parte de dirección, comunicación de resultados económicos (incluyendo aspectos sociales y ambientales) a todos los grupos de interés.

- Selección de entidades bancarias bajo criterios de prácticas socialmente responsables. Priman los criterios más económicos más ventajosos que le puede ofrecer la entidad bancaria a la empresa.

- Financiación a la hora de acometer una inversión para la empresa. Para realizar este tipo de inversiones y su planificación la empresa está supeditada, en ocasiones, a la concesión de ayudas de la administración (subvenciones).

- Gestión de excedentes de beneficios con criterios de Inversión Socialmente responsable (ISR). Desconocimiento y necesidad de asesoramiento en este tipo de inversiones.

Apoyos:

- Asesor laboral, fiscal y jurídico externo.

- Implantación y certificación de Sistema de Gestión Integrado (ISO 9001 e ISO 14001).

- Convenio colectivo para los talleres de reparación de vehículos de Navarra 2014-2015.

- Plan de carrera de formación (Mercedes Benz) y encuesta psicosocial sobre clima laboral (Mutua de Prevención)

Necesidades:

- Documentar y establecer políticas y criterios de buen gobierno dentro del Sistema de Gestión Integrado (SGI) de la empresa.

- Corrección y modificación del procedimiento de homologación de proveedores del SGI para incluir criterios de responsabilidad social.

- Formación e información de criterios económicos en RSE (Inversión Socialmente Responsable-ISR).



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	Este indicador permite identificar el porcentaje de compras efectuadas en el mismo territorio donde la empresa está instalada sobre el total de compras.	EC1	65% (2016)
Gestión de capital	Ventas netas	Este indicador quiere indicar la cifra de negocio de la organización (cuentas anuales). No obstante, se debe subrayar que las ventas netas eliminan de sus ingresos descuentos, rappels... que la empresa hace a la clientela, para dar una cifra más real del valor neto de sus ingresos.	EC1	1.125.080€ (2016)
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 durante un período en concreto, que puede ser respecto al año anterior o de un año base diferente.	EC1	8.255 € (2016)
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 relacionados con los impactos de los productos y de los servicios en el ámbito de la información y el etiquetaje o la salud y la seguridad durante su ciclo de vida.	PR2 PR4	Sin incidentes (2016)
Innovación	Recursos destinados a la innovación	Este indicador procura identificar de forma objetiva los esfuerzos de la organización respecto al desarrollo de la innovación, identificando de forma documental los recursos que la empresa destina a la innovación		Maquinaria: 3.375€ / Sistemas de gestión: 12.500 € (2016)



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

Respecto a las conclusiones más relevantes extraídas de los decálogos, principales fortalezas y debilidades de la empresa, en lo relativo a esta dimensión ambiental, se pudo extraer información de la situación de partida de Talleres Lodosa S.L.

Respecto a la situación de la dimensión ambiental de Talleres Lodosa se extraía que de los 10 decálogos planteados se obtenía un valor medio cualitativo de 7,1 por lo que ya se estaban llevando a cabo y aplicando aspectos de RSE en ésta dimensión y teniendo ya una mejora continua avanzada.

Respecto a las principales fortalezas en este ámbito, se concluyó que:

- La empresa dispone de un Sistema de Gestión Integrado (SGI) y certificado en base a las normas UNE-EN-ISO 9001 y UNE-EN-ISO 14001 que le obliga a mantener el sistema actualizado y el que se establecen procedimientos como el de objetivos y metas medioambientales. Éstos objetivos son cuantificables y medibles a través de despliegue de indicadores ambientales.
- Se dispone de política ambiental que es comunicada a sus trabajadores (Plan de acogida), clientes y proveedores (tablón de anuncios) y también comunicada a la sociedad en su página web, incluyendo memoria ambiental.
- Para un mayor control interno, Talleres Lodosa está sometida a auditorías internas ambientales de forma anual realizadas por personal externo e imparcial de Mercedes Benz.
- La empresa cumple con la legislación aplicable a la gestión de residuos, vertidos, emisiones, ruidos, envases,... Para el control, revisión y evaluación del cumplimiento legal medioambiental, Talleres Lodosa dispone un programa informático (Programa Sensia) específico de Mercedes Benz.
- Se evidencia registro definido como programa interno de sensibilización (Programa Anual) en el que se tratan, entre otros aspectos, formación ambiental (correcta gestión y segregación de residuos, concienciación medioambiental, buenas prácticas en el trabajo diario,...). Está destinado a todos los trabajadores, evidenciándose registro de participación. A esto hay que unir que en el plan de acogida a nuevos trabajadores se incluye manual de buenas prácticas ambientales del sector de taller.
- En 2015 se realizó por primera vez una memoria ambiental informativa, publicada en su página web.

Respecto a las principales debilidades en este ámbito, se puede concluir que:

- Aunque disponiendo de cuadro de indicadores medioambientales, hay varios aspectos medioambientales que no están reflejados, aún teniendo incidencia en la actividad, tales como el consumo de materias primas, indicadores específicos de vertido, como límites de carga contaminante, coste de m³, etc. Tampoco se dispone de indicadores para el control y la reducción de los niveles de emisión así como indicadores para el control y la reducción de los niveles de ruido.
- Talleres Lodosa no participa junto a la clientela y proveedores/as en otros grupos de investigación ambiental que pueden repercutir en una mejora ambiental de la empresa.

Por lo tanto a la hora de implantar aspectos de RSE en la dimensión ambiental, la empresa se encontró con una serie de dificultades, apoyos y necesidades a tener en cuenta:

Dificultades:

- Concienciación medioambiental en ciertos proveedores de producto/servicio. Colaboraciones conjuntas para mejora ambiental en actividades empresariales.
- Establecer y especificar indicadores medioambientales en varios aspectos medioambientales en los que apenas se contempla (vertido, emisiones, ruido que den un mayor valor y control).
- Aún cumpliendo con la normativa de parámetros de vertido, es difícil plantarse objetivos de disminución de la carga contaminante a no ser que se realice una inversión importante en tratamiento del agua industrial.

Apoyos:

- Asesoramiento externo mediante auditorias en la empresa para el cumplimiento y mantenimiento del Sistema de Gestión Integrado (SGI).
- Implantación y certificación de Sistema de Gestión Integrado (ISO 9001 e ISO 14001).
- Programa informático de revisión y evaluación de cumplimiento de requisito legal medioambiental (programa Sensia-Mercedes Benz).

Necesidades:

- Formación en aspectos de RSE a trabajadores aplicables en la empresa.
- Apoyo de la administración (subvenciones) para realizar inversiones en tecnología (mejores técnicas disponibles) y poder establecer objetivos medioambientales al respecto.
- Aplicar un mayor control a los proveedores/subcontratas en materia medioambiental.



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 [año]
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	15 %m³ (2016)
Gestión de energía	Control y seguimiento del consumo directo e indirecto anual de energía, desglosado en fuentes primarias	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	33.864 Kw/h (Electricidad) 950 Litros (Gasoil) (2016)
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 % (2016)
Contaminación acústica	Diferencia del ruido exterior producido por la actividad y el valor de emisión límite de la zona de sensibilidad acústica	La organización ha de indicar la diferencia del ruido exterior producido por la actividad y el valor de emisión límite de la zona de sensibilidad acústica donde se ubica la actividad, expresado en decibelios.		Valor límite legal: 70dCb - Valor medición ruido exterior 60,55dCb = Diferencia: 9,45 dCb (2004)
Contaminación atmosférica	Control y seguimiento de la emisión, directa e indirecta, de gases de efecto invernadero	Por otra parte, las emisiones debidas al consumo anual de energía (eléctrica, gasóleo, gas natural, GLP...) se pueden expresar en toneladas de CO ₂ , mediante factores de conversión que permitirán sumar todos los valores.	EN16 EN17	10,8 Tn CO₂ (2016)

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

Respecto a las conclusiones más relevantes extraídas de los decálogos, principales fortalezas y debilidades de la empresa, en lo relativo a esta dimensión social, se pudo extraer información de la situación de partida de Talleres Lodosa S.L.

Respecto a la situación de la dimensión ambiental de Talleres Lodosa se extraía que de los 10 decálogos planteados se obtenía un valor medio cualitativo de 4,1 por lo que da lugar a una capacidad de mejora en criterios de RSE a tener en cuenta por la empresa.

Respecto a las principales fortalezas en este ámbito, se concluyó que:

- La empresa dispone de Política de Seguridad y Salud Laboral incluida en el manual de prevención de la empresa y se evidencia que se haya entregado dentro del plan de acogida a trabajadores y en posteriores charlas informativas.
- Se han definido funciones y responsabilidades en materia preventiva para todas las personas relacionadas con este ámbito.
- Se ha realizado, por parte de mutua, encuesta o evaluación psicosocial a los trabajadores para mejorar la participación y mejora del ambiente de trabajo. (realizada en 2014)
- Talleres Lodosa dispone de un sistema participativo en el que las personas de la empresa pueden participar en la gestión empresarial. Éste sistema está documentado a través de un procedimiento específico de comunicación interna y externa. Los canales de comunicación interna para los trabajadores son el tablón de anuncios, reuniones de empresa y sugerencias de los trabajadores. Estas evidencias de comunicación quedan reflejadas y analizadas en el informe de revisión por dirección que se realiza anualmente
- La empresa tiene un sistema para la recogida de quejas, reclamaciones y sugerencias de sus clientes. Está documentado a través del procedimiento de gestión de clientes integrado dentro de su SGI (Certificación ISO 9001).
- Por otro lado, la empresa mide la satisfacción y fidelización a través de encuestas realizadas por Mercedes Benz España (programa BIS) a los clientes de Talleres Lodosa. Esta información es enviada periódicamente de la que se extrae el posicionamiento a nivel nacional, de la situación en la que se encuentra Talleres Lodosa (Actualmente posicionamiento Medio-Alto).

Respecto a las principales debilidades en este ámbito, se puede concluir que:

- No se han establecido objetivos y metas anuales en el ámbito preventivo, así como registro de indicadores específicos para actividades de seguridad laboral y prevención
- Respecto a la igualdad de género, no hay establecido y documentado un Plan de Igualdad de oportunidades entre hombre y mujeres. Aunque, internamente, para la empresa, no hay distinción en la igualdad de oportunidades en ambos géneros. Para la empresa no hay distinción entre salarios y políticas de retribución (fijadas ya en el convenio colectivo de talleres de reparación), plan de carrera y promoción interna así como igualdad de trato en general.

- La empresa no cuenta con una política activa de contratación de colectivos desfavorables y/o en riesgo de exclusión social.
- No hay evidenciado documentalmente un pacto de empresa para medidas de conciliación, pero hay flexibilidad pactada entre empresa y trabajador.
- Talleres Lodosa dispone de Procedimiento documentado sobre la gestión de clientes pero en el que no se ha tenido en cuenta e incluido el código de prácticas profesionales con clientes.
- La empresa no tiene definido ni planteado un sistema para identificar a aquellas entidades con las que va a colaborar y los proyectos sociales en los que va a trabajar.
- Por parte de la dirección se tiene en cuenta la contratación de proveedores locales o de proximidad pero, como tal, este criterio no está fijado en los criterios de homologación de proveedores que tiene definido la empresa.

Por lo tanto a la hora de implantar aspectos de RSE en la dimensión social, la empresa se encontró con una serie de dificultades, apoyos y necesidades a tener en cuenta:

Dificultades:

- Dificultad para realizar la contratación en centros de formación o similar de colectivos desfavorecidos y/o en riesgo de exclusión social (formación específica).
- Planteamiento de un sistema para identificar a aquellas entidades con las que va a colaborar y los proyectos sociales en los que va a trabajar. – Colaboración con proveedores o entes locales.
- Aunque está planteado por dirección priorizar la contratación de productos y/o servicios con proveedores locales, hay productos como recambios, componentes y consumibles de taller que son obligatoriamente, y por contrato de colaboración, comprados a proveedor principal (Mercedes Benz, BP,..).

Apoyos:

- Servicio de prevención de mutuas (asesoramiento externo).
- Sinergia con el Sistema de Gestión Integrado (SGI) ya implantado y certificado
- Sistema de encuestas para satisfacción y fidelización de clientes (programa BIS de Mercedes Benz)

Necesidades:

- Integrar aspectos de OHSAS (sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo) en el SGI ya implantado y certificado.
- Definición de un Plan de Igualdad dentro de la política de empresa que comprenda la formación, el lenguaje, y las políticas de contratación y promoción interna.
- Documentar un sistema o acuerdo por escrito sobre conciliación de la vida laboral y personal



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	Horas de formación por persona	Desglosado por categoría y por tipo de formación (promoción, prevención de riesgos laborales, medio ambiente, derechos humanos y otros).	LA10 LA11 HR3 HR8 SO3	21h/pax. Promoción (técnicos taller) 2h/pax Riesgos laborales (Todo el personal) 1h/pax Medio ambiente (Todo el personal) (2016)
Igualdad de oportunidades	Personal según categoría profesional	Desglosar las personas de la organización según la categoría profesional, se especificará el porcentaje de mujeres, hombres, personas con discapacidad, mayores de 45 años, personas procedentes de programas de integración u otros para cada categoría.	LA13	* Ver tabla inferior (2016)
Seguridad e higiene en el trabajo	Índice de incidencia	Indicar el valor del índice de incidencia de la organización, que equivale al número de personal con baja por cada millar de personal expuesto. Índice de incidencia = (Nº de accidentes con baja / total de la plantilla) x 1.000	LA7	100 % (2016)
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, donde se determina la existencia en su origen de responsabilidad de la organización por cualquier naturaleza.	PR4 PR5	8 quejas (2016)
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	400 € (Patrocinio deportivo equipos locales) (2016)

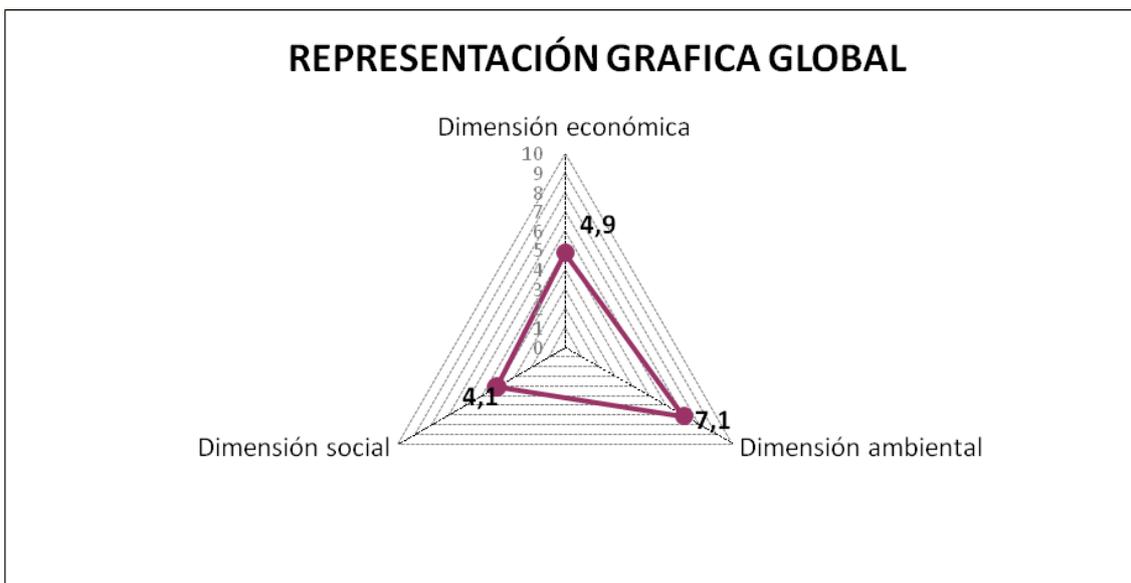
**Igualdad de oportunidades:
Personal desglosado según categoría profesional**

Categoría Profesional	Hombres		Mujeres		Personas con discapacidad		> 45 años		De programas de integración		Total
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	
Administración	0	0	2	100	0	0	0	0	0	0	2
Recambios	1	100	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Jefe taller	1	100	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Técnicos	4	100	0	0	0	0	2	40	0	0	6
Total	6		2				2				10



PERSIGUIENDO UN EQUILIBRIO ENTRE LAS TRES DIMENSIONES DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

Se muestra la totalidad de los resultados del diagnóstico mediante un gráfico de tela de araña



En la representación gráfica global de las tres dimensiones y tras analizar los resultados de las valoraciones, el ámbito ambiental es el que tiene unos mejores resultados de diagnóstico RSE, y por el contrario los ámbitos económico y social presentan unos resultados más discretos, reflejando en la gráfica global un equilibrio desigual entre las tres dimensiones.

Los mejores datos en el ámbito ambiental se deben, principalmente, a que Talleres Lodosa como empresa de reparación y mantenimiento de vehículos industriales tiene una actividad de trabajo con mayor incidencia medioambiental que, con los años, ha ido regulando y controlando. Durante años, por política de empresa y recomendación de marca a la que representa (Mercedes Benz) ha desarrollado, implantado y certificado un Sistema de Gestión Integrado en calidad y medio ambiente según Normas ISO 9001 e ISO 14001.

Debido a esto, muchos de los criterios de RSE en el ámbito ambiental ya estaban, de alguna manera, ya contemplados y desarrollados: Política ambiental, definición de programa de objetivos e indicadores, cumplimiento y control de legislación medioambiental, formación medioambiental. Aún así hay margen de capacidad de mejora para actuar en aspectos de RSE, como la concienciación y colaboración medioambiental con proveedores, mayor especificación en indicadores medioambientales, formación continua en aspectos de RSE a los trabajadores de la empresa, etc.

Respecto al ámbito económico, con datos más discretos que los producidos en el ámbito ambiental, hay aspectos de RSE que no han sido planteados dentro de la política de empresa de Talleres Lodosa. Principalmente por desconocimiento de RSE y porque son aspectos, en gran medida voluntarios y no obligatorios.

No se han llevado a cabo aspectos de RSE en el ámbito económico como Políticas de buen gobierno y transparencia, políticas de distribución de beneficios, aplicación de criterios de RSE en la homologación de proveedores, así como el control sobre las operaciones con entidades financieras que realizan prácticas socialmente responsables, etc....

Por el contrario hay aspectos como la política de retribución por conceptos salariales o la gestión de datos relativos a los costes de producción y servicio en los que la RSE queda reflejada.

Dentro del ámbito social (con los datos obtenidos más discretos), aspectos como políticas de contratación en relación a la igualdad de género, políticas de contratación de colectivos desfavorecidos o en riesgo de exclusión social, medidas de conciliación laboral, colaboraciones con entidades locales en proyectos conjuntos sociales, no están contemplados dentro de su plan de gestión empresarial. Aunque si se dispone de apoyo y asesoramiento externo en temas de prevención y seguridad laboral, no se ha tenido en cuenta integrar dentro de su SGI, políticas de seguridad así como planteamientos de objetivos de ámbito social.

Por el contrario cabe destacar un sistema participativo integrado en su SGI y gestión empresarial así como un sistema de recogida de quejas, reclamaciones y sugerencias de los clientes para fidelización de los mismos.

Por lo tanto, para perseguir un equilibrio entre las tres dimensiones, se ha planteado una serie de mejoras, mediante el Plan de Actuación centradas principalmente en las dimensiones social y económica.



LO QUE HACEMOS BIEN

Gracias a la elaboración del Diagnóstico RSE, pudimos conocer en qué aspectos de su gestión Talleres Lodosa, S.L. 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

Título
Mejora en la retribución salarial del trabajador mediante programa interno de objetivos de productividad alcanzados
Descripción
Para una mejora en la productividad de la empresa y una mejora en la retribución de los trabajadores, la empresa dispone de un programa de retribución por objetivos conseguidos. Son datos que se obtienen mediante informe individualizado y es comunicado a los trabajadores. Ésta retribución se suma a la que ya está estipulada y reglada en el convenio colectivo para los talleres de reparación de vehículos de Navarra y en él se establece la determinación del salario mediante las tablas fijadas en el convenio y los criterios de revisión salarial.
Grupos de Interés sobre los que incide
Trabajadores

Nuestras buenas prácticas en la dimensión ambiental

Título
El Sistema de Gestión Integrado de Talleres Lodosa está certificado (Sello TÜV Rheinland) según Normas UNE-EN-ISO 9001 y UNE-EN-ISO 14001
Descripción
Como plan estratégico y empresarial para situarse dentro de las obligaciones que le requiere un sector tan competitivo como es el de taller de reparación. Mejora de la gestión interna y mejora en el cumplimiento a las obligaciones legales medioambientales
Grupos de Interés sobre los que incide
Proveedores, Clientes, Administración

Título
Mejora de los parámetros de carga contaminante en el vertido de aguas industriales
Descripción
<p>La empresa cumple con el DF 12/2006, realizando analíticas periódicas por OCA cuyos datos analíticos muestran que los parámetros no superan los límites máximos exigidos (DBO,DQO, detergentes aniónicos, Aceites y grasas, Hidrocarburos totales, sólidos en suspensión, ...)</p> <p>Aún así se dispone de acciones para la mejora en la calidad de la carga contaminante del vertido industrial mediante la aplicación en el separador de aceites y grasas se un sistema de adición de bolsas biológicas que reduce el valor de carga contaminante.</p>
Grupos de Interés sobre los que incide
Administración, Comunidad, Generaciones futuras

Título
Comunicación de Memoria Ambiental de Talleres Lodosa
Descripción
<p>Con la publicación (vía web) de la Memoria Ambiental, Talleres Lodosa quiere mostrar su compromiso y transparencia en su comportamiento medioambiental. En este informe se pretende dar a conocer el trabajo realizado y la generación de aspectos medioambientales producidos durante la actividad, así como el control que se lleva a cabo para su minimización.</p>
Grupos de Interés sobre los que incide
Proveedores, Clientes, comunidad, ONG, Administración

Título
Buenas prácticas ambientales en la minimización de residuos de envases y embalaje
Descripción
<p>Está adherido a un programa logístico y de trazabilidad de Mercedes Benz, en la cual todos los embalajes y envases (retornables y reutilizables) en el que se almacenan piezas y productos enviados por Mercedes Benz, que son la mayoría, son almacenados y reutilizados por Talleres Lodosa para posteriores envíos, evitándose en gran medida la generación de residuos de envases y embalajes. Se dispone instrucciones de uso para el correcto embalaje.</p>
Grupos de Interés sobre los que incide
Proveedores, Comunidad, Generaciones futuras

Nuestras buenas prácticas en la dimensión social

Título
Sistema de satisfacción de clientes (Programa BIS-Mercedes Benz)
Descripción
<p>Para la empresa, una de los principales objetivos, es la satisfacción del cliente y por consiguiente su fidelización. Para ello, y a través de Mercedes Benz, Talleres Lodosa se integró dentro del programa de satisfacción de clientes llamado "Programa BIS". A través de este programa, Mercedes Benz España realiza encuestas de satisfacción a los clientes de Talleres Lodosa, y en estas encuestas, entre otros aspectos, tratan temas como seguridad laboral en las instalaciones y aspectos medioambientales, criterios que pueden ser tenidos en cuenta como criterios RSE.</p> <p>Esta información es enviada periódicamente (trimestralmente) de la que se extrae el posicionamiento a nivel nacional, de la situación en la que se encuentra Talleres Lodosa (Actualmente posicionamiento Medio-Alto).</p>
Grupos de Interés sobre los que incide
Clientes, Proveedores



EL PLAN DE ACTUACIÓN

Talleres Lodosa, S.L. elaboró en 2016 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 Clientes, Trabajadores y Propietarios, así como los resultados del Diagnóstico que hemos sintetizado en las anteriores páginas.

Un elemento clave del Plan de Actuación fue la definición de las Áreas de Mejora en las que se están centrando los esfuerzos durante el periodo de implantación del Plan. A continuación detallamos dichas Áreas de Mejora y el momento del proceso en que nos encontramos en la fecha de redacción de esta Memoria de Sostenibilidad:

Áreas de mejora en la dimensión económica

Área de mejora 1	Establecer criterios de buen gobierno y transparencia en Talleres Lodosa, S.L.
Grupos de interés en los que incide preferentemente	Clientes, trabajadores, proveedores, propietarios
Descripción, observaciones o información relevante	No hay un establecimiento de criterios para el buen gobierno de la empresa que evite el mal uso de la información privilegiada o los conflictos de intereses. La empresa informa de sus resultados económicos a una parte de sus grupos de interés que considera principales (Mercedes Benz-España). La información económica no incluye aspectos sociales y ambientales en los resultados.
Persona responsable del área de mejora en su conjunto	David Aramencía de Esteban / Alicia Aramencía de Esteban
Objetivo 1.1	Comunicar a la plantilla de taller la productividad del empleo
Situación Actual	A fecha de hoy se ha comunicado al 100 % de la plantilla la productividad del trabajo desarrollado durante el 2016 y el primer semestre de 2017.

Área de mejora 2	Realizar planificación de inversiones y rentabilizar las mismas.
Grupos de interés en los que incide preferentemente	Propietarios, entidades financieras, clientes, proveedores
Descripción, observaciones o información relevante	La empresa, ante determinadas inversiones en infraestructuras y maquinaria ve necesario el estudio de su rentabilidad. El tipo de inversiones (actualmente en infraestructura, equipos tecnológicos de taller, publicidad,...) no tienen un control de la rentabilidad o retorno de las inversiones.
Persona responsable del área de mejora en su conjunto	Alicia Aramendía de Esteban
Objetivo 2.1	Conocer la rentabilización en la inversión (20.360 €) de tres nuevos equipos de taller (Equilibradora de ruedas, desmontadora de ruedas y alineador de direcciones).
Objetivo 2.2	Control facturación Equilibradora de ruedas
Objetivo 2.3	Control facturación desmontadora de ruedas
Objetivo 2.4	Control facturación alineador de direcciones
Situación actual	Se ha creado un registro de control de la rentabilidad o retorno de la inversión realizada sobre los tres equipos señalados (equilibradora de ruedas, desmontadoras de ruedas y alineador). A través del registro (creado a finales de 2016) se está controlando, mediante el número de órdenes de trabajo y la facturación obtenida, la rentabilidad de la inversión.

Áreas de mejora en la dimensión social

Área de mejora 3	Establecer un Plan de Igualdad de género en Talleres Lodosa, S.L.
Grupos de interés en los que incide preferentemente	Trabajadores, sindicatos, propietarios
Descripción, observaciones o información relevante	Talleres Lodosa S.L., respecto a la igualdad de género, no tiene establecido un Plan de Igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres. Para la empresa no hay distinción entre salarios y políticas de retribución (fijadas ya en el convenio colectivo de talleres de reparación), plan de carrera y promoción interna así como igualdad de trato en general pero no se evidencian acciones al respecto y no hay documentado o registrado un Plan de igualdad donde se evidencia una igualdad en formación, lenguaje y políticas de contratación y promoción interna.
Persona responsable del área de mejora en su conjunto	Alicia Aramendía de Esteban
Objetivo 3.1	Realizar un documento de garantía del compromiso de la alta dirección de empresa en el establecimiento y desarrollo de políticas que integran la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres y comunicación a los todos los trabajadores.
Objetivo 3.2	Realización de cuestionario para la plantilla de Talleres Lodosa que dé pie a un Plan de igualdad para la mejora de la gestión de los recursos humanos promoviendo la igualdad de oportunidades entre trabajadoras y trabajadores
Objetivo 3.3	Realización de informe diagnóstico que constituirá el documento base para establecer el Plan de Igualdad.
Objetivo 3.4	Elaboración del Plan de Igualdad según modelo Ministerio de trabajo y Asuntos sociales
Situación actual	Respecto a esta área de mejora se planteó su realización a largo plazo (Septiembre 2018). Hasta el momento se ha realizado el documento de compromiso de dirección para el establecimiento y desarrollo de políticas de igualdad. Comunicado ya a todos los trabajadores de la empresa (Finales 2016). Posteriormente se realizó cuestionario interno a trabajadores (Febrero-marzo 2017) y en estos momentos se está en la realización de informe diagnóstico como documento base para establecer el Plan de igualdad. (Como guías informativas, principalmente se está obteniendo información del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales).

Área de mejora 4	Inclusión de un código de prácticas profesionales o carta de servicios con los clientes en Talleres Lodosa, S.L.
Grupos de interés en los que incide preferentemente	Clientes, proveedores, trabajadores, sindicatos, propietarios
Descripción, observaciones o información relevante	Talleres Lodosa dispone de Procedimiento documentado sobre la gestión de clientes pero en el que se ha tenido en cuenta e incluido el código de prácticas profesionales o carta de servicios con los clientes.
Persona responsable del área de mejora en su conjunto	David Aramendía de Esteban.
Objetivo 4.1	Comunicar a la Red de clientes de Talleres Lodosa, S.L. nuestro código de prácticas profesionales o carta de servicios
Situación Actual	Se ha realizado documento (Código de prácticas profesionales o carta de servicios) y se ha ido comunicando, durante este 2017, a nuestros clientes adjuntando el documento con la facturación (vía correo ordinario).

Área de mejora 5	Establecer internamente medidas de conciliación de la vida laboral y personal
Grupos de interés en los que incide preferentemente	Trabajadores, sindicatos, propietarios
Descripción, observaciones o información relevante	Aunque la empresa promueve la conciliación de la vida laboral y personal no se evidencian acciones ni cuenta con un sistema de promoción y superación efectiva documentado.
Persona responsable del área de mejora en su conjunto	Alicia Aramendía de Esteban
Objetivo 5.1	Realización de un Manual interno de conciliación de la vida personal y laboral
Objetivo 5.2	Entrega del manual a los todos los trabajadores de empresa
Situación Actual	Hasta el momento se está proceso de elaboración del manual interno de conciliación de la vida personal y laboral (información y guías de la Web del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales), a expensas de ser entregado a todos los trabajadores.

Área de mejora 6	Colaboración con entidades o proyectos sociales.
Grupos de interés en los que incide preferentemente	Comunidad local, propietarios, ONG's, Trabajadores, clientes
Descripción, observaciones o información relevante	Talleres Lodosa S.L., no ha realizado colaboraciones al respecto. La empresa no tiene definido ni planteado un sistema para identificar a aquellas entidades con las que puede tener interés en colaborar y los proyectos sociales en los que va trabajar.
Persona responsable del área de mejora en su conjunto	Alicia Aramendía de Esteban
Objetivo 6.1	Colaboración económica con ONG
Situación Actual	Desde dirección se ha contactado con varias ONG, asociaciones,... durante este 2017 para ver las posibilidades de colaboración. Hasta el momento, desde dirección, no se ha tomado una decisión al respecto. Aunque sí, en este año 2017, se ha producido ayuda económica a equipo deportivo local.



AVANZANDO EN NUESTRO COMPROMISO

Las Áreas de Mejora en las que Talleres Lodosa, S.L. 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 el Plan de Actuación durante los periodos 2016-2018 y la variación esperada para algunos indicadores de desempeño - asociados a dichos objetivos- en este periodo.

Objetivo	Indicador asociado	Valor inicial	Valor esperado
Comunicar a la plantilla de taller la productividad del empleo	% Trabajadores comunicados	0 %	100 %
Conocer la rentabilización en la inversión (20.360 €) de tres nuevos equipos de taller (Equilibradora de ruedas, desmontadora de ruedas y alineador de direcciones).	Realizar registro de control sobre los tres equipos (Nº de órdenes de trabajo y facturación)	0	1 Registro de control
Realizar un documento de garantía del compromiso de la alta dirección de empresa en el establecimiento y desarrollo de políticas que integran la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres y comunicación a los todos los trabajadores.	% trabajadores comunicados	0 %	100 %
Realización de cuestionario para la plantilla de Talleres Lodosa que dé pie a un Plan de igualdad para la mejora de la gestión de los recursos humanos promoviendo la igualdad de oportunidades entre trabajadoras y trabajadores	% trabajadores realización cuestionario	0 %	100 %
Realización de informe diagnóstico que constituirá el documento base para establecer el Plan de Igualdad.	Nº de acciones realizadas	0	Realizar 1 diagnóstico
Elaboración del Plan de Igualdad según modelo Ministerio de trabajo y Asuntos sociales	Nº de acciones realizadas	0	Realizar 1 Plan de igualdad
Comunicar a la Red de clientes de Talleres Lodosa, S.L. nuestro código de prácticas profesionales o carta de servicios	% red de cliente comunicados	0 %	100 %
Realización de un Manual interno de conciliación de la vida personal y laboral	Nº de acciones realizadas	0	Realizar 1 Manual

Objetivo	Indicador asociado	Valor inicial	Valor esperado
Entrega del manual a los todos los trabajadores de empresa	% Trabajadores comunicados	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 que esta Memoria sea lo más eficaz posible, estamos poniendo en marcha las siguientes acciones:

ACCIONES DE COMUNICACIÓN RSE				
Acción	Canal	Descripción	Persona responsable	Plazos/ Estado Actual
AC1	Reunión de Dirección	Durante las reuniones periódicas de dirección (cada tres meses) incluir apartado específica para la revisión y seguimiento de la política de RSE	David Aramendía / Alicia Aramendía	Se han contemplado en el informe de revisión por Dirección del SIG (2016-2017)
AC2	Tablones de anuncios	Colgar la Declaración de intenciones RSE en los tablones de anuncios de las diferentes áreas de la empresa (recepción, taller, vestuarios) a la vista de trabajadores, proveedores y clientes.	Alicia Aramendía	Realizada en Noviembre 2016
AC3	Presupuestos y facturas	Incluir una nota a pie de página explicando que la empresa está inmersa en un proceso de implantación de RSE con referencia a la Web para obtener más información	Dpto. Administración (Paula Romero Tayo)	Se está realizando durante este 2017 en los presupuestos y facturas a clientes
AC4	Reunión de Dirección – Proveedor principal (Mercedes Benz)	Durante las reuniones periódicas anuales con Mercedes Benz especificar los avances realizados en materia de RSE	Alicia Aramendía	Se comunicará en Auditoría Interna de Mercedes Benz (4º Trimestre 2017)

ACCIONES DE COMUNICACIÓN RSE				
Acción	Canal	Descripción	Persona responsable	Plazos/ Estado Actual
AC5	Responsables de ventas (área comercial)	Incluir una breve explicación sobre la política RSE de Talleres Lodosa, S.L. en el contacto con nuevos clientes	David Aramendía	Todavía no se ha incluido esta información en las visitas comerciales. (Pendiente Memoria de Sostenibilidad)
AC6	Portal Web	Incluir en la web de Talleres Lodosa un apartado específico dedicado a RSE	Alicia Aramendía – Administrador externo portal Web	Incluido en el Portal Web (Noviembre 2016)
AC7	Email / Correo ordinario	Envío a la red de Clientes de Talleres Lodosa, S.L. el Código de prácticas profesionales o carta de servicios	Alicia Aramendía	Se está realizando durante este 2017 en el envío (por correo ordinario) de las facturas a clientes
AC8	Portal Web	Actualizar la página web periódicamente con nueva información y avances en materia de RSE	Alicia Aramendía – Administrador externo Portal Web	Se realiza actualización durante el año a través de servicio externo
Acciones de comunicación de la Memoria de Sostenibilidad				
AC9	Presentación	Presentación de la Memoria de Sostenibilidad a Trabajadores y propietarios	Consultor externo / Alicia Aramendía	Septiembre 2017
AC9	Portal Web	Incluir en la web de Talleres Lodosa en el área de RSE la Memoria de Sostenibilidad. Destinada a Clientes, Proveedores, administración, ONG, Mercedes Benz	Alicia Aramendía – Administrador externo portal Web	4º trimestre de 2017
AC10	Presupuestos y facturas / email	Incluir una nota a pie de página explicando que la empresa ha realizado una Memoria de Sostenibilidad y está alojada en el portal Web de Talleres Lodosa, S.L.	Alicia Aramendía / Dpto. Administración	4º trimestre de 2017, en el envío de presupuestos y facturas a clientes.

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:

TALLERES LODOSA S.L.

- Avenida de Navarra nº 151

CP: 31580 – LODOSA (Navarra)

- Web: www.tallereslodosa.com

- Email: admin.tlodosa@mercedes-benz.es

- Teléfono: 948693176



INNOVARSE
NAVARRA