



# **INNOVARSE**

**NAVARRA**



## **Memoria de Sostenibilidad InnovaRSE 2013**

Septiembre 2013

Neumáticos Iruña, s.l.

Esta Memoria de Sostenibilidad 2013 de la empresa **Neumáticos Iruña s.l.** ha sido elaborada -siguiendo la metodología InnovaRSE por **Raúl Jáuregui Martínez de Morentín**, de **CG 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 Economía, Hacienda, Industria 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:

**Neumáticos Iruña S.L.**  
**Ctra. Guipuzcoa, Km. 6**  
**31395 Pamplona, Navarra**  
**www.neumaticoslruna.com**  
**pamplona@neumaticoslruna.com**  
**948302267**



## ÍNDICE

ÍNDICE	3
UN RETO DE FUTURO	4
EL ALCANCE ESTA MEMORIA	6
¿QUIÉNES SOMOS?	8
NUESTRA MISIÓN Y VISIÓN	11
COMPROMETIDOS CON LAS PERSONAS	12
LAS TRES DIMENSIONES DE LA SOSTENIBILIDAD	13
DIMENSIÓN ECONÓMICA: UNA SÍNTESIS	14
DIMENSIÓN ECONÓMICA: LA SITUACIÓN DE PARTIDA	15
DIMENSIÓN ECONÓMICA: ALGUNOS INDICADORES	16
DIMENSIÓN AMBIENTAL: UNA SÍNTESIS	17
DIMENSIÓN AMBIENTAL: LA SITUACIÓN DE PARTIDA	18
DIMENSIÓN AMBIENTAL: ALGUNOS INDICADORES	19
DIMENSIÓN SOCIAL: UNA SÍNTESIS	20
DIMENSIÓN SOCIAL: LA SITUACIÓN DE PARTIDA	21
DIMENSIÓN SOCIAL: ALGUNOS INDICADORES	22
PERSIGUIENDO UN EQUILIBRIO ENTRE LAS TRES DIMENSIONES DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL	23
LO QUE HACEMOS BIEN	25
EL PLAN DE ACTUACIÓN	27
AVANZANDO EN NUESTRO COMPROMISO	29
LA APUESTA POR UNA MEJOR COMUNICACIÓN	30



## 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 **NEUMÁTICOS IRUÑA S.L.** inició en **2011** 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 Economía, Hacienda, Industria 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:

La empresa NEUMÁTICOS IRUÑA, S.L. ha iniciado un importante proceso de reflexión destinado a implantar progresivamente los criterios de responsabilidad social en su estrategia, su planificación y su gestión. Así desea incorporarse 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.

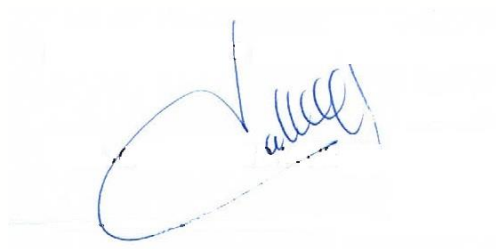
En el marco de este proceso hemos podido identificar algunas de las buenas prácticas ya existentes en la empresa, en particular el establecimiento de herramientas que permiten asegurar la calidad e innovación de nuestras actividades y productos, así como la mejora continua en todos los ámbitos. También la transparencia y buen gobierno en el manejo de la información y su gestión.

Además, hemos detectado también **algunas áreas y ámbitos de trabajo en los que estamos decididos a mejorar** en **2013**, en concreto desarrollando una carta de servicios o código de prácticas profesionales

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.

En Pamplona, el 7 de Octubre de 2013

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'José Antonio Leceaga Guerrero', is written over a faint, light blue rectangular stamp or watermark.

José Antonio Leceaga Guerrero  
Gerente de Neumáticos Iruña, s.l.



## EL ALCANCE ESTA MEMORIA

Esta Memoria de Sostenibilidad supone un tercer paso de **Neumáticos Iruña** 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 CRANA y el Departamento de Economía, Hacienda, Industria y Empleo del Gobierno de Navarra.

La información recogida en esta Memoria corresponde a los ejercicios **2010** y **2011** y será actualizada en **2015**, 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
<b>1 Estrategia y análisis</b> (1.1 - 1.2)	Un reto de futuro	<b>4</b>
	Dimensión económica, ambiental y social: la situación de partida	<b>12, 15, 18</b>
<b>2 Perfil de la organización</b> (2.1 - 2.10)	¿Quiénes somos?	<b>6</b>
<b>3 Parámetros de la memoria</b> (3.1 -3.8 y 3.10 - 3.12)	El alcance de esta memoria	<b>5</b>
<b>4 Gobierno, compromisos y participación</b> (4.1-4.4 y 4.14 -4.15)	¿Quiénes somos?	<b>6</b>
	Nuestra misión y visión	<b>8</b>
	Comprometidos con las personas	<b>9</b>
<b>5 Enfoque de la gestión e indicadores por dimensiones</b>	Dimensión económica, ambiental y social: una síntesis, la situación de partida e indicadores	<b>11-19</b>
	Lo que hacemos bien	<b>21</b>
	El plan de actuación	<b>23</b>
	Avanzando en nuestro compromiso	<b>25</b>



## ¿QUIÉNES SOMOS?

**Neumáticos Iruña, S.L.**, fue fundada el 1 de junio de 1993. El objetivo de dicha fundación era el montaje y distribución de todo tipo de neumáticos, (turismo - furgoneta - camión - agrícola - industrial - moto), así como el de mecánica rápida para el automóvil.

La sociedad se forma con un capital social de 248.820,00 euros.

Para hacer realidad dicha fundación, se adquiere primeramente una nave en Berrioplano (Pamplona) con una superficie de 1987 mt<sup>2</sup>., (actual sede social), la cual es adquirida en una subasta por el precio de 450.760,00 euros.

Durante el primer año de funcionamiento se obtiene una facturación de 1.072.686,00 euros.

En 1994, la sociedad instala un nuevo punto de venta y servicio en Irún (Guipúzcoa), con una superficie de 700 mt<sup>2</sup>. Destinados a los mismos fines. Dicho nuevo punto ayuda mucho a la sociedad a poder ofrecer a nuestros clientes una mejor respuesta a sus necesidades, ampliando la zona de cobertura.

Para cubrir dichas inversiones, con mas tranquilidad, el consejo de administración de **Neumáticos Iruña, S.L.**, propone a los accionistas ampliar el capital en 246.180,00 euros, con la intención de hacer nuevas inversiones, propuesta que es aceptada por la totalidad de los socios.

En 1994, **Neumáticos Iruña, S.L.**, ve la posibilidad de crecimiento, montando un centro totalmente independiente, dedicando 600 mt<sup>2</sup>. De sus instalaciones de Berrioplano (Pamplona), para un nuevo centro de montajes y equilibrado para primeros equipos.

Una vez terminada la instalación de dicho nuevo centro, tras realizar pequeños trabajos, solicita pasar homologaciones del **Grupo Seat-VW e Iveco**.

Una vez conseguidas dichas homologaciones, el **Grupo Seat-VW** nos da inicialmente un pedido de 15.000 neumáticos para ser montados y equilibrados, lo cual funciona perfectamente. Seguidamente también se recibe como inicio por parte de **Iveco** un pedido de 3.500 unidades, también superando todos los controles de calidad.

Iniciamos también contactos con **Mercedes Benz España**, para ser homologados y de esta manera, tener la posibilidad, si llegase, de poder hacer montajes para la planta de Vitoria.

A finales de 1994 obtenemos la aprobación de **Mercedes Benz España**.

En febrero de 1995, a través de **Goodyear Española, S.A.**, obtenemos el montaje y equilibrado de 120.000 unidades/anuales, con destino a **Mercedes Benz España**, cosa que no hubiese sido posible si previamente no hubiéramos pasado la homologación por parte de **Mercedes Benz**.

**Neumáticos Iruña, S.L.**, quiere ir mas lejos, y por ello se plantea en 1997 el obtener la **Certificación de Calidad ISO 9002**. Dicha tarea no es fácil, y por ello dedicamos un año, para poder cambiar lo necesario, para estar al 100% dentro de las normas de calidad, antes de pasar auditoria por parte de **Aenor**.

En este momento **Neumáticos Iruña, S.L.** dispone desde **1998 de la Certificación de Calidad ISO 9002 e ISO/TS 16949, otorgadas por Aenor**, para el montaje y equilibrado de conjuntos destinados a primeros equipos.



Nuestra mayor ventaja actualmente es la **flexibilidad que nos dan nuestras líneas de montaje**, lo que ofrece un valor añadido a nuestros clientes.

En 1999 **Neumáticos Iruña, S.L.** abre un nuevo centro de venta y montaje de neumáticos, en sociedad con José Luis Merino, para el mercado de reposición en Vitoria (950 mts. cuadrados), con lo que se consolida como una empresa puntera dentro de su zona de venta y distribución de neumáticos. En Octubre de 2009 son compradas las acciones de José Luis Merino, por parte de Neumáticos Iruña, S.L.

En el año 2000 **Neumáticos Iruña, S.L.** inaugura un centro dedicado al servicio de mecánica rápida para turismo y furgoneta en San Sebastián, situado en el Barrio de Eguía y que consta de 425 mts. cuadrados.

En el mes de enero de 2001 entra en funcionamiento la nueva planta de montaje para M.B.E. en Irurzun, con una superficie construída de 2100 metros cuadrados y con una capacidad de producción de 675.000 conjuntos/año.

En Diciembre de 2005 se inaugura un nuevo centro en San Sebastián (Avda. de la Zurriola) en sociedad con Jesús Iradier, para atender en neumáticos y mecánica rápida en turismos, 4x4 y furgonetas. En el año 2008, tras la muerte de Jesús Iradier, las acciones son tomadas por su hija Leire Iradier.

Contamos con presencia en los siguientes centros y localizaciones:



#### **CERTIFICADOS**

Empresa certificada por **Aenor**, normas de calidad **ISO 9002, IQUT** con el numero **ER-0353-2-98** de fecha 30 de abril de 1998, y **UNE-ISO/TS 16949 RA-0101/2001** de fecha 10 de mayo de 2001, para montaje y equilibrado de primeros equipos.

Reconocimiento del **Gobierno de Navarra** en la semana de la calidad europea con fecha 12 de noviembre de 1998.

La planta de montaje y equilibrado está situada en Polígono Industrial Akaborro(Irurzun), a una distancia de 74km. de la planta de producción de **M.B.E.** (Vitoria) un trayecto en transporte de una hora.



Se dispone, en la zona de producto acabado, de dos días de producción en stock de seguridad.

En la actualidad con la maquinaria disponible, se tiene una capacidad de 4000 unidades. Produciendo 2200 que es la necesidad de **M.B.E.** (Vitoria).

Debido a la incorporación del sistema de calidad **ISO 9002**, todos los componentes del grupo de trabajo, estamos concienciados en la reducción de costos e incremento en producción, por lo que con el personal necesario, tenemos la capacidad suficiente y podemos tener el mejor precio para nuestro cliente.





## NUESTRA MISIÓN Y VISIÓN

La **Misión** (razón de ser) de NEUMÁTICOS IRUÑA es que:

**"Queremos ofrecer unos servicios profesionales y a los mejores precios"**

Ofrecer a todos los usuarios:

- Nuestra profesionalidad en todo lo relacionado con el neumático
- Una gran variedad de marcas y características
- Servicios integrales de mecánica rápida
- Precios competitivos en todo momento

Ofrecer a todas las empresas de renting nuestros servicios.

La **Visión** de NEUMÁTICOS IRUÑA explicita cómo queremos ser percibidos en el futuro:

NEUMÁTICOS IRUÑA quiere ser una empresa puntera en talleres de neumáticos y mecánica rápida.

NEUMÁTICOS IRUÑA desea atender a todos nuestros clientes en cualquier país de Europa, para lo que seguirá estando en la red VULCO y TRUCK FORCE

NEUMÁTICOS IRUÑA desea mantener los montajes de primeros equipos para MERCEDES BENZ y crecer con otros fabricantes de vehículos.



## COMPROMETIDOS CON LAS PERSONAS

Durante la elaboración de nuestro Diagnóstico y Plan de Actuación RSE, hemos podido analizar la importancia esencial que para **Neumáticos Iruña** tiene nuestra relación con los trabajadores, los proveedores y los clientes, así como **las personas, los usuarios y accionistas**.

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, nuestros productos tienen gran importancia para las personas que son usuarios del transporte por carretera, ya sea de personas o de mercancías. Aportando seguridad y previniendo incidencias en sus desplazamientos mediante una adecuada gestión de sus neumáticos. Los intereses de nuestros clientes, y usuarios finales marcan nuestra dedicación en el trabajo diario. Para ello enfocamos todo nuestro esfuerzo y las acciones de desarrollo, con el objetivo de la máxima satisfacción de todos ellos.**

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, periódicamente se realizan reuniones de Marketing, Comercial, o de Producción, en ellas las partes concernidas: empleados, responsables, y Dirección son informados en cada una de ellas sobre la situación de la empresa con total transparencia. La empresa pone todos los recursos humanos, tiempo, o monetarios, para que la salud laboral de los trabajadores se garantice en su totalidad. Hay un seguimiento continuo y constante y las evaluaciones permiten tener un control más exhaustivo de este aspecto. Las condiciones son revisadas periódicamente en los consejos de prevención que se realizan en la empresa, así como en los de calidad y dirección.

Las reuniones con personas de diferentes departamentos para llevar adelante proyectos, es una práctica habitual en NEUMÁTICOS IRUÑA. Estos grupos multidisciplinares garantizan un **sistema participativo**, en el que todo el mundo puede aportar desde su conocimiento y su posición en la empresa, a la buena marcha del proyecto común.



## 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 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 **2010 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

La empresa Neumáticos Iruña en cuanto a la dimensión económica se encuentra en una situación muy satisfactoria. Con un promedio en las valoraciones de 7,5, permitiendo tener un margen de mejora importante todavía.

Las principales fortalezas tienen que ver con criterios claros de buen gobierno y transparencia con el uso de la información con los diferentes grupos de interés, así como con las condiciones de pago acordadas. En una situación muy satisfactoria se encuentran también la planificación de las inversiones, las políticas de distribución de beneficios, y la gestión de los datos relativos a los costes de producción y servicio.

En cuanto a las dificultades para implantar aspectos de RSE en la dimensión económica, el control de la gestión que entidades financieras hacen, para realizar prácticas socialmente responsables y el porcentaje de compras producidas en el territorio, son las más importantes. En concreto los neumáticos son el producto más importante y se ha de realizar la compra en el exterior.

Sin embargo, también contamos con importantes apoyos, como criterios claros de buen gobierno y transparencia con todos los grupos de interés, la planificación de las inversiones, las reinversiones e inversiones en I+D, y la optimización en la gestión de los costes de producción.

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 formación específica en RSE.



## 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 2013
<b>Uso de los recursos locales</b>	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. Es un área clara nuestra de mejora en la que tenemos muchas dificultades ya que los neumáticos sólo los podemos comprar en el exterior.	EC1	9,1%
<b>Gestión de capital</b>	Ventas netas	Este indicador quiere indicar la cifra de negocio de la organización, expresada como habitualmente ya se hace en otros documentos como las 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	6140959€
<b>Proveedores</b>	Gestión de proveedores y reducción de consumos y costes adicciones	Desarrollo de un procedimiento de valoración continua y atención al cliente		2011-2014 80%
<b>Gestión de costos de producción</b>	Costes de producción	A través de una mejora continua de las sucursales, reducimos costos de producción y atención al cliente, motivados con incentivos para empleados por ideas para ahorro de costes.	PR2 PR4	4%
<b>Innovación</b>	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 (horas/persona o euros invertidos => maquinaria, sistemas de gestión y de la información, despliegue de nuevos proyectos...).		84.000€





## DIMENSIÓN AMBIENTAL: UNA SÍNTESIS

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

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

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



## DIMENSIÓN AMBIENTAL: LA SITUACIÓN DE PARTIDA

La empresa Neumáticos Iruña en cuanto a la dimensión ambiental se encuentra en una situación correcta. Con un promedio en las valoraciones de 5,8. Que junto con el compromiso de la dirección y las declaraciones recogidas en la Misión y Visión de la empresa hacen que la mejora en esta dimensión puede ser importante en los próximos tiempos. A pesar de que la situación actual es buena como se ha comentado, y se cumple con todas las legislaciones al respecto.

La principal fortaleza está en la gestión de residuos y vertidos, y en el cumplimiento con todas las legislaciones aplicables a este respecto.

Obviamente, la empresa encuentra algunas dificultades para implantar aspectos de RSE en la dimensión ambiental, como es el caso de no realizar acciones formativas entre el personal de la empresa en esta materia.

Es importante mencionar, también, las ayudas y refuerzos como son la implicación de todos los integrantes de Neumáticos Iruña con el cuidado medioambiental, y los compromisos con la generación recogida y reutilización de los residuos y embalajes generados por la actividad de la empresa.

Junto a todo ello, el diagnóstico realizado nos ha llevado a identificar algunas necesidades que tendremos que solventar en los próximos años. Entre las más relevantes, facilitar formación ambiental a los trabajadores e incluir en mayor medida criterios ambientales en la relación con los grupos de interés



## 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 2013
Gestión de la Energía	% de disminución de consumo de gasoil	Hemos incorporado un nuevo camión con el que reducir el consumo de gasoil. Se quiere progresivamente implantar en los vehículos de gasolina el GLP para la sustitución de gasolina por gas	EN3 EN4	21,5%
Gestión de energía	%de reducción de consumo eléctrico	Hemos colocado aparatos para la reducción del consumo eléctrico en todos nuestros centros (energía reactiva)	EN3 EN4	3%
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	110%
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.		>30dBA
Contaminación atmosférica	Control y seguimiento de la emisión, directa e indirecta, de gases de efecto invernadero	La organización ha de evidenciar si lleva un control de las emisiones de gases de efecto invernadero, de manera que pueda saber la evolución de este indicador. Por otra parte, las emisiones debidas al consumo anual de energía (eléctrica, gasóleo, gas natural, GLP...) se pueden expresar en toneladas de CO2, mediante factores de conversión que permitirán sumar todos los valores.	EN16 EN17	0,001 Tn CO2



## DIMENSIÓN SOCIAL: UNA SÍNTESIS

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

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



¡Hay que hacer cambios!



Necesitamos mejorar



Estamos en valores intermedios



Vamos por buen camino



¡En esto destacamos!



## DIMENSIÓN SOCIAL: LA SITUACIÓN DE PARTIDA

En la Dimensión Social nos encontramos en una situación buena. Con un promedio en las valoraciones de 6,5. Existe un compromiso explícito impulsado desde la dirección que también se plasma en las declaraciones recogidas en la Misión y Visión de la empresa. Sin embargo el control y mejora en esta dimensión se puede continuar produciendo, a través de las participaciones de los trabajadores, colaboradores y de la dirección.

La fortaleza más importante se encuentra en la Política de Seguridad y Salud Laboral, y en las medidas de conciliación de la vida laboral y personal que la empresa provee a sus empleados y colaboradores.

También en la dimensión social, hemos descubierto algunas dificultades para integrar la RSE. En particular, existen dificultades en la mayor contratación de proveedores locales ya que el aluminio que es la materia prima más importante que utilizamos, así como su extrusión es difícil cubrirlo con los proveedores locales hasta la fecha.

Aunque, obviamente, también disponemos de importantes apoyos, entre los que destacan la existencia de un Servicio de Prevención de Riesgos Laborales ajeno muy implicado, la gestión personalizada de la relación con los clientes, y el sistema participativo y dialogo con todas las personas que componen la empresa.

El análisis de las necesidades nos ha permitido conocer algunos aspectos en los que será necesario procurar ayuda en el futuro, en concreto, no hemos realizado una carta de servicios o un código de prácticas profesionales, así cómo planificar y sistematizar acciones con la personas de la empresa sobre la relación con la comunidad y el Medio Ambiente



## DIMENSIÓN SOCIAL: ALGUNOS INDICADORES

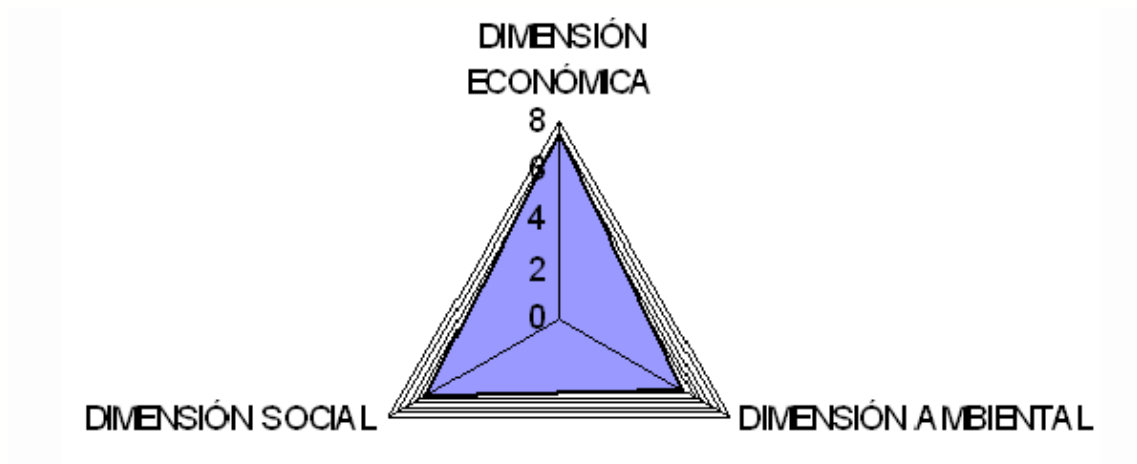
Y éstos son algunos de los indicadores que hemos seleccionado para el análisis de la dimensión social de la sostenibilidad:

ÁREA DE ANÁLISIS	INDICADOR	Observaciones	GRI	Valor 2013
<b>Formación</b>	Horas de formación por persona	Indicar el número medio de horas de formación por trabajador/a. Desglosado por categoría y por tipo de formación (promoción, prevención de riesgos laborales, medio ambiente, derechos humanos y otros).	LA10 LA11 HR3 HR8 SO3	PRL 2 h/pax PROMOCION 38 h/pax OTROS 2 h/pax
<b>Igualdad de oportunidades</b>	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	66.7% hombres 33.3% mujeres 0% discap. 16.7% > 45 años 3% emigrantes
<b>Seguridad e higiene en el trabajo</b>	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 100000.	LA7	0%
<b>Satisfacción de la clientela</b>	Reducción de quejas de clientes	Hemos incorporado una acción para la mejora continua con objetivo de 50PPM el próximo 2014	PR2 PR4	62PPM
<b>Igualdad de genero</b>	Flexibilidad laboral y reducción de jornada	Incluido en el convenio indica el grado de implantación	LA13	90%



## 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.



El diagnóstico RSE fue muy positivo. En primer lugar porque el ejercicio ha permitido aclarar términos y hacer que la empresa conozca con mayor profundidad los conceptos manejados entorno de la RSE. Y en segundo lugar para descubrir las áreas en las que la empresa puede mejorar en el futuro.

A la vista de los datos que nos aporta el diagnóstico de autovaloración y tras una reflexión sincera por la empresa con la ayuda del consultor, las conclusiones generales sobre el diagnóstico RSE son positivas. En primer lugar porque el propio ejercicio ha servido para aclarar términos y conocer en mayor profundidad por parte de la empresa los conceptos manejados entorno de la RSE. Y en segundo lugar para conocer también al quedar más patentes aquellas áreas en las que la empresa puede mejorar.

El gráfico resumen de Representación Gráfica Global, en forma de araña, muestra de forma resumida la situación de cada una de las dimensiones y de todas ellas en relación. La dimensión económica de la empresa es la que mejores valoraciones obtiene con un promedio de 7,5, alcanzando una puntuación muy notable. Frente a la dimensión ambiental que obtiene unos resultados correctos con una puntuación de 5,8 que permite tener un margen de mejora considerable gracias al compromiso de la dirección. Hay que decir que se cumple toda la legalidad en materia de respeto Medio Ambiental, pero la valoración incluye auto-exigencias que van más allá de lo legal, para con la dimensión ambiental.

Por otra parte la dimensión social obtiene una valoración buena con un promedio de puntuación de 6,3. En esta dimensión como en la ambiental cabe mayor mejoría, además de estar recogido en la Misión y Visión de la empresa el compromiso de la organización con este

aspecto. En algunos casos se podría haber obtenido mayor puntuación simplemente haciendo mayor énfasis en algunos aspectos en los que ya se tienen unas muy buenas prácticas en materia de RSE. El énfasis puede ser simplemente una mayor difusión para que todos los grupos de interés conozcan las buenas prácticas realizadas en alguna de las materias de los decálogos. O recoger de forma más explícita en planes o códigos internos.





## LO QUE HACEMOS BIEN

Gracias a la elaboración del Diagnóstico RSE, pudimos conocer en qué aspectos de su gestión Neumáticos Iruña, 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

#### **Sistema de Gestión de la Calidad según ISO 9001:2008**

Nuestro SGC ISO 9001:2008 implantado nos aporta metodología y sistemática sobre nuestro trabajo diario. Asimismo facilita la gestión de áreas de la Dimensión Económica con criterios renovados de RSE. También de otras áreas de las Dimensiones Ambiental y Social, tales como El control de consumos a través de indicadores medioambientales, el análisis de costes y el procedimiento de homologación de proveedores entre otros.

#### **Inversión en activos e Innovación**

Neumáticos Iruña consciente de que el futuro de la actividad de la empresa depende de las acciones que se tomen hoy, viene realizando desde su creación inversiones en I+D o en nuevos activos. Las innovaciones que hoy planteamos son las mejoras, ventajas competitivas o nuevas funcionalidades que nuestros clientes y usuarios percibirán.

#### **Buen gobierno y transparencia**

Neumáticos Iruña en cuanto a retribución a los trabajadores está por encima del convenio sectorial. Se prima a los empleados que toman iniciativas y responsabilidades y que tienen un beneficio en la empresa.

La empresa hace encuestas anónimas en ocasiones a los trabajadores sobre su situación en la empresa, y también sobre su retribución. Y donde pueden indicar si están satisfechos y la percepción que tienen sobre su retribución y respecto a otros sectores, o empresas. La satisfacción es alta entre los empleados a este respecto.

### Nuestras buenas prácticas en la dimensión ambiental

#### **Un compromiso con la gestión de residuos**

La gestión de los residuos comienza con una reducción de consumos inicial una reutilización cuando fura posible posterior y finalmente un proceso de reciclado limpio y comprometido

con el Medio Ambiente. Todos los que integramos Neumáticos Iruña aportamos desde nuestro puesto en esta dirección.

## **Nuestras buenas prácticas en la dimensión social**

### **Reducción de posibles reclamaciones y atención al cliente**

Hemos desarrollado un nuevo procedimiento de atención al cliente, que incorpora mejoras sustanciales. El objetivo es la mejora continua en esta área. Para que el cliente como grupo de interés importante que es perciba el trato y cercanía que le queremos ofrecer. El indicador que hemos creado aunque ambicioso nos dará una medida de este avance.

### **Estudio de transporte y movilidad en el puesto de trabajo**

Se han impartido reuniones entre los trabajadores para abordar todos los aspectos en torno a la movilidad. El transporte diario de todas las personas al incorporarse a su puesto de trabajo genera consumos y costes de todo tipo. Los costos de desplazamientos, (económicos en tiempo y ambientales). Entre las conclusiones y acciones se han conseguido la disminución de este coste ambiental de varias maneras y por algunos trabajadores: agrupamientos en varios coches, transporte limpio (bicicletas).



## EL PLAN DE ACTUACIÓN

**Neumáticos Iruña** 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 trabajadores, consumidores de productos de Neumáticos Iruña, nuestros clientes, los socios y sus familias 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

#### **Gestión de compras y proveedores**

Neumáticos Iruña ha implantado y continúa desarrollando un programa y procedimiento de valoración continua y atención al cliente, así como una gestión eficaz de compras y proveedores. El objetivo es múltiple, además de la eficacia económica necesaria. Se añaden criterios de RSE para una reducción de consumos y costes adicionales. Un mantenimiento e incremento de la actividad de la empresa a través del sistema de homologación de entidades proveedoras y subcontratistas que tiene en cuenta fundamentalmente entre otros aspectos la calidad del servicio o producto suministrado. Se considera la necesidad de continuar incluyendo a esta homologación también criterios de RSE.

### Áreas de mejora en la dimensión ambiental

#### **Disminuir el consumo de gasoil**

La empresa reducirá el consumo de gasoil, junto con las emisiones de CO<sub>2</sub>. Hemos incorporado un nuevo camión con el que reducir el consumo de gasoil. Además se va a implantar

progresivamente en todos los vehículos de gasolina la adaptación necesaria para aceptar como combustible alternativos el GNV/GLP para la sustitución de la gasolina por el gas natural. El indicador actualmente (Septiembre de 2013) es 21,5%.

## Áreas de mejora en la dimensión social

### Satisfacción de la clientela

La satisfacción del cliente es nuestra máxima aspiración como organización. Es hacia ella hacia la que dirigimos todos nuestros pasos. De entre los grupos de interés de Neumáticos Iruña consideramos que los clientes destacan por su importancia. Es por esta razón que a pesar de tener una muy buena valoración por parte de todos ellos, por la que los incluimos este área de mejoras que les afecta. Hemos incorporado una acción para la mejora continua con objetivo de reducir las quejas por debajo de las 50PPM el próximo 2014.



## AVANZANDO EN NUESTRO COMPROMISO

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

A continuación detallamos algunos de los objetivos más relevantes para el periodo que nos ocupa **2011 -2013** y la variación esperada para algunos indicadores de desempeño - asociados a dichos objetivos- en este periodo.

Objetivo	Indicador asociado	Valor inicial	Valor esperado
Mejora continua de las sucursales, con objetivo de reducción de costos de producción y atención al cliente, motivados con incentivos para empleados por ideas para ahorro de costes.	Costes de protección	0%	8%
Garantizar el futuro de la organización anticipándonos mediante innovaciones a él	Recursos destinados a la innovación	84000€ (2010-2013)	90000€ (2013-2016)
Reducir el consumo de gasoil y con ello el consumos de Co2	% de disminución de consumo de gasoil	21,5%	25%
Minimizar quejas posibles recibidas por los clientes y atenderlas exhaustivamente para mejorar su experiencia como clientes.	Reclamaciones	62PPM	50PPM
Aumentar la satisfacción del cliente	Encuestas de satisfacción	----	satisfechos
Elaboración de la carta de servicios	Publicación en web	NO	SI
Modificación de página WEB con especial cuidado en la comunicación RSE de la empresa	Nueva web	NO	SI



## 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:

- En la reunión mensual con los trabajadores, la Dirección transmitirá el compromiso con la RSE. Se animará a los trabajadores a participar con su participación.
- Se publicará el compromiso RSE (WEB, tablón de anuncios etc...)
- Se comunicarán todas las acciones tomadas a los principales clientes y proveedores por correo electrónico.
- Se comunicarán todas las acciones RSE tomadas al Consejo de Administración, trimestralmente.
- Se comunicarán todas las acciones RSE tomadas a los accionistas en la Junta anual. Se publicará en el tablón de anuncio la carta de servicios.
- En la nueva página web de la empresa se publicará la Memoria de RSE para su consulta por parte de los clientes y otros grupos de interés.
- Publicación en el tablón de anuncios de los trabajadores la disponibilidad de la Memoria de RSE en la página web de la empresa.
- Envío por email a proveedores y clientes con el link a la Memoria de RSE en la web..

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:

**Neumáticos Iruña S.L.**  
**Ctra. Guipuzcoa, Km. 6**  
**31395 Pamplona, Navarra**  
**www.neumaticosiruna.com**  
**pamplona@neumaticosiruna.com**  
**948302267**



**INNOVARSE**  
NAVARRA