

INFORME DE ESTADO NO FINANCIERO

ENJOY THE ROAD WITH SMART SOLUTIONS

#20

OCTUBRE 2019
SEPTIEMBRE 2020

Norauto





Norauto

ESPAÑA

INFORME DE ESTADO NO FINANCIERO

OCTUBRE 2019-SEPTIEMBRE 2020



Norauto

ALCANCE

El presente informe de información no financiera incluye la información correspondiente al periodo 1 de octubre de 2019 a 30 de septiembre de 2020 de **Norauto S.A.U.** (en adelante, **Norauto**).

ACERCA DE ESTE INFORME

Este es el segundo año que **Norauto** publica su **INFORME DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA** de acuerdo a la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, sobre información no financiera y utilizando de base los contenidos definidos en GRI Standards de aplicación.

Con este informe, **Norauto** en un ejercicio de transparencia con sus grupos de interés, rinde cuentas de sus compromisos en materia de sostenibilidad bajo un enfoque económico, social y ambiental. En el mismo se incluye toda la información no financiera de acuerdo a la Ley 11/2018.

Los contenidos de este informe cubren todas las actividades de la Organización en España.

Materialidad. Los contenidos del informe han sido determinados en base a los asuntos materiales identificados por las distintas Direcciones de **Norauto** y los exigidos por la Ley 11/2018.

ÍNDICE

ALCANCE 1

ACERCA DE ESTE INFORME	03
CARTA DEL DIRECTOR	06
1. NORAUTO ESPAÑA	08
1.1. CONTEXTO	09
1.2. ACTIVIDAD DE NORAUTO EN ESPAÑA	09
1.3. OBJETIVOS Y ESTRATEGIAS	11
1.4. ORGANIGRAMA	12
1.5. DATOS ECONÓMICOS	13
1.6. UBICACIÓN	13
2. FOCUS COVID-19	14
2.1. CONTEXTO E IMPACTO	15
2.2. SALUD DE CLIENTES Y COLABORADORES	15
2.3. SALUD DE LA EMPRESA	19
2.4. IMPACTO SOCIAL	19
2.5. TRANSFORMACIÓN	21
3. CALIDAD EN EL SERVICIO	23
3.1. PROTOCOLO DE CALIDAD	24
3.2. GESTIÓN DE LOS RIESGOS	24
3.4. SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES	27
3.4. ATENCIÓN AL CLIENTE	28
4. COMPORTAMIENTO RESPONSABLE	30
4.1. ESTÁNDARES DE INTEGRIDAD DE NEGOCIO	31
4.2. COMPROMISO CON EL RESPETO DE LOS DERECHOS HUMANOS	33
4.3. GESTIÓN DE LOS PROVEEDORES	33
5. SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	34
6. EFICIENCIA ENERGÉTICA	37
6.1. ELECTRICIDAD	38
6.2. COMBUSTIBLES	39
6.3. EMISIONES	39

ALCANCE 2

7. GESTIÓN DE LOS RECURSOS	42
7.1. CONSUMO DE PAPEL	43
7.2. CONSUMO DE AGUA	44
7.3. CONSUMO DE PLÁSTICO	45
7.4. GESTIÓN DE RESIDUOS	47
7.5. ECONOMÍA CIRCULAR	49
8. MOVILIDAD SOSTENIBLE	52
8.1. GUÍA MOVILIDAD SOSTENIBLE	53
8.2. REPARACIÓN XIAOMI	54
8.3. GUÍA NORMATIVA PATINETES	55
8.4. CONCURSO SEMANA EUROPEA DE LA MOVILIDAD	56
8.5. EMPRESAS POR LA MOVILIDAD SOSTENIBLE	57
8.6. HACKATHON MOVILIDAD SOSTENIBLE	57
9. CAPITAL HUMANO	58
10. DESARROLLO PROFESIONAL	64
10.1. DESARROLLO DE LOS COLABORADORES	65
10.2. PLAN DE FORMACIÓN	67
10.3. COMUNICACIÓN	68
10.4. CONCILIACIÓN	69
11. COMPROMISO CON LA IGUALDAD	70
11.1. PARIDAD	71
11.2. DISCAPACIDAD	72
11.3. DIVERSIDAD	73
12. SEGURIDAD Y SALUD	74
13. GENERACIÓN DE EMPLEO Y COLABORACIÓN CON COMUNIDADES LOCALES	78
14. ACCIONES DE ASOCIACIÓN, PATROCINIO Y COLABORACIONES	80



Enlace externo

HAZ CLICK DONDE VEAS ESTOS ICONOS PARA MÁS INFO



CARTA DEL DIRECTOR

Bien podía empezar esta carta como el libro de Charles Dickens... "era el mejor de los tiempos, era el peor de los tiempos, la edad de la sabiduría y también de la locura...". Vivimos tiempos extraordinarios por lo excepcional de la situación, donde podemos ver lo mejor y lo peor de la sociedad, momentos de aceleración en el cambio, en los hábitos de consumo y en nuestros hábitos personales, transformaciones profundas que afectarán de forma permanente nuestra percepción del mundo tal y como lo conocemos.

Frente a este periodo cuyo denominador común es la incertidumbre, se hace necesario más que nunca confiar en las personas y su capacidad de liderazgo, dar un sentido a nuestra estrategia, crear un contexto a nuestros planes y definir claramente nuestros objetivos, hoy más que nunca debemos separar el trigo de la paja.

El COVID ha puesto sobre la mesa la importancia de la movilidad, del vehículo, un sinónimo de libertad y nuestro principal medio de transporte, estamos convencidos del futuro del automóvil.

Entendemos que esta crisis va a provocar una aceleración en la transición del automóvil, en sus usos, sus motorizaciones y la complementariedad con otros tipos de movilidad que hagan las ciudades más habitables. Por tanto hoy más que nunca tiene sentido la misión de Norauto: "hacer accesible de forma sostenible soluciones de movilidad a cada automovilista". El futuro y el compromiso de Norauto con la sociedad, nuestra libertad de movimiento y el medio ambiente, en definitiva con el desarrollo sostenible, están fuera de dudas.

En este contexto solo las empresas que enfoquen claramente su estrategia, compromiso e inversiones podrán superar el desafío que tenemos por delante. Y desde Norauto queremos afrontar a fondo todas las transformaciones.

Nuestras organizaciones, apostando claramente por el talento y la responsabilidad de las personas, hoy más que nunca con el volumen de variables que tenemos encima de la mesa y la velocidad de los cambios, las nuevas áreas de conocimiento digital... es básico apoyarse en el talento y dejarle libertad para tomar decisiones.

“
Se hace necesario más que nunca confiar en las personas y su capacidad de liderazgo
 ”

”

“

Tenemos una oportunidad de reinventar el mundo, de dar un salto cualitativo, la responsabilidad es de todos y cada uno de nosotros

”

Desarrollo sostenible, que forma parte de nuestro ADN, nuestro fundador, **Eric Derville**, ya lo decía en el año 1975: *"No debemos poner en marcha ningún proyecto que no esté al servicio de los hombres y parece también esencial que nuestras creaciones e innovaciones sean realizadas con un profundo respeto hacia nuestro planeta. Como actores del mercado tenemos que ser ecologistas en nuestros comportamientos"*. En esa época esta era una aproximación visionaria, y hoy en día seguimos manteniéndola en todas nuestras acciones.

Todos y cada uno de nosotros tenemos un compromiso con el desarrollo sostenible plasmados en los 17 objetivos de desarrollo sostenible de la ONU (ODS), nadie puede ponerse de perfil frente a un reto de este calibre. Buscaremos la reducción de emisiones, los servicios y productos centrados en la optimización del consumo del vehículo, la electrificación de nuestra oferta y un cambio de mentalidad que introduzca el compromiso con el desarrollo sostenible en todas y cada una de las decisiones que tomamos.

Las acciones que tomemos deben ser concretas, no pueden quedar en meras acciones de marketing, y muestra de ello es la renovación de nuestra certificación ISO 14.001.

Revolución digital: llevamos años hablando de ella, pero el COVID la ha llevado a otro nivel, es una cuestión de supervivencia, una demanda de nuestros clientes y un cambio cultural profundo, una comprensión diferente de nuestros clientes a través del dato, y un cambio de paradigma en nuestra inversión.

En definitiva, como decía Churchill: "nunca desperdices una buena crisis". Hoy tenemos una oportunidad de reinventar el mundo, de dar un salto cualitativo, la responsabilidad es de todos y cada uno de nosotros.

Director General

1



NORAUTO ESPAÑA

1 CONTEXTO

Norauto pertenece al grupo multinacional Mobivia, líder europeo en el mantenimiento y equipamiento del vehículo y en la creación y el desarrollo de nuevas movilidades. Con sede en Francia, el grupo está especializado en proporcionar a cada usuario y su movilidad soluciones útiles, innovadoras y sostenibles.



MISIÓN
OPENING SUSTAINBLE
MOBILITY TO ALL

18 países

50 millones clientes

3 actividades
driver services
distribución
nuevas movilidades

23.000 colaboradores

28 start-ups

2.060 puntos contacto

9 marcas

Norauto, empresa originaria del grupo Mobivia, fue fundada por Eric Derville en 1970. El primer centro se abrió en Englos, en el norte de Francia, y desde ese momento la compañía ha crecido tanto de forma orgánica, abriendo nuevos centros y desarrollando nuevas soluciones, como de forma inorgánica, adquiriendo marcas que le han permitido diversificar el negocio. Actualmente, Norauto es una de las marcas del grupo que desarrollan servicios automovilísticos al por menor y **es líder del mercado de auto centros por volumen de negocio**.

NORAUTO ESPAÑA

90 centros

Más de 4 millones de clientes al año

Más de 1.800 colaboradores

ERIC DERVILLE

Presidente fundador de Norauto, inventó el concepto de auto centro en Francia. La huella de Eric Derville sigue estando presente y sus valores siguen reforzando el día a día de la empresa.



2 ACTIVIDAD DE NORAUTO EN ESPAÑA

Norauto es el líder europeo en equipamiento y mantenimiento multimarca del automóvil, con más de 50 años acompañando a los automovilistas. Cuenta con 90 centros en España y más de 4 millones de clientes.

La misión de Norauto es hacer más fácil la vida de los automovilistas acompañándolos en todos sus desplazamientos, creando soluciones innovadoras y accesibles, apostando fuertemente por una movilidad más sostenible, segura y entusiasta acorde a su compromiso medioambiental y de Desarrollo Sostenible.

Involucrados en la estrategia de la empresa y primeros embajadores de la marca, los empleados de Norauto desempeñan su trabajo en un entorno seguro y profesional, y con una clara orientación a la constante formación. El compromiso y cuidado hacia sus trabajadores ha hecho que la compañía cuente con la certificación Great Place to Work 2019.

Norauto, patrocinador del Equipo Paralímpico Español para los Juegos de Tokio 2020, pertenece al grupo Mobivia, que cuenta con diversas empresas repartidas en 19 países de todo el mundo.



VISIÓN 2026

"ENJOY THE ROAD WITH SMART SOLUTIONS"

El mercado está en constante evolución, y donde antes la compañía competía con otros auto centros, concesionarios y talleres pequeños, ahora lo hace con grandes grupos multi especialistas y empresas que provocan la disrupción del mercado. Por este motivo, **Norauto ha lanzado su visión 2026**, con la ambición de **transformar la compañía en una plataforma de soluciones omnicanal para todos los conductores**, con el objetivo de **resolver sus problemas de movilidad de forma integral**.

DESARROLLO DE NUEVOS NEGOCIOS

easybattery
Norauto

Easy Battery

Atento a las necesidades de los clientes, Norauto ha creado Easy Battery, un servicio de montaje in situ de baterías y servicio de entrega de baterías.

La transformación de las relaciones, el cambio en el modo de consumo, la personalización de la oferta y la explosión de los servicios a domicilio, nos debe hacer y nos ha hecho acelerar mucho servicio, para llegar los primeros y ser la primera elección de los clientes.

www.easybattery.es

SOLUCIONES
PROFESIONALES
PARA EMPRESAS

Norauto Pro

Línea de negocio dedicada al mantenimiento y gestión de flotas de vehículos profesionales como Autónomos, Pymes, Grandes Empresas, Organismos Públicos...

Fiabilidad, garantía de precios bajos y servicios específicos con una gestión administrativa clara y sencilla... con un equipo de profesionales dedicados exclusivamente.

www.norauto-pro.com/es

Norauto
Wash

Norauto Wash

Nueva línea de negocio lanzada por Norauto alineada con su visión 2026.

Norauto Wash, primer centro de lavado de Norauto, es la apuesta de la compañía por el mantenimiento exterior de los vehículos. Este centro de lavado es el más grande de España. Además, tiene un fuerte compromiso ambiental, se recicla gran parte del agua utilizada y se usan productos ecológicos.

www.norautowash.es

HAZ TU COMPRA
POR TELÉFONO

Atención telefónica

Con el objetivo de garantizar una buena experiencia cliente, profesionalizamos la gestión de las llamadas entrantes y la recuperación de presupuestos clásicos organizándonos en call centers por grupos de centros.

En el futuro serán plataformas de servicios que recogerán la demanda de nuestros clientes independientemente del canal de entrada elegido por él (teléfono, web, chat, WhatsApp...).



¡NUESTROS VALORES!

3 OBJETIVOS Y ESTRATEGIAS

En 2017 **Norauto** escribió su visión para los próximos 10 años, **Enjoy the Road with Smart Solutions**. Dentro de esa visión el objetivo principal es ofrecer a sus clientes una plataforma de soluciones de movilidad integral de forma responsable y sostenible.

Para ello, la empresa se ha embarcado en la transformación de su gama de productos y prestaciones, así como de sus sistemas informáticos o logísticos, imprescindibles para poder ofrecer a los clientes una experiencia satisfactoria en cualquiera de los canales de contacto, ya sean físicos o digitales.



Todo esto no puede realizarse con éxito sin el acompañamiento adecuado de los colaboradores, por ello el desarrollo humano es un eje transversal e imprescindible en todos los campos de acción.

Además, en cada uno de estos pilares están integrados criterios de sostenibilidad para asegurar que en todas las acciones el impacto en el planeta y en las personas tienen una posición relevante.

Los valores de **Norauto** representan el ADN de sus colaboradores. En **Norauto** los valores han existido de forma histórica y siempre han estado muy orientados a las personas. Este año se han redefinido para adaptarlos a la visión y la transformación en la que se ha embarcado la empresa.



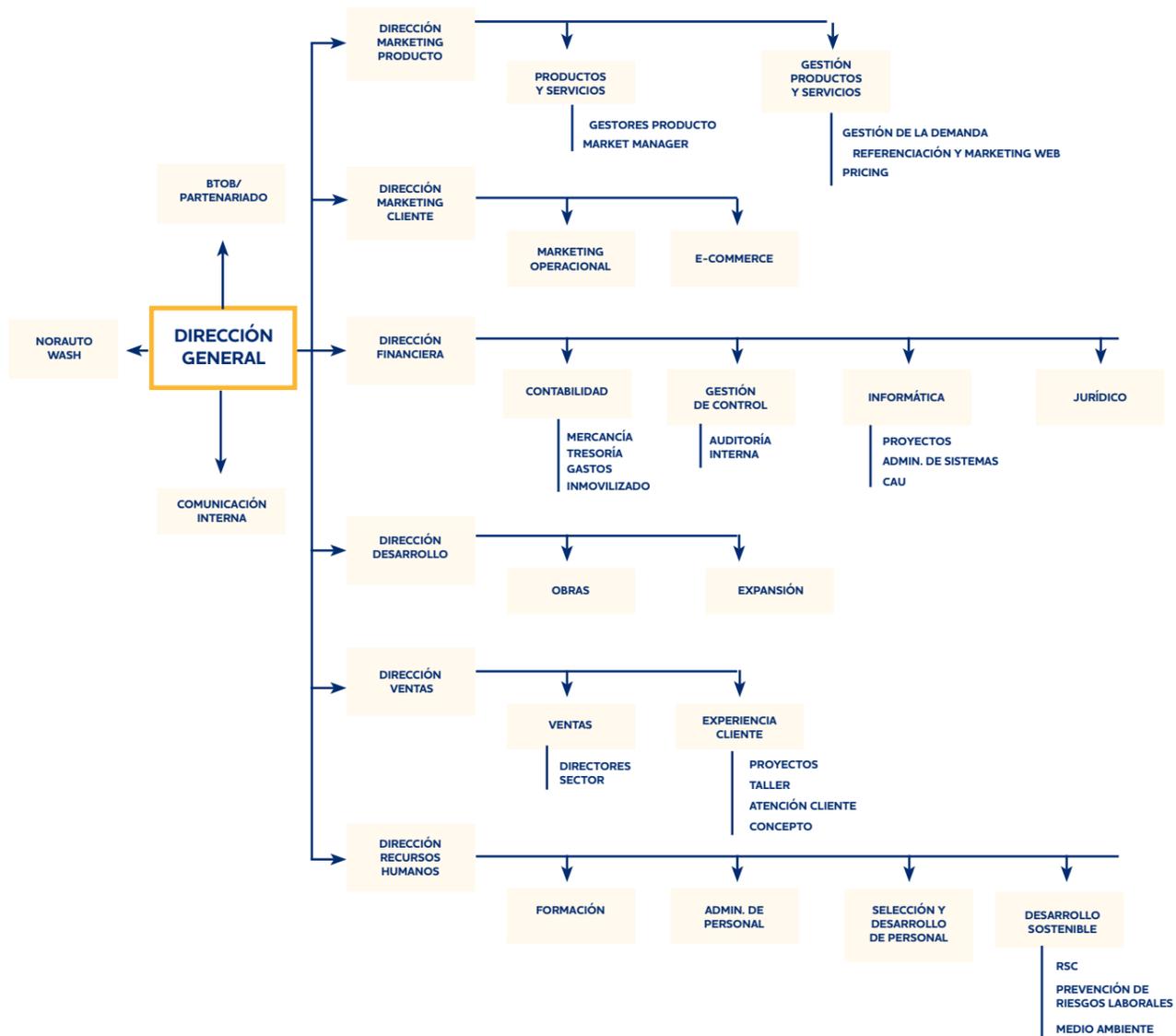
El lanzamiento de los nuevos valores estaba previsto durante nuestra convención anual en marzo de 2020. Por motivos obvios de seguridad, dicha convención se tuvo que cancelar, y adaptándonos a la nueva situación y con la ayuda de la tecnología, el pasado 24 de abril, en pleno confinamiento, se hizo la transmisión en directo de nuestros nuevos valores. Una emisión en directo que reunió virtualmente a más de 1.200 colaboradores de Norauto España, en la que contamos con la presencia del Presidente de Mobivia, Fabien Derville y también de Desirée Vila, deportista paralímpica.

Unos valores re-trabajados a nivel internacional, co-construidos entre todos los países que forman Norauto y adaptados a la visión de la empresa. ¡Unos valores que adquieren más sentido que nunca en este nuevo periodo!





4 ORGANIGRAMA



ORGANIGRAMA CENTRO NORAUTO



5 DATOS ECONÓMICOS

DATOS ECONÓMICOS NORAUTO ESPAÑA (MILES €)*

	2017-2018	2018-2019	2019-2020
Beneficios obtenidos (beneficio después de impuestos)	9.400	6.400	1.207
Subvenciones Públicas	94,4	2,5 subvenciones patente 103,9 subvenciones formación	111,4
Impuestos (impuesto de sociedades)	2.100	1.400	-603

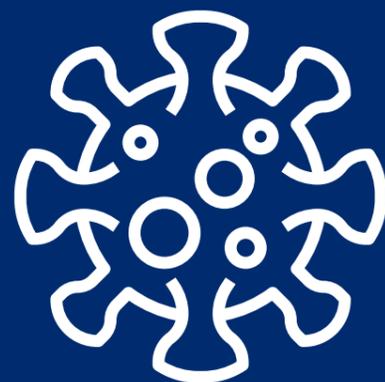
*Datos obtenidos de cuentas anuales de la compañía.

6 UBICACIÓN



- COMUNIDAD DE MADRID**
LEGANÉS
ALCALÁ
ALCORCÓN
PARLA EL FERIAL
TORREJÓN
MAJADAHONDA
SAN SEBASTIÁN DE LOS REYES
RIVAS
PARLA NATURA
SAN FERNANDO
ALCORCÓN URTINSA
ALCOBENDAS
ALCALÁ IV / COMPLUTENSE
GETAFE
TORREJÓN PLAZA
- COMUNIDAD VALENCIANA**
ALBORAYA
SEDAVI
BURJASSOT
ALDIAYA
CULLERA
VALENCIA
VINARÓS
CASTELLÓN
FINESTRAT
VALLBONA
GANDÍA
LA ZENIA
RABASSA
SAGUNT
ALFARAR
- CATALUÑA**
SANT QUIRZE
SANT BOI
TARRAGONA
MANRESA
SANT PERE DE RIBES
TERRASSA
BLANES
LLUÇA
MOLLET DEL VALLES
ESPLUGUES LLOBREGAT
SANT CUGAT
VILAFRANCA
TORTOSA
GETAFFE
REUS
VIC
- ANDALUCÍA**
GRANADA
SEVILLA
MARBELLA
JEREZ
CÓRDOBA
LOS BARRIOS
ALCALÁ DE GUADARA
MIJAS
LINARES
DOS HERMANAS
ALMERÍA
SAN FERNANDO DE CÁDIZ
GÍNÉS
JAÉN
- CASTILLA LA MANCHA**
TOLEDO
ALBACETE
TALAVERA
TOLEDO ABADÍA
- CASTILLA Y LEÓN**
SALAMANCA
LEÓN
VALLADOLID
- ARAGÓN**
UTEBO
ZARAGOZA PLAZA
ZARAGOZA AUGUSTA
PUERTO VENEZIA
- GALICIA**
FERROL
LUGO
- MURCIA**
MURCIA
- PAÍS VASCO**
IRUN
VITORIA
VITORIA GAMARRA
BARAKALDO
- ASTURIAS**
OVIEDO
AVILÉS
- NAVARRA**
PAMPLONA
PAMPLONA CORDOVILLA
TUDELA
- EXTREMADURA**
BADAJOZ
- ISLAS BALEARES**
PALMA I
PALMA LEVANTE
MARRATXI
- ISLAS CANARIAS**
TELDE
LA OROTAVA

2



FOCUS COVID-19

1 CONTEXTO E IMPACTO

Este ejercicio se ha visto marcado por un acontecimiento externo e inesperado que ha impactado directamente a Norauto y a la sociedad en general.

El 14 de marzo de 2020 se publicó el Real Decreto 463/2020 por el que se declaraba el Estado de Alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19.

A partir de esa fecha todos los centros de Norauto España, así como sus oficinas centrales, tuvieron que clausurar temporalmente sus instalaciones por motivos de seguridad y salud, para adaptarse a las normas y recomendaciones provenientes del Estado.

Los centros permanecieron cerrados durante dos meses, hasta el 11 de mayo, fecha a partir de la cual empezaron a abrirse los talleres y tiendas de forma progresiva y a reincorporar a los colaboradores que habían entrado en ERTE durante ese periodo. **El 1 de junio el 100% de la plantilla de Norauto se había incorporado y además se realizó una contratación de 500 trabajadores adicionales para los meses de verano.**

Buena parte de la plantilla permaneció activa durante ese período, en formato teletrabajo, para asegurar la atención a nuestros clientes a través de los canales web y telefónico.

Para dar seguridad y confianza en un entorno de tanta incertidumbre, tanto a clientes como a colaboradores, la dirección de Norauto España definió una estrategia muy clara basada en 4 ejes:

1. Salud de los colaboradores y los clientes: no se tomará ninguna decisión que sea contraria o pueda tomar un mínimo riesgo en estos ámbitos.
2. Salud de la empresa: eje fundamental para asegurar la viabilidad y la consecución del negocio.
3. Impacto social: cómo apoyar y dar solución a las necesidades básicas de clientes y colaboradores que puedan surgir durante este periodo.
4. Transformación: todas las crisis son una oportunidad de cambio. La transformación que ya se venía llevando a cabo se ve acelerada.

Esta crisis nos sirve de aprendizaje sobre el compromiso social y medioambiental, la colaboración, la solidaridad y la resiliencia.

Dentro de esos ejes se han llevado a cabo diferentes acciones que podemos ver en los siguientes puntos.

2 SALUD DE CLIENTES Y COLABORADORES

PROTOCOLOS SEGURIDAD Y SALUD

Inmediatamente después de decretar el Estado de Alarma, se procedió al cierre de todos los centros por motivos de seguridad y salud.

En el momento en el que sabíamos que podríamos retomar la actividad empezamos a trabajar en base a las recomendaciones del BOE para definir los nuevos procesos internos enfocados a minimizar el riesgo de contagio y velar por la seguridad y salud de clientes y colaboradores.

Se realizó una previsión de compra de varios meses de todos los EPIs (mascarillas, guantes...), productos de higiene (geles, sprays hidroalcohólicos...) y productos de señalización y protección necesarios (mamparas, vinilos...).

Se establecieron nuevos procesos de limpieza e higienización y se creó una guía básica de prevención disponible para todos los colaboradores.



COVID-19

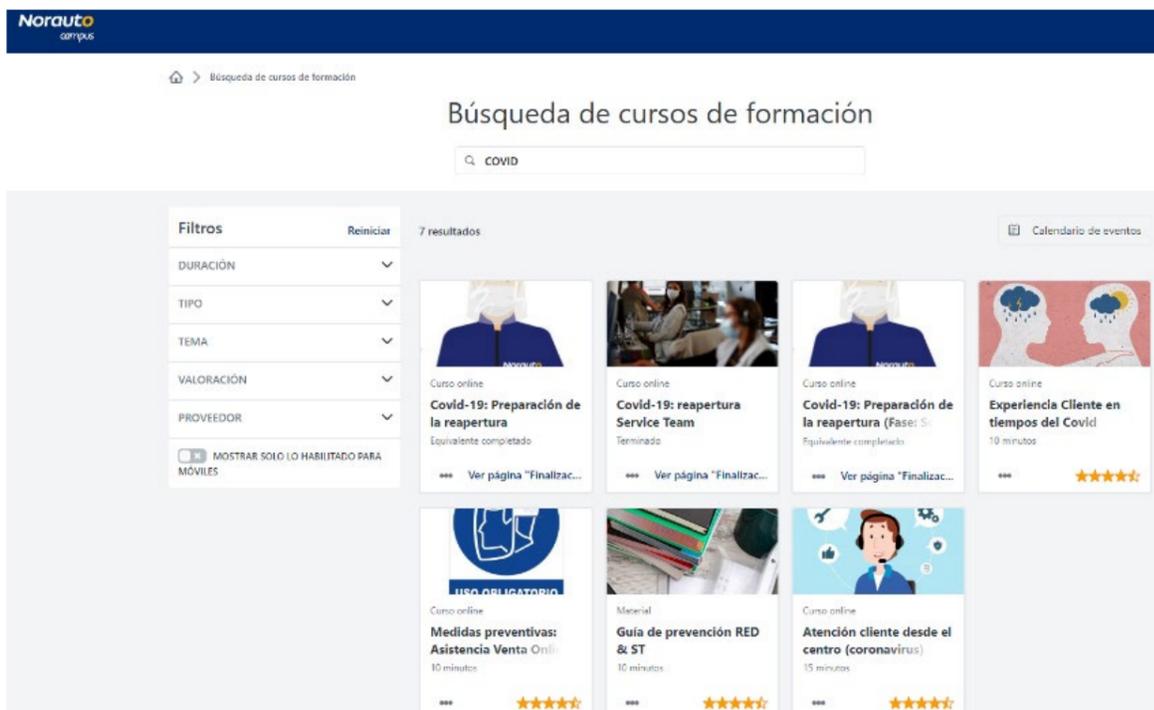


RED & SERVICE TEAM TU GUÍA DE PREVENCIÓN



Se definió y compartió con todos los responsables el **p** en caso de sospecha o confirmación de COVID-19, basándonos en las recomendaciones y pautas del Ministerio de Sanidad en las primeras fases y en las de las Comunidades Autónomas cuando pasamos a la fase de "nueva normalidad".

Se diseñaron nuevos protocolos de atención al cliente y procesos en tienda y taller disponibles en la plataforma online de **Formación** y obligatorios para el 100% de los colaboradores, que se iban adaptando de forma progresiva en cada una de las fases de confinamiento, de nuevo en base a las pautas de las comunidades autónomas una vez habíamos pasado a la "nueva normalidad".



SALUD Y BIENESTAR DE LOS COLABORADORES

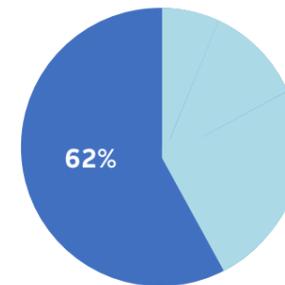
Para Norauto también es muy importante conocer la situación de los colaboradores respecto a su salud, tanto física como emocional. Por eso, en pleno confinamiento, lanzamos una encuesta de bienestar en el mes de mayo para conocer el estado de ánimo y las preocupaciones de los equipos en un contexto tan difícil. La encuesta tuvo una gran acogida y consiguió

muy buenos datos de participación que nos permitieron evaluar el nivel de bienestar de los equipos y comprobar que los colaboradores apoyaban las decisiones tomadas durante la crisis sanitaria, confiaban en el futuro de la empresa y se sentían respaldados y escuchados por sus managers.

RESULTADOS ENCUESTA DE BIENESTAR

Encuesta realizada del 8 al 18 de mayo

PARTICIPACIÓN



¿CUÁL ES EL ÁNIMO DE NUESTRO EQUIPO?

88% Excelente - bueno - bastante bueno



¿LA RESPUESTA DE LA EMPRESA HA SIDO RÁPIDA, HA GENERADO TRANQUILIDAD Y CONFIANZA?

94% SÍ



¿LA INFORMACIÓN SE HA TRANSMITIDO DE FORMA CLARA Y COMPRESIBLE?

96% SÍ



¿LOS COLABORADORES HAN RECIBIDO RESPUESTA A SUS DUDAS Y PREOCUPACIONES?

97% SÍ



¿CERCANÍA Y APOYO DEL MANAGER?

96% SÍ



¿CONFIANZA EN LA CAPACIDAD DE RECUPERACIÓN DE NORAUTO Y EN LAS DECISIONES TOMADAS?

92% SÍ



CLARIDAD
ACCESIBILIDAD
COMPROMISO TRANSPARENCIA
ORGULLO DE PERTENENCIA
COMUNICACIÓN
CONFIANZA FAMILIA

"Norauto es una empresa que da seguridad y confianza"

"La principal fortaleza es el equipo"

"El capital humano apoyado de los valores"

"Compañerismo, agilidad en la toma de decisiones"

"Ha quedado patente que el grupo humano que compone la empresa es increíble"

"Somos una gran familia"

"Somos un grupo muy grande con grandes personas"

"Excelente equipo humano"

"Ganas de seguir adelante"



CERTIFICACIONES (MADRID)

Gracias a las acciones de seguridad y salud tomadas por Norauto, la Comunidad de Madrid nos ha concedido el sello Garantía Madrid por las medidas adopta-

das y por el compromiso extraordinario demostrado en la prevención y minimización de los riesgos provocados por el COVID-19.

**Garantía.
MADRID**



**ESTAMOS
PREPARADOS**
CERTIFICADO DE COMPROMISO CONTRA EL COVID-19



Garantía.MADRID

Concede el Identificativo de Medidas de Cumplimiento
y el Identificativo de Medidas Extraordinarias a:

NOROTO SAU

por las medidas adoptadas y por el compromiso extraordinario demostrado en la
prevención y minimización de los riesgos provocados por el COVID-19



El presente certificado tiene validez hasta el 15 de noviembre de 2020

Madrid, a 18 de junio de 2020

María Pérez
Directora del Área Técnica de Certificación y Reconocimiento
Madrid Excelente - Garantía Madrid
Fundación Madrid por la Competitividad

Fundación MADRID
POR LA COMPETITIVIDAD | TALENTO | OPORTUNIDAD



3 SALUD DE LA EMPRESA

Para garantizar el mantenimiento de todos los contratos en vigor de sus trabajadores (que quedaron temporalmente suspendidos o reducidos en función de cada caso), Norauto decidió poner en marcha un ERTE de Fuerza Mayor en el 100% de su Red, que también permitió racionalizar y ajustar la actividad a la demanda que hemos tenido durante la crisis COVID-19 (de marzo a mayo).

Además, para paliar las posibles consecuencias que pudieran tener en su equipo, Norauto se comprometió a adelantar las prestaciones sociales para asumir los posibles retrasos de la administración pública. Asimismo, garantizó que los trabajadores afectados generarán antigüedad a todos los efectos y computó días de vacaciones como medidas adicionales a la aplicación del ERTE.

4 IMPACTO SOCIAL

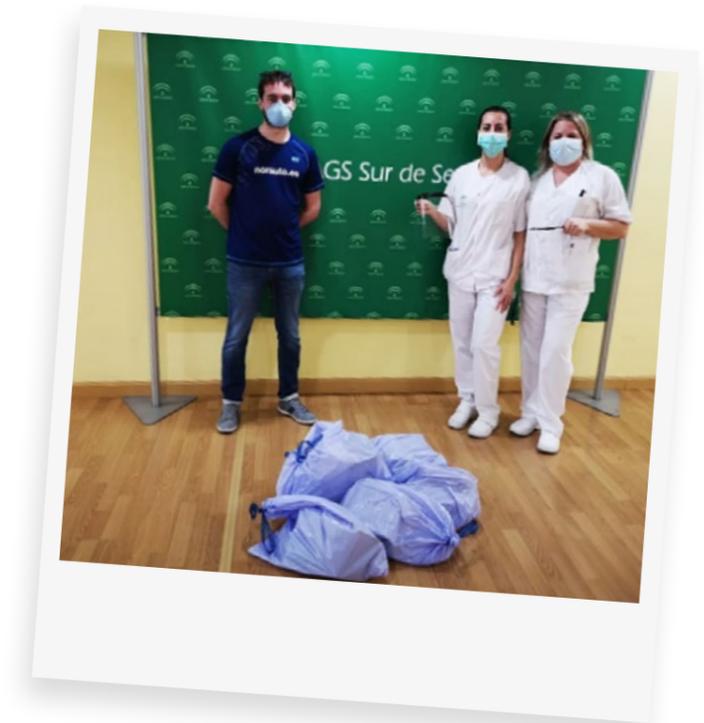
Norauto también quiso contribuir en la prevención y minimización de los riesgos provocados por el COVID-19, con algunas acciones solidarias de producción y distribución gratuita de elementos de protección a colectivos necesitados como:

Fundas para ambulancias

Donación de fundas a SAFE y Cruz Roja Madrid para personal extra hospitalario que realiza atenciones a domicilio a personas con posibles positivos y positivos confirmados por #coronavid_19, que son trasladadas en ambulancia a los hospitales para evaluación y posterior ingreso.

Pantallas faciales con impresoras 3D y donación a hospitales

Diseño, fabricación y entrega de pantallas faciales con impresoras 3D que disponían en sus domicilios, por parte de tres colaboradores de los centros de Sevilla Dos Hermanas, Marbella y Alcorcón. Estas pantallas faciales se han donado a los hospitales más cercanos a cada uno de los centros en nombre de Norauto, que ha corrido a cargo de todos los gastos.





Mano de obra gratuita en Easy Battery

Desde el inicio de la pandemia y hasta final de año, mano de obra gratuita para las fuerzas del orden y personal sanitario en nuestro servicio de cambio de baterías a domicilio Easy Battery.

Apoyo a colaboradores

Norauto decidió poner en marcha la opción de poder solicitar un anticipo de nómina a todos los colaboradores que lo necesitaran, hasta que el SEPE les hiciera efectivo el pago de la prestación de desempleo, para paliar los retrasos de la administración en su gestión. Un 45% de colaboradores en ERTE disfrutaron de esta proposición.

También se ha ofrecido apoyo y asistencia a los colaboradores en cuanto a la gestión del ERTE (llamadas al SEPE, asistencia a cada necesidad particular,...) gracias a la creación de un call center específico para este tipo de gestiones con un amplio horario para dar respuesta de la forma más ágil.

Por otro lado, junto con el Comité Intercentros (representación de los trabajadores), se acordaron mejoras sociales para todos los colaboradores, tales como mantenimiento de los derechos de vacaciones y paga extra, siendo dos

condiciones que legalmente en caso de ERTE, no computa, asumiendo la empresa el coste económico de implementar dicha medida de alto calado.

En caso de baja por COVID, que corresponde a una baja por accidente laboral, Norauto completa el salario hasta llegar al 100%.

Se han establecido unas medidas excepcionales para favorecer la conciliación durante el estado de alerta sanitaria COVID-19: flexibilidad horaria, adecuación de los horarios, vacaciones, permisos. En el caso de los puestos de trabajo, que se puede prestar a distancia, se dio prevalencia al teletrabajo. A fecha de hoy, en estos puestos, se sigue manteniendo el teletrabajo por turnos rotativos en semanas alternas.

Además, se ha puesto a disposición de los colaboradores servicios de ayuda emocional y de salud a través de diversos canales de apoyo psicológico y de atención médica digital a través de plataformas que dan servicio personalizado en remoto.

También se ha abierto una hotline interna "A la escucha de los colaboradores" para que los colaboradores que tengan alguna duda, consulta o quieran compartir cualquier preocupación, puedan ser escuchados. Nuestro objetivo es escuchar e intentar dar respuesta a todas las llamadas de los colaboradores.

Call Center "A la escucha": un equipo a tu servicio

CALL CENTER "A LA ESCUCHA"
UN EQUIPO A TU SERVICIO
687 606 062
¡QUEREMOS BRINDARTE TODO NUESTRO APOYO Y AYUDA, QUEREMOS ESTAR CERCA DE TI!

Norauto | apoyo norauto

¿Necesitas ayuda? ... Norauto te ofrece una solución!

Norauto Relaciones Humanas

Desde el Departamento de Relaciones Humanas de Norauto, y con el fin de facilitar un apoyo a nivel emocional en la situación que estamos viviendo, tenemos contactado con varias entidades que nos ofrecen un servicio de ayuda.

Aquí os detallamos estos servicios y os indicamos los temas que os pueden ayudar:

Soporte atención psicológica

649 449 730 (Cristobal) cpersu@grupomotiva.es 27 líneas de soporte

654 70 38 98 (Carmen) carca.munoz@ideasdesarrollo.com

658 69 04 17 (Edurne) psicologia.diferente@gmail.com

Tu opinión nos interesa



5 TRANSFORMACIÓN

ADAPTACIÓN DEL NEGOCIO: NUEVOS CANALES

EASY BATTERY

Tras una prueba de dos años en el centro de Burjassot, con un primer objetivo de duplicar a nivel nacional, la llegada del COVID-19 y el correspondiente confinamiento, nos obligó a acelerar esa duplicación e implantar el servicio de Easy Battery en todas las provincias donde disponemos de un centro.

Gracias a una amplia gama de stock disponible, un precio competitivo, un equipo muy profesional, un horario amplio los 7 días de la semana y una flota de 40 vehículos, podemos cambiar una batería en el lugar donde el cliente lo necesite, en un plazo de dos horas y con la garantía de que la batería usada será reciclada al 100%.

Durante los meses de confinamiento, el servicio Easy Battery contribuyó a demostrar al cliente que Norauto está a su lado para darle una solución de movilidad, pero indirectamente ha permitido acelerar la personalización de nuestra oferta con los servicios a domicilio que demanda el cambio de modelo de consumo de los clientes.

Durante el periodo de confinamiento, el servicio de Easy Battery permitió también que muchos colaboradores pudieran empezar a trabajar de manera voluntaria en este servicio, que además fue y será gratuito durante todo 2020 para personal sanitario y cuerpos y fuerzas de seguridad del Estado.

VENTA TELEFÓNICA

A partir de octubre de 2020 y después de una experiencia piloto de 3 meses, lanzamos los Call Centers de atención cliente en las ciudades más importantes donde tenemos presencia (Madrid, Barcelona, Valencia, Málaga,...). En un primer momento daremos servicio a nuestros clientes de 50 centros en cuanto a llamadas entrantes y recuperación de presupuestos, pero el objetivo

VENTA ONLINE

Otro de nuestros proyectos, y en relación con la atención telefónica, es el de facilitar la compra a través de la web, donde cualquier cliente podrá dirigir, confirmar o cerrar su venta con un asesoramiento en tiempo real a través del teléfono o el chat directamente.

Además, eliminamos el pago presencial como barrera al cierre de la venta abriendo la posibilidad del pago ONLINE a través de métodos fáciles para el cliente y de nueva generación como Bizum. Esta modalidad de venta dispondrá de la posibilidad de recogida en el centro o entrega en domicilio a elección del cliente.

Por todo ello, será un servicio más que enriquece la plataforma de servicios en la que debemos convertirnos como respuesta a las diferentes necesidades de nuestros clientes.

final es crear una verdadera plataforma de servicios omnicanales que también dé respuesta en tiempo real a través de nuevas vías como el Chat, WhatsApp, etc.

La especialización del equipo implicado permitirá la profesionalización del Servicio de Atención al Cliente y la creación de valor y negocio. De esta manera, simplificaremos y facilitaremos la experiencia cliente desde la personalización del servicio.

Para el éxito de este proyecto será esencial la digitalización de las herramientas actuales en cuanto a seguimiento de la experiencia cliente se refiere, disponiendo de una plataforma de call que nos permita conocer, gestionar y satisfacer a nuestros clientes en rapidez, facilidad y diferenciación. Además, serán necesarias diferentes soluciones para las diferentes necesidades en función de la tipología de cliente y el volumen del centro.



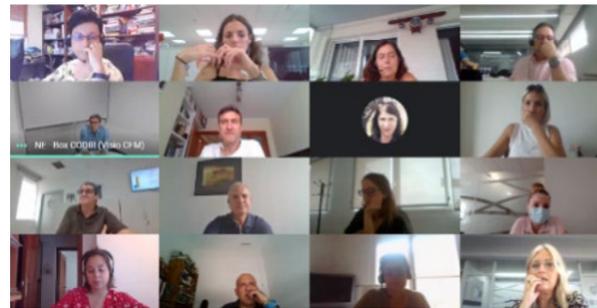
NUEVOS FORMATOS DE COMUNICACIÓN

La situación que hemos vivido durante la primavera del 2020 nos ha hecho replantear nuestra forma de comunicarnos y utilizar nuevos canales de comunicación que nos permitan estar más cerca de los colaboradores, y facilitar una comunicación con feedback, interactiva, fluida y transparente.

Así nació Norotea, nuestra red social de empresa. A través de la herramienta Currents, la Comunidad Norotea reúne a todos los colaboradores de Norauto España en un mismo espacio que permite la transmisión de contenidos informativos relevantes de la actividad de la empresa, y donde todos los colaboradores pueden abrir debate, publicar un contenido (texto, vídeo, foto...) y participar con sus comentarios y opinar a través de sus "likes".

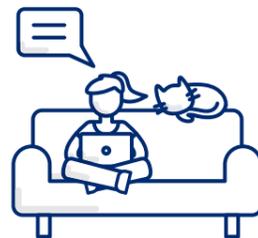
También se han creado unos nuevos rituales de comunicación a través de los hangouts (hasta 150 personas) y de los Live Stream (hasta 100.000 personas). Unos encuentros semanales que reúnen a todos los managers de Norauto (equipo de Dirección, Managers de centros y de Service Team). El objetivo: mantener el nivel de cercanía con los equipos, una comunicación directa para que la información llegue a todos en un espacio que permita el intercambio.

En esos encuentros semanales se analiza la actividad de la semana, el seguimiento de los ejes principales: los colaboradores, la actividad, los proyectos en cursos. Al final de cada reunión, los participantes tienen un espacio donde realizan preguntas, intercambian información sobre los temas comentados y reciben feedback directo.



NUEVOS FORMATOS DE FORMACIÓN

Adaptándonos a las circunstancias de este periodo también utilizamos nuevos formatos para difundir formaciones con los que hemos conseguido récord de participación. Desde el Instituto de Formación de Norauto se han ofrecido diversas formaciones en este periodo en formato de webinars, aulas virtuales y formaciones online e-learning con las que nuestros colaboradores han podido formarse en temas diversos como "compliance", Call Center, huella de carbono, gestión de flotas, el B2B y las herramientas ágiles.



3



CALIDAD EN EL SERVICIO



1 PROTOCOLO DE CALIDAD

Norauto cuenta con un protocolo de calidad para garantizar la calidad de sus servicios y productos.

PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN

Norauto está comprometido a respetar y superar la totalidad de los procesos y las exigencias técnicas y legales destinadas a garantizar a sus clientes productos de la mejor calidad.

Así mismo, Norauto y todo su equipo se compromete a comunicar y/o publicitar de una forma veraz y lícita los productos puestos a disposición de sus clientes.

Además de los principios de actuación y del servicio de calidad, Norauto tiene establecido un **Comité de Crisis** en caso de que se produzca una alerta en un producto.

2 GESTIÓN DE LOS RIESGOS

La identificación de riesgos se ha realizado examinando cada una de las áreas de responsabilidad dentro de la compañía, analizando los flujos de interacción con el exterior y su propia organización interna.

El objetivo de este examen es identificar los sucesos que pueden acaecer durante la actividad de la empresa y las consecuencias que pueden tener sobre la evolución de la compañía.

SERVICIO DE CALIDAD

Norauto cuenta con un Servicio de Calidad que es el encargado de validar los productos y de recibir las anomalías encontradas en los productos comercializados en los diferentes puntos de ventas de la compañía.

Además, Norauto garantiza sus productos de marca propia y sus servicios en condiciones superiores a las que establece la ley.

El **Comité de Crisis**, tras analizar la alerta y determinar la solución idónea para la resolución de la misma, acordará, en función de las consecuencias o repercusión que pudiera tener para los clientes, las medidas de comunicación, así como el contenido de las mismas.

Una vez identificados los riesgos, se ha analizado detalladamente cada uno de ellos para entender sus causas e impactos, con el objeto de definir los procedimientos y controles necesarios que permitieran reducir el nivel de exposición a cada riesgo.

Los riesgos identificados son los siguientes:



CORTO MEDIO LARGO

Riesgos Estratégicos	Definición del Riesgo	Impacto	Controles
COMERCIAL	La oferta de productos y servicios no se adapta a la demanda del cliente ya sea en precio o necesidad. Riesgo vinculado a la actividad de los competidores en el mercado.		Seguimiento del mercado y análisis de la competencia Planificación estratégica (visión, plan trienal, objetivos anuales) Agenda de actualización de gamas y equipo específico dedicado a ello
FRAUDE INTERNO	Acción de un colaborador o de un tercero con vistas a desviar o robar un activo de la compañía hacia otra entidad o en beneficio propio.		Protocolos de funcionamiento Indicadores, controles periódicos y alertas Auditoría de procesos
SISTEMAS DE INFORMACIÓN	Situaciones que puedan tener como consecuencia la indisponibilidad de nuestro sistema de información o la capacidad de desarrollar nuestra actividad.		Auditorías Formaciones
ENTORNOS SEGUROS PARA EMPLEADOS Y CLIENTES ACCIONES CONTRA LOS DERECHOS DE LOS TRABAJADORES EN LA GESTIÓN DEL COVID-19	Acción o ausencia de acción que contraviene las normas de seguridad y salud, internas o externas, y que es susceptible de poner en peligro la seguridad de las personas.		Auditoría PRL Comité de Seguridad y Salud Plan de prevención de riesgos laborales Planificación preventiva Información y formación a empleados Investigación de accidentes Indicadores PRL Controles periódicos del mantenimiento de maquinaria e instalaciones de seguridad Protocolo de gestión de crisis <i>En relación con la gestión del COVID-19:</i> Protocolo de Gestión del COVID-19 Creación del Comité de Crisis para su seguimiento Aprovisionamiento de EPIs para los trabajadores y recordatorios sobre su utilización Formación específica para los trabajadores

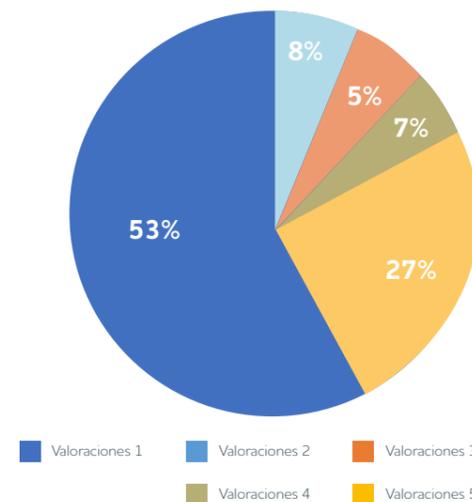


Riesgos Estratégicos	Definición del Riesgo	Impacto	Controles
RRHH DISPONIBILIDAD DE RECURSOS CON EL NIVEL DE COMPETENCIA DESEADO	Ausencia de recursos suficientes a corto/medio/largo plazo, para permitir el buen funcionamiento de la compañía y su desarrollo.		Políticas de Formación, seguimiento, fidelización, satisfacción, conciliación, indicadores
IMAGEN DE MARCA	Acción de la empresa o de un tercero que comprometa directamente la imagen de la empresa, teniendo como consecuencia un déficit de la imagen.		Publicación de información fiable Controles para evitar publicidad engañosa Gestión de reclamaciones Estándares de calidad
CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES LEGALES	No conformidad a las leyes y reglamentos (incluso fiscales). Incapacidad de optimizar nuestras operaciones y el desarrollo de nuestra actividad por no habernos dotado de la suficiente seguridad en nuestras relaciones contractuales.		Plan de Prevención de delitos Comité Protección de Datos Auditorías
CALIDAD DE PRODUCTO O SERVICIO	Los productos y servicios ofrecidos no responden a las normas o estándares de calidad, aumentando la probabilidad de poner en riesgo a nuestros clientes.		Protocolo de venta y de prestaciones en taller Controles de calidad Plan de formación anual
APROVISIONAMIENTO	Incapacidad de asegurar la óptima disponibilidad de productos para nuestros puntos de venta y de asegurar una calidad óptima de nuestro stock.		Política de compras, contratos con proveedores, control de stock en tiempo real, diferentes alternativas de aprovisionamiento
INFORMACIÓN NECESARIA PARA EL PILOTAJE	Ausencia, inadecuación o insuficiencia de la información destinada a facilitar la toma de decisiones en la compañía.		Reportes diarios, mensuales, anuales
CONTAMINACIÓN DE AGUA Y SUELO	Conjunto de comportamientos y acciones de la empresa susceptibles de dañar el medio ambiente y/o que ignoran, total o parcialmente las normas en vigor sobre la materia.		Inversión en maquinaria y equipos Sistema de gestión medioambiental certificado Auditorías internas y externas



Riesgos Estratégicos	Definición del Riesgo	Impacto	Controles
CONSUMO ENERGÉTICO	Posibilidad de sobre consumos energéticos debido a un mal mantenimiento de la maquinaria, una mala utilización de los sistemas de climatización e iluminaria. Lo que conlleva además una mayor generación de emisiones de CO ₂ .		Inversión en maquinaria y equipos Sistema de gestión medioambiental certificado Auditorías internas y externas

3 SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES



Norauto evalúa la satisfacción a través de diferentes canales encuestando de forma aleatoria a sus clientes. Las temáticas sobre las que se encuesta son:

Durante el año fiscal se han recibido 37.582 encuestas, obteniendo una valoración global de 4,25 sobre 5 puntos posibles.

El 80% de las valoraciones recibidas son de cuatro y cinco estrellas.

El objetivo final de estas encuestas es analizar las valoraciones negativas, y trabajar para solventar cualquier posible incidencia e intentar revertir la opinión del cliente.

Además, se ha integrado un sistema de valoración de productos a través de la web donde el cliente puede dejar su opinión.



¡15€ DTO EN COMPRAS > 200€!
Lavaparabrisas NORAUTO verano

★★★★★ (73 opiniones)

Contenido : 5 L
Especificidad : Anti-insectos
Aroma lavaparabrisas : Otro
Concentrado : No

[Ver la ficha producto](#)



Neumático UNIROYAL

★★★★★ (1 opinión)

Marca : UNIROYAL
Modelo : RAINEXPERT 3
Anchura neumático : 185
Serie neumático : 65

[Ver la ficha producto](#)



MEDIDAS PARA LA SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES

La **satisfacción** está condicionada por la seguridad y la calidad de los productos y servicios ofrecidos por la empresa, así como el **confort y la experiencia** cliente en cada uno de nuestros puntos de contacto, sea físico o digital. Así pues, ofrece al cliente servicios de valor añadido como:

Norauto ha establecido un sistema de revisión de parabrisas para asegurar el buen estado de los mismos.

Norauto controla sistemáticamente los principales puntos de seguridad de todos los vehículos que pasan por sus talleres

Norauto ofrece en sus productos de marca propia una calidad y una garantía superior a la establecida por la ley.

Los productos comercializados pasan por controles de calidad (ensayos, peritaciones) para corroborar la calidad del producto.

4 ATENCIÓN AL CLIENTE



SERVICIO DE ATENCIÓN

Tienda online y compras web

Garantías y productos

Garantías o incidencias de taller

Devoluciones de productos

Quejas o reclamaciones

Atención a los derechos sobre protección de datos

Norauto busca la mayor satisfacción de sus clientes, por eso pone a su disposición un Servicio de Atención Cliente centralizado para dar solución a todas sus incidencias.

El Servicio de Atención al Cliente ofrece, a los clientes que lo soliciten, información relativa a:



Dirección de correo electrónico
atencioncliente@norauto.es



Número de teléfono
978 031 101



Formulario en la página web donde realizar cualquier tipo de consulta, queja o reclamación

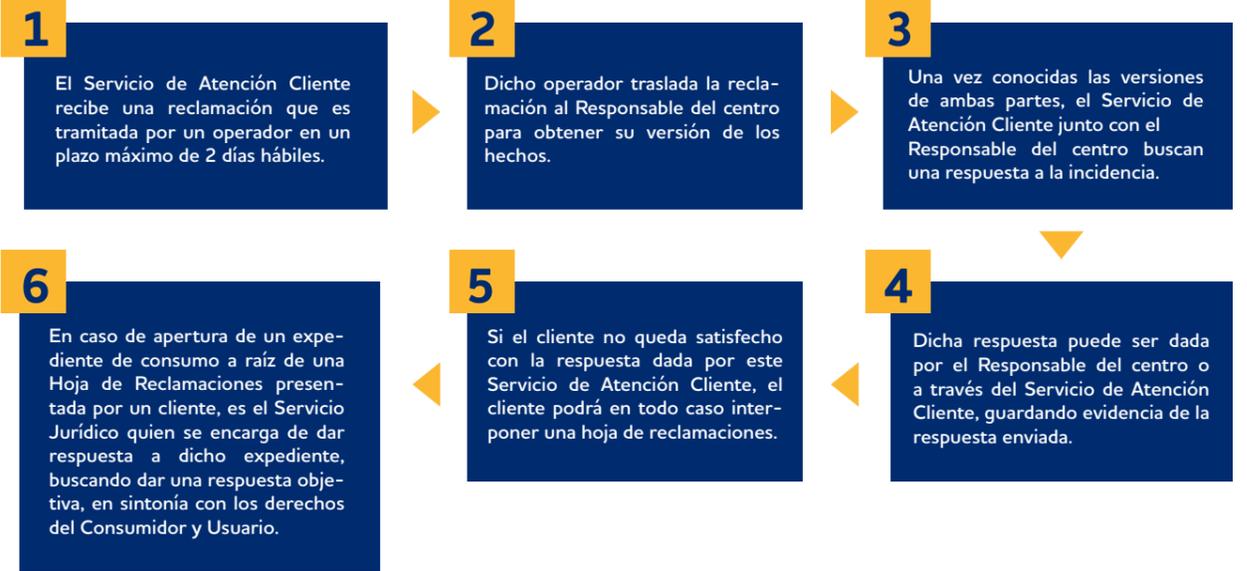
El 81.8% de las llamadas que recibe **Norauto** son consultas. En el ejercicio 19-20 hubo un total de 104.277 contactos a través de todos los canales (teléfono, e-mail y chat profesional).



LAS RECLAMACIONES DE CONSUMO DURANTE EL AÑO 2018 Y EL AÑO 2019, HAN SIDO MENORES DEL 1% DEL TOTAL DE TICKETS



PROCESO DE RESOLUCIÓN DE RECLAMACIONES



REDES SOCIALES

Norauto conoce la importancia de mantener un contacto directo con las distintas audiencias y futuros clientes. Uno de los canales en los que este hecho cobra importancia son las redes sociales.

Norauto cuenta con grandes comunidades de seguidores en las principales redes sociales como Facebook, Twitter, Instagram o LinkedIn, en las que, a través de publicaciones, se promueven acciones de interacción y conversación directa para que conozcan todas las novedades del sector y de nuestros productos y servicios.

Los clientes y usuarios usan frecuentemente las redes sociales para hacer consultas sobre qué producto se ajusta mejor a lo que necesitan, solicitan presupuestos, horarios de los centros, las últimas noticias y novedades... En **Norauto** trabajamos a diario para mantener el contacto con seguidores y futuros clientes, dándoles una atención rápida, personalizada y profesional acorde a sus necesidades y al contenido que buscan en nuestra marca.

2018



FACEBOOK
94.363 Followers



TWITTER
12.241 Followers



INSTAGRAM
6.724 Followers

2019

FACEBOOK
95.266 Followers

TWITTER
12.006 Followers

INSTAGRAM
8.540 Followers

4



COMPORTAMIENTO RESPONSABLE

En **Norauto** la ética es un valor intrínseco y forma parte del ADN de la empresa, lo que supone la mejor garantía de su carácter, fuerza y transparencia. Para la compañía el respeto de los compromisos éticos es uno de los pilares del éxito, al representar un auténtico sello de distinción.

La política desarrollada por **Norauto** para la gestión de los riesgos de vulnerabilidad queda recogida mediante la implantación del Código Ético, el modelo de Compliance y el Comité de Empresa. No se han registrado denuncias por caso de vulneración de los derechos humanos.

1 ESTÁNDARES DE INTEGRIDAD DE NEGOCIO

Norauto aprobó el 1 de diciembre de 2017 el texto del Código Ético de **Norauto** España, plasmando en el mismo los compromisos y principios éticos de actuación profesional que deben guiar la actividad de la

empresa y sus trabajadores, y que deben aplicarse diariamente en el entorno de trabajo. Estos Estándares son de aplicación obligatoria para todos los empleados de la compañía.

PRINCIPIOS DE CÓDIGO ÉTICO



Protección de los colaboradores

Respetar los derechos fundamentales de los trabajadores, preservar la salud y la seguridad, prohibir toda forma de discriminación y de acoso, prohibir el trabajo infantil...



Protección de los clientes

Velar por los intereses de los clientes, de sus datos, garantizar procesos y exigencias técnicas para proporcionar productos y servicios de calidad.



Protección medioambiental

Cumplir con los principios de desarrollo sostenible y RSE, adoptar un principio de precaución, escuchar a las partes interesadas...



Promoción de relaciones laborales con terceros

Luchar contra la corrupción, respetar las reglas de libre competencia, tener un compromiso ético con los proveedores...



Protección de los intereses de NORAUTO

Prevenir los conflictos de intereses, instaurar derechos y deberes en materia de comunicación y de información...



En este contexto, **Norauto** dispone de un Comité Ético y un mecanismo de alerta interno, con el fin de que cualquier colaborador o tercero pueda comunicar cualquier conducta contraria al Código Ético o pueda consultar aquellas dudas que surjan en la aplicación del mismo. Este Comité Ético ha dispuesto un canal de alerta **etica@norauto.es**, al que los colaboradores o terceros podrán acudir para comunicar cualquier sospecha de irregularidad que se produzca en el seno de la compañía. También lo podrá hacer de manera anónima dirigiendo un escrito al domicilio social de la compañía.

PLAN DE PREVENCIÓN DE DELITOS

Norauto, como empresa responsable comprometida con el cumplimiento normativo, ha implementado un Plan de Prevención de Delitos que tiene dos funciones principales:

Analizar los riesgos penales en los que la compañía puede incurrir en el desarrollo de su actividad (entre los que se encuentran riesgos de corrupción, medioambientales, blanqueo de capitales, etc.).

Establecer medidas de control para prevenir y evitar la comisión de estos riesgos. En este punto están descritos todos los procedimientos de **Norauto**, siendo uno de los más importantes el Código Ético.

“

Norauto tiene como objetivo generar una verdadera cultura de cumplimiento asentada en el respeto de la ley y de la ética empresarial

”

Todos estos controles son revisados al menos una vez al año por la Unidad de Apoyo al Comité Ético con el fin de guardar evidencia o prueba de la correcta realización de los mismos.

Entre los procedimientos contra la corrupción o de blanqueo de capitales se encuentran numerosos controles financieros para evitar el fraude, tales como control de la facturación, control de las inversiones, supervisión de la información contable, control del flujo de efectivo mediante el arqueo de caja, control de los flujos de tesorería (conciliaciones bancarias), control presupuestario, reporting financiero mensual, auditorías contables, etc.

Los trabajadores de **Norauto** han sido formados en esta materia, muestra del compromiso de **Norauto** en que se respeten las normas vigentes, así como las normas propias de la compañía.

En este ejercicio el Comité Ético ha analizado además los riesgos penales de la gestión del COVID-19, asignando a cada riesgo una serie de controles para evitar o mitigar que se produzca el riesgo.



2 COMPROMISO CON EL RESPETO DE LOS DERECHOS HUMANOS

Norauto apoya y respeta, en su esfera de influencia, los principios de los Derechos Humanos definidos por la Declaración Universal de los Derechos Humanos de 1948, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y el Pacto Mundial de las Naciones Unidas de 2011.

Norauto respeta la protección del derecho internacional relativo a los Derechos Humanos y garantiza que **Norauto** no sea cómplice de la vulneración de estos Derechos. Dichos principios quedan reflejados en el Código Ético de **Norauto**.

Mediante la aplicación del convenio colectivo **Norauto** asegura todos los derechos básicos de los trabajadores.

Norauto no ha tenido denuncias por la vulneración de los Derechos Humanos ni riesgos identificados a la vulneración de derechos humanos.

Norauto

CALIDAD DE PRODUCTO Y SERVICIO

MEDIO AMBIENTE

SEGURIDAD Y SALUD

3 GESTIÓN DE LOS PROVEEDORES

Todos los proveedores que trabajan con **Norauto** cumplen con los criterios establecidos en materia de calidad, medio ambiente y seguridad.

_CONTROL A PROVEEDORES

Para garantizar el buen comportamiento de los proveedores, su compromiso y la calidad de su servicio, se llevan a cabo dos procedimientos:

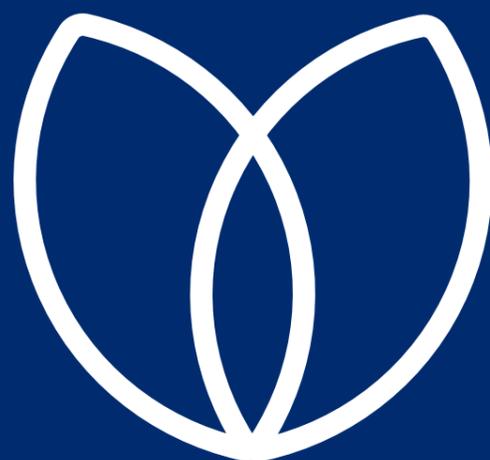
ADHESIÓN AL CÓDIGO ÉTICO

Dentro del procedimiento de contratación, **Norauto** exige a sus proveedores que se adhieran a su Código Ético.

SUPERVISIÓN DE PROVEEDORES

A nivel internacional, **Norauto** supervisa y realiza visitas a las fábricas de producción. Los Jefes de Mercado tienen entre sus misiones la de visitar las fábricas de proveedores con el fin de comprobar y supervisar la seguridad de la producción y los niveles de calidad implementados, así como verificar que se trata de entornos de trabajo adecuados.

5



SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL

**94% CENTROS**certificados en
ISO 14001:2015

Norauto considera el compromiso con el medio ambiente y la gestión de los recursos uno de sus valores y pilares fundamentales. **Norauto** ha implantado la norma ISO 14001 de Gestión Ambiental **optimizando progresivamente el uso de los recursos, la energía y la gestión de residuos** con el objetivo de



consolidarse como la **primera empresa del sector que cuente con el 100% de centros certificados** bajo la normativa **ISO 14001** y ser un referente en Sostenibilidad Ambiental.

El sistema de gestión ISO 14001 permite la perfecta gestión de riesgos ambientales.

Dentro de su plan estratégico, **Norauto** ha establecido como prioridad la lucha contra el cambio climático en línea con los objetivos de desarrollo sostenible (ODS) de Naciones Unidas, actuando principalmente sobre:



Norauto dispone de un Departamento dedicado a la Gestión Ambiental y tiene contratado un seguro de Responsabilidad Civil con una cobertura para riesgos ambientales de 10M € por siniestro y 20M € por año.

100% RESIDUOSson reutilizados,
reciclados o tratados

A través de su sistema de gestión, **Norauto** recopila la información necesaria para realizar la identificación y evaluación de los aspectos ambientales generados como consecuencia de las actividades que se llevan a cabo.

IMPACTOS AMBIENTALES POSIBLES ASOCIADOS A LOS ASPECTOS AMBIENTALES

- Calidad de aire y atmósfera
- Calidad de aguas superficiales/subterráneas
- Calidad/integridad de suelos
- Materias primas y recursos naturales
- Fauna y flora

SITUACIONES CONTEMPLADAS PARA EVALUAR LOS ASPECTOS AMBIENTALES

- Situaciones en condiciones normales de funcionamiento
- Situaciones en condiciones anormales de funcionamiento
- Situaciones de emergencia



Los aspectos ambientales que se han identificado y se evalúa su significancia mediante criterios propios en cuanto al impacto que generan al medio ambiente son:

ASPECTOS AMBIENTALES

Residuos. Aceite Usado, Filtros Usados, Líquido Anticongelante Usado, Líquido de Frenos Usado, Neumáticos Fuera de Uso, Absorbentes Contaminados, Envases Metálicos Contaminados, Lodos Separador de Aceites, Botes Aerosoles Vacíos, Envases de Plástico Contaminados, Pilas Usadas, Baterías Usadas, Residuos Urbanos, Tubos Fluorescentes, Aparatos Eléctricos y Electrónicos, Papel y Cartón, Tóner Usado, Chatarra, Residuos Plásticos.

Consumos. Consumos Electricidad, Consumos Agua, Consumos Papel Cheminé, Consumos Folios, Consumos Gasoil.

Emisiones. Emisiones Incendio, Emisiones Fuga de gas Refrigerante, Emisiones Explosión, Emisiones Ruido, Emisiones gases caldera.

Vertidos. Vertidos Derrame, Vertidos Inundación.

La compañía ha establecido una **POLÍTICA MEDIOAMBIENTAL**, que se fundamenta en los siguientes puntos:

Exceder los requisitos legales y otros requisitos en materia de Sostenibilidad Ambiental

Mantener una preocupación constante por el reciclaje de los residuos, supervisando y controlando su gestión y trazabilidad

Promover el diseño ecológico y la gestión ecológica de los centros

Mejora continua de procesos, desarrollo de acciones correctivas y preventivas

Prevención de situaciones de emergencia y contaminación ambiental

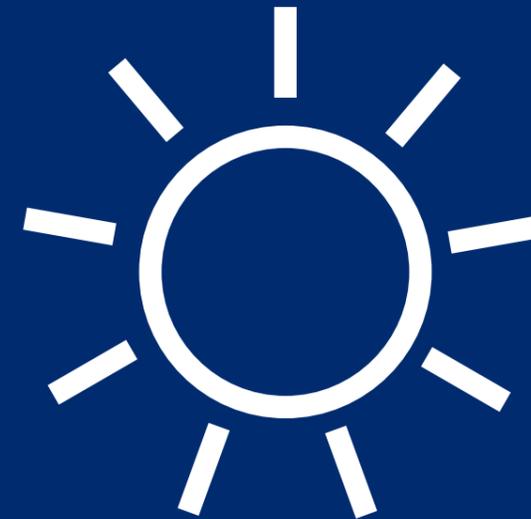
Desarrollo de servicios con alto valor ambiental

Sensibilización de clientes y formación de empleados hacia un comportamiento más respetuoso con el medio ambiente

Medir el desempeño ambiental e informar regularmente

Norauto no interacciona con espacios protegidos ni de alto valor de biodiversidad, por lo que no tiene impactos negativos.

6



EFICIENCIA ENERGÉTICA



Norauto, de acuerdo con sus valores y principios, considera la eficiencia energética como parte integrante de la gestión de la empresa y gracias a la implantación de la normativa ISO 14001 optimiza cada año el consumo de energía.

En 2020 prácticamente la totalidad de los centros Norauto estarán certificados según la Norma ISO 14001.



AUDITORÍA ENERGÉTICA

Durante el ejercicio 2019-2020 se ha realizado además la auditoría energética legal que se lleva a cabo cada 4 años y que se hizo por última vez en 2016.

Esta auditoría, además de ser una obligación legal, tiene por objetivo definir un plan de acción de mejora y optimización energética en línea con nuestro plan de Sostenibilidad 2019-2022, donde se ha definido un objetivo de reducción de energía del 20%.

Desde la última auditoría se han implantado mejoras para disminuir el consumo energético y realizar una transición hacia energías renovables.

1 ELECTRICIDAD



Consumo de electricidad (kWh)
2018 9.106.624 kWh

Consumo de electricidad (kWh)
2019 8.781.888 kWh

Reducción de consumo último periodo
324.736 kWh

Toda la energía eléctrica contratada procede de fuentes 100% renovables

PRINCIPALES MEDIDAS DESTINADAS A REDUCIR EL CONSUMO ELÉCTRICO



Instalación progresiva de la iluminación por luminaria LED. Sustitución en función del consumo, necesidades, averías y nuevas aperturas de centros (sustitución del 100% de los centros de aquí a 2022).



Instalación de paneles solares para la producción de agua caliente sanitaria. Optimización y mantenimiento de la climatización y la maquinaria de taller.



Sustitución de las máquinas antiguas de taller y climatización por otras nuevas con mejor eficiencia energética.

2 COMBUSTIBLES

13 ACCIÓN POR EL CLIMA



PRINCIPALES MEDIDAS DESTINADAS A REDUCIR EL CONSUMO DE COMBUSTIBLES



Priorización Tren en importaciones. El 88% de las importaciones se realizan por tren desde el puerto de llegada y solo los últimos kms. se hacen por camión.



Priorización Tren en transporte colaboradores. La mayoría del transporte nacional de los colaboradores se realiza en tren o vehículo compartido, intentando evitar el uso del avión.



Disminución de desplazamientos mediante la realización de videoconferencias.



Potenciación de la movilidad limpia entre los colaboradores mediante la promoción de compra de movilidad sostenible, el lanzamiento de retos internos para fomentar el uso de estas movilidades.

La tendencia es llegar al 100% de transporte de importaciones por vía férrea (excepto urgencias).



Teletrabajo. Oficialización del teletrabajo para minimizar desplazamientos y fomentar la conciliación.

3 EMISIONES

13 ACCIÓN POR EL CLIMA



El proyecto **TRAYECTORIA CARBON NEUTRAL** tiene como objetivo reducir un 30% las emisiones de aquí a 2022. Para conseguirlo se ha trabajado sobre diferentes áreas:

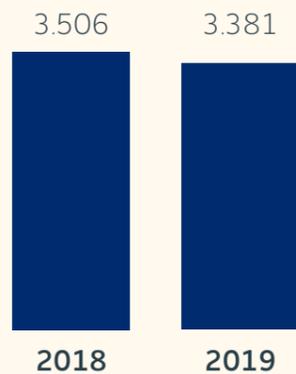
FORMACIÓN SOBRE HUELLA DE CARBONO

Para concienciar y formar a todos los colaboradores sobre el impacto y el papel de Norauto en el cambio climático, se han lanzado una serie de formaciones presenciales y online a lo largo del año que pretenden dar a los colaboradores la información y herramientas necesarias para poder actuar y reducir de manera paulatina nuestras emisiones.

El 100% de los managers y directivos han sido formados de manera presencial desde septiembre a febrero y un 26% de colaboradores han realizado ya la formación on line disponible en nuestra plataforma Norauto Campus.



Emisiones de Alcance 2 (tCO₂ e*)



*Emisiones derivadas del consumo de electricidad. Para el cálculo de las emisiones se han utilizado los factores de conversión facilitados por la Cámara de Comercio de Zaragoza: 0,385 kg CO₂ / kWh.



PLAN DE ACCIÓN

Definición de un plan de acción con iniciativas en interno y externo para mitigar nuestro impacto.

Los ejes prioritarios por abordar en este proyecto son:

- Transporte.
- Recursos, residuos y energía.
- Ciclo de vida de los productos.
- Evolución de la gama de productos y servicios hacia una movilidad más limpia.

CUADRO DE MANDO E INDICADORES

Además de formar a los colaboradores y definir acciones de mejora, debemos medir los resultados. Por ello, desde septiembre de 2019, se incluyen indicadores de Huella de carbono dentro de los objetivos integrados en el seguimiento de la ISO 14001.

De esta forma los colaboradores tienen información sobre dónde estamos a nivel de emisiones y dónde debemos estar para cumplir nuestro objetivo de reducción del 30% hasta 2022.



COMPENSACIÓN DE EMISIONES

Un eje de trabajo adicional a la reducción de emisiones es la compensación de las mismas. En este caso a través de un proyecto de reforestación, de la mano de la plataforma de blockchain medioambiental Climate Trade.

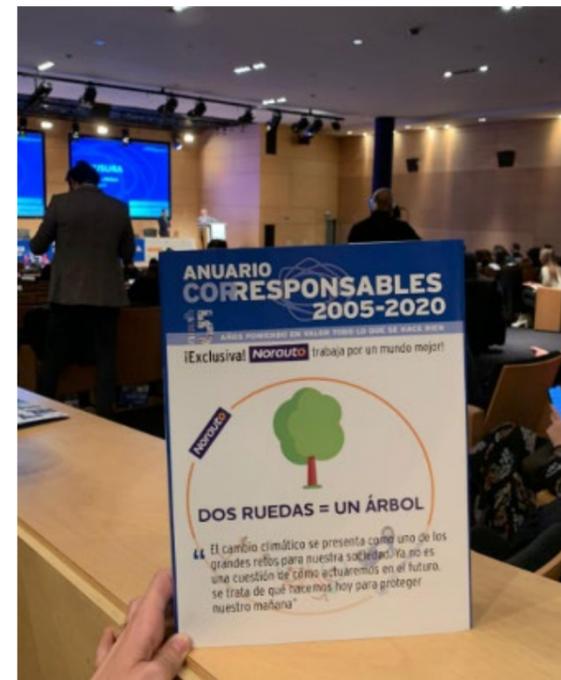
El cambio climático se presenta como uno de los grandes retos para nuestra sociedad. Ya no es una cuestión de cómo actuaremos en el futuro, se trata de qué hacemos hoy para proteger nuestro mañana. En Norauto estamos comprometidos con esta situación y una de nuestras grandes metas es reducir nuestras emisiones de CO₂ en un 30% para el año 2022, y poner en marcha proyectos que contribuyan a compensar la huella de carbono que generamos por nuestra actividad y que estén totalmente alineados con los ODS (Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU).

Ponemos en marcha un proyecto de compensación de nuestra huella de carbono de la mano de la plataforma de blockchain **ClimateTrade**, encargada de facilitar la compensación de las emisiones de CO₂



y de vincularnos con los créditos de compensación de carbono oficialmente reconocidos por el Ministerio de Transición Ecológica en España (**MITECO**). Por cada artículo de movilidad sostenible (bicicletas, patinetes y scooters eléctricos) que vendamos, contribuimos comprando créditos de compensación de carbono para financiar un proyecto de reforestación.

Para compensar nuestras emisiones, en Norauto hemos elegido formar parte de un proyecto especial que tiene asociados una serie de créditos de carbono otorgados por el Ministerio. Se trata de la reforestación de 1,5 millones de árboles en una zona que sufrió uno de los incendios más graves de España en el año 2012, un Parque Natural de alto valor ecológico ubicado en Alcoroches, Guadalajara. La reforestación del Parque Natural tiene una fuerte base tecnológica, ya que se han utilizado semillas inteligentes y algoritmos informáticos para identificar las variables más



acertadas para el desarrollo de este nuevo ecosistema. Concretamente se han plantado especies autóctonas para revitalizar la flora de la zona y, gracias a esto, atraer a la fauna que antes habitaba en ella. El resultado es la recuperación del ecosistema natural.

Gracias a este proyecto hemos recibido un reconocimiento en el anuario Corresponsables 2019 y hemos conseguido reducir 2.185 Toneladas de durante el ejercicio 2019-2020.

CONTAMINACIÓN ACÚSTICA Y LUMÍNICA

Con la apertura de cada centro se realiza un estudio acústico que evalúa el nivel de ruido y vibraciones que se está emitiendo al medio ambiente como consecuencia de la actividad. Además, en la Comunidad Valenciana, se realiza una auditoría acústica por centro cada 5 años para verificar que el nivel de ruido no se ha modificado. En relación a la contaminación lumínica Norauto cumple estrictamente con la legislación vigente, no siendo necesario realizar acciones excepcionales en este sentido.

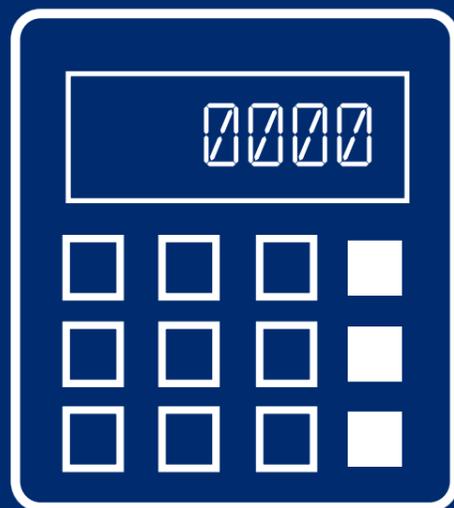
HUELLA DIGITAL

Durante este ejercicio se ha lanzado un plan de reducción de huella digital para informar y concienciar a los colaboradores sobre la importancia de limpiar nuestro correo y nuestros documentos y así reducir parte de nuestras emisiones de CO₂.



Comunicación con motivo del **Digital World Clean Up Day** para concienciar a los colaboradores de Norauto sobre la importancia de la limpieza de nuestra huella digital.

7



GESTIÓN DE LOS RECURSOS

En **Norauto** los principios de gestión de recursos se integran directamente en sus actividades. Desde la compañía, se aplican los principios de economía circular a recursos como neumáticos, aceites, trapos y otros recursos de taller.

Norauto conciencia a sus empleados ante el uso responsable de los recursos y promueve el uso responsable del papel, el plástico y el agua. Además, cada 3 años, se definen los objetivos estratégicos orientados al desempeño ambiental.

LOS OBJETIVOS DEFINIDOS PARA EL PERIODO 2018-2022 SON:

20%
REDUCCIÓN DE PAPEL EN 2022

15%
REDUCCIÓN DE PLÁSTICO EN 2022

20%
REDUCCIÓN DE ENERGÍA EN 2022

30%
REDUCCIÓN DE EMISIONES EN 2022

Cada centro de trabajo **Norauto** tiene a su vez unos objetivos de mejora en eficiencia ambiental que se siguen de manera trimestral:

Para conseguir estos objetivos estamos trabajando los estratégicos de forma progresiva con objetivos anuales:

- Reducción de un 5% de nuestro consumo de papel.
- Reducción de un 5% de nuestro consumo de plástico.
- Reducción de un 10% de nuestra huella de carbono.

Reducción de un 5% la generación del residuo de Absorbentes Contaminados.

Reducción en un 10% el número de No Conformidades relacionadas con el aspecto ambiental "Residuo Baterías".

Aumento de un 10% las horas de formación ambiental.

Duplicar las cargas de gas refrigerante 1234yf por el bajo potencial de calentamiento global GWP de este gas.

1 CONSUMO DE PAPEL



CONSUMOS DE PAPEL

	EJERCICIO 2018/19	EJERCICIO 2019/20
	PESO TOTAL (KG.)	PESO TOTAL (KG.)
Papel Cheminée	12.187	10.150
Bobinas Industriales	3.825	3.627
Rollos Tickets	5.135	5.237
Folios	29.921	23.972
Fundas Protectoras de coche	8.000	196.000



Norauto ha puesto en marcha el **PROYECTO 0 PAPEL** con el objetivo de reducir el consumo de papel:



1 ticket digital

REDUCE



El consumo de papel



Las emisiones de CO₂ a la atmósfera



El gasto energético

Resto de documentos de Recursos Humanos Digitalizados en enero de 2021.



Taller. Sustitución de los rollos de papel por **trapos absorbentes reutilizables** y utilización de paños reutilizables.



Tienda. Supresión de los tickets de **cobro** con tarjeta y gestión de devoluciones escaneadas (200 packs de folios/año). Justificantes y presupuestos de cliente enviados por mail a petición.



Sede central. Contratos digitalizados y digitalización del 100% de las notas de gastos.

2 CONSUMO DE AGUA

6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO



Norauto lleva a cabo un **control detallado del uso del agua** para que cada centro pueda seguir y optimizar el consumo de la misma.

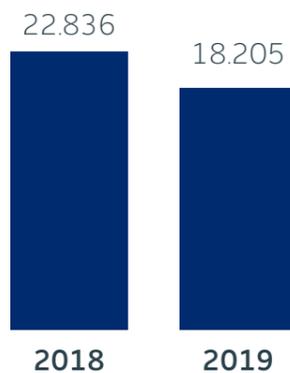
Toda el agua consumida procede de la red pública.

REDUCCIÓN CONSUMO ÚLTIMO PERIODO

4.631 m³



Consumo de agua (m³)



Norauto Wash



90%

AGUA REUTILIZADA



PRODUCTOS BIODEGRADABLES



PUNTO DE RECICLAJE



AGUA DE LLUVIA RECUPERADA



RECICLAMOS TU BAYETA USADA

Norauto Wash tiene un fuerte compromiso medioambiental. Por ello hemos integrado en nuestro túnel lo último en tecnología sostenible, reduciendo el uso **medio de agua por lavado que es de 230l.**, de los cuales **recuperamos un 90% de agua** mediante un riguroso proceso de separación de residuos y depuración. Por lo tanto, un lavado de **Norauto Wash supone un gasto de tan solo 20l.** de agua nueva aprox. por lavado.

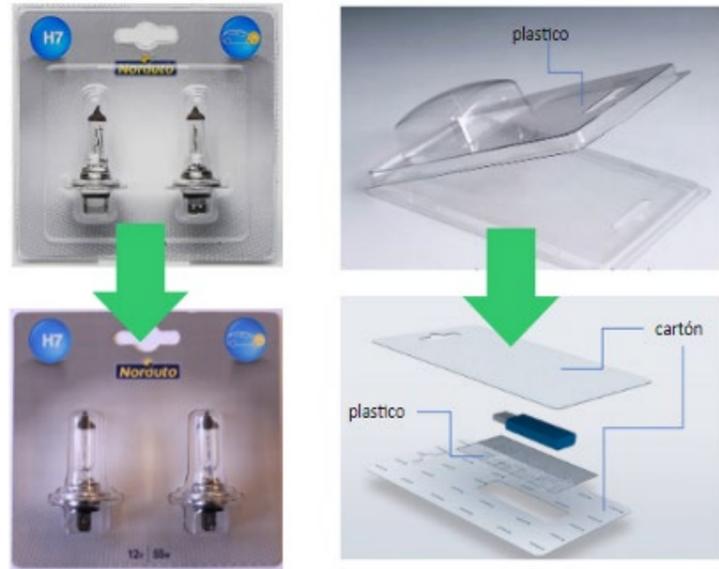
Además, las instalaciones están diseñadas para **recuperar la máxima agua de lluvia posible**. Esto, unido al uso de productos biodegradables, nos convierte en uno de **los lavaderos más sostenibles que existen**. Un paso adelante en nuestra política de cuidado del medio ambiente.

3 CONSUMO DE PLÁSTICO

DISMINUCIÓN PLÁSTICO PACKAGING

Otro de los proyectos ambiciosos es la reducción del plástico en un 20% de aquí a 2022. Para ello se va a trabajar sobre el ciclo de vida de algunos de los productos más vendidos en Norauto. Una de las líneas en las que ya se ha avanzado este año es la reducción del plástico utilizado en el packaging de algunos productos.

Este año en España se han reducido **3,7 Toneladas** del packing de productos como las alfombrillas, las bombillas, ventiladores, accesorios para Smartphone y diferentes gadgets para el vehículo. Lo que supone el 12% del total de la reducción en Norauto Internacional, donde se han reducido 30 Toneladas.



COMPROMISO LIBRE DE P.E.T.

Otra de las iniciativas lanzadas dentro del plan de acción de reducción de plásticos de un solo uso es nuestro compromiso **PET FREE** para eliminar progresivamente de nuestra actividad todos los plásticos de un solo uso.

COMPROMISO LIBRE DE P.E.T.

Norauto se compromete a ser un líder positivo y buen ejemplo para sus empleados, colaboradores, clientes y otras organizaciones. No hablamos de reducir la cafeína o las copas después del trabajo, sino de convertir nuestras oficinas en un espacio libre de botellas de agua de PET. El PET es el material con el que se fabrican las botellas de agua de uso único.

Los botellas de agua de un solo uso tienen un enorme impacto medioambiental. A pesar de ello, cada día se producen grandes cantidades de plástico para fabricar esas botellas, que serían evitables. Evitables porque realmente no necesitamos agua embotellada en nuestras oficinas; el agua más exquisita y refrescante es la que emana directamente del grifo. Al convertir nuestro lugar de trabajo en un espacio Libre de PET, reduciremos la contaminación debida al plástico y ofreceremos a nuestros colegas un entorno más limpio y saludable. Es un pequeño paso para el hombre, pero un gran tsunami para los océanos.

Esperamos que la firma de este compromiso Libre de PET anime a otros empresarios a unirse y cambiar la situación de la contaminación debida al plástico.

Salvemos el planeta juntos!



4 GESTIÓN DE RESIDUOS

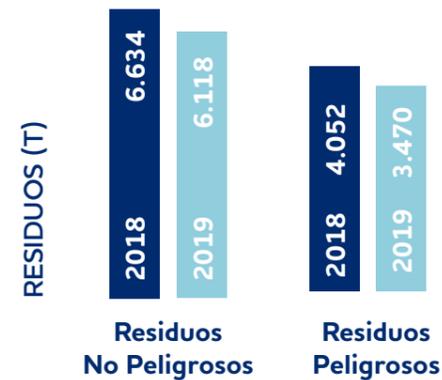


Norauto basa sus acciones relativas a sostenibilidad en los principios de **optimización de recursos**: plásticos, papel, energía, agua... y optimización de residuos, apostando por un sistema de gestión óptimo donde el **100% de los residuos son reutilizados, reciclados o tratados** de la manera correspondiente.

Norauto cuenta con medidas de reciclaje y segregación de residuos que fomentan un consumo más sostenible, reduciendo la extracción de materias primas, el consumo energético y la emisión de gases de efecto invernadero.

“ Aplicamos la filosofía de las 3 R: reducir, reutilizar, reciclar ”

RESIDUOS



NORAUTO trabaja con diferentes **gestores de residuos** que garantizan la trazabilidad y correcta gestión.

Proporciona información sobre los **destinos de los residuos** y sobre porcentajes de residuos reutilizados o valorizados.

Además, Norauto dispone de **otras medidas para la reducción de residuos** como la utilización de un **Sistema de trapos reutilizables** o la realización de un **Estudio de minimización de residuos peligrosos** cada 4 años y planes de acción por centro.

En Norauto es prioritario gestionar todos y cada uno de los residuos que se generan para ofrecerles una

nueva vida. De esta manera se priorizan las alternativas o tratamientos más sostenibles, pudiendo así aprovecharlos mediante la reutilización, reciclado o aprovechamiento energético.

Este año ha habido un aumento del plástico debido al uso de fundas de un solo uso debido al COVID-19.



NUESTRA GESTIÓN DE RESIDUOS AL DETALLE



Lámparas fluorescentes

Las lámparas de descarga de gas y los tubos fluorescentes contienen metales pesados en su interior. El más utilizado es el mercurio, muy dañino para los sistemas naturales y ecológicos. Comprometidos con esta problemática mundial, en **Norauto** establecemos procedimientos para evitar la rotura de tubos fluorescentes, así como una política de reestructuración de la iluminación y las luminarias en los centros. Actualmente, tanto el vidrio del fluorescente como el mercurio de su interior se pueden recuperar para volverlos a utilizar.



Aerosoles

Los botes de aerosoles generados también son gestionados a través de un gestor autorizado. Trabajamos en la minimización de este residuo peligroso cambiando progresivamente la forma de compra de los productos, sustituyendo los aerosoles por los envases a granel.



Chatarra

La chatarra hace referencia a los diferentes tipos de metales que se generan en el taller. En su tratamiento posterior se separan los metales por un lado y el resto de elementos por otro. Gracias al reciclado de estos residuos conseguimos evitar los impactos derivados de su extracción en el medio ambiente.



Pilas

En Norauto ponemos a disposición de los clientes un contenedor para el reciclado de las pilas domésticas generadas en los hogares, gestionados por ECOPILAS. Actualmente estamos en proceso de implantación.



Papel, cartón y plástico

Considerados como residuos no peligrosos, pero no por ello menos importantes, en Norauto hacemos foco en su correcta segregación para mejorar la eficacia de los sistemas de reciclaje.



5 ECONOMÍA CIRCULAR

CAMISETAS RECICLADAS

Norauto distribuyó este verano a todos sus colaboradores camisetas recicladas de manera inteligente sin añadir agua ni productos químicos y con una huella de carbono mínima.

El reciclaje de nuestros antiguos uniformes terminó con casi 16 toneladas de tela a reciclar con la que se han producido 15.000 camisetas.

Para fabricar las camisetas en algodón y poliéster reciclado, los antiguos uniformes han sido cortados en un taller social y solidario, en el que han separado los diferentes tejidos para después ser tratados y transformados en hilo.



PACTO POR UNA ECONOMÍA CIRCULAR MITECO

Norauto ha firmado el Pacto por una Economía Circular, promovido en su día por los ministerios de Agricultura y Pesca, Alimentación y Medio Ambiente y de Economía, Industria y Competitividad, con el que se compromete a seguir trabajando y mejorando la optimización y reducción del uso de recursos naturales y a fomentar la reutilización y el reciclaje de todos los residuos.

La compañía también se compromete con este acuerdo a promover un modelo de consumo responsable, a impulsar el análisis del ciclo de vida de los productos y la incorporación de criterios de ecodiseño, entre otros puntos.

PACTO ECONOMÍA CIRCULAR

IMPACTO SOCIAL

CONSUMO RESPONSABLE

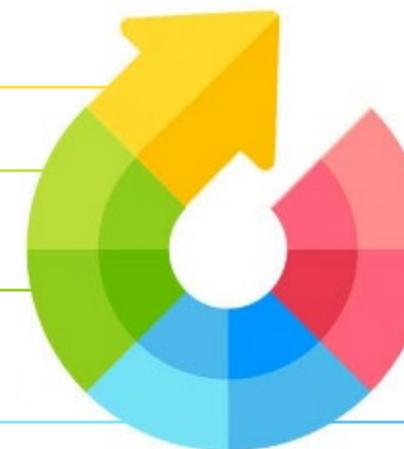
SEGUIMIENTO Y MEJORA CONTINUA

CONCIENCIACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN

ECO DISEÑO

OPTIMIZACIÓN DE RECURSOS

REDUCCIÓN, REUTILIZACIÓN Y RECICLAJE





REPARACIÓN Y REUTILIZACIÓN DE MATERIAL INFORMÁTICO

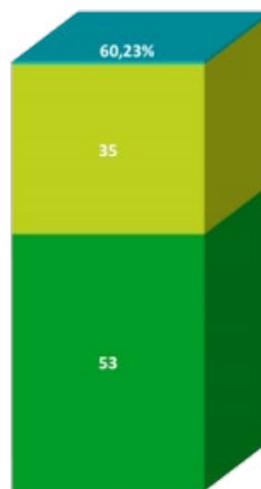
Los productos electrónicos están hechos de valiosos recursos y materiales incluyendo metales, plásticos y vidrio, los cuales requieren de la energía para su extracción y producción. Reutilizar o reciclar los productos electrónicos de consumo contribuye a conservar los recursos naturales y evita la contaminación del agua, del suelo y del aire, así como las emisiones causadas por la extracción de los materiales vírgenes.

Junto a Revertia, empresa especializada en la gestión de residuos, Norauto ha gestionado este año un total de 108 aparatos electrónicos con un porcentaje de reutilización del 60,23%.

Este porcentaje de reutilización ha permitido ahorrar **282,7 Kg de CO₂** que de otra manera habrían sido liberados a la atmósfera.

PORTÁTILES

- % Reutilización
- Kg reciclados
- Kg reutilizados



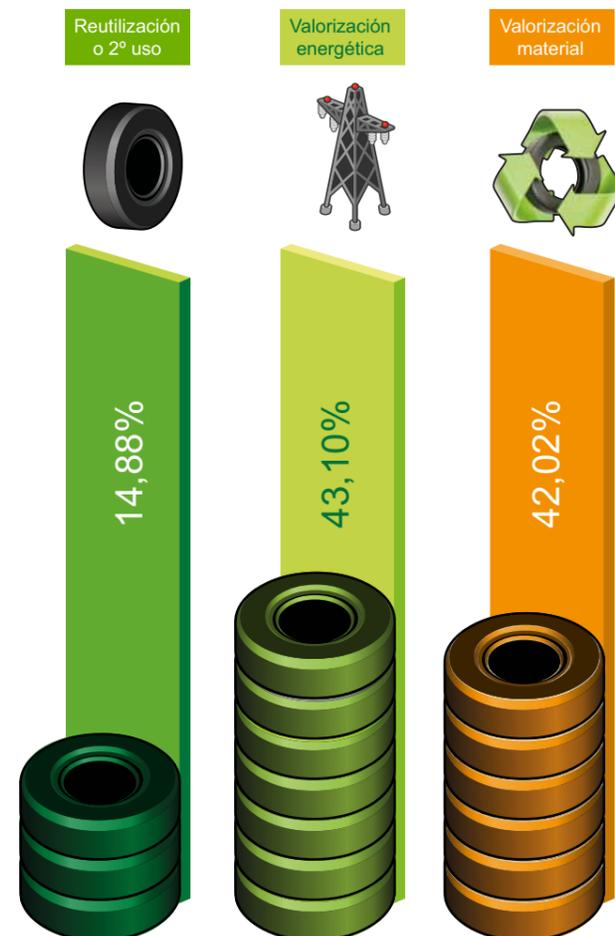
NEUMÁTICOS FUERA DE USO

Junto con TNU, su mayor gestor de neumáticos, Norauto gestiona el 100% de los neumáticos que pasan por sus talleres.

Un neumático es 100% reciclable. Su proceso no es contaminante y consiste en la extracción selectiva de sus componentes, separándolos para ser de nuevo utilizados.

Durante este ejercicio Norauto ha gestionado más de 5.300 toneladas de Neumáticos consiguiendo con ello un gran ahorro de agua y emisiones de CO₂ en la atmósfera.

TNU gestiona estos neumáticos y los deriva principalmente a valorización de material y valorización energética en los siguientes porcentajes:



La valorización de material se destina principalmente a:



DESPERDICIO DE ALIMENTOS



Debido a la actividad desarrollada por **Norauto**, el desperdicio de alimentos no es un aspecto relevante en su gestión ambiental. Sin embargo, la compañía ha puesto en marcha varias medidas para evitarlo:

- Raciones individuales del proveedor de comida.
- Acciones de concienciación sobre el desperdicio de alimentos.
- Zona común para compartir alimentos que sobran.

8



MOVILIDAD SOSTENIBLE

1 GUÍA MOVILIDAD SOSTENIBLE

La movilidad sostenible es uno de los ejes estratégicos de mayor desarrollo de Norauto. Queremos ser un aliado clave para nuestros clientes en la transición hacia una movilidad más segura, ecológica e inclusiva.

Por una parte, nuestro negocio principal siempre ha sido la reparación y el mantenimiento del automóvil, lo que ayuda a prolongar la duración de vida de los vehículos y consigue mitigar la emisión de gases y partículas contaminantes gracias a un menor consumo de combustible y al buen estado de cada una de las piezas.

También contribuimos a la movilidad sostenible con el desarrollo de nuevos productos y servicios como las bicicletas, las motos o los patinetes eléctricos.

Y por supuesto adaptándonos a todas las evoluciones del mercado en lo que respecta a vehículos híbridos, eléctricos o de gas para poder ofrecer las mejores soluciones integrales a nuestros clientes.

A continuación, se explican con mayor detalle las principales acciones desarrolladas en este ámbito durante el último año.

Somos conscientes de que los ciudadanos estamos cambiando nuestra forma de movernos, y la ya denominada nueva movilidad ha venido para quedarse.

Con el objetivo de seguir creando soluciones innovadoras y accesibles para todo el mundo, desde Norauto apostamos fuertemente por una movilidad más sostenible, segura, entusiasta e inclusiva, acorde a nuestro compromiso medioambiental. Contamos con una oferta comercial de más de 200 vehículos eléctricos de movilidad personal, ofreciendo a los ciudadanos una amplia gama de patinetes, bicicletas o motocicletas eléctricas.

Con el objetivo de ofrecer a los clientes la mejor opción de movilidad sostenible adaptada a sus necesidades y circunstancias, desde Norauto hemos creado una **Guía de Movilidad Sostenible** con la que queremos ayudar a los clientes a elegir su vehículo para ayudarles a cambiar la forma en la que se mueven. Esta guía recoge las principales características de cada uno de los vehículos y trata de formar y educar sobre las distintas opciones de movilidad personal, así como resolver las principales dudas.

Los usuarios pueden encontrar en esta guía toda la información necesaria para elegir la bicicleta, patinete o motocicleta eléctrica que mejor se adapte a sus necesidades. Esta guía es en formato digital, de acceso gratuito y puede ser consultada a través de la página web <https://www.norauto.es> por cualquier ciudadano que esté interesado en moverse de una manera más sostenible y tenga dudas sobre qué vehículo es la mejor opción para sus desplazamientos.





2 REPARACIÓN XIAOMI



En **Norauto** apostamos de manera directa por una movilidad sostenible, y por ello los patinetes eléctricos forman parte de nuestro amplio catálogo de vehículos de movilidad personal. Y como es importante que los vehículos de movilidad personal estén en buen estado, en 2020 hemos dado un paso más allá y nos hemos convertido en servicio técnico oficial de patinetes Xiaomi porque, igual que los coches o bicicletas, los patinetes eléctricos también necesitan un mantenimiento.

Norauto, como servicio técnico oficial de los patinetes de la marca Xiaomi en España, recomienda no utilizar los patinetes si tienen piezas rotas, si la duración de la batería ha disminuido considerablemente, si hay fugas de aire en los neumáticos o signos de desgaste. Tampoco se deben utilizar si hay sonidos al girar u otros síntomas anormales. Ante estos signos, se recomienda llevar el vehículo de movilidad personal a un centro oficial como Norauto.

Cualquier usuario de un patinete eléctrico Xiaomi puede acudir a uno de los 12 autocentros Norauto que cuentan con este servicio sin perder la garantía, tanto para su mantenimiento como si necesitan una reparación.

En un primer momento, este servicio está disponible en 12 autocentros **Norauto**: Leganés y Alcalá de Henares (Comunidad de Madrid); Sedaví y Aldaya (Comunidad Valenciana); Sant Boi y Esplugues (Cataluña); Sevilla, Marbella, Gines y Mijas (Andalucía); y centro comercial Augusta y Puerto Venecia (Zaragoza).

Este servicio se ampliará a un total de 50 autocentros en los próximos meses y en ellos se podrá realizar el mantenimiento de los patinetes eléctricos Xiaomi, tanto dentro como fuera de garantía. El mantenimiento de estos patinetes se hará de forma exprés, en el día, mientras que, para las reparaciones, nos comprometemos a entregar los aparatos en perfecto estado en menos de 2 días hábiles.

Nuestros mecánicos han recibido una formación especializada en la reparación de patinetes, especialmente los de esta marca, y llevan más de 10 años formándose en la reparación y mantenimiento de vehículos de movilidad. Entre las reparaciones y prestaciones que llevamos a cabo se encuentra la sustitución de neumáticos, de baterías, cambio de controlador, sustitución de barra de dirección.



3 GUÍA NORMATIVA PATINETES

El patinete eléctrico ha llegado para quedarse. Vemos cómo cada vez más se incrementa el número de usuarios de este tipo de vehículos, cambiando por completo la movilidad que conocemos en las ciudades. Los conductores de patinetes eléctricos se han convertido en un usuario más de la vía, teniendo que convivir con coches, camiones, furgonetas y, por supuesto, con otros usuarios más vulnerables como peatones, ciclistas o motociclistas.

Ante la confusión que puede haber y la variedad existente entre las diferentes normativas municipales vigentes sobre el uso de patinetes, en Norauto lanzamos la primera guía que incluye la normativa vigente sobre el uso de patinetes eléctricos en algunas de las principales ciudades españolas.

Concretamente, la guía recoge la normativa ofrecida por la Dirección General de Tráfico y las ordenanzas vigentes en ciudades como Madrid, Barcelona, Valencia, Sevilla y Pamplona. Esta guía se irá actualizando acorde a la normativa existente y actualizaciones de las ordenanzas municipales.

“Nos encontramos en un país con un alto índice de desplazamientos donde la movilidad sostenible está cobrando gran importancia y mayor presencia en nuestro día a día. Un mismo usuario puede utilizar su patinete en Madrid y Barcelona y debe conocer qué normativa hay vigente en las diferentes ciudades. Esta guía nace con el objetivo de ampliar el conocimiento de la legislación que hay vigente en torno al uso de patinetes y reforzar la seguridad del uso de este tipo de vehículos. En Norauto vendemos y reparamos patinetes eléctricos y creemos que es nuestra obligación conseguir que estos usuarios hagan uso de este vehículo de movilidad personal de la forma más segura posible y para ello deben conocer su normativa”, asegura Simón Valín, director general de Norauto en España.



Para ello, en Norauto difundimos la guía entre todos los usuarios que adquieren un patinete eléctrico en uno de nuestros establecimientos y a través de nuestra página web para que todo aquel que tenga un vehículo de movilidad personal pueda consultarla.





4 CONCURSO SEMANA EUROPEA DE LA MOVILIDAD

Muchos son los beneficios de utilizar medios de transporte más sostenibles para ir y volver del trabajo, como pueden ser la bicicleta o el patinete eléctrico. Fruto de este compromiso y su apuesta por una movilidad más eficiente y sostenible, **Norauto** se ha sumado este año al reto **“Urban Mobility Challenge”** lanzado por la compañía Ciclogreen. Los trabajadores de Norauto compiten con personas de otras empresas por ser los que más kilómetros recorran con vehículos de movilidad sostenible del 16 de septiembre al 16 de octubre.

El 30% de las emisiones de CO₂ que cada año se emiten a la atmósfera proceden del transporte, según datos del Parlamento Europeo. Solo con el compromiso de todos y apostando por una movilidad más sostenible se puede reducir la huella contaminante sobre la atmósfera. Además, desde Norauto se recuerda que realizar un correcto y estricto mantenimiento de los vehículos personales es otra de las maneras más eficaces de ayudar a tener una atmósfera más limpia.

La compañía no solo se caracteriza por fomentar la movilidad sostenible entre sus clientes y colaboradores, ofreciendo una amplia gama de vehículos de movilidad personal, sino que también da ejemplo, y por ello ha lanzado este reto a los trabajadores para que cambien la forma de desplazarse a su lugar de trabajo por una movilidad alternativa.

Coincidiendo con la **Semana Europea de la Movilidad**, Norauto se une al reto de Ciclogreen que premia a los colaboradores que más kilómetros hagan en medios de transporte más sostenibles, como una bicicleta o un patinete eléctrico. A través de esta aplicación, los colaboradores pueden conocer los kilómetros recorridos y la reducción de CO₂ conseguido con sus desplazamientos sostenibles.

Además de los premios otorgados por Ciclogreen entre todas las empresas participantes, Norauto también reconoce el esfuerzo de los centros y equipos que más kilómetros sostenibles hayan realizado durante ese mes. De esta forma, se fomenta el esfuerzo conjunto y la colaboración entre los colaboradores, ya que son los centros los que optan a este reconocimiento por parte de la empresa.



5 EMPRESAS POR LA MOVILIDAD SOSTENIBLE

Este año Norauto ha empezado a formar parte de las **Empresas por una Movilidad Sostenible**. Un punto de encuentro para empresas, instituciones y administración pública en torno al presente y futuro de la movilidad respetuosa con el medio ambiente, segura, inclusiva y sostenible.

Un foro que agrupa a todas las organizaciones que apuestan por impulsar una movilidad sostenible, contribuyendo a la agenda 2030 y a un crecimiento sostenible desde el punto de vista económico, social y medioambiental.

Estos valores forman parte de la cultura de Norauto y con esta adhesión reforzamos nuestro compromiso por una movilidad más limpia, segura e inclusiva, ejes en los que llevamos años trabajando y que están presentes en nuestros actos cotidianos.

Gracias a esta unión esperamos desarrollar más acciones y colaborar con las diferentes partes interesadas para dar respuesta a los retos que supone actualmente la movilidad y trabajar en línea con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

6 HACKATHON MOVILIDAD SOSTENIBLE

Este año Norauto ha participado en la 3ª edición del Hackathon de Movilidad Sostenible MapHack. El término hackathon proviene de Hacking y Maratón y básicamente se trata de una maratón de resolución de problemas gracias a la innovación y a la tecnología.

Norauto propone un problema a resolver, en este caso con el objetivo de FOMENTAR LA MOVILIDAD SOSTENIBLE Y REDUCIR NUESTRAS EMISIONES DE CO₂, y una serie de alumnos y programadores trabajan durante una semana para proponer la mejor solución tecnológica que dé solución a ese objetivo.

HERE Technologies
MapHack III Edición

Co-organizan:

Colaboran:

Registro Eventbrite:
<http://bit.ly/31HAN2N>

28 Febrero y 6 de Marzo
 Auditorio CPI
 Cubo Azul
 Edificio 8B

Llega la III edición de MapHack
 Únete para aprender acerca del valor que la geolocalización dará a tus desarrollos e ideas.
 Te retamos a desarrollar soluciones inteligentes de localización que mejoren la movilidad y la gestión de recursos de nuestra ciudad.
 Ampliaras tu red de contactos y el conocimiento del sector empresarial y tecnológico Valenciano. ¡Os esperamos!

9



CAPITAL HUMANO

Norauto tiene un compromiso con el bienestar de todos los colaboradores y por ello ha puesto en marcha diferentes políticas para mejorar el clima, el desarrollo y el compromiso de todas las personas que forman parte de **Norauto**.



1.732

EMPLEADOS/AS

DISTRIBUCIÓN POR EDAD DE LA PLANTILLA



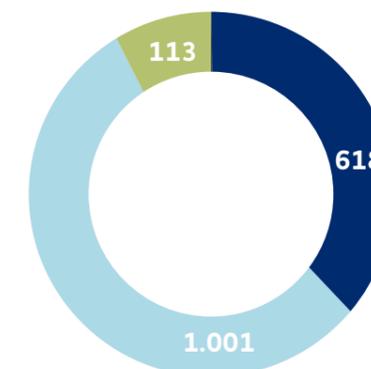
1.426

82%

Empleados hombres

625

Nuevas contrataciones



- Menos de 30
- Entre 30 y 50
- Mayores de 50



306

18%

Empleadas mujeres

115

Nuevas contrataciones

347

Contratos parciales Hombres

La tasa de rotación es de 11%

134

Contratos parciales Mujeres

COMPOSICIÓN DEL COMITÉ DE DIRECCIÓN



5 HOMBRES

60% tiene entre 30 y 50 años



Evolución remuneración media hombres respecto al periodo anterior
4,74%

Remuneración media
19.111 €
Hombres **19.181 €** Mujeres **18.784 €**
Brecha salarial: **-1%**

Evolución remuneración media mujeres respecto al periodo anterior
0,29%

Remuneración media
Consejeros y Directivos
76.900 €

PORCENTAJE DE EMPLEADOS POR CLASIFICACIÓN PROFESIONAL, SEXO, EDAD Y TIPO DE CONTRATO

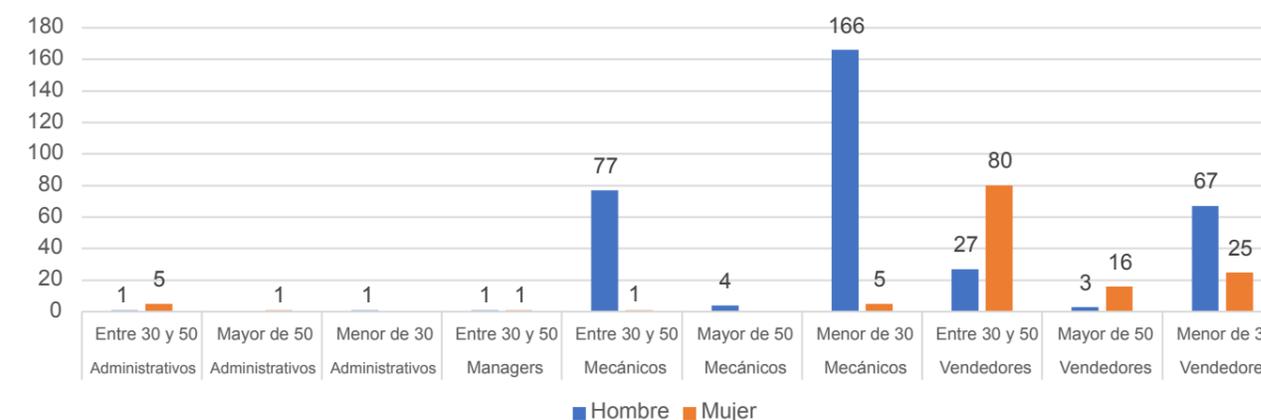
	HOMBRE				MUJER			
	2018		2019		2018		2019	
	Eventual	Indefinido	Eventual	Indefinido	Eventual	Indefinido	Eventual	Indefinido
	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019
	83,06%	82,33%	16,94%	17,67%				
	14,99%	10,85%	68,07%	71,48%	1,90%	2,02%	15,05%	15,65%
MANAGERS								
<30	--	--	0,71%	0,92%	--	--	0,06%	--
30-50	--	--	9,83%	9,99%	--	--	1,24%	1,44%
>50	--	--	1,36%	1,50%	--	--	--	0,06%
ADMINISTRATIVO/A								
<30	0,36%	0,12%	0,30%	0,40%	0,12%	0,23%	0,36%	0,35%
30-50	--	0,12%	1,42%	0,98%	0,12%	0,06%	1,95%	1,50%
>50	--	--	0,06%	0,17%	--	0,06%	0,18%	0,23%
VENEDORES/AS								
<30	3,02%	1,85%	5,98%	6,47%	0,71%	0,64%	2,25%	2,89%
30-50	1,36%	0,87%	10,31%	10,10%	0,59%	0,87%	7,41%	7,27%
>50	0,06%	--	0,71%	0,98%	0,06%	0,06%	1,48%	1,56%
MECÁNICOS/AS								
<30	8,00%	5,83%	15,28%	15,59%	0,30%	0,12%	0,06%	0,29%
30-50	2,13%	2,02%	20,56%	22,52%	--	--	0,06%	0,06%
>50	0,06%	0,06%	1,54%	1,85%	--	--	--	--



EMPLEADOS POR CLASIFICACIÓN PROFESIONAL, SEXO, EDAD Y TIPO DE CONTRATO

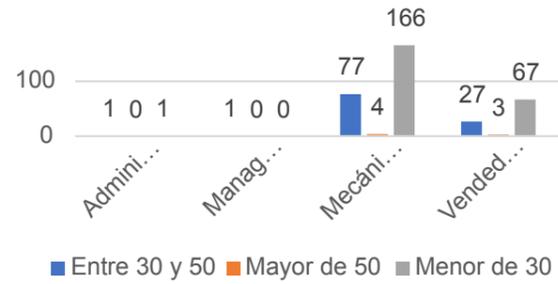
	HOMBRE				MUJER			
	Eventual		Indefinido		Eventual		Indefinido	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019
	253	188	1.149	1.238	32	35	257	271
MANAGERS								
<30	--	--	12	16	--	--	1	0
30-50	--	--	166	173	--	--	21	25
>50	--	--	23	26	--	--	--	1
ADMINISTRATIVO/A								
<30	6	2	5	7	2	4	6	6
30-50	--	2	24	17	2	1	33	26
>50	--	--	1	3	--	1	3	4
VENEDORES/AS								
<30	51	32	101	112	12	11	38	50
30-50	23	15	174	175	10	15	125	126
>50	1	--	12	17	1	1	25	27
MECÁNICOS/AS								
<30	135	101	258	270	5	2	5	5
30-50	36	35	347	390	--	--	--	1
>50	1	1	26	32	--	--	--	--

EMPLEADOS A TIEMPO PARCIAL

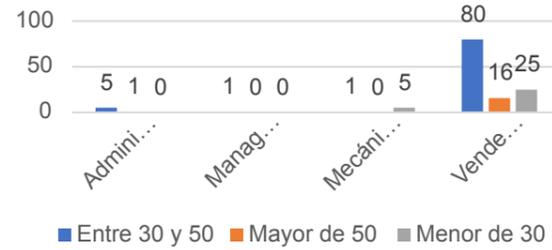




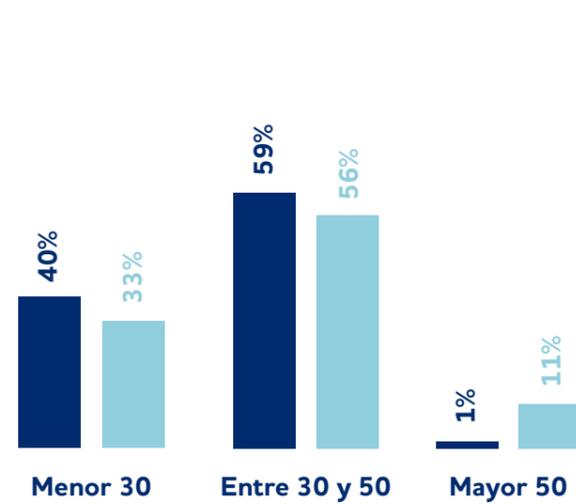
HOMBRES A TIEMPO PARCIAL



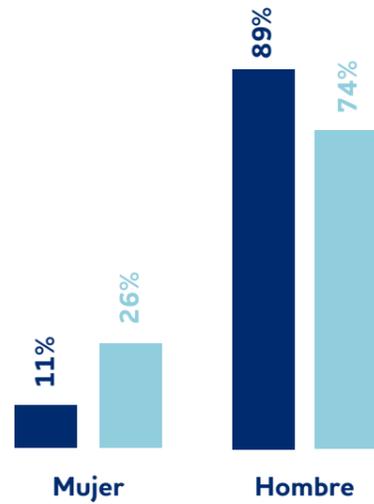
MUJERES A TIEMPO PARCIAL



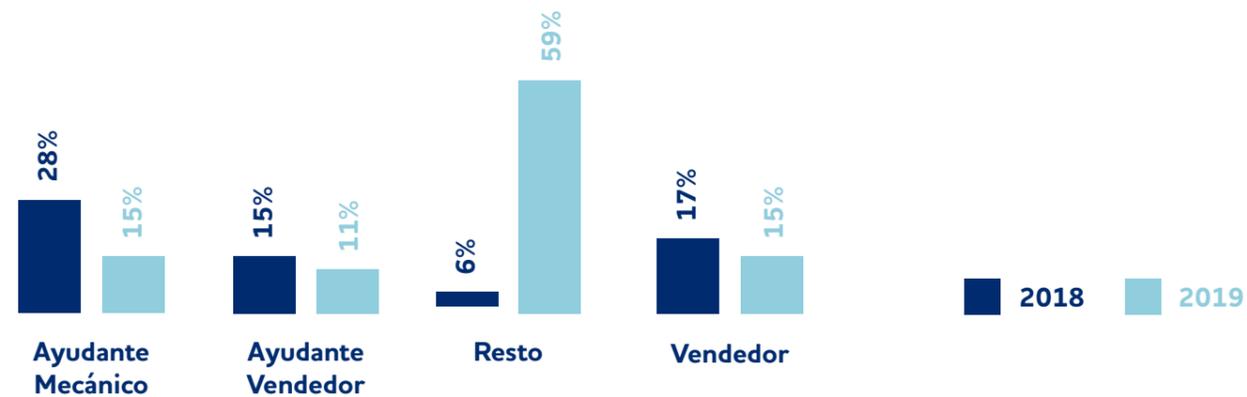
DESPIDOS POR EDAD



DESPIDOS POR SEXO



DESPIDOS POR CATEGORÍA PROFESIONAL



NÚMEROS DE DESPISOS **27**



NORAUTO ESPAÑA, EMPRESA CERTIFICADA "GREAT PLACE TO WORK"



Norauto se ha unido a la comunidad de empresas certificadas Great Place To Work 2019. Un premio por su gestión y su cultura corporativa impulsada por los fuertes valores humanos y los colores de la marca, que son el orgullo de sus equipos internos.

Este certificado confirma que la compañía es un gran lugar donde trabajar y crecer profesionalmente.

"El desarrollo de nuestros colaboradores es clave dentro de nuestra estrategia de empresa y de nuestra performance. Somos conscientes de que el desarrollo de nuestros trabajadores ayuda a la empresa a conseguir sus metas y eso es algo presente desde la creación de nuestro grupo"

Frédéric Pellier,
Director de RR.HH. de Norauto España

EL 100% DE LA PLANTILLA ESTÁ CUBIERTA POR EL CONVENIO COLECTIVO

Norauto ha constituido un **Comité Intercentros** que representa a **todos los colaboradores de la compañía**. Dicho Comité está integrado por siete miembros elegidos entre los representantes unitarios de los centros de trabajo.

Las funciones de este Comité son, junto con la dirección de la empresa o representantes elegidos por la misma, las de **arbitraje y vigilancia del convenio**, así como la negociación de los convenios posteriores y la participación en reuniones informativas anuales, siguiendo el procedimiento legal oportuno.

Asimismo, ambas partes se reúnen periódicamente para tratar temas de interés de los trabajadores y la empresa, buscando continuamente mejoras sociales y conocer en directo las preocupaciones e inquietudes de los colaboradores.

Por otro lado, existe otro órgano de representación de los trabajadores en Service Team, Comité de Empresa que, del mismo modo que el Comité Intercentros, representa los intereses de los trabajadores, pero únicamente del colectivo de Service Team, por tratarse de un colectivo que, por su actividad y funciones, es diferente a la RED de centros y se centra en las especificaciones de este colectivo.

Durante el último trimestre del año 2019 e inicio de 2020 se ha negociado un Nuevo convenio colectivo en Norauto, en el cual se ha co-construido conjuntamente el Comité Intercentros junto con los representantes de la empresa, en el cual se incluyen grandes avances sociales, como una mejora muy importante

en las tablas salariales, el incremento del importe cobrado por trabajar en días festivos o domingos, una reducción importante de las horas de trabajo anuales de forma escalonada, durante la vigencia del convenio (2 fines de semana al año durante la vigencia del convenio) o la mejora del permiso de lactancia.

10



DESARROLLO PROFESIONAL

El desarrollo y el apoyo a los colaboradores constituye uno de los pilares del éxito en **Norauto**, por ello se ha puesto en marcha un **programa de desarrollo de colaboradores por puestos**.



1 DESARROLLO DE LOS COLABORADORES

Nuestro dispositivo de evaluación y gestión del talento, **Desarrolla-T**, lanzado en marzo, propone una evaluación para todos los colaboradores (evaluación continua del desempeño y campaña de Evaluación Anual de Desarrollo), un mapa del talento ("focus category": evolutivos, pilares, expertos) y de sus "leaders red" de mañana (detección de perfiles evolutivos hacia puestos de managers dentro de la red).

Para estos últimos, un plan de desarrollo de carrera individual pilotado por el manager. El plan de desarrollo se apoya en herramientas de desarrollo personal (test de conocimientos sobre sí mismo, acompañamiento personalizado, entrevista de seguimiento de carrera) y también en nuestra oferta de formación.

El plan de formación se despliega alineado con la estrategia corporativa e impulsado a través de nuestra plataforma de aprendizaje, **Norauto Campus**.

Tras la evaluación, desde el Dpto. de Atracción y Plan de Carrera, se consolidan los datos y son trabajados, con la finalidad de detectar a las personas que debemos seguir.

En cuanto a los perfiles evolutivos, una vez detectados, el Dpto. de Atracción y Plan de Carrera, se reúne con cada Director de Sector, para validar a cada colaborador. Una vez validado, se realiza una entrevista por parte de RR.HH. y otra por parte de su Director de Sector.

A raíz de esta entrevista, según el grado de madurez del colaborador, se le asigna un proyecto u otro, y comienza su seguimiento, estableciendo un plan de ac-

ción, que será seguido por su manager y por el Dpto. de Aprendizaje y Desarrollo del Talento (Formación) y Dpto. de Plan de Carrera.

Pasados 4 meses, se realiza otro seguimiento, y, si la persona ha avanzado y conseguido objetivos, se valida para incorporarlo al Programa de formación sobre Liderazgo, "Lideriza-t", en el que se trabajan, con metodología blended, las diferentes competencias básicas que debe reunir todo manager en Norauto.

Durante todo el proceso el colaborador recibe un feedback sobre su evolución y se ponen en marcha medidas correctivas y de apoyo al desarrollo.

Para incorporar a un colaborador en el programa de formación "Lideriza-t" es un requisito indispensable que haya sido validado por su Director de Centro, Director de Sector y Dpto. de RR.HH.

“

“Norauto ha implantado en el mes de marzo 2020 un sistema de gestión del talento. Consiste, por un lado, en implantar una herramienta, a través de la cual se realicen las entrevistas de valoración de manera continua, y por otro nos dé un mapa inicial del talento”

”



Por otro lado, para que la detección, validación y seguimiento de los potenciales sea lo más objetivo posible, se va a implementar un sistema, que contemple la trayectoria por la cual debe pasar un colaborador antes de llegar al puesto objetivo.

PEOPLE REVIEW

Las People Review son un momento de intercambio entre los managers y responsables RH sobre los colaboradores: sus puntos fuertes, sus ejes de desarrollo y su plan de carrera.

Permite a **Norauto** desarrollar un vivero y preparar mejor los planes de sucesión, favorecer la transversalidad dentro de nuestras prácticas de RH y homogeneizar las prácticas en término de evaluación.

Las People Review son realizadas a nivel grupo, organizada por la Dirección de RR.HH. de Mobivia Groupe.

TRAYECTORIA ZIG-ZAG

Norauto desea favorecer la movilidad interna y ofrecer a todos los que lo deseen una buena trayectoria profesional. Así cada uno tiene la posibilidad de descubrir un nuevo oficio, incluso de cambiar. De la red a la sede, de la sede a la red; adaptar la empresa a diferentes situaciones, desarrollar sus competencias y comprender la diversidad de oficios en **Norauto**.

PROMOCIÓN INTERNA

Una de nuestras políticas de Recursos Humanos es la formación y el desarrollo de nuestros colaboradores, lo que favorece la promoción interna de nuestros equipos. En **Norauto**, la promoción interna es una realidad. Durante el ejercicio 2019-2020 ha habido un total de 31 promociones internas, dentro de las cuales:

- 13 promociones a Jefe de Taller.
- 9 promociones a Jefe de Tienda.
- 5 promociones a Director de Centro.
- 1 promoción a Director de Sector.
- 0 promociones a Jefe de Departamento.
- 3 promociones a Técnico.

DESARROLLO DE LIDERAZGO

En **Norauto** fomentamos nuestro estilo de liderazgo, para promover su desarrollo y favorecer el empowerment en sus futuros y actuales managers, también para contribuir a la transformación de la organización, alineada con la Visión corporativa.

Dentro de este plan, el desarrollo del liderazgo ocupa actualmente uno de los ejes más importantes dentro de nuestra estrategia.

Actualmente, contamos con 3 programas formativos para el desarrollo de nuestros managers.

1. Lideriza-t

Programa dirigido a potenciales miembros de los equipos de dirección en la Red. En este programa se trabajan 6 competencias determinadas como clave en el estilo de liderazgo en **Norauto**:

- El líder **Norauto**.
- Implicar y delegar en el equipo.
- Desarrollar al equipo.
- Impulsar la motivación del equipo.
- Seguimiento individual y colectivo del equipo.
- Construcción de equipos orientados a la experiencia cliente.

2. Acompañamiento en el primer año de actividad

Dirigido a managers de nuestros centros con menos de un año de experiencia.

3. Manager Norauto

Programa de formación destinado a managers seniors, con más de 5 años de experiencia en el puesto, tiene como objetivo asegurar el mantenimiento de los básicos del management y la aplicación de los rituales del management en **Norauto**.

4. Sesión "Visión Cliente"

Con el objetivo de obtener una visión global y dar a conocer la estrategia y visión cliente en **Norauto**.

- **Formación operativa.** Itinerario formativo tipo "On the Job Training". Dirigido a potenciales managers sobre la actividad del centro.
- **Universidad del líder.** Desde nuestro grupo se organizan jornadas dirigidas a Directivos para profundizar en los desafíos a nivel personal y de empresa, así como impulsar el progreso de la misma a través del progreso del Directivo.

• **Norauto** se ocupa también de asegurar las competencias lingüísticas y culturales necesarias para **desempeño a nivel internacional**:

- Participación en proyectos internacionales que implican una fuerte interacción con los miembros del equipo, así como viajes y estancias en otros países.
- Participación en acciones formativas de desarrollo organizadas por nuestro grupo en otros países.

• En **materia de idiomas** se despliega un programa en modalidad presencial que abarca distintas necesidades dentro de la empresa, generalmente para los idiomas inglés y francés.

Además de las clases presenciales, **Norauto** ofrece cursos de idiomas a través de su plataforma de formación **Norauto Campus**. Accesibles de forma libre por todos los colaboradores de la empresa, cualquier colaborador puede iniciarse y perfeccionar hasta 7 idiomas diferentes a través de estos cursos.

2 PLAN DE FORMACIÓN

Además de la formación destinada a managers y potenciales, el **Plan de Formación** abarca programas formativos destinados a cubrir y mejorar las competencias de mecánicos y vendedores de nuestra red de ventas, así como un programa de integración dirigido a nuevos colaboradores, recién llegados a la organización y personalizados por puestos:

• **Itinerario de integración onboarding.** El colaborador recién llegado a la empresa recibe las informaciones básicas que debe conocer sobre **Norauto** y su puesto de desempeño, así como la formación imprescindible en seguridad (PRL), formación compliance, y sobre el código ético de la empresa y nuestro compromiso medioambiental y de desarrollo sostenible.

Después de este itinerario de integración, en función del puesto, el nuevo colaborador se embarca en uno u otro plan de formación, descritos a continuación.

• **Itinerario del mecánico.** Incluye el recorrido del mecánico de su vida profesional en **Norauto**.

• **Itinerario de vendedor.** Incluye el recorrido del vendedor de su vida profesional en **Norauto**.

• **Formaciones de Jefe de Tienda y Jefe de Taller.** Se desarrollan a día de hoy siguiendo un plan preestablecido con una metodología de acompañamiento por un tutor en el puesto de trabajo.

• La formación destinada a colaboradores de **Service Team** (oficinas centrales) se hace por el momento a partir de la detección de necesidades con los responsables de cada servicio. En base a estas necesidades se organizan formaciones de diversa índole: ofimática, idiomas, SAP, marketing, comunicación y otras acciones más específicas de puesto.

33.959

HORAS FORMACIÓN EN 2019/20

42

ACCIONES FORMATIVAS

156

SESIONES

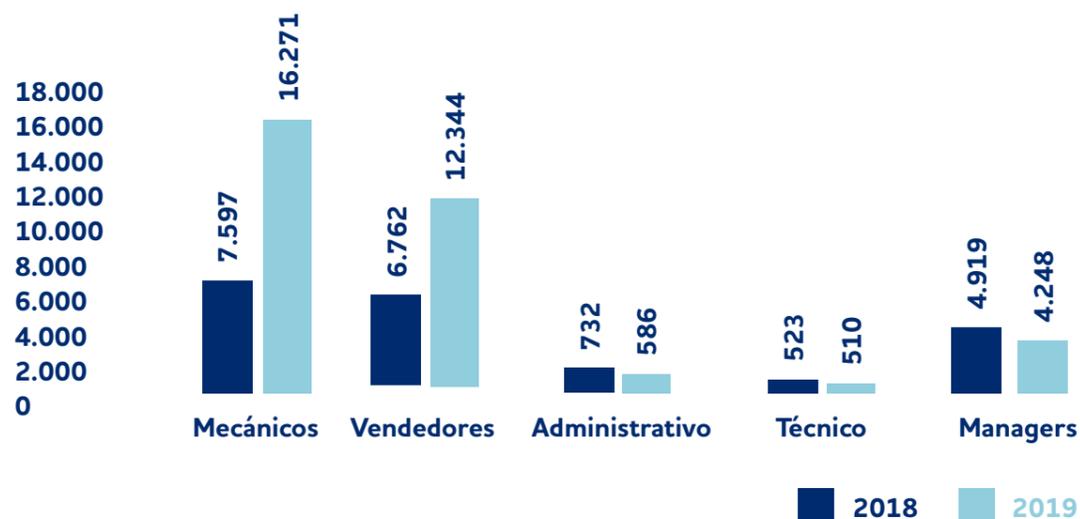
16,4

HORAS/PERSONA





Nº HORAS DE FORMACIÓN POR CATEGORÍA PROFESIONAL



3 COMUNICACIÓN

La comunicación interna es uno de los pilares en los que se apoya **Norauto** para fomentar el trabajo en equipo y la participación de todos los colaboradores, por ello disponemos de varios canales específicos.

CORREO ELECTRÓNICO

COMUNIDADES CURRENTS

PORTAL NORAUTO

REUNIONES/COMITÉS

NEWSLETTER SEMANAL

FLASH MEETING

REVISTA INTERNA

MEETING MANAGERS



Cada uno de ellos cumple un cometido específico y todos ellos completan el sistema de comunicación interna de **Norauto** que permite a cada empleado disponer de la información que le pueda resultar de interés en cada momento.

COMUNICACIÓN DIGITAL

Norauto dispone de diferentes herramientas tecnológicas, que facilitan la comunicación de los colaboradores, las cuales giran en torno a nuestro sistema actual de Google Drive. Existen diferentes herramientas tales como Google Plus, correo electrónico, Hangout, Chat, Workper. Cabe destacar que todos los colaboradores disponen de un correo electrónico profesional.



En la sede de **Norauto**, cada espacio open space está equipado de una pantalla en la que se publican contenidos sobre la oferta comercial del momento, videos corporativos, pero también se visualizan los

cumpleaños de la semana en curso, las bienvenidas a los nuevos colaboradores o las reincorporaciones de colaboradores que vuelven de una baja por enfermedad, por maternidad o paternidad.

4 CONCILIACIÓN

En cuanto a las acciones que velan por la seguridad y conciliación del colaborador, **Norauto** prioriza la cercanía del centro de trabajo a su domicilio, para que se invierta el mínimo tiempo posible en desplazamientos. Es un factor que tenemos en cuenta en los procesos de selección.

Norauto ha apostado fuertemente por la conciliación y prueba de ello es la oferta de medidas de conciliación para colaboradores entre las que destacan **la Jornada flexible y la rotación de sábados en los centros.**

Los colaboradores también disfrutan de ventajas especiales:

VENTAJAS PARA EMPLEADOS

- Descuento de 30% en compras y prestaciones realizadas en **Norauto** y que puede compartir con su familia, amigos o conocidos.
- Ventajas ofrecidas a través del portal Enjoy **Norauto** para el disfrute y beneficio del colaborador y de los suyos.
- Descuento en el seguro médico.
- Entrega de una silla bebé o cheque guardería por nacimiento.
- Ventajas en la maternidad y paternidad. Los colaboradores pueden solicitar cambiar el turno de trabajo para poder acudir al médico con sus hijos menores de edad hasta los 14 años.

Por otro lado, con el objetivo de hacer partícipes a cada uno de los colaboradores de **Norauto** en el buen funcionamiento y en la evolución de la compañía, se ha creado una **Prima Trimestral** que cada persona percibe con su nómina en función del resultado interno y la eficiencia del centro de trabajo.



En línea con nuestro valor **“COMPARTIR”** se ha creado **Mobival**, el FCPE (Fondo Común de Participación de Empresa) de **Mobivia**, al servicio del éxito común de la empresa y en el que puede participar cada uno de sus colaboradores.

“Uno de los valores arraigados en **Norauto es **COMPARTIR”****

Desconexión laboral. **Norauto**, implicada en la mejora de la conciliación de sus colaboradores, está trabajando en el análisis de las áreas y supuestos que van a regular en la futura política de desconexión digital, estando prevista su publicación en el presente ejercicio fiscal.



3.596

TRABAJADORES SON ACCIONISTAS DE MOBIVAL
ES DECIR, UN 5,01% DEL CAPITAL DE MOBIVIA A 31 DE DICIEMBRE DE 2019

11



COMPROMISO CON LA IGUALDAD

1 PARIDAD

La puesta en marcha del Plan de Igualdad de Oportunidades entre mujeres y hombres en **Norauto** se constituye como un principio estratégico dentro de las políticas de la empresa.

Con este fin se han establecido los siguientes objetivos:

Igualdad de trato y oportunidades en la selección y contratación



Acercamiento y mejora del acceso a la formación dirigida al desarrollo profesional



Prevenir, o en su caso corregir, cualquier tipo de discriminación que se produzca por razón de sexo



Dinamizar, flexibilizar y abrir a la incorporación de nuevas medidas y a nuevos cambios en función de las necesidades que vayan surgiendo por razón de sexo



Promover la igualdad de oportunidades de toda persona dentro de la empresa en todos los momentos de su vida laboral, garantizando el acceso y ejercicio de las medidas de conciliación entre vida laboral y personal



Asegurar que la comunicación interna y externa promueven una imagen igualitaria entre hombres y mujeres



Concienciar a los miembros de la organización con los principios de igualdad y no discriminación



Prevenir, evitar, resolver y sancionar los supuestos de acoso laboral, sexual y por razón de sexo que puedan producirse, como requisito imprescindible para garantizar la dignidad, integridad e igualdad de trato y oportunidades de todas las personas de la organización



COMPROMISO CON LA PARIDAD



Uno de los objetivos para 2021 es conseguir que los equipos de tienda alcancen la paridad, es decir, que un 50% de la plantilla de cada tienda sean mujeres.

Los perfiles que incorporamos en los talleres de **Norauto** provienen de un área de estudios muy masculinizada, y es complejo poder incorporar mujeres en nuestra área de mecánica. Aún así, tenemos presencia en nuestros talleres. Es por ello, que la voluntad de **Norauto** es conseguir esta paridad únicamente en el área de tienda.

*Tasa de Igualdad: nº de mujeres / nº de hombres

Dato 2019 / 2020*



Tasa de Igualdad Oficinas



Tasa de Igualdad en Taller



Tasa de igualdad en Tienda



Objetivo 2020

Tasa de igualdad en Tienda: 50%

2 DISCAPACIDAD

COMPROMISO CON LA DISCAPACIDAD



Actualmente se ha establecido un objetivo del 4% (mínimo) sobre el total de la plantilla de personas con discapacidad.

Para ello, durante este año, se ha puesto en marcha un plan de acción en el que se han desplegado varias iniciativas. La más significativa ha sido las jornadas de sensibilización, las cuales han sido acompañadas por la Asociación Acción Contra el Hambre.

Se han realizado un total de 5 jornadas, por los diferentes sectores en los que se dividen los centros **Norauto**. El objetivo era sensibilizar a los managers sobre la contratación de estos perfiles, cómo abordar una entrevista y qué aspectos se deben tener en cuenta.

También añadir que **Norauto** desde hace más de 8 años participa en la Feria de Discapacidad de Madrid, y durante las 2 últimas ediciones en la de Barcelona. Con la presencia en estos foros, **Norauto**, una vez más, persigue reforzar su marca y sobre todo su compromiso por la integración de este colectivo.

Dato 2019 / 2020



Tasa empleados discapacitados: 2,7 %
47 personas con discapacidad

Objetivo 2020

Tasa empleados discapacitados: 4%

En materia de accesibilidad, el Service Team se encuentra en su totalidad adaptado a las personas con movilidad reducida. Entre las medidas implantadas se encuentra la instalación de ascensor y la ubicación de salas de formación en planta baja.

Las aperturas de los centros se realizan dando estricto cumplimiento a la normativa vigente en materia de accesibilidad.



3 DIVERSIDAD

COMPROMISO CON LA DIVERSIDAD



Otro de los objetivos que **Norauto** se ha marcado este año es la puesta en marcha de una mejora política o plan de integración de la diversidad. En **Norauto** la diversidad ya es algo normalizado, ya que la empresa siempre ha favorecido la integración de personas con capacidades diferentes, diversas nacionalidades, razas, cultura, género y edad. Lo importante para la compañía es sobre todo la actitud de las personas.

Contamos con acuerdos de colaboración con numerosas asociaciones y fundaciones que trabajan con colectivos en riesgo de exclusión social, bien sea a través de realización de prácticas o contratación.

Durante el ejercicio 2019-20, en materia de Diversidad y para cumplir con uno de nuestros ODS, hemos desplegado, junto con Red Acoge, unas sesiones de sensibilización, dirigidas a nuestros managers de centro, donde, acompañados por un orientador/a de Red Acoge, se les hizo llegar:

- Qué es la diversidad.
- Qué es la gestión de la diversidad- Beneficios.
- Cómo se gestiona la diversidad.

Se abordó con algunos detalles en qué consiste la RSE y qué beneficios (no solo económicos) puede tener para las empresas, y cómo llevar a cabo esa gestión.

Con estas sesiones se ha conseguido acompañar la labor y compromiso social que tiene **Norauto** para ayudar a incorporar perfiles diversos en nuestra empresa.

12



SEGURIDAD Y SALUD

El objetivo fundamental de **Norauto** es realizar sus actividades de una manera segura, en las que sus colaboradores mantengan una actitud constante y responsable aplicando criterios de seguridad para minimizar los riesgos.

Además, este año Norauto certificará 8 centros en la **norma ISO 45001:2018** sobre Seguridad y Salud que irá aumentando anualmente hasta llegar al 100% de sus centros. Con esta acción Norauto pretende poner a prueba y reforzar su compromiso con la Seguridad y la Salud, aplicando una filosofía de mejora continua en todos los procesos que ya están establecidos y que gracias a la colaboración de todos los trabajadores hacen de Norauto una empresa segura en la que trabajar. Además, este año, más que nunca, la seguridad y salud de nuestros trabajadores ha sido el tema prioritario y presente en cada una de nuestras decisiones.

Para cumplir los objetivos **Norauto** ha realizado en el último periodo las siguientes actuaciones:

Objetivos por Centro en materia de Prevención de Seguridad y Salud Laboral

- Reducir en un 10% los accidentes de trabajo en el centro (AT).
- Reducir en un 10% los accidentes in itinere.
- Reducir en un 5% los días de baja por AT.

VIGILANCIA DE LA SALUD



Además de realizar el primer reconocimiento médico de un nuevo colaborador, periódicamente se ofrece al colaborador que realice un reconocimiento médico a través de Quirón Prevención para que el colaborador lleve un buen seguimiento de su estado de salud.

FORMACIÓN



La formación es uno de los pilares de la prevención, por ello **Norauto** desarrolla un completo Plan de Formación a todos los empleados, entre las que destacan las siguientes actuaciones:

- Formaciones grupales en primeros auxilios para nuestros colaboradores a través de las mutuas con las que trabajamos.
- Formaciones de uso seguro de elevadores (Norauto Campus).
- Formaciones de manejo seguro de coches automáticos (Norauto Campus).
- Formaciones de extinción de incendios (Norauto Campus y mutuas).
- Formaciones sobre daños derivados del trabajo, riesgos generales y su prevención, gestión de la prevención, utensilios de manipulación, el entorno de trabajo, gestos y posturas en Norauto Campus.



MEDICIONES HIGIÉNICAS



Para una adecuada prevención es necesario tener control sobre los parámetros que pueden tener cierto riesgo sobre la salud y/o seguridad. Por ello en el último periodo se han realizado las siguientes mediciones:

- Mediciones de iluminación, temperatura y humedad en los puestos y áreas de trabajo.
- Evaluaciones higiénicas de exposición al ruido.
- Evaluaciones higiénicas de exposición a vibraciones.
- Estudios de emisiones de CO y CO₂.
- Estudios de exposición a contaminantes químicos: polvo total (fracción inhalable).
- Evaluaciones higiénicas de calidad del aire en interiores.
- Evaluaciones específicas de productos químicos.

GESTIÓN DE RIESGOS



Entre las medidas preventivas utilizadas por **Norauto**, se encuentran: **uso de EPIs específicos para una prestación concreta, orden y limpieza de la zona de trabajo, señalar zonas o elementos que puedan dar lugar a tropiezos, formación e información, mantenimiento de equipos en buen estado...**

Norauto minimiza los riesgos del puesto de trabajo, maquinaria y demás equipos de trabajo y del emplazamiento y para ello desarrolla el siguiente proceso específico:

- Identifica los peligros.
- Evalúa los riesgos, incluyendo una evaluación de las posturas de trabajo.
- Propone una serie de medidas preventivas a nivel organizativas, colectivas e individuales (EPIs).
- Informa a los colaboradores de sus riesgos identificados.
- Realiza periódicamente estudios psicosociales a los colaboradores y encuestas de clima laboral.

EMERGENCIAS Y SIMULACROS



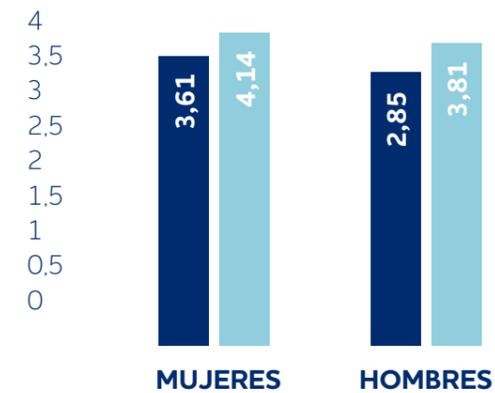
Norauto dispone de un **comité de seguridad y salud** en el que periódicamente se tratan todos los accidentes ocurridos en la compañía.

Cada centro cuenta con un equipo de emergencia compuesto por el jefe de emergencia, el jefe de intervención, el equipo de primera intervención, el equipo de alarma y evacuación, el equipo de primeros auxilios y el centro de comunicación.

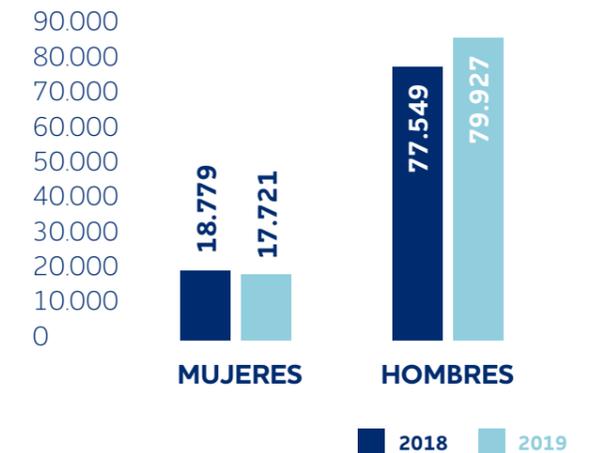
Cada 2 años se realizan simulacros en cada centro con mutuas, centros comerciales... de evacuación de incendios, de explosión o de inundación.



ÍNDICE DE ABSENTISMO



HORAS DE ABSENTISMO



Comités de Seguridad y Salud Intercentros compuestos por 10 trabajadores

	2018		2019	
	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre
Enfermedad profesional	0	2	0	2
Índice de Frecuencia de Accidentes	60,28	40,33	30,38	37,65
Índice de Gravedad de Accidentes	0,89	1,33	0,63	1,06

Organización del Tiempo de Trabajo

La distribución de la jornada se adecúa según la actividad de la red o las oficinas de servicios centrales.

- En las oficinas de servicios centrales la jornada se desarrolla de lunes a viernes, salvo aquellas áreas que por necesidad de la organización del trabajo se establece una distribución del horario de lunes a sábado con flexibilidad horaria cuando el puesto lo permita.

- En las tiendas y talleres la jornada se desarrollará de lunes a domingo, sin perjuicio de que los domingos y festivos se retribuyan en la forma establecida en el convenio colectivo en vigor.



13



GENERACIÓN DE EMPLEO Y COLABORACIÓN CON COMUNIDADES LOCALES

Norauto colabora desde hace **más de 10 años** con alumnos en **prácticas** de:



CONVENIOS

A día de hoy, **Norauto** tiene más de 50 acuerdos de colaboración firmados con Escuelas y Universidades.

INCORPORACIÓN

Norauto acoge a los becarios/as como cualquier colaborador/a que se incorpora en la empresa, y tanto su acogida como su formación y seguimiento se realizan de igual manera que un colaborador/a.

FOROS Y FERIAS

La compañía participa de manera periódica en foros y ferias de empleo, de las Cámaras de Comercios, Ayuntamientos... facilitando a los candidatos descubrir la empresa desde dentro y encontrarse con los colaboradores de los centros, RRHH y los managers.

Durante el ejercicio 2019-2020 han pasado por nuestros centros un total de **224 alumnos (320 en el año anterior)** de los cuales **el 26,25%** posteriormente **tuvo un contrato laboral con Norauto**

OTRAS ACCIONES FORMATIVAS LLEVADAS A CABO EN ESCUELAS O CENTROS FORMATIVOS



Jornada de puertas abiertas en 3 localidades donde Norauto tiene mayor presencia: Valencia, Barcelona y Madrid. En estas jornadas se reúnen profesores, alumnos y colaboradores de **Norauto** para explicar la empresa, con la finalidad de que alumnos y profesores nos conocieran mejor y generar un mayor vínculo. La idea es duplicarlo en otras ciudades.

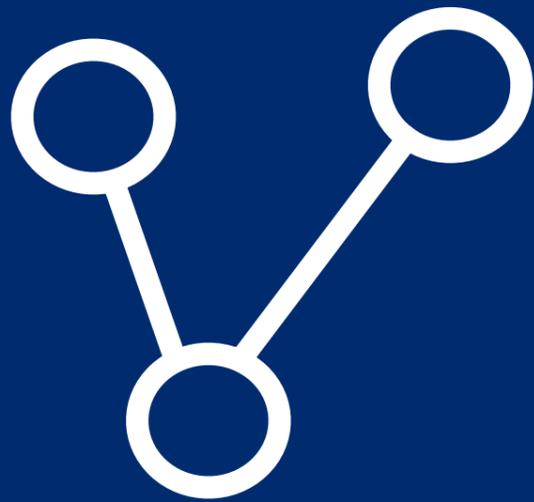


Visita a institutos, para realizar presentaciones a los alumnos, sobre todo en fechas cercanas a la realización de sus prácticas. Invitación a los alumnos para que conozcan mejor nuestros centros.



Jornada de formación. Formación impartida a un grupo de alumnos, que estaban realizando sus prácticas en **Norauto**. Estuvieron una jornada de 8 horas en nuestro instituto de formación y un formador interno les impartió la formación de amortiguadores y pulido de faros.

14



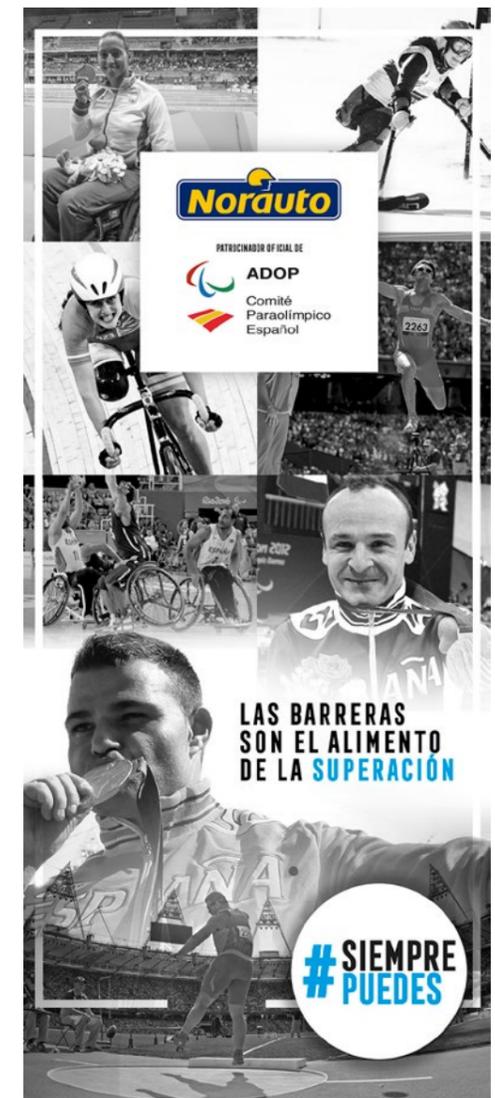
ACCIONES DE ASOCIACIÓN, PATROCINIO Y COLABORACIONES

PATROCINIO CON ADOP

Norauto forma parte desde el año 2012 de los patrocinadores de los Juegos Paralímpicos, renovando hasta la fecha dicho patrocinio. A lo largo de estos años de patrocinio, **Norauto** ha promovido diferentes encuentros de deportistas paralímpicos con los equipos de los centros **Norauto**. Encuentros que han sensibilizado y motivado a nuestros colaboradores con cada testimonio y con cada historia personal y profesional de los deportistas. También, coincidiendo con la preparación de los deportistas a los Juegos Paralímpicos, algunos colaboradores de manera voluntaria tuvieron la oportunidad de asistir a los entrenamientos y poder intercambiar en persona con los deportistas.



En el 2016, **Norauto** recibe la medalla de bronce de la Real Orden al Mérito Deportivo, galón otorgado por su apoyo al Plan ADOP. En **2019** hemos renovado de nuevo nuestro patrocinio para apoyar a los deportistas en los Juegos de Tokio 2020.





Norauto lleva a cabo una serie de acciones de asociación, patrocinio y colaboraciones sociales con el objetivo de actuar de forma positiva en la comunidad.

PARTICIPACIÓN EN EL SORTEO DE ORO DE CRUZ ROJA

Este año **Norauto** ha entrado a formar parte de las empresas colaboradoras de Cruz Roja para comercializar en la web los boletos solidarios del "Sorteo de Oro". Gracias a la venta de estos boletos, estamos colaborando en proyectos de apoyo en las campañas de emergencia del COVID-19. Cruz Roja cuenta con un fondo de Ayuda para Emergencias que les permi-

te ser los primeros en actuar y movilizar los recursos necesarios a cualquier zona del mundo en un plazo máximo de 72 horas. También se da apoyo a campañas de acompañamiento a personas mayores, para transformar la soledad en compañía y a proyectos de apoyo a la integración laboral a colectivos vulnerables a través de su Plan de Empleo.



COLABORACIÓN CON ASINDOWN

Asindown es una entidad fundada en el año 1989 por familias con hijos con síndrome de Down, declarada de utilidad pública y cuyo objetivo general es el de facilitar y promover cuantos medios sean necesarios para conseguir el desarrollo integral de las personas con síndrome de Down y favorecer su plena inserción socio laboral, familiar y educativa como miembros activos de la sociedad.

A lo largo de este año Norauto ha colaborado con Asindown a través de diferentes iniciativas:

• Donación de ordenadores

Reparación y puesta a punto de ordenadores portátiles gracias a Revertia y donación a Asindown para uso en sus instalaciones con fines de formación.

• Colaboración para la apertura de su nuevo centro de Apoyo a la inclusión en Valencia

• Participación en el calendario benéfico 2019



Gracias a esta iniciativa Asindown quiere mejorar la calidad de vida y favorecer la inclusión y participación como ciudadanos de pleno derecho en todas las etapas de su vida, de las personas con síndrome de Down, otras discapacidades intelectuales, trastornos del desarrollo o riesgo de padecerlo, y sus familias, mediante la promoción de recursos y apoyos para la investigación y el desarrollo personal, social, educativo y laboral.

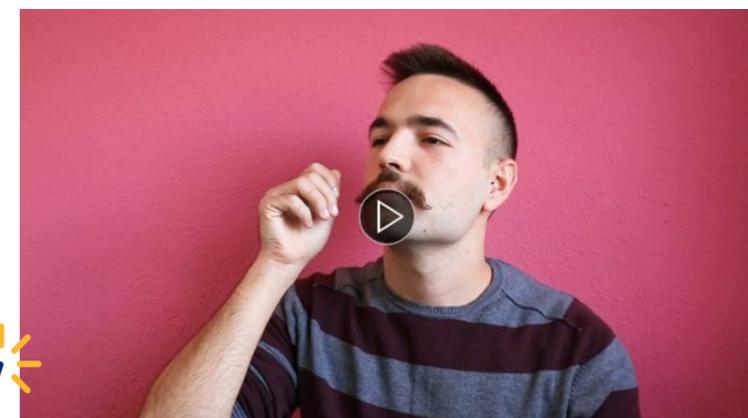


MOVEMBER



Movember es una organización benéfica internacional comprometida con impulsar una vida más feliz, saludable y duradera para los hombres. El movimiento Movember se centra en mejorar la sensibilización y la educación sobre algunos de los problemas de salud más graves que afectan a los hombres: cáncer de próstata, cáncer de testículos y salud mental. Desde su creación en el 2003, la recaudación conseguida ha permitido financiar más de 1.000 programas de investigación relacionados con estas enfermedades masculinas.

Este año nuestros colaboradores se han unido a la causa dejándose el famoso bigote que identifica a este movimiento, y Norauto ha aportado un donativo económico por cada uno de ellos.



COMERCIO JUSTO

Todos los productos alimenticios que **Norauto** utiliza en sus reuniones y formaciones provienen de comercio justo, de la mano de Intermon Oxfam.

Además, este año se realiza la venta de este tipo de snacks en 2 de sus tiendas, en Burjassot y Majadahonda.

Intermon Oxfam nace en 1956 con un claro objetivo: un mundo sin pobreza. Actualmente es una organización referente en el análisis y denuncia de las

desigualdades, y en el ámbito de las emergencias humanitarias. Forman parte de un movimiento global que lucha junto a las poblaciones desfavorecidas para erradicar la injusticia y la pobreza para que todas las personas puedan ejercer sus derechos y disfrutar de una vida digna.



RED ACOGE

• Formaciones Diversidad. Durante todo el año se han realizado diferentes sesiones para formar y sensibilizar a todos los managers sobre las ventajas de la diversidad en los equipos y la importancia de tener en cuenta estos criterios a la hora de contratar, desarrollar y acompañar a todos los colaboradores en su día a día en **Norauto**.

• Red de empresas comprometidas con la diversidad. **Norauto** ha entrado a formar parte de esta red de empresas, reafirmando su compromiso con la diversidad y dando visibilidad tanto a nivel interno como externo para apoyar estos compromisos.

ACCIÓN CONTRA EL HAMBRE

Este año para Navidad, **Norauto** ha obsequiado a todos sus colaboradores con una tarjeta regalo que podía ser canjeada en varias empresas y marcas y también se ofreció la posibilidad de realizar una donación a Acción contra el hambre con el importe total de la tarjeta.



COLABORACIONES A NIVEL DE INTEGRACIÓN

Norauto colabora de manera muy activa con múltiples asociaciones y fundaciones que velan por la inserción de personas en situación de exclusión social y con dificultades de acceso al empleo.

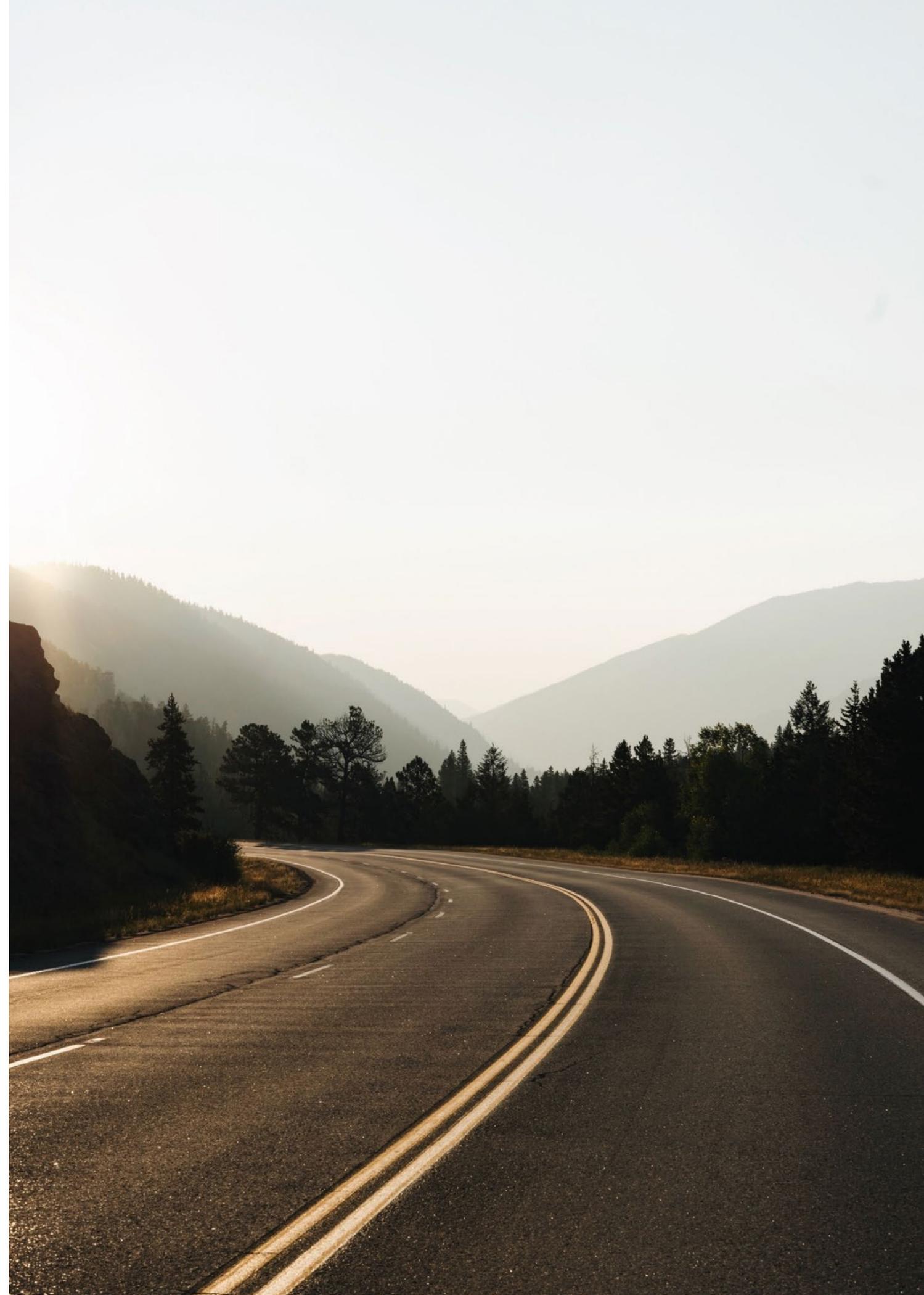
En esta línea, los ejes de colaboración son a través de convenios de prácticas o directamente con la contratación de diversos perfiles.

Por otro lado, **Norauto** también colabora en la impartición de ciertas formaciones, relacionadas con su actividad. Algunas de ellas, con presencia nacional son:

Cruz Roja, Fundación Diagrama, FSC Inserta Once, Asindown, Fundown, Iniciatives Solidaries, Cocemfe, entre otras.

Total Aportaciones
a fundaciones y organizaciones sin ánimo de lucro

186.305€





Norauto