

An aerial photograph of a red car driving on a two-lane asphalt road that cuts through a dense, lush green forest. The car is positioned in the center of the road, moving away from the viewer. The surrounding trees are tall and vibrant green, with shadows cast across the road surface.

INFORME DE ESTADO NO FINANCIERO

ENJOY THE ROAD WITH SMART SOLUTIONS

#19

OCTUBRE 2018
SEPTIEMBRE 2019

Norauto





INFORME DE ESTADO NO FINANCIERO

OCTUBRE 2018-SEPTIEMBRE 2019



ALCANCE

El presente informe de información no financiera incluye la información correspondiente al periodo 1 de octubre de 2018 a 30 de septiembre de 2019 de **Noroto S.A.U.** (en adelante, **Norauto**).

ACERCA DE ESTE INFORME

Este es el primer 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 2016 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	3
CARTA DEL DIRECTOR	6
1. NORAUTO ESPAÑA	8
1.1. CONTEXTO	9
1.2. ACTIVIDAD DE NORAUTO EN ESPAÑA	9
1.3. OBJETIVOS Y ESTRATEGIAS	11
1.4. ORGANIGRAMA	12
1.5. DATOS ECONÓMICOS	13
1.6 UBICACIÓN	13
2. CALIDAD EN EL SERVICIO	14
2.1. PROTOCOLO DE CALIDAD	15
2.2. GESTIÓN DE LOS RIESGOS	15
2.3. SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES	18
2.4. ATENCIÓN AL CLIENTE	19
3. COMPORTAMIENTO RESPONSABLE	21
3.1. ESTÁNDARES DE INTEGRIDAD DE NEGOCIO	22
3.2. COMPROMISO CON EL RESPETO DE LOS DERECHOS HUMANOS	24
3.3. GESTIÓN DE LOS PROVEEDORES	24
4. SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	25
5. EFICIENCIA ENERGÉTICA	29
5.1. ELECTRICIDAD	30
5.2. COMBUSTIBLES	31
5.3. EMISIONES	31

ALCANCE 2

6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS	32
6.1. CONSUMO DE PAPEL	33
6.2. CONSUMO DE AGUA	34
6.3. GESTIÓN DE RESIDUOS	35
7. VOLUNTARIADO EN PRO DEL DESARROLLO SOSTENIBLE	38
8. CAPITAL HUMANO	40
9. DESARROLLO PROFESIONAL	45
9.1. DESARROLLO DE LOS COLABORADORES	46
9.2. PLAN DE FORMACIÓN	48
9.3. COMUNICACIÓN	49
9.4. CONCILIACIÓN	50
10. COMPROMISO CON LA IGUALDAD	51
10.1. PARIDAD	52
10.2. DISCAPACIDAD	53
10.3. DIVERSIDAD	54
11. SEGURIDAD Y SALUD	55
12. GENERACIÓN DE EMPLEO Y COLABORACIÓN CON COMUNIDADES LOCALES	59
13. ACCIONES DE ASOCIACIÓN, PATROCINIO Y COLABORACIONES	61
14. INFORME DE VERIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN	65



CARTA DEL DIRECTOR

El ejercicio que cerramos este mes de septiembre ha representado un periodo de fuerte transformación para **Norauto**. Vivimos un momento de la historia en la que la velocidad de los cambios es exponencial. Nos enfrentamos a un periodo que presenta tres grandes revoluciones:

La revolución Comercial, donde la omnicanalidad impulsada por la revolución digital y la disrupción de los modelos de negocio, está amplificando y acelerando la onda del cambio en el sector del retail.

La revolución de la Movilidad, donde la transformación de los sistemas de propulsión (eléctrica, híbrida, hidrógeno, GLP...), la noción del concepto de propiedad, la conectividad, así como los nuevos sistemas de movilidad en las ciudades (patinetes y bicis eléctricas) acompañadas de un cambio legislativo aún en ciernes, están transformando nuestras ciudades y nuestra visión del transporte.

La revolución del desarrollo sostenible, donde el compromiso social de las empresas, con su comunidad y con el medio ambiente, será clave en la elección, tanto para nuestros clientes, como para nuestros colaboradores. La visión y el compromiso a largo plazo son y serán pilares ineludibles.

Norauto afronta con ambición y firmeza estos cambios, con responsabilidad y compromiso, tanto con sus clientes, como con sus colaboradores y sus accionistas, una empresa multinacional que cuenta con

“

Tenemos una base sólida gracias a todo nuestro trabajo

”

más de 22.000 colaboradores y que aún mantiene su carácter familiar, comprometida desde hace más de 50 años con las personas y el medioambiente.

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.

Así pues, no es casualidad que dentro de la transformación que está viviendo **Norauto** el Desarrollo Sostenible sea un eje estratégico para nuestro plan y forme parte de nuestro ADN. Para ello se ha creado un equipo de trabajo específico, se han definido una visión y unos objetivos muy ambiciosos basados en los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU (ODS), y se está concienciando, formando e invirtiendo en toda la organización en torno a estas ambiciones.

Acompañando este trabajo, y para dar luz y transparencia a nuestro esfuerzo, nos hemos embarcado en la redacción de nuestro primer Informe de Desarrollo Sostenible en **Norauto España**. Los principales ejes de trabajo de proyecto de transformación son:

La lucha contra el cambio climático, optimizando nuestra gestión de recursos, energía y residuos, donde somos pioneros como muestra la certificación de más del 70 % de nuestros centros en la ISO 14001, proyecto en el que trabajamos desde 2014. Además, este año empezamos a medir nuestra huella de carbono para poder identificar ejes de mejora y conseguir una reducción del 30% en nuestras emisiones para 2022.

Movilidad limpia, segura y accesible, ampliando nuestra oferta de productos y servicios hacia una transición energética, incluyendo nuevas movi- lidades urbanas y accesorios para promover el cuidado del medio ambiente y la seguridad. Ade- más, no debemos olvidar que el mantenimiento del vehículo, núcleo original de nuestro negocio, y palanca tanto de seguridad vial como de sosteni- bilidad, ya que cuanto más prolonguemos la vida de nuestro vehículo, menores emisiones produ-ciremos y haremos un consumo más responsable.

El desarrollo humano. Este año hemos conse- guido la certificación "Great Place to Work", de la cual nos sentimos especialmente orgullosos ya que consideramos que lo más valioso que tiene la empresa es su capital humano. Estamos invir- tiendo fuertemente en formación, con un departa- miento dedicado y una plataforma digital accesible a todos. El desarrollo y acompañamiento de nuestros equipos es imprescindible para este periodo de fuertes evoluciones en nuestro sec- tor. Tenemos además una política de igualdad, fa- voreciendo la integración de hombres y mujeres.

“

Estamos fuertemente implicados para seguir mejorando cada día teniendo siempre en mente el triple capital: económico, social y ambiental

”

Compromiso social. **Norauto** está fuertemente comprometido desde nuestro origen con la so- ciedad, no solo a nivel internacional a través de la Fundación **Norauto**, sino localmente a través de múltiples proyectos, como el patrocinio des- de el año 2012 del equipo paralímpico español, además de colaborar con varias asociaciones en proyectos sociales, trabajando con colectivos desfavorecidos, y promoviendo la integración de personas con capacidades diferentes en nuestras tiendas, talleres y oficinas.

Somos conscientes de que aún nos queda mucho camino por recorrer, ya que los cambios seguirán siendo constantes y tendremos que adaptarnos para afrontarlos con éxito. Sin embargo, podemos decir que tenemos una base sólida gracias a todo nues- tro trabajo y que estamos fuertemente implicados para seguir mejorando cada día teniendo siempre en mente el triple capital: económico, social y ambien- tal. El equilibrio entre estas 3 es la clave del progreso sostenible.



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

20 países

50 millones clientes

9 marcas

22.000 colaboradores

26 start-ups

2.070 puntos contacto

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**.

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 España ofrece soluciones multimarca a los automovilistas en materia de mantenimiento, equipamiento, confort y seguridad vial. Atendiendo a las nuevas dinámicas, la compañía ha ampliado sus gamas para acercarse a los nuevos segmentos de clientes concienciados con la movilidad sostenible.

NORAUTO ESPAÑA

86 centros

Más de 3 millones de clientes al año

Más de 1.800 colaboradores



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.

www.easybattery.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, tienen un fuerte compromiso ambiental, se recicla gran parte del agua utilizada y se usan productos ecológicos.

www.norautowash.es



**SOLUCIONES
PROFESIONALES
PARA EMPRESAS**

Norauto Pro

Línea de negocio que propone ofertas a medida en mantenimiento, reparación y equipamiento a los vehículos de profesionales, comerciales, pymes, comunidades o grandes flotas.

www.norauto-pro.com/es

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.

¡NUESTROS VALORES!

_COMPARTIR

“Compartir es parte de nuestra historia”.

Compartir forma parte de nuestra historia. Buscamos crear vínculos sinceros de solidaridad, tanto dentro de la empresa como con nuestros partners, para responder a las necesidades de nuestros clientes. Juntos, compartiendo el saber hacer, las experiencias y los éxitos, construimos un equipo colaborativo hecho para perdurar.

_RESPONSABILIDAD

“Asumir responsabilidades es un privilegio”.

La responsabilidad siempre ha estado en los principios de nuestra cultura y nos hace mejorar cada día. Asumiendo responsabilidades contribuimos a nuestro desarrollo y al de la empresa. Creemos firmemente que tener autonomía y atrevernos a decidir fomenta nuestra confianza y nuestro compromiso.

_ENTUSIASMO

“El entusiasmo en nuestro motor”.

El entusiasmo es lo que nos mueve y deseamos que todo el mundo pueda encontrar en su desempeño diario momentos para entusiasmarse y superarse junto a su equipo y con los clientes. Cuando nos sentimos realizados con lo que hacemos, transmitimos ganas y empuje, el ambiente es mejor y estamos más felices de estar y de trabajar todos juntos.

_EMPRENDER

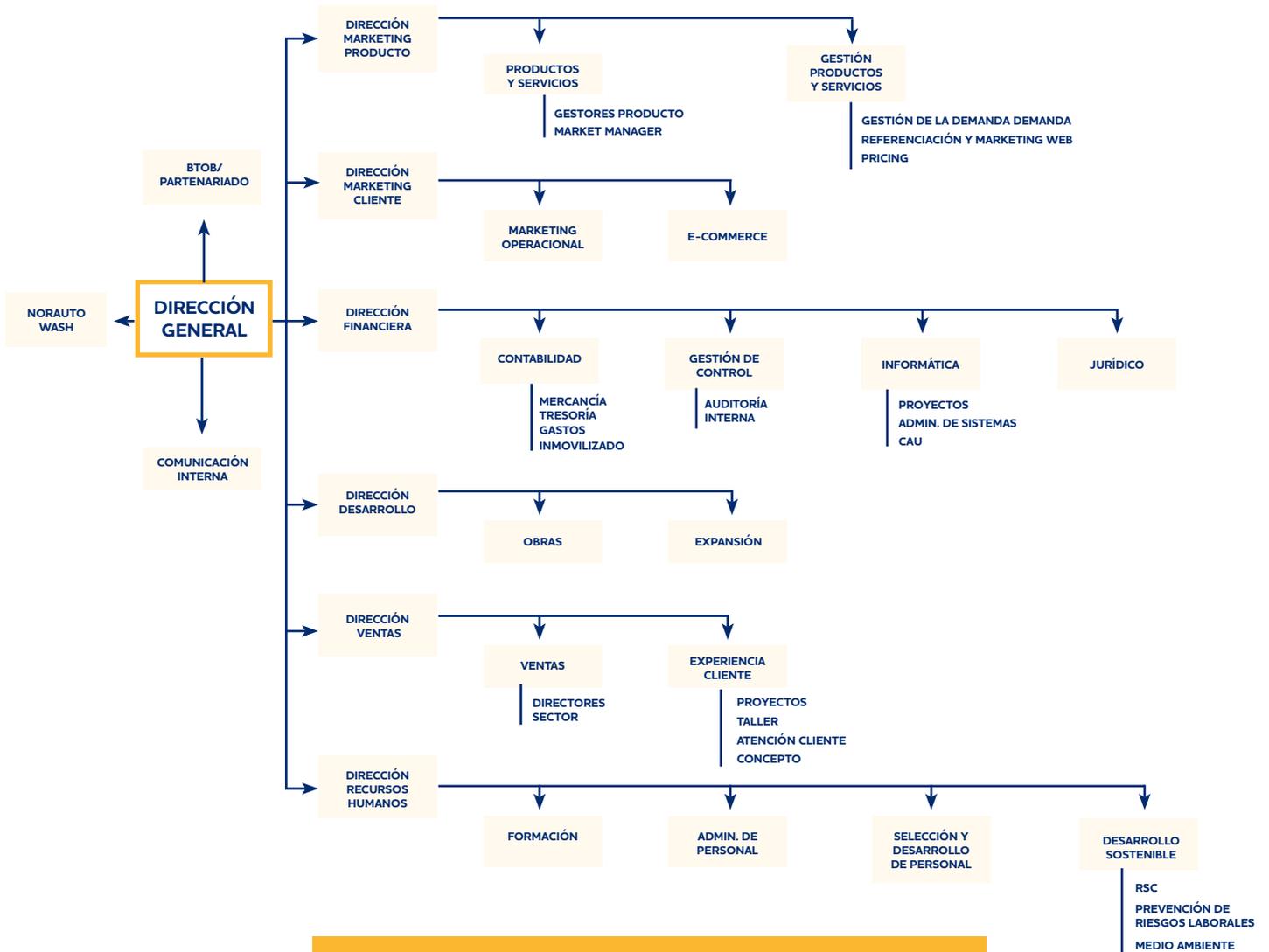
“Atreverse puede marcar la diferencia”.

Tomemos la iniciativa de proponer soluciones innovadoras que sigan sorprendiendo a nuestros clientes. Cada día supone una nueva oportunidad para poder emprender. Para superarnos en nuestro trabajo con los recursos de los que disponemos, apostamos por ser decididos, por atrevernos a pensar diferente, por ser capaces de cambiar de perspectiva.





4 ORGANIGRAMA



ORGANIGRAMA CENTRO NORAUTO



5 DATOS ECONÓMICOS

DATOS ECONÓMICOS NORAUTO ESPAÑA (MILES €)*

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

*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 URTIÑSA
ALCOBENDAS
ALCALÁ AV. COMPLUTENSE
GETAFE
TORREJÓN PLAZA

COMUNIDAD VALENCIANA

ALBORAYA
SEDAVÍ
BURJASSOT
ALDAYA
CULLERA
VALENCIA
VINARÓS
CASTELLÓN
FINESTRAT
VALLBONA
GANDÍA
LA ZENIA
RABASSA
SAGUNT

CATALUÑA

SANT QUIRZE
SANT BOI
TARRAGONA
MANRESA
SANT PERE DE RIBES
TERRASSA
BLANES
LLIÇA
MOLLET DEL VALLES
ESPLUGUES LLOBREGAT
SANT CUGAT
VILAFRANCA
TORTOSA
SALT
REUS
VIC

ANDALUCÍA

GRANADA
SEVILLA
MARBELLA
JEREZ
CÓRDOBA
LOS BARRIOS
ALCALÁ DE GUADAIRA
MÚJAS
LINARES
DOS HERMANAS
ALMERÍA
SAN FERNANDO DE CÁDIZ
GÍNÉS

CASTILLA LA MANCHA

TOLEDO
ALBACETE
TALAVERA
TOLEDO ABADÍA

CASTILLA Y LEÓN

SALAMANCA
LEÓN
VALLADOLID

LA RIOJA

LOGROÑO

ARAGÓN

UTERBO
ZARAGOZA PLAZA
ZARAGOZA ALIQUSTA
PUERTO VENEZIA

GALICIA

FERRROL
LUGO

MURCIA

MURCIA

PAÍS VASCO

IRUN
VITORIA
VITORIA GAMARRA
BARAKALDO

ASTURIAS

OVIEDO
AVILÉS

NAVARRA

PAMPLONA
PAMPLONA CORDOVILLA
TUDELA

EXTREMADURA

BADAJOS

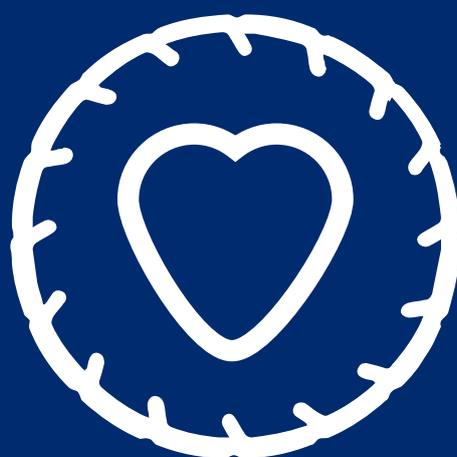
ISLAS BALEARES

PALMA I
PALMA LEVANTE
MARRATXI

ISLAS CANARIAS

TELDE
LA OROTAVA

2



CALIDAD EN EL
SERVICIO



1 PROTOCOLO DE CALIDAD

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.

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.

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.

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.

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.

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.	MEDIO	Seguimiento del mercado y análisis de la competencia Planificación estratégica (visión, plan trianual, 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.	LARGO	Protocolos de funcionamiento Indicadores, controles periódicos y alertas Auditoría de procesos
SISTEMAS DE INFORMACIÓN	Situaciones que puedan tener como consecuencia la indisponibilidad de nuestros sistema de información o la capacidad de desarrollar nuestra actividad.	MEDIO	Auditorías Formaciones Simulacros
ENTORNOS SEGUROS PARA EMPLEADOS Y CLIENTES	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.	LARGO	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
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.	LARGO	Políticas de Formación, seguimiento, fidelización, satisfacción, conciliación, indicadores

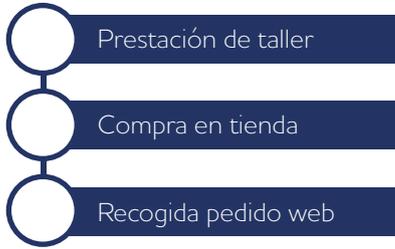


Riesgos Estratégicos	Definición del Riesgo	Impacto	Controles
IMAGEN DE MARCA	Acción de la empresa o de un tercero que comprometan directamente la imagen de la empresa, teniendo como consecuencia un déficit de la imagen.		Publicación de información fiables Controles para evitar publicidad engañosa Gestión 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
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 CO2.		Inversión en maquinaria y equipos Sistema de gestión medioambiental certificado Auditorías internas y externas

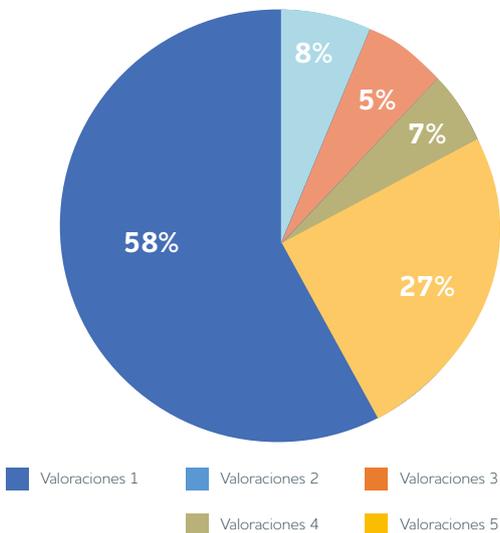


3 SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES

TEMÁTICAS



El reparto de las valoraciones ha sido el siguiente:



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 21.580 encuestas, obteniendo una valoración global de 4,12 sobre los 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.

PRECIO BAJO

¡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

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:

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



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 60% de las llamadas que recibe Norauto son consultas. En el ejercicio 18-19 hubo un total de 92.721 contactos a través de todos los canales (teléfono, e-mail y chat profesional).



RECLAMACIONES DE CONSUMO DEL AÑO 2018
<1% DEL TOTAL DE TICKETS

PROCESO DE RESOLUCIÓN DE RECLAMACIONES

1

El Servicio de Atención Cliente recibe una reclamación que es tramitada por un operador en un plazo máximo de 2 días hábiles.

2

Dicho operador traslada la reclamación al Responsable del centro para obtener su versión de los hechos.

3

Una vez conocidas las versiones de ambas partes, el Servicio de Atención Cliente junto con el Responsable del centro buscan una respuesta a la incidencia.

6

En caso de apertura de un expediente de consumo a raíz de una Hoja de Reclamaciones presentada por un cliente, es el Servicio Jurídico quien se encarga de dar respuesta a dicho expediente, buscando dar una respuesta objetiva, en sintonía con los derechos del Consumidor y Usuario.

5

Si el cliente no queda satisfecho con la respuesta dada por este Servicio de Atención Cliente, el cliente podrá en todo caso interponer una hoja de reclamaciones.

4

Dicha respuesta puede ser dada por el Responsable del centro o a través del Servicio de Atención Cliente, guardando evidencia de la respuesta enviada.



REDES SOCIALES

Norauto conoce la importancia de mantener un contacto directo con las distintas audiencias, sean o no clientes. Uno de los canales en los que este hecho cobra real importancia son las redes sociales.

Norauto cuenta con grandes comunidades de seguidores en las principales redes sociales como Facebook, Twitter e Instagram, en las que, a través de publicaciones, se promueven acciones de interacción y conversación directa con ellos.

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... son un punto de contacto en el que **Norauto** trabaja para dar una atención rápida, personalizada y profesional.

FACEBOOK

94.363 Followers



TWITTER

12.241 Followers



INSTAGRAM

6.724 Followers



3



**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 recogido mediante la implantación del código ético, el modelo de compliance y el comité de empresa.

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.

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.

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

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.



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.

4



SOSTENIBILIDAD
AMBIENTAL



70% 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:



100% RESIDUOS

son 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

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.



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 de regularmente



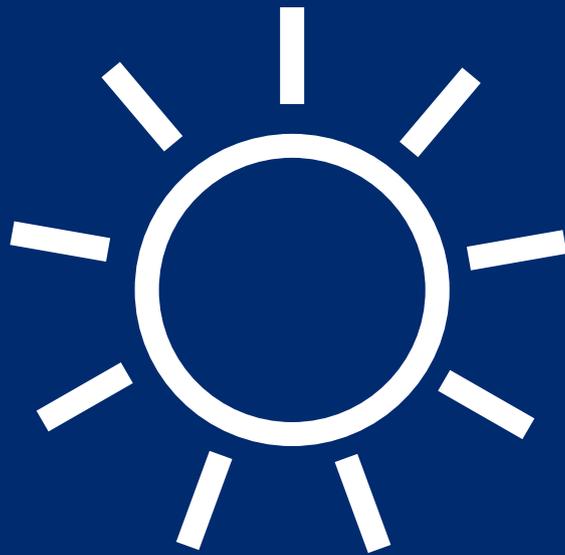
NORAUTO SE UNE AL “PACTO POR UNA ECONOMÍA CIRCULAR”

Neumáticos, aceite, baterías usadas... Contribuir al medio ambiente es uno de los grandes objetivos de **Norauto** en su día a día. La compañía ha querido plasmar este compromiso con la **firma del Pacto por una Economía Circular: el compromiso de los agentes económicos y sociales.**

El pacto en cuestión ha sido **promovido por administración central.** Con esta unión, **Norauto 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 eco diseño, entre otros puntos.

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

5



EFICIENCIA
ENERGÉTICA



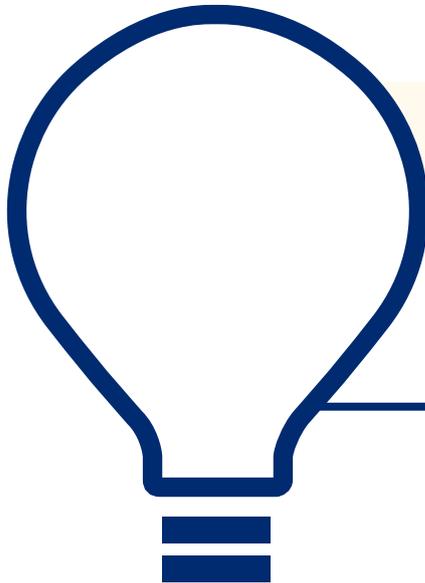
Norauto, de acuerdo con sus valores y principios, considera la eficiencia energética como parte integrante de la gestión de la empresa y gracias a la implantación de la normativa ISO 14001 optimiza cada año el consumo de energía.

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



1 ELECTRICIDAD

7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE



Consumo periodo 2018-19

9.106.624 kWh

Reducción de consumo último periodo

1.379.413 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 (2 a 3 centros al año).



Instalación de paneles solares para la producción de agua caliente sanitaria.



Optimización y mantenimiento de la climatización y la maquinaria de taller.

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 patinetes, bicicletas, motos eléctricas...

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

3 EMISIONES

13 ACCIÓN POR EL CLIMA



↓ 30%

El proyecto **MEDICIÓN GES** tiene como objetivo reducir un 30% las emisiones en 2022. 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**.

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.

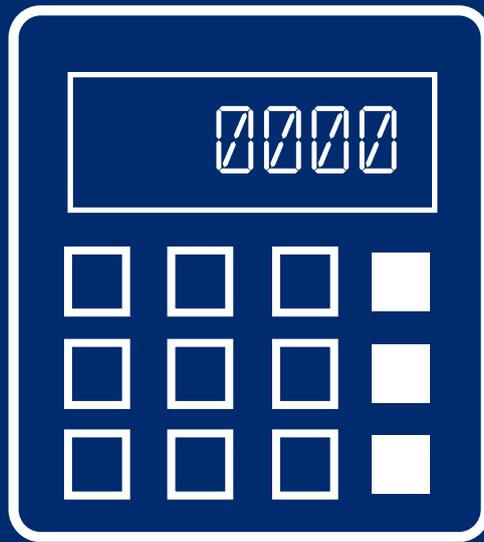


EMISIONES
2018

Alcance 2:
6.732,6 tCO₂e*

* 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.

6



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



15%
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:

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

Reducción en un 50% las unidades de fundas protectoras de asiento y volante que se ponen cuando se realizan prestaciones.

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.

1 CONSUMO DE PAPEL



CONSUMO DE PAPEL 2018

	EJERCICIO 2017/18	EJERCICIO 2018/19
	PESO TOTAL (KG.)	PESO TOTAL (KG.)
Papel Cheminee	16.345	12.187
Bobinas Industriales	3.739	3.825
Rollos Tickets	1.318	871
Folios	--	29.921
Fundas Protectoras de coche	11.319	8.000
Otros	1.705	1.889



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



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



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



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.



1 ticket digital

REDUCE



El consumo de papel



Las emisiones de CO2 a la atmósfera



El gasto energético

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.

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.

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 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 sólo 20l.** de agua nueva aprox. por lavado.



CONSUMO AGUA 2018/19

22.836 m³

REDUCCIÓN CONSUMO ÚLTIMO PERIODO

16.254 m³

Norauto Wash

90%

AGUA REUTILIZADA



PRODUCTOS BIODEGRADABLES



PUNTO DE RECICLAJE



AGUA DE LLUVIA RECUPERADA



RECICLAMOS TU BAYETA USADA

3 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.**



* Datos desde octubre 2018 a septiembre 2019

DATOS 17-18: 5.500 Tn no peligrosos / 2000 Tn peligrosos

PRINCIPALES MEDIDAS DESTINADAS A REDUCIR LOS RESIDUOS

RECICLADO DE UNIFORMES

Norauto ha reciclado todos sus uniformes antiguos y con el textil han generado nuevas camisetitas, además de destinar una parte a relleno para sillones de coches.



EL CICLO DEL NEUMÁTICO REUTILIZACIÓN Y RECICLAJE

RESIDUOS DE NEUMÁTICOS



GESTOR ESPECIALIZADO



ASFALTO, CÉSPED ARTIFICIAL, ETC.



PROYECTO 0 PLÁSTICOS

- Se han **sustituido las fundas de plástico de los asientos y volantes en taller por unas reutilizables** (pueden ser usadas más de 100 veces).
- Las **botellas de plástico** y los vasos se han cambiado por **botellas de aluminio reutilizables**.
- Las **bolsas de plástico** han sido **sustituidas por unas de material reciclado** (material 50-70 % reciclado), teniendo como objetivo que todas las bolsas sean reutilizables y fabricadas con 100% de material de reciclado, siendo una parte residuos provenientes de los océanos.
- Se está trabajando en la **disminución del plástico en el packaging** y se va a empezar a trabajar en el **ciclo de vida de los productos para aumentar su durabilidad y reparabilidad** y así, disminuir los recursos y la energía que se usa para producirlos.



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.

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.

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.



Lodos

Como medida preventiva al vertido de aceite usado, todos nuestros centros disponen de separadores de grasas y aceites. Los lodos generados por estos separadores se gestionan como residuos peligrosos a través de un gestor autorizado. Como medida preventiva, realizamos controles operacionales sobre el correcto funcionamiento de los mismos además de tener retiradas periódicas establecidas.



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.

7



VOLUNTARIADO EN PRO
DEL DESARROLLO
SOSTENIBLE



Norauto lleva a cabo **acciones voluntarias en pro del desarrollo sostenible** con el objetivo de **concienciar y divulgar sobre la importancia del cuidado del medioambiente**, siendo un claro **referente de empresa sostenible y comprometida con el medioambiente**.

Principales acciones voluntarias en pro del desarrollo sostenible en 2018:



LIMPIEZA DE LA PLAYA DEL SALER EN VALENCIA

Norauto está muy comprometido y concienciado con el impacto de los plásticos (incluyendo microplásticos) en los ecosistemas marinos y costeros.

Con el objetivo de poner su granito de arena, **voluntarios de Norauto llevaron a cabo la limpieza de plásticos y de especies de algas invasoras de la playa del Saler en Valencia** en la que se retiraron:

- 500 palitos de plástico.
- 21 kilos de microplásticos.
- 407 kilos de **Carpobrotus** (planta invasora que está desplazando a las especies autóctonas).



DÍA MUNDIAL DEL RECICLAJE

El día mundial del reciclaje Norauto publicó un **video divulgativo** con el objetivo de **concienciar sobre la importancia del reciclaje y el desarrollo sostenible** e informar sobre las **acciones de Norauto en este ámbito**.

8



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 forma parte de Norauto.



1.688

EMPLEADOS/AS

DISTRIBUCIÓN POR EDAD DE LA PLANTILLA



1.402

83%

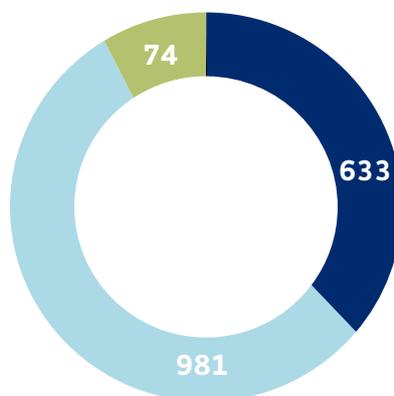
Empleados hombres

647

Nuevas contrataciones

647

Contratos parciales
Hombres



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

La tasa de rotación es de **18,39%**



286

17%

Empleadas mujeres

82

Nuevas contrataciones

113

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
1,87%

Remuneración media
18.020 €
Hombres Mujeres
18.270 € 18.729 €
Brecha salarial: **-3%**

Evolución remuneración
media mujeres respecto
al periodo anterior
2,79%

Remuneración media
Consejeros y Directivos
61.729 €

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

	HOMBRE		MUJER	
	83,06%		16,94%	
	Eventual	Indefinido	Eventual	Indefinido
	14,99%	68,97%	1,90%	15,05%
MANAGERS				
<30	--	0,71%	--	0,06%
30-50	--	9,83%	--	1,24%
>50	--	1,36%	--	15,05%
ADMINISTRATIVO/A				
<30	0,36%	0,30%	0,12%	0,36%
30-50	--	1,42%	0,12%	1,95%
>50	--	0,06%	--	0,18%
VENDEDORES/AS				
<30	3,02%	5,98%	0,71%	2,25%
30-50	1,36%	10,31%	0,59%	7,41%
>50	0,06%	0,71%	0,06%	1,48%
MECÁNICOS/AS				
<30	8,00%	15,28%	0,30%	0,06%
30-50	2,13%	20,56%	--	0,06%
>50	0,06%	1,54%	--	--

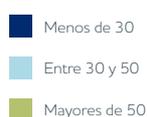
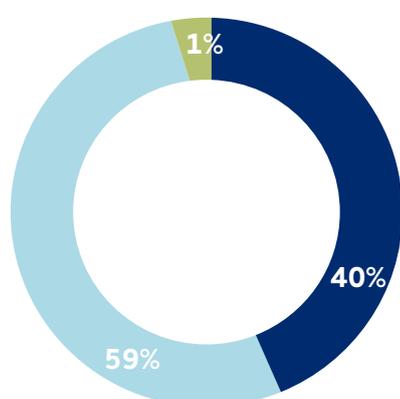


PORCENTAJE DE EMPLEADOS POR CLASIFICACIÓN PROFESIONAL, SEXO, EDAD Y TIPO DE CONTRATO

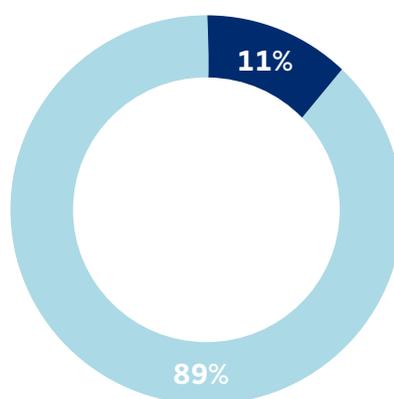
	HOMBRE		MUJER	
	83.06%		16.94%	
MANAGERS				
<30	--	12	--	1
30-50	--	166	--	21
>50	--	23	--	--
ADMINISTRATIVO/A				
<30	6	5	2	6
30-50	--	24	2	33
>50	--	1	--	3
VENDEDORES/AS				
<30	51	101	12	38
30-50	23	174	10	125
>50	1	12	1	25
MECÁNICOS/AS				
<30	135	258	5	1
30-50	36	347	--	1
>50	1	26	--	--

NÚMERO DE DESPIDOS: 75

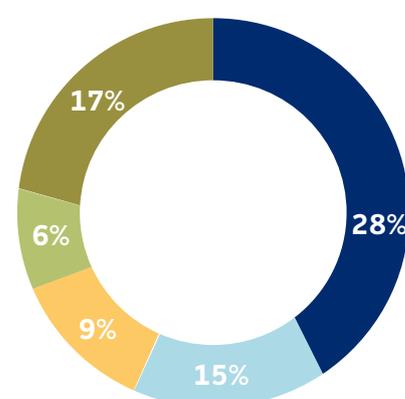
DESPIDOS POR EDAD



DESPIDOS POR SEXO



DESPIDOS POR CATEGORÍA





**NORAUTO ESPAÑA,
EMPRESA CERTIFICADA
“GREAT PLACE TO WORK”**

**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.

9



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 completo **programa de desarrollo de colaboradores**.



1 DESARROLLO DE LOS COLABORADORES

Nuestro dispositivo de evaluación y de gestión de talentos propone una evaluación para todos los colaboradores (campaña de Evaluación Anual de Desarrollo), una cartografía de talentos ("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 es pilotado por el manager. El plan de desarrollo se apoya en herramientas de desarrollo personal (test de conocimientos sobre sí mismo, acompañamiento personalizados, 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 Selección y Desarrollo Humano, 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 Selección y Desarrollo Humano, se reúne con cada Director de Sector, para validar a cada colaborador. Una vez validado, se realiza una entrevista por parte de RRHH 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 acción, que será seguido por su manager y por el Dpto. de Formación y Dpto. de Desarrollo.

Pasados 4 meses, se realiza otro seguimiento, y si la persona ha avanzado y conseguido objetivos, se valida para incorporarlo al Ciclo de formación sobre Liderazgo, "Lideriza-t".

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 RRHH.

“

“Norauto está trabajando para el próximo ejercicio en la puesta en marcha de 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 de 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 RRHH 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 2018-2019, ha habido un total de 44 promociones internas, dentro de las cuales:

- 16 promociones a Jefe de Taller.
- 8 promociones a Jefe de Tienda.
- 6 promociones a Director de Centro.
- 1 promoción a Director de Sector.
- 1 promoción a Director General (Portugal).
- 5 promociones a Jefe de Departamento.
- 7 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 y 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 em-



presa, 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.** 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 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.

20.533

HORAS
FORMACIÓN
EN 2018/19

38

ACCIONES
FORMATIVAS

120

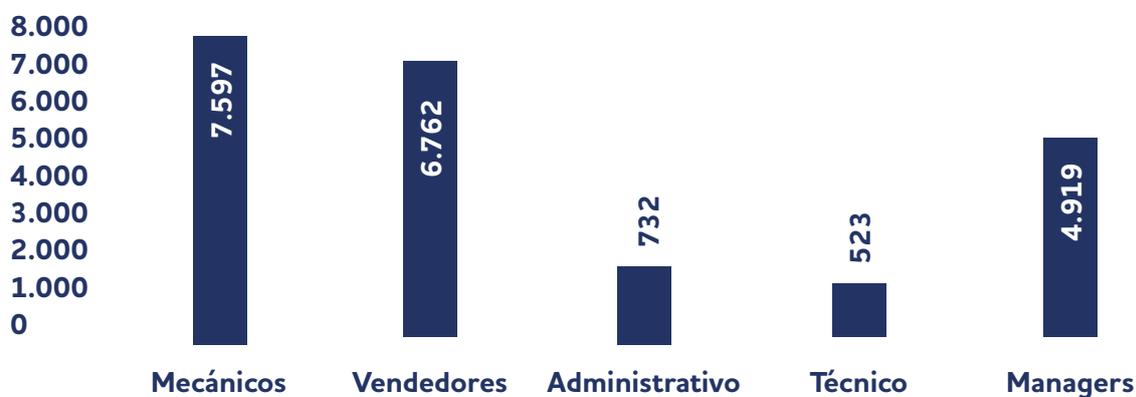
SESIONES

6,5

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 se dispone de varios canales específicos para los colaboradores y también para el resto de grupos de interés (clientes, proveedores, sociedad...). Los principales son los siguientes:

REUNIONES/
COMITÉS

NEWSLETTER
SEMANAL

WEB

REVISTA
INTERNA

CORREO
ELECTRÓNICO

PORTAL
NORAUTO

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, Workep. Cabe destacar que todos los colaboradores disponen de un correo electrónico profesional.

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.



workep



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.

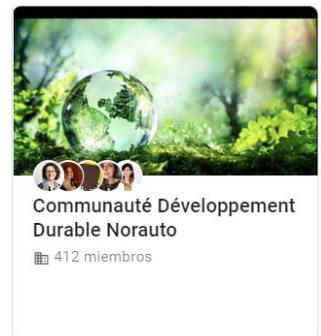
4 CONCILIACIÓN

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**:

- 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 Mobiva, al servicio del éxito común de la empresa y en el que pueden 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.

3.703
COLABORADORES
POSEEN PARTICIPACIONES
DE MOBIVIA,
O SEA EL 5,32% DEL CAPITAL
SOCIAL DE MOBIVIA.
DATOS A 31 DE DICIEMBRE DE 2018.

10



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 promueve 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 2020 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 al área de tienda.



Dato 2018/2019*

Tasa de igualdad en Tienda: **47%**
Tasa de Igualdad en Taller: **1%**
Tasa de Igualdad Oficinas: **97%**



Objetivo 2020

Tasa de igualdad en Tienda: **100%**

*Tasa de Igualdad: n° de mujeres / n° de hombres

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 2018/2019

Tasa empleados discapacitados: **2,5 %**
44 personas con discapacidad



Objetivo 2020

Tasa empleados discapacitados: **4 %**



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.

11



**SEGURIDAD
Y SALUD**



3 SALUD Y BIENESTAR



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

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.

ORGANIZACIÓN DEL TIEMPO DE TRABAJO



La distribución de la jornada se adecua 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 horario 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.



MEDICIONES HIGIÉNICAS



Para una adecuada prevención es necesario tener control sobre los parámetros que pueden tener cierto riesgo sobre la salud y/ 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...



Para una adecuada prevención es necesario tener control sobre los **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.

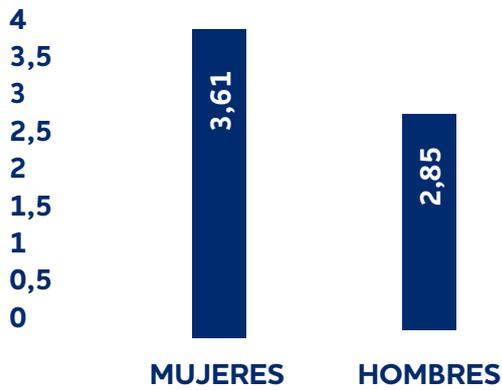


Cada centro cuenta con un equipo de emergencia compuesto por el jefe de emergencia, el jefe de intervención, el equipo de primera intervención, el equipo de alarma y evacuación, el equipo de primeros auxilios y el centro de comunicación.

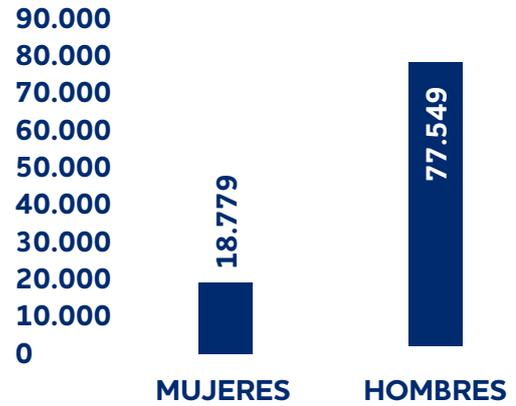
Cada 2 años se realizan simulacros en cada centro con mutuas, centros comerciales... de evacuación de incendios, de explosión o de inundación.



ÍNDICE DE ABSENTISMO



HORAS DE ABSENTISMO



Comités de Seguridad y Salud Intercentros compuestos por 10 trabajadores

2

Enfermedades profesionales
hombres

60,28 40,33
Mujeres Hombres

Índice de Frecuencia
de accidentes de trabajo

0,89 1,33
Mujeres Hombres

Índice de gravedad
de accidentes de trabajo

12



**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 2018-2019, han pasado por nuestros centros un total de 320 alumnos 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.

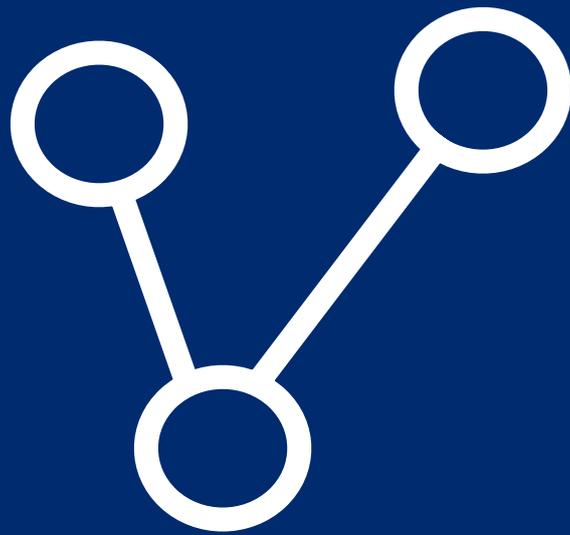


Visita a institutos, para realizar presentaciones a los alumnos, sobre todo en fechas cercanas a la realización de sus prácticas. Invitación a los alumnos para que conozcan mejor nuestros centros.



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.

13



ACCIONES DE ASOCIACIÓN,
PATROCINIO Y
COLABORACIONES



NUESTRO 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.



ADOP

Apoyo al
Deporte
Objetivo
Paralímpico

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.

ACCIONES DE ASOCIACIÓN, PATROCINIO Y COLABORACIONES

ACCIÓN	ENTIDAD	ÁMBITO
Limpieza de espacios naturales y la protección de la biodiversidad en el Saler (Valencia)	Asociación Xaloc	Medio Ambiente
Entrega de Ordenadores portátiles	Ayuda en Acción y Revertia	Donación de material
Donación de material (sillas, cajoneras, muebles bajos)	La Rueda Asociación	Donación de material
Patrocinador nivel plata	Casa Caridad Valencia Proyecto 365 comidas solidarias	Comidas solidarias
Catering solidario	Fundación Juan XXIII	Comidas solidarias
Producción del corto UNA COSA MÁS	Seguridad Vial	Seguridad Vial
Donación de guantes a ONG biodegradables para limpieza de playas	2018 septiembre 15 World cleanup Day	Medio Ambiente
Colaboración con Novaterra Catering en todos los eventos que se celebran en Service Team	Novaterra Catering	Comidas solidarias
Consumo de productos alimentarios de comercio justo para todas las formaciones de la empresa	Oxfam Intermon	Comercio Justo



Desde 2016 hasta la fecha **Norauto** colabora con **Novaterra Catering** en todos los eventos que se celebran en **Service Team**.

Novaterra, situada en Paterna es una **empresa social**, que presta servicios de catering con el acento puesto en la **sostenibilidad social y ambiental**, fomentando la **inserción laboral**, con una selección de **productos de comercio justo, ecológicos y sostenibles**.

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, Inicatives Solidaries, Cocemfe, entre otras.

14



**INFORME
DE VERIFICACIÓN
DE LA INFORMACIÓN**



INFORME DE VERIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN INCLUIDA EN EL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA

Al accionista único de NOROTO, S.A.U.,

En virtud de lo establecido en la ley 11/2018 de 28 de diciembre (en lo sucesivo la "Ley 11/2018"), hemos procedido a la verificación de la información incluida en el estado de información no financiera ("EInF") de NOROTO, S.A.U.

En nuestra opinión, excepto por las salvedades indicadas en el apartado Salvedades del presente informe, con base en los procedimientos aplicados y las evidencias obtenidas durante el proceso de verificación que hemos llevado a cabo, objeto de este informe, no ha llegado a nuestro conocimiento ninguna cuestión que nos lleve a pensar que la información verificada contiene incorrecciones materiales.

Salvedades

Salvedad 1: El Informe de Estado No Financiero no incluye información sobre las remuneraciones medias y su evolución desagregados por edad y clasificación profesional o igual valor. Tampoco incluye las remuneraciones medias desagregadas por puesto de trabajo. Además, los datos sobre remuneración media de consejeros y directivos, no incluyen retribución variable, dietas, indemnizaciones y el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo.

Metodología y equipo verificador

La metodología del proceso de verificación a que se refiere este informe ha consistido en procedimientos de auditoría y mecanismos de verificación de información e indicadores, comúnmente aceptados en el ámbito de actuación de los Organismos de la Evaluación de la Conformidad (según la definición del Reglamento (CE) n.º 765/2008), como son las directrices de auditoría contenidas en la norma ISO 19011, y en particular:

- Entrevistas con el personal responsable de la obtención y preparación de los datos
- Revisión por muestreo de documentos y registros (tanto internos como públicos)
- Comprobación por muestreo de la fiabilidad y trazabilidad de los datos
- Evaluación de los sistemas para la obtención, gestión y tratamiento de la información e indicadores

El equipo verificador estuvo formado por personal calificado por SGS International Certification Services Ibérica, S.A.U.

Independencia

Somos independientes de **NOROTO, S.A.U.** de conformidad con los requerimientos de ética, incluidos los de independencia que resultan aplicables a nuestras actividades.

Responsabilidad de los administradores con relación a la información no financiera

De conformidad con lo establecido en el apartado 6 del artículo 44 del Código de Comercio aprobado por Real Decreto de 22 de agosto de 1885 (según redacción dada por la Ley 11/2018) los administradores de la sociedad a que se refiere este informe de verificación responden de la veracidad del estado de la información no financiera.



INFORME DE VERIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN INCLUIDA EN EL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA

Responsabilidad del verificador independiente

El objetivo de la misión que nos ha sido encomendada se ha limitado a obtener una seguridad limitada de que la información no financiera está libre de incorrecciones de carácter material y a emitir un informe de verificación de la información incluida en el estado de información no financiera que contiene nuestra opinión.

5 de diciembre de 2019

Firmado: Juan José Fontalba
SGS International Certification Services Ibérica, S.A.U

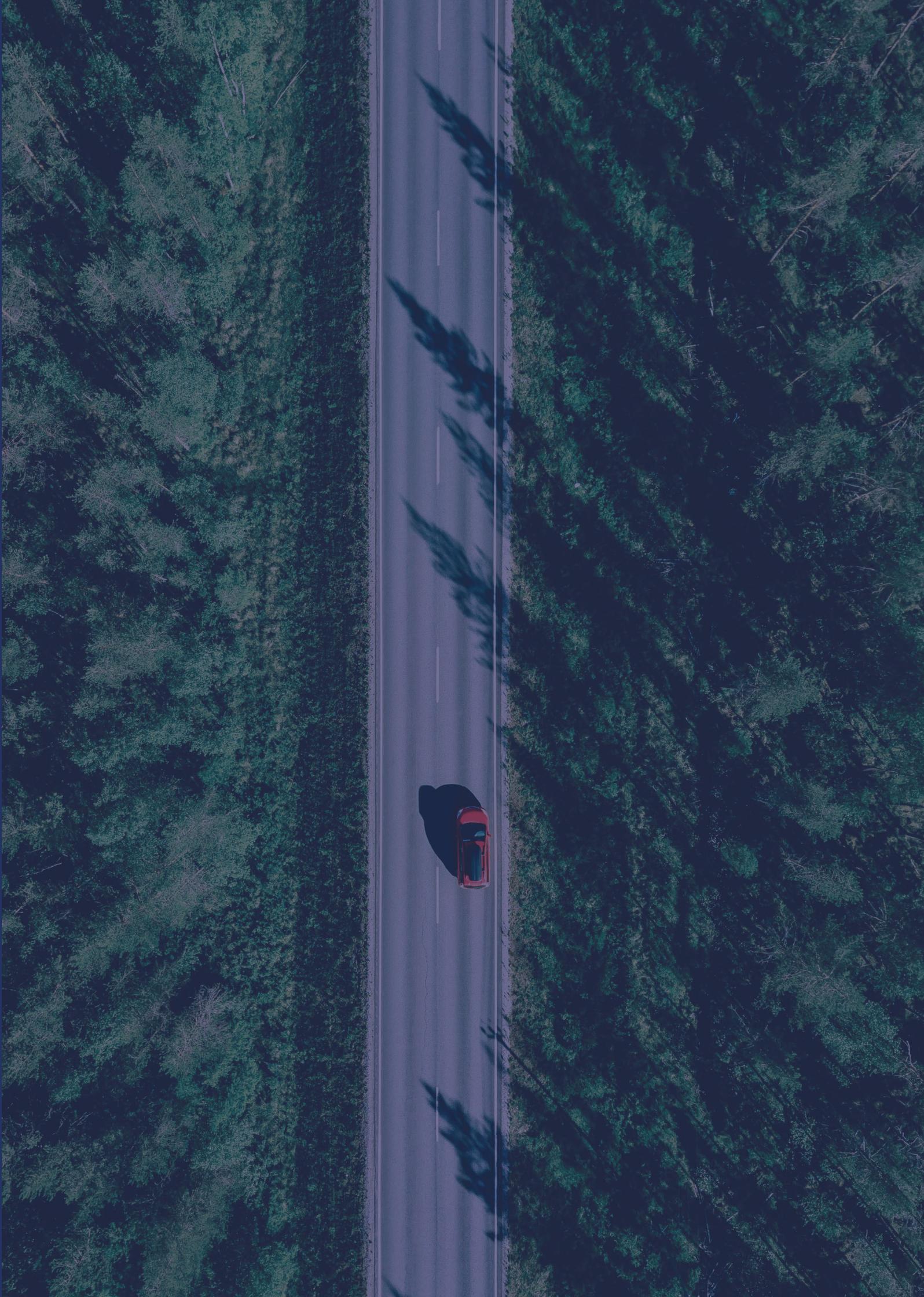
Informe de estado de información no financiera. Ejercicio 2018-2019.

Edita: NOROTO, S.A.U.

© 2020. NOROTO, S.A.U. España. Reservados todos los derechos.

NORAUTO y el logotipo de NORAUTO son marcas registradas de NORAUTO INTERNATIONAL SAS, sociedad francesa.

Conforme el Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, NOROTO, S.A.U. se opone expresamente a cualquier utilización con fines comerciales del contenido de esta publicación sin su expresa autorización. Cualquier forma de reproducción, distribución, comunicación pública o transformación de esta obra solo puede ser realizada con la autorización de NOROTO, S.A.U., salvo excepción prevista por la Ley.





Norauto