



MEMORIA
DE

SOSTENIBILIDAD

2022



Contenido

1. MENSAJE DE LA DIRECCIÓN GENERAL	3
2. POLÍTICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN	4
3. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES	5
4. MODELO DE NEGOCIO	8
4.1. Nombre y naturaleza de la propiedad	8
4.2. Sectores y servicios ofrecidos	9
4.3. Estructura organizativa de la Organización	10
4.4. Localización	13
4.5. Cambios significativos	14
4.6. Premios y distinciones	14
5. GOBIERNO CORPORATIVO	15
5.1. Estructura del Gobierno	15
5.2. Mecanismos de comunicación	16
6. ALCANCE Y PROCESO DE LA ELABORACIÓN DE LA MEMORIA	17
6.1. PRINCIPIOS PARA DETERMINAR EL CONTENIDO DE LA MEMORIA	18
6.2. PRINCIPIOS PARA DETERMINAR LA CALIDAD DE LA MEMORIA	19
7. GESTIÓN DE SOSTENIBILIDAD	21
7.1. La relación con los grupos de interés	21
7.2. Relación con proveedores	23
8. RESULTADOS ECONÓMICOS	23
9. RESULTADOS AMBIENTALES	24
9.1. Consumo de papel	24
9.2. Consumo de energía eléctrica	24
9.3. Consumo de agua	25
9.4. Residuo de papel y cartón	25
9.5. Manual de Buenas Prácticas Ambientales	26
10. RESULTADOS SOCIALES	26
10.1. Estabilidad laboral	26
10.2. Plan de conciliación familiar.	29
10.3. Protocolo acoso laboral y sexual.	30
10.4. Encuesta de satisfacción laboral.	32
10.5. Mutua de accidentes.	33
10.6. Salud y Seguridad en el trabajo (SPA).	33

1. MENSAJE DE LA DIRECCIÓN GENERAL

ACTIVIDADES DE MUDANZAS Y GESTIONES OPERATIVAS,S.A (nombre comercial **GRUPO AMYGO**) se fundó en el año 1998, conservando el mismo nombre desde su fundación.

Nuestra actividad se centra en la comercialización y coordinación de mudanzas nacionales, internacionales, guardamuebles y traslados de oficinas.

El objetivo de este documento es acercar a nuestros clientes y partes interesadas nuestro deseo de mejora continua, sostenibilidad de nuestro negocio e informar de forma fiel de la gestión en responsabilidad social llevada a cabo por la empresa.

GRUPO AMYGO mantiene un Sistema de Gestión Integral para garantizar la satisfacción del cliente y una mejora del comportamiento ambiental de **ACTIVIDADES DE MUDANZAS Y GESTIONES OPERATIVAS,S.A.** El Sistema de Gestión está formado por la organización, los recursos, los procedimientos y el personal que trabaja en nuestra oficina central. Este sistema de gestión está documentado y sigue el modelo que proporciona las normas internacionales UNE-EN-ISO 9001:2015, UNE-EN ISO 14001:2015 y UNE-EN ISO 45001:2018.

Es compromiso de la Dirección de **GRUPO AMYGO**:

- Actuar como una empresa responsable y ecológicamente sostenible, el 100 % de la energía consumida en nuestra oficina proviene de fuentes renovables.
- Utilizar materiales de embalaje reciclado o sostenible que minimice el impacto de nuestra actividad en el medio ambiente.
- Acelerar por la igualdad en la plantilla, en este momento el 52,38 % de la plantilla está conformado por mujeres.
- Difundir, a todos los niveles de **GRUPO AMYGO**, la importancia de satisfacer los requisitos del cliente, así como los exigencias legales y reglamentarias.
- Establecer una política de la Calidad, Medio Ambiente y Prevención de riesgos laborales que sirva de referencia al Sistema de Gestión.
- Establecer objetivos que permitan mejorar la gestión de la calidad, el medio ambiente y la seguridad en el trabajo.
- Proveer a los responsables de los procesos de los recursos necesarios para llevar a cabo las tareas definidas en el Sistema de Gestión. **ACTIVIDADES DE MUDANZAS Y GESTIONES OPERATIVAS,S.A.** realiza esta asignación de recursos de forma responsable, sostenible y transparente, con el fin de generar valor económico, social, ambiental y de integridad.

Siguiendo con nuestra política de mejora continua, hemos integrado en nuestras políticas de gestión, además de los principios económicos, los medioambientales y los sociales. Cumpliendo con nuestra estrategia, hemos incorporado las herramientas de una gestión comprometida con la **Responsabilidad Social Empresarial (RSE)**, llevando a cabo nuestra memoria de sostenibilidad del ejercicio.

Es un placer para mí presentar la memoria de responsabilidad social corporativa de **GRUPO AMYGO** correspondiente a las actuaciones llevadas a cabo por parte de **GRUPO AMYGO** durante el año 2022.

Gerente
Eugenio de la Iglesia



2. POLÍTICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN

ACTIVIDADES DE MUDANZAS Y GESTIONES OPERATIVAS, S.A. como empresa dedicada a la **Comercialización y coordinación de mudanzas y guardamuebles** dispone de un Sistema de Gestión de Calidad según UNE-EN-ISO 9001:2015, Sistema de Gestión de Ambiental según la norma UNE-EN-ISO 14001:2015 y Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo según la norma UNE-EN-ISO 45001:2018 por lo que la Dirección asume los siguientes compromisos:

- Determinar las **partes interesadas** internas y externas que son pertinentes para el sistema de gestión integrado y cumplir con sus requisitos, así como entender el **contexto de la organización** y determinar las oportunidades y los **riesgos** de la misma como base para la planificación de acciones para abordarlos, asumirlos o tratarlos.
- Lograr una mayor competitividad en nuestro sector basándonos en la confianza y fidelización de nuestros clientes, asegurando la satisfacción de los mismos con un trato siempre correcto y cumpliendo sus requisitos y expectativas.
- Mantener una comunicación fluida tanto a nivel interno, entre los distintos estamentos de **ACTIVIDADES DE MUDANZAS Y GESTIONES OPERATIVAS, S.A.**, como con clientes y partes interesadas pertinentes a nuestro sistema.
- Cumplir con los requisitos reglamentarios, legislativos y otros requisitos aplicables a nuestra actividad, de gestión ambiental y de seguridad y salud laboral, los compromisos adquiridos con los clientes y todas aquellas normas internas o pautas de actuación a los que se someta **ACTIVIDADES DE MUDANZAS Y GESTIONES OPERATIVAS, S.A.**
- Garantizar la consulta, participación e información de nuestros empleados en todos los aspectos relativos a la Seguridad y Salud en el Trabajo y del representante de los trabajadores cuando aplique, así como promover una formación continua para el desarrollo profesional de los mismos buscando su implicación y colaboración activa en la mejora de **ACTIVIDADES DE MUDANZAS Y GESTIONES OPERATIVAS, S.A.** y en la prevención de accidentes.
- Proporcionar unas condiciones de trabajo seguras y saludables eliminando los peligros y reduciendo los riesgos en el entorno laboral.
- Controlar y reducir en la medida de lo posible los impactos ambientales generados por nuestros aspectos ambientales en nuestra actividad promoviendo la conciencia de prevención de la contaminación, apoyando la adquisición de productos y servicios eficientes energéticamente, apoyando actividades de diseño que consideren la mejora del desempeño energético y promoviendo una conducta medioambiental responsable en nuestros trabajadores y colaboradores.
- Mejorar continuamente el desempeño del Sistema de Gestión Integrado aplicando directrices de mejora continua en los procesos en nuestro día a día.
- Garantizar la disponibilidad de información y de los recursos necesarios para el desarrollo de nuestra actividad y para alcanzar los objetivos y metas.

Esta **Política** se considera adecuada al propósito y contexto de la organización y establece un marco de trabajo para el establecimiento de objetivos y metas.

Es entendida, implantada y mantenida al día en todos los niveles de la Organización y cuenta con el total compromiso y apoyo de la Dirección, quien la establece, desarrolla y aplica por medio del **Sistema de Gestión integrado** implantado.

3. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

Estos casi 25 años de experiencia en **GRUPO AMYGO**, nos permiten ofrecer a nuestros clientes un esmerado trabajo y una excelente calidad-precio en nuestros servicios, así como un asesoramiento directo y exclusivo que proporcionará la información concreta de los requerimientos que nuestro cliente pueda necesitar en cada fase del servicio.

Nos hemos dotado de los sistemas de gestión, procesos y tecnología más avanzados del mercado en nuestro sector para poder ofrecer una atención minuciosa y personalizada, con profesionales capacitados para resolver cualquier situación, tanto en aspectos administrativos, como operativos y técnicos.

Todo esto lo podemos llevar a cabo, gracias a los **valores, la misión y la visión**, que transmitimos y vivimos todas las personas que integramos **GRUPO AMYGO**.

La **Misión** de **GRUPO AMYGO** es la comercialización y coordinación de la mudanza de nuestro cliente, conseguir satisfacer eficazmente sus necesidades, proporcionándole servicios de óptima calidad y seguridad, respetando y cuidando el medio ambiente.

Para conseguir esto, contamos con un equipo profesional, cuyo éxito personal y profesional se basa en el afán de superación y conseguir la excelencia.

La estrategia general de la compañía tiene como pilares fundamentales:

- La política de calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales de **GRUPO AMYGO**, que ha sido definida teniendo en cuenta la realidad de la organización.
- La identificación de los aspectos ambientales derivados de las actividades desarrolladas por **GRUPO AMYGO** y la determinación de los impactos ambientales más significativos.
- La identificación y actualización de la identificación de los requisitos legales y reglamentarios aplicables a **GRUPO AMYGO**.
- El establecimiento y revisión de objetivos y metas.
- La satisfacción del cliente y del personal que conforma **GRUPO AMYGO**.
- La planificación, el control, el seguimiento, la gestión de acciones correctivas, las actividades de auditoría y las revisiones del sistema por la Dirección. Todo ello encaminado a asegurar que se cumple con la política y que el Sistema de Gestiones integrado es el apropiado.

La **Visión** de **GRUPO AMYGO** es continuar siendo una empresa de referencia a nivel nacional, dentro del sector de servicios que desarrollamos. Para ello en nuestro trabajo contamos con:

- Un equipo de profesionales motivado tanto por el ambiente de trabajo como por el objetivo de responder eficazmente a todos los servicios de nuestros clientes.
- Un proceso continuo de reciclaje en procesos y servicios.
- Desarrollar una actividad económica perdurable, teniendo en cuenta criterios de responsabilidad económica, social y medioambiental.
- Compromiso y atención personalizada a cada uno de los clientes de **GRUPO AMYGO**.

Los Valores:

Compañía y Personal	• Una mejor organización del trabajo que permite una mayor satisfacción de los trabajadores logrando para estos una mejor calidad de vida y de conciliación de la actividad laboral y familiar. • Mejorar la satisfacción profesional de los trabajadores, mediante políticas activas de formación continua, reciclaje y motivación del personal de GRUPO AMYGO. • Importante política de prevención de riesgos laborales, previniendo los daños y el deterioro de la salud de los trabajadores. • GRUPO AMYGO se ha comprometido con una política de respeto a la reglamentación y de mejora continua en el marco de transparencia frente al conjunto de su personal, los clientes, las colectividades locales próximas y las autoridades. • GRUPO AMYGO, mantiene a disposición de sus trabajadores los documentos actualizados que afectan a su labor. Se dispone de los archivos necesarios para que la documentación que afecte se encuentre accesible para aquellos a quienes afecta, disponiendo para ello de un procedimiento para apartar del uso la documentación anticuada. • Las Responsabilidades y autoridades de personal clave, que gestiona y realiza los trabajos que afectan a la calidad o que provocan impactos ambientales o riesgos para la seguridad y salud de los trabajadores, están definidas, conocidas y comunicadas dentro de la organización. • Garantizamos el mismo respeto, los mismos derechos y oportunidades a todas las personas que integran nuestra empresa, sin realizar ningún tipo de discriminación.
Orientada a los clientes y a los servicios que ofrece	• Optimizar la satisfacción del cliente: Comunicamos a todos los niveles de la organización, nuestro interés por mantener todas nuestras expectativas de calidad de servicio, trabajando siempre de forma respetuosa con el

	medioambiente y de forma que se garantice el cumplimiento de los requisitos explícitos del cliente según contrato y las normativas vigentes en cada sector y servicio. • Satisfacción de clientes y proveedores mediante unos canales de comunicación adecuados. • La Dirección de GRUPO AMYGO asegura que se satisfacen y cumplen rigurosamente las necesidades, compromisos y expectativas de los clientes. Convirtiéndolas en requisitos de la propia empresa, se llevan a cabo servicios personalizados y se tienen en cuenta los requisitos en todos los procesos relacionados con los clientes. Estos proporcionan información útil para conocer el grado de satisfacción con el servicio ofrecido. • Adecuada selección de los Recursos humanos necesarios, con los conocimientos y habilidades que sean requeridos en los servicios a prestar. • Estar pendientes de las últimas novedades del mercado que ofrece el sector para poder dar respuesta a los servicios de nuestros clientes, superando sus expectativas. • Control exhaustivo y supervisión continua de nuestro personal que permite ir llevando a cabo el plan de trabajo cubriendo las necesidades e incidencias que puedan surgir.
Calidad	• La prestación de sus servicios, se caracterizan por su alto nivel de calidad y por utilizar en los servicios materiales de gran calidad por su fiabilidad y durabilidad, que cumplan los requisitos exigidos. • Proporcionar un marco para establecer y revisar objetivos y metas de Calidad, Medioambiente y Seguridad en el Trabajo. • La planificación, el control, el seguimiento, la gestión de acciones correctivas y preventivas, las actividades de auditoría y las revisiones del sistema por la Dirección. Todo ello con el fin de asegurar que se cumple con la política de gestión y que el Sistema es el apropiado. • El establecimiento y revisión de objetivos y metas. • La identificación y su actualización de los requisitos legales y reglamentarios aplicables a GRUPO AMYGO. • Los registros de Calidad, Medio Ambiente y Prevención de riesgos laborales se archivan y conservan de forma que pueden encontrarse fácilmente. Las instalaciones empleadas para su archivo y las condiciones ambientales son tales que minimizan los riesgos de daño o deterioro y evitan su pérdida. • Establecer las medidas necesarias para garantizar la consecución de la legislación vigente y de la reglamentación interna aplicable en materia de Calidad. • Los clientes son orientados por GRUPO AMYGO acerca de los servicios que mejor se ajustan a sus necesidades. Puede

	facilitar a sus clientes diferentes presupuestos asegurando que el servicio a contratar sea el idóneo en Calidad-Precio.
Medio Ambiente	● GRUPO AMYGO cumple con las exigencias legales medioambientales que le afectan y aquellas que asumen voluntariamente en materia de gestión medioambiental. ● GRUPO AMYGO con el objetivo de minimizar los posibles impactos ambientales de sus actividades, quiere implicarse activamente, allí donde sea posible en la prevención de la contaminación y de los residuos que GRUPO AMYGO pueda emitir o generar en el transcurso de sus trabajos. ● Los Objetivos específicos de Calidad, Medio Ambiente y Prevención de riesgos laborales forman parte de los objetivos generales de GRUPO AMYGO, se definen cada año y están detallados en planes o programas concretos para su consecución, con definición de los responsables de los mismos, plazos de ejecución y medios necesarios para alcanzarlos. ● Fomentar a todos los niveles el sentido de la responsabilidad en relación con la Calidad y el Medioambiente. ● Sistema general de gestión óptimo que incluye la estructura organizativa, la planificación de las actividades, las responsabilidades, las prácticas, los procedimientos, los procesos y los recursos para desarrollar, implantar, llevar a efecto, revisar y mantener al día una política ambiental de la organización coherente con el medio ambiente. ● La repercusión de la actividad empresarial en el medio ambiente y en las relaciones con los ciudadanos, son objetivos prioritarios de la actuación de GRUPO AMYGO. En ese importante ámbito, la gestión ambiental y el reciclaje de material de embalaje es primordial. ● El personal que forma parte de la plantilla de GRUPO AMYGO, que realiza trabajos que afectan a la calidad o pueda causar un impacto ambiental significativo o cualquier impacto en la Seguridad y Salud de los trabajadores, reciben formación continua para capacitarles a tener las habilidades necesarias para el desempeño de su puesto.

4. MODELO DE NEGOCIO

4.1. Nombre y naturaleza de la propiedad

La compañía se fundó en febrero 1998 como una sociedad limitada, tomando forma de Sociedad Anónima en diciembre del mismo año. Desde su fundación se ha mantenido el nombre comercial "**GRUPO AMYGO**" que corresponde al acrónimo de nuestra denominación fiscal.

GRUPO AMYGO es el primer grupo español formado por empresas de mudanzas internacionales de reconocido prestigio y seriedad.

Especializado en mudanzas internacionales, nacionales y de oficinas, con cobertura mundial. Estamos capacitados para ofrecer un servicio de muy alta calidad.

Entre nuestra cartera de clientes se encuentran gran parte de las empresas nacionales y organismos públicos que trasladan a su personal internacionalmente.

Contamos con delegaciones propias con almacenes y guardamuebles en las principales ciudades españolas, flota de camiones, elevadores externos, sistema de gestión avanzado y personal cualificado / experimentado que realizarán su mudanza de forma eficiente y profesional.

GRUPO AMYGO pertenece a las principales asociaciones gremiales que regulan nuestro sector tanto a nivel nacional como internacional.

Nuestras amplias, modernas y confortables instalaciones permiten el desarrollo de nuestra actividad de forma profesional eficiente y segura.

4.2. Sectores y servicios ofrecidos

Nuestro “modus vivendi” son las mudanzas en toda sus variantes, locales, nacionales e internacionales, por tierra, mar o aire y para todo tipo de clientes particulares, empresas, organismos públicos y agentes del sector...

A nivel local y nacional trabajamos con nuestras delegaciones / colaboradores habituales que respetan nuestros protocolos de calidad. A nivel internacional trabajamos con asociados de las principales asociaciones gremiales de nuestro sector de la que **GRUPO AMYGO** forma parte (CTM, FEDEM, FEDEMAC, ARA, IAM, PAYMA).

Para pertenecer a estas asociaciones se tienen que cumplir una serie de requisitos tanto funcionales como reputacionales. Hay que tener la capacidad operativa para entrar en ellas y mantenerse superando los controles exigidos.

Nuestra situación privilegiada dentro del sector nos posibilita ofrecer nuestros servicios en cualquier parte del mundo.

Por líneas de negocio coordinamos traslados para **clientes particulares** que coordinan su propia mudanza.

Coordinamos mudanzas de trasladados de empresas que cambian de localización. Tenemos acuerdos de colaboración con las principales empresas españolas que trasladan a su personal entre diferentes países y contratos de exclusividad con varias empresas del IBEX 35.

Ofrecemos el servicio de **guardamuebles** para aquellos clientes que así lo deseen.

Nuestra tercera gran línea de negocio son los **contratos públicos**, trabajamos en exclusividad con Ministerios Nacionales (Defensa) y en otros Organismos / Ministerios y somos una

empresa de referencia para ellos y solicitan nuestros servicios de forma recurrente (Educación, Industria, Asuntos Exteriores, Guardia Civil, Instituto Cervantes entre otros).

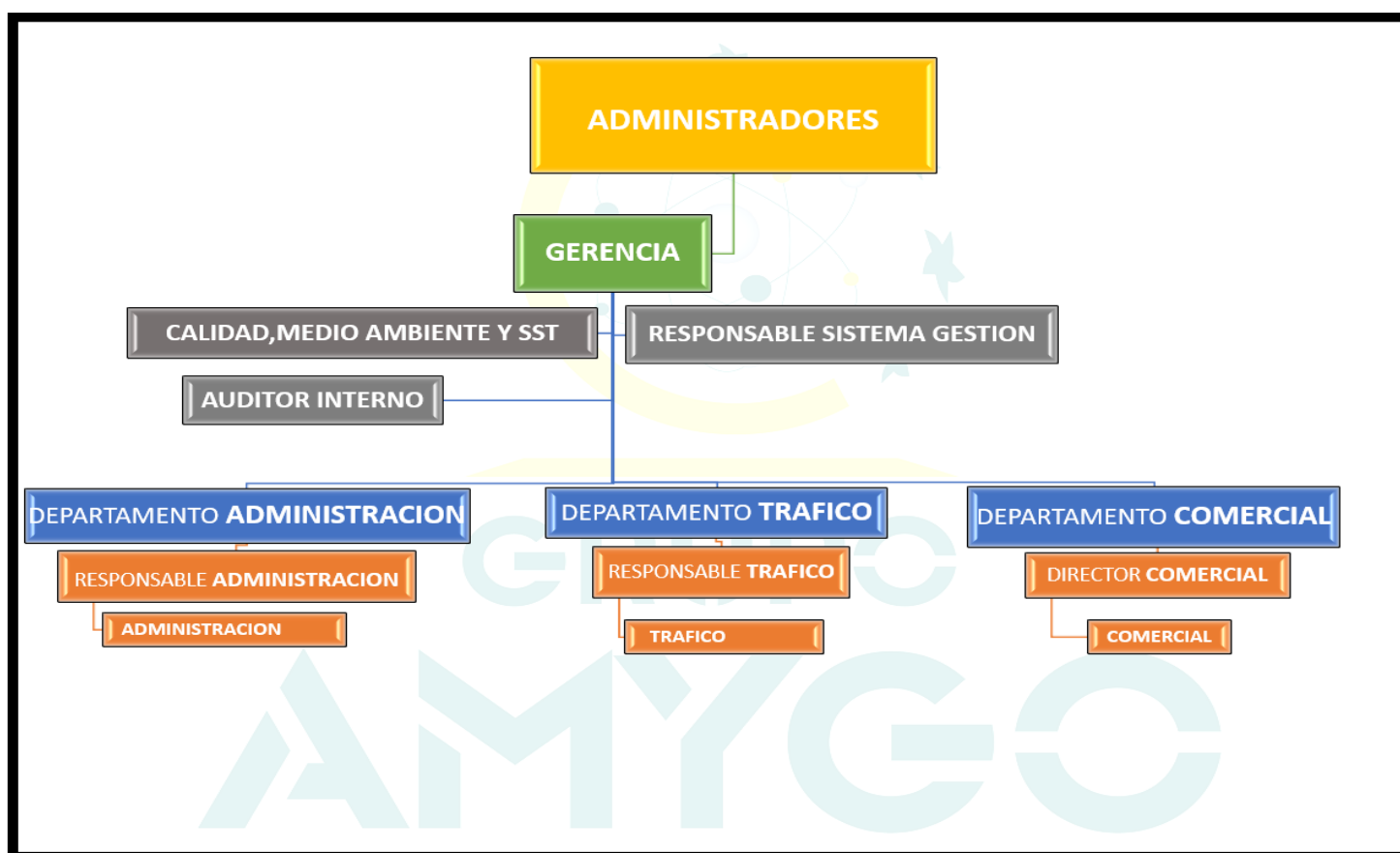
También trabajamos con organismos públicos internacionales como Embajadas, Comisión Europea y OTAN entre otros.

La cuarta línea de negocio son las **empresas internacionales de nuestro sector / agentes**. Al estar adscritas a las mismas asociaciones que nuestra empresa nos contratan para realizar los servicios en origen o destino de las mudanzas internacionales de sus clientes. Tenemos acuerdos de colaboración con los principales grupos internacionales de nuestro sector.

Por último y no menos importante organizamos y coordinamos traslados de **oficinas**, empresas y **laboratorios** de todo tipo, desde pequeñas oficinas con pocos empleados hasta edificios completos de multinacionales.

Los clientes son nuestra razón de ser y un cliente contento con nuestros servicios es un motivo de satisfacción y garantía de un trabajo futuro.

4.3. Estructura organizativa de la Organización



Las funciones y responsabilidades del personal que aparece en el organigrama se describen a continuación:

ADMINISTRADORES

Se encargan de regir y administrar la sociedad dentro de unos parámetros de una empresa socialmente responsable. Pone a disposición de los empleados los medios suficientes para desarrollar el trabajo de una forma eficiente, segura y responsable.

El objetivo es minimizar nuestro impacto en el medio ambiente, y tiene como objetivos optimizar los consumos de suministros y utilizar medios que contaminen lo menos posible, primando la utilización de embalajes de papel frente al plástico, vehículos que contaminen poco y medios que primen la eficiencia energética.

GERENCIA

Supervisión general de la oficina y del personal y sus departamentos. Vigila y controla que los valores y propuestas de los administradores se lleven a cabo.

Es el interlocutor entre la dirección de **GRUPO AMYGO** y el personal de la misma.

Garantiza que los recursos humanos y materiales sean los adecuados para el desarrollo de una actividad eficiente, responsable y segura.

Vigila la correcta utilización de los medios.

RESPONSABLE ADMINISTRACIÓN

Control y desarrollo del departamento, identificación de posibles incidencias administrativas y gestión para su desarrollo.

Protección de datos, prevención riesgos laborales, control de la infraestructura técnica, comunicaciones, seguros, correcto funcionamiento de las instalaciones y ciberseguridad.

Compras y control de **GRUPO AMYGO**.

Control de proveedores de suministros.

ADMINISTRACION

Gestión de cobros y pagos, facturación, elaboración de remesas bancarias, contabilidad, soporte informático, archivo, centralita, gestión de incidencias, post venta y control de calidad del servicio.

Optimizar recursos y uso responsable de los medios puestos a su disposición.

DIRECTOR COMERCIAL

Captación de nuevos clientes, mantener los existentes, exponer las pautas de venta a los comerciales, coordinar su departamento y por último el encargado de Investigación de mercado buscando nuevas posibilidades de negocio de forma continua y proactiva.

Optimizar recursos y uso responsable de los medios puestos a su disposición.

COMERCIAL

Atención telefónica, captar clientes, elaboración y seguimiento de presupuestos, comunicación eficaz y amable con los clientes tanto por todos los medios puestos a su disposición.

Asesoramiento, control y seguimiento de la comercialización de la mudanza.

Facilitar al cliente una transición amable con el departamento de logística.

Asesoramiento en caso de duda o incidencia por parte del cliente.

Optimizar recursos y uso responsable de los medios puestos a su disposición.

RESPONSABLE DE TRÁFICO

Coordinar el departamento, transmitir las pautas pertinentes al personal.

Coordinar el reparto de presupuestos, contratación de servicios, organización y seguimiento de servicios tanto propios del departamento como los trasladados por parte del dpto. comercial, soporte al dpto. de administración de reclamación de pagos.

Optimizar recursos y uso responsable de los medios puestos a su disposición.

TRÁFICO

Coordinar las entregas y recogidas (servicios) de clientes asignados por el responsable.

Asesorar e informar al cliente de los trámites y procedimientos administrativos (aduaneros, permisos, etc).

Coordinar con los Ayuntamientos los permisos necesarios.

Gestión de los expedientes, facilitar la comunicación entre el proveedor del servicio y el cliente.

Coordinar fechas del servicio, e informar al cliente de cualquier incidencia (retraso, cancelación de ruta, incidencia vehículo, incidencia por condiciones meteorológicas adversas, huelgas, etc).

Emisión, control y archivo de la documentación del servicio (albaranes, controles de verificación, encuestas de satisfacción).

En caso de rotura o pérdida Informar de cualquier incidencia al dpto. de posventa (integrado en administración).

RESPONSABLE DE SISTEMA DE GESTIÓN:

Elaborar la documentación del sistema de gestión, controlar y actualizar todos los registros, procedimientos y protocolos.

Identificar cualquier problema que influya en la calidad de los productos y del servicio.

Iniciar acciones para prevenir las no conformidades.

Asegurarse de que se llevan a cabo estas acciones.

*Iniciar, recomendar o aportar soluciones a través de los canales establecidos.

*Comprobar que se ponen en práctica las soluciones.

- *Controlar los productos no conformes hasta que se hayan corregido las no conformidades, ya sean en entradas o salidas de productos.
- *Prevenir la aparición de defectos, en colaboración con el resto de los departamentos de **GRUPO AMYGO**.
- *Conservación y revisión de procedimientos e instrucciones de trabajo.
- *Distribución de documentos de calidad, procedimientos e instrucciones de trabajo, con el fin de asegurarse que todos los puestos que inciden en la calidad, tienen fácil acceso a la documentación.
- *Estudio, control y archivo de toda la documentación y registros de la calidad.
- *Coordinación de las revisiones de calidad, por requerimiento de la dirección.
- *Establecer el calendario de auditorías internas y externas.
- *Revisión y seguimiento de acciones correctivas, para asegurarse de que éstas se llevan a cabo convenientemente.
- *Realizar los cambios en los procedimientos, cuando éstos se derivan de las acciones correctivas.
- *Controlar los registros de calidad, tal y como se indica en cada procedimiento.
- *Confeccionar el plan anual de formación en función de las necesidades de la sociedad.

AUDITOR INTERNO

Emitir el pertinente informe de auditoría.

Comunicar al responsable del sistema de gestión los resultados de la auditoría.

Revisa y analiza los resultados de las auditorías anteriores.

Los partes de no conformidad abiertos y acciones correctivas realizadas.

Confirma la fecha y programa con el responsable de servicios a auditar o con el responsable de calidad.

4.4. Localización

La sede central de **GRUPO AMYGO** se sitúa en C/ Cíncel 7 28947 Fuenlabrada - Madrid. La parcela en la que estamos ubicados tiene una superficie de 5654 m², la nave destinada al almacenaje de mudanzas y guardamuebles tiene una superficie de 3284 m².

Las oficinas ocupan una superficie de 515 m².

4.5. Cambios significativos

Durante el año 2022, periodo de análisis de esta memoria, no se han realizado cambios significativos en el desempeño de nuestras actividades, en los requisitos legales aplicables o en los requisitos de nuestros clientes.

4.6. Premios y distinciones

Las Certificaciones:

- SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, Certificado otorgado por EQA, basado en las Normas ISO 9001: 2015.
- SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL, Certificado otorgado por EQA, basado en las Normas ISO 14001: 2015.
- Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo Certificado otorgado por EQA





Certifica que el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo
adoptado por la organización

ACTIVIDADES DE MUDANZAS Y GESTIONES OPERATIVAS, S.A.

Pol. Ind. La Cantueña, Calle Cíncel nº 7. 28947 Fuenlabrada (Madrid)

Es conforme con los requisitos de la Norma

ISO 45001:2018

El Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo se aplica al siguiente ámbito:

Comercialización y coordinación de mudanzas y guardamuebles.

Certificado de Conformidad

Número 5861

Fecha de emisión 09 / 11 / 2021
Fecha de expiración 08 / 11 / 2024


Esperanza Martínez García
Directora de Certificación



European Quality Assurance Spain, S.L. (EQA España) - Camino de la Zarzuela, 15- Bloque 2, 1ª Planta -
28023 Madrid. Queda sujeto al "Procedimiento de Certificación y Condiciones Generales" establecido por EQA



5. GOBIERNO CORPORATIVO

5.1. Estructura del Gobierno

Consejo de Administración:

- Presidente.
- Consejeros.
- Secretario no consejero.

Órganos de Dirección

- Directiva.
- Gerente.

5.2. Mecanismos de comunicación

Se establecen canales de comunicación **internos** (entre personal de la organización) y **externos** (partes interesadas externas) a través de:

- a) Correo electrónico.
- b) Reuniones departamentales e interdepartamentales.
- c) Plataformas de comunicación (slack y whatsapp).
- d) Tablones de anuncios.
- e) Información en unidades de red compartidas.
- f) Visitas a clientes y proveedores.
- g) Comunicados internos.
- h) Página web.

Existe un plan de comunicaciones dentro de **GRUPO AMYGO**, mediante este se comunican los siguientes puntos esenciales del funcionamiento de **GRUPO AMYGO** a todo el personal:

- a) Programa de objetivos.
- b) Política de gestión integrada, (también a partes interesadas).
- c) Modificación de procedimientos.
- d) Requisitos legales y evaluación de cumplimiento legal.
- e) Evaluación de aspectos ambientales.
- f) Planes de emergencia/Identificación de accidentes potenciales con repercusiones ambientales.
- g) Manual de Buenas prácticas ambientales.
- h) Manual conducción eficiente.
- i) Información aspectos ambientales significativos.
- j) Comunicación ambiental a proveedores y subcontratistas.
- k) Carta informativa de requisitos proveedores y subcontratistas. Re-evaluación proveedores, (también a partes interesadas).
- l) Manual buenas prácticas ambientales.
- m) Comunicación ambiental propietario.
- n) Auditoría interna y externa.

Comunicación vertical

- a) **Ascendente:** el personal de **GRUPO AMYGO** comunica al responsable de gestión del sistema el desempeño de los procesos, las no Conformidades, las reclamaciones de clientes y cualquier incidencia mediante los registros establecidos.
- b) **Descendente:** la Dirección General de **GRUPO AMYGO** comunica los Objetivos de Calidad, Medio Ambiente y Prevención de riesgos laborales, las responsabilidades, etc. mediante reuniones, o mediante comunicaciones directas con los implicados. El Responsable del Sistema de Gestión es el responsable de informar y responder al personal interno, sobre cualquier duda o consultas relacionadas con el sistema de gestión.

Comunicación horizontal

Se realiza a través de los Registros generados, de comunicaciones informales a través de los canales de comunicación establecidos y de comunicaciones verbales.

Los colaboradores son informados de los requisitos ambientales de **GRUPO AMYGO** en la aplicación a las actividades realizadas a través de comunicados de concienciación ambiental.

Comunicación externa: Las comunicaciones externas (quejas, denuncias y comunicaciones con la administración) serán recibidas por el Responsable del Sistema de Gestión, quién documentará, analizará y responderá aquellas que considere relevantes. Serán consideradas relevantes las comunicaciones de las administraciones públicas, comunicaciones de clientes, quejas y denuncias.

El control de estos documentos se efectuará conforme a los procedimientos establecidos.

En el caso de solicitudes de información sobre la gestión medioambiental de **GRUPO AMYGO**, será el Responsable del Sistema de Gestión quién las atenderá. La comunicación de los aspectos ambientales significativos la suministrará en función del solicitante. Si se solicitan visitas a las instalaciones, será el Responsable del Sistema de Gestión o persona delegada quién las acompañe durante la estancia en **GRUPO AMYGO**.

El Responsable del Sistema de Gestión establecerá comunicación en relación con temas medioambientales con la administración, asociaciones, o cualquier agente de interés cuando considere necesario para informarse sobre requisitos legales, subvenciones, premios o cualquier otro tema relacionado.

GRUPO AMYGO ha desarrollado el Procedimiento PI-07 FORMACIÓN, COMUNICACIÓN, CONSULTA Y PARTICIPACIÓN para asegurar que la información pertinente sobre Seguridad y Salud Laboral es comunicada, tanto de forma interna como a otras partes interesadas.

6. ALCANCE Y PROCESO DE LA ELABORACIÓN DE LA MEMORIA

El objeto de esta Memoria de Sostenibilidad es la presentación de las principales actuaciones y resultados de **GRUPO AMYGO** en materia de responsabilidad social empresarial.

El contenido de esta memoria ha sido definido tras analizar las particularidades de nuestra empresa y los intereses definidos en cada uno de nuestros grupos de interés.

- Clientes.
- Personal interno.
- Proveedores y subcontratistas.
- Administraciones públicas.
- Financiadores.
- Propietario del edificio.
- Comunidad de Madrid.

- Ayuntamiento de Fuenlabrada.
- Asociados.
- Servicio de prevención ajeno(spa).

6.1. PRINCIPIOS PARA DETERMINAR EL CONTENIDO DE LA MEMORIA

- **Participación de los grupos de interés:** Los grupos de interés incluyen los individuos o entidades que posean una relación económica con la organización (empleados, accionistas, proveedores), así como aquellos agentes externos a la organización (comunidad, sociedad en general).
- **Contexto de sostenibilidad:** La información contenida debe estar relacionada con la manera en que la organización contribuye a la mejora o al deterioro de las tendencias, avances y condiciones económicas, ambientales y sociales a nivel local, regional o global.
- **Materialidad:** Umbral a partir del cual un aspecto o indicador pasa a ser lo suficientemente importante para ser incluido en el informe. Teniendo en cuenta:
 - Los intereses /aspectos principales planteados por los grupos de interés. Como principal fuente de información se emplean los resultados de los procesos de comunicación y satisfacción del cliente del sistema de gestión de la organización.
 - La comparación y análisis del comportamiento de empresas homólogas y competidoras.
 - La existencia de requisitos legales y su relevancia en relación con los grupos de interés.
 - Los mayores problemas de sostenibilidad identificados por expertos y organizaciones expertas en este campo.
 - Las políticas y estrategias de los sistemas de gestión implantados.
- **Exhaustividad:** La información suministrada debe ser suficiente para reflejar los impactos sociales, económicos y ambientales y para evaluar el desempeño de la organización durante el periodo que cubre el informe.

6.2. PRINCIPIOS PARA DETERMINAR LA CALIDAD DE LA MEMORIA

Este conjunto de principios sirve para tomar mejores decisiones en la calidad de la información de los informes y de una presentación adecuada. Las decisiones sobre la preparación de la información del informe han de ser consistentes con estos Principios. Todos ellos son fundamentales para que el proceso sea transparente.

Una información de calidad permite que los grupos de interés efectúen evaluaciones bien fundamentadas y razonables sobre el desempeño y de esta manera adopten las medidas adecuadas.

Para la elaboración de este informe además se han tenido en cuenta la calidad de la misma manteniendo los principios de:

- **Precisión:** La información ha de ser lo suficientemente precisa y pormenorizada para que los grupos de interés puedan evaluar el desempeño de la organización.

La Información sobre el enfoque de gestión y los indicadores de carácter económico, ambiental y social pueden expresarse de formas muy diferentes, variando desde respuestas cualitativas a medidas cuantitativas pormenorizadas. La precisión está marcada por una serie de características que varían en función del tipo de información y del destinatario de la misma.

- **Equilibrio:** El informe debe reflejar tanto los aspectos positivos como los negativos del desempeño de la organización a fin de propiciar una evaluación bien fundamentada sobre el desempeño general.

La presentación general del contenido del informe ha de ofrecer una imagen imparcial del desempeño de la organización. Deben evitarse, por tanto, las selecciones, las omisiones y los formatos de presentación que puedan influir indebidamente en las decisiones u opiniones de los lectores.

- **Claridad:** La organización debe presentar la información de modo que los grupos de interés a los que se dirige el informe puedan acceder a ella y comprenderla adecuadamente.

La información debe exponerse de forma comprensible para los grupos de interés que tienen un conocimiento razonable de la organización y sus actividades.

- **Comparabilidad:** La organización debe seleccionar, reunir y divulgar la información de manera sistemática. La información debe presentarse de tal forma que los grupos de interés puedan analizar la evolución del desempeño de la organización, y que este se pueda analizar con respecto al de otras organizaciones.

La comparabilidad es necesaria para evaluar el desempeño. Los grupos de interés que utilicen el informe han de poder comparar los datos relativos al desempeño económico, ambiental y social con datos anteriores propios, con los objetivos de la organización y, en la medida de lo posible, con el desempeño de otras organizaciones.

- **Fiabilidad:** La organización ha de reunir, registrar, recopilar, analizar y divulgar la información y los procesos que se siguen para elaborar un informe de modo que se puedan someter a evaluación y se establezcan la calidad y la materialidad de la información.

Es necesario que los grupos de interés sepan que pueden comprobar la veracidad de los datos contenidos en el informe, así como conocer la medida en que se han aplicado los Principios de elaboración de informes.

- **Puntualidad:** La organización debe presentar sus informes con arreglo a un calendario regular, para que los grupos de interés dispongan de la información en dicho momento y puedan tomar decisiones bien fundamentadas.

La utilidad de la información depende en gran medida de si se transmite a los grupos de interés en el momento oportuno para que estos la integren eficazmente en sus procesos de toma de decisiones. La puntualidad de la divulgación se relaciona tanto con la regularidad de la emisión del informe como con su proximidad a los hechos que en ella se describen.

GRUPO AMYGO se compromete a publicar sus resultados en materia de responsabilidad social empresarial periódicamente.

Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria es:

Andrés Gómez, Responsable sistema gestión.

C/ Cíncel 7 28947 Fuenlabrada – Madrid.

dpo.cliente@grupoamygo.com

7. GESTIÓN DE SOSTENIBILIDAD

7.1. La relación con los grupos de interés

Se han determinado las necesidades y expectativas de los grupos de interés, que se refleja en la siguiente tabla:

GRUPO DE INTERÉS	EXPECTATIVAS PRESENTES Y FUTURAS	NECESIDADES	REQUISITOS DENTRO DEL SISTEMA DE GESTIÓN
CLIENTES	Plena colaboración	Productos /servicios de calidad	Empresa con experiencia de más de 20 años en el mercado.
	Que se mantenga constante el nivel de calidad de los servicios y se mejore en la medida de lo posible	Solvencia económica	Amplia red de asociados para cubrir zona nacional y internacional
	Adaptación novedades	Asesoramiento e información	Personal con amplia experiencia
	Asesoramiento	Profesionalidad	Programa de gestión ERP
	Formación de calidad y medio ambiente	Que se cumplan las medidas de seguridad frente a la Covid19	Sistema de Gestión de Calidad, MA y SST
	Eficacia		Empresa solvente
	Profesionalidad y calidad		Contratos y tarifas con clientes
	Marca de garantía		Protocolos COVID19
	Compromiso con el cliente		
	Ausencia de accidentes		
	Control del impacto ambiental en nuestras actividades		
	Ámbito de actuación		

INTERNATIONAL MOVERS

www.grupoamygo.com

PERSONAL INTERNO	Crecimiento personal	Buen ambiente de trabajo	Plan de formación continua
	Fomento del desarrollo de sus capacidades	Organización de funciones	Plantilla estable
	Continua formación en el desarrollo de su puesto de trabajo	Conocimiento de las funciones y responsabilidades por puesto de trabajo	Plan de conciliación familiar
	Continuidad en el puesto	Recursos materiales acordes con los trabajos a realizar	Organigrama y perfiles
	Reconocimiento	Comunicación fluida entre los distintos niveles de la organización	Cuestionarios clima laboral
	Conciliación familiar	Minimizar exposición al COVID en las actividades.	Protocolos COVID
	Entorno de trabajo seguro	Disponer de EPIS adecuados para las actividades y protocolos con formación e información.	
	Control del impacto ambiental en nuestras actividades	Que la empresa cumpla la legislación de aplicación	Sistema de Gestión de Calidad, MA y SST
PROVEEDORES Y SUBCONTRATISTAS	Cobro puntual de los recibos	Contar con clientes serios y de calidad	Departamento contabilidad
	Cumplimiento de obligaciones requeridas por producto y/o servicio	Seriedad y responsabilidad	Pedición de requisitos por escrito para adecuar medios
	Seriedad y responsabilidad	Fluida comunicación entre las partes	Canales de comunicación con proveedores
	Control del impacto ambiental en nuestras actividades	Que se cumplan las medidas de seguridad frente a la Covid19	Protocolos COVID19
		Facilitar información con respecto a los riesgos laborales si aplica	
ADMINISTRACIONES PUBLICAS	Plena colaboración	Cumplimiento de las obligaciones legales	Certificados electrónicos
	Que se mejore la calidad del servicio	Fluida comunicación entre las partes	Revisión de requisitos legales
	Ser una prolongación de sus acciones	Contestación ágil a requerimientos/comunicaciones que se realicen	Sistema de Gestión de Calidad, MA y SST
	Ausencia de accidentes		
	Control del impacto ambiental en nuestras actividades	Estar al día de las licencias y las autorizaciones	
VECINOS	Buena relación y cooperación continua	Seriedad y responsabilidad	Sistema de Gestión de Calidad, MA y SST
	Control del impacto ambiental en nuestras actividades		
FINANCIADORES	Seriedad y responsabilidad	Necesidad de crédito	Empresa con experiencia de más de 20 años en el mercado.
	Permanencia en el mercado	Plena colaboración	
	Ser una compañía de referencia en el sector y en su mercado	Comunicación ágil	
PROPIETARIO DEL EDIFICIO	Cobro del alquiler en plazo razonable	Que no haya impagos	Recibos bancarios
	Continuidad	Cuidado de las instalaciones	Plan de mantenimiento
	Colaboración en la gestión del edificio		Solvencia económica
COMUNIDAD DE MADRID	Responsabilidad ambiental	Cumplimiento de las obligaciones legales	Requisitos legales
	Comunicación fluida		Certificados gestión ambiental
			Certificados electrónicos
ASOCIADOS	Cobro puntual de los recibos	Gestión de la documentación para asegurar la correcta	Contabilidad
	Cumplimiento condiciones contractuales	Acreditar cumplimiento de normativa legal (Transporte, seguros, Hacienda, SS)	Contratos con asociados
	Comunicación fluida	Facilitar canales de comunicación	Canales de comunicación con asociados
	Seriedad y responsabilidad	Facilitar proveedores para centralizar las compras	Experiencia en el mercado
	Asesoramiento legal y financiero		Asesores externos
	Control del impacto ambiental en nuestras actividades		Programa de gestión ERP by Movers
SERVICIO DE PREVENCIÓN AJENO (SPA) Europrev	Ausencia de accidentes	Actualizar documentación facilitada	Llevar al día la documentación del SPA
	Comunicación fluida	Disponibilidad	Nombramiento Responsable del Sistema SST

7.2. Relación con proveedores

Se establece un procedimiento en el sistema de gestión cuyo objeto es establecer nuestro método para la evaluación y re-evaluación de los proveedores / subcontratistas y la realización de las compras que afectan a la actividad englobada en el alcance del sistema según los requisitos del apartado 8.4 de la norma UNE-EN-ISO 9001:2015.

Se establece un control de subcontrataciones y proveedores que garantiza la calidad en la trazabilidad de nuestro servicio. Existen diferentes documentos que nos permiten revisar y analizar la calidad (encuestas de calidad, albaranes de servicio, controles de verificación...).

Se realiza una evaluación inicial del proveedor y un seguimiento / reevaluación constante.

8. RESULTADOS ECONÓMICOS

Las cuentas anuales son auditadas por un equipo externo e inscritas en el registro mercantil todos los años.

Las Cuentas Anuales se ha preparan a partir de los registros contables de la sociedad, y se presentan de acuerdo con las disposiciones legales vigentes en materia contable, y en concreto el Real Decreto 1515/2007 por el que se aprueba el Plan General de Contabilidad de Pequeñas y Medianas Empresas, al objeto de mostrar la imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera y de los resultados del ejercicio.

Las Cuentas Anuales se elaboran por el Consejo de Administración de la Sociedad, posteriormente se someten a la aprobación por la Junta General Ordinaria de Accionistas y son aprobadas por la Junta General de Accionistas.

El importe neto de la cifra de negocio se ha incrementado, los datos de los tres últimos cuatro años son:

AÑO	IMPORTE NETO CIFRA DE NEGOCIO	VARIACION AÑO ANTERIOR (%)
2021	11.807.413,14 €	+ 12 %
2020	10.592.425,03 €	+ 12 %
2019	9.486.660,89 €	+10 %
2018	8.649.646,84 €	

La tendencia es muy positiva. Analizando el rdo. de los últimos 4 años el incremento en la cifra de negocio es del 36 %.

9. RESULTADOS AMBIENTALES

En el ejercicio de nuestra actividad el único aspecto ambiental significativo es el consumo de electricidad, tiene asociado un objetivo medioambiental con un seguimiento detallado.

Aparte de este otros indicadores medidos y analizados son los siguientes:

9.1. Consumo de papel

Se analiza el ratio entre consumo de papel (paquete 500 hojas) por empleado y año.

AÑO	RATIO PAQUETE 500 HOJAS POR EMPLEADO AÑO EN LA OFICINA	VARIACION AÑO ANTERIOR (%)
2022	2,44	- 25 %
2021	3,24	+ 1,14%
2020	3,21	+ 22 %
2019	2,65	

Durante los dos últimos años se han establecido medidas que potencian la reducción del consumo de papel (control de impresiones, gestor documental integrado en el ERP, campañas de concienciación al personal...). La tendencia es la reducción del consumo de papel.

9.2. Consumo de energía eléctrica

AÑO	CONSUMO KWH	VARIACION AÑO ANTERIOR (%)
2021	45.323	+ 70 %
2020	26.680	- 13 %
2019	28.114	+3 %
2018	25823	

Durante el año 2021 se produce un gran incremento en el consumo eléctrico se justifica en el cambio de instalaciones. La dimensión de las nuevas instalaciones en las que nos instalamos en 2021 más que quintuplican las instalaciones que teníamos anteriormente.

Comparando los tres primeros trimestres de 2022 respecto al 2021 **hemos reducido el consumo un 3.94 %.**

9.3. Consumo de agua

Solo podemos analizar a partir del 2021, antes nuestro consumo se integraba dentro del edificio en el que estábamos, sin poder saber que parte de consumo pertenecía a cada empresa.

AÑO	RATIO CONSUMO M3/ EMPLEADO
2022	HASTA 21 NOVIEMBRE 9
2021	17,95

Hasta noviembre (última medición del CANAL ISABEL II) tenemos una reducción en el consumo de agua por empleado del 34,52 %. Las campañas de concienciación sobre un uso responsable a los empleados y la ausencia de incidencias proporcionan el dato.

9.4. Residuo de papel y cartón

En la gestión de residuos el principal objetivo de la organización es reducir el impacto ambiental que éste genera en el medio ambiente. Para ello, intenta fomentar las actividades de prevención, reutilización y reciclaje por encima de la valorización energética.

Tipos de residuos:

- Residuos Urbanos o Municipales: son los generados en los domicilios particulares y en las oficinas de empresas: tóner, material de oficina usado, etc...
- Residuos Industriales: son los generados en cualquier centro de trabajo excepto en oficinas.
- Residuos Inertes: son los que no sufren transformaciones físicas ni químicas a lo largo del tiempo.
- Residuos Peligrosos: son los considerados como tal en la Orden MAM/304/2002, por la que se publica la Lista Europea de Residuos.

En ACTIVIDADES DE MUDANZAS Y GESTIONES OPERATIVAS S.A. se generan residuos no peligrosos y los asimilables a urbanos que se segregan en contenedores perfectamente identificados para cada tipo de residuo que puede ser reciclado, de manera que todo el personal deposita los residuos no peligrosos en sus correspondientes contenedores sin producir mezclas de residuos de distinta naturaleza. y son gestionados adecuadamente entregándose o bien a gestores autorizados manteniéndose un registro de su producción o bien al Servicio Municipal.

Los contenedores de residuos tales como papel y cartón, plástico etc... son retirados por el Servicio Municipal del Ayuntamiento de Madrid.

Los residuos de tinta y tóner (L.E.R 200101/030308) son entregados a Destruye y Recicla, con domicilio en la calle Era 1, en Daganzo de Arriba, Madrid, cuyo nº de autorización de agente/transportista es 13T02A18000003504A, con nº de NIMA 2800078874. Siendo posteriormente entregados al gestor autorizado con nº 13G04A1400002999Z, con nº de NIMA 28000083037.

El resto de residuos asimilables a urbanos son retirados por el Servicio Municipal del Ayuntamiento de Fuenlabrada.

A continuación se adjunta un resumen de las cantidades generadas de estos residuos:

AÑO	RESIDUO KG POR TRABAJADOR / AÑO	VARIACION AÑO ANTERIOR (%)
2021	8,37	- 1 %
2020	8,44	+ 7 %
2019	7,95	

En 2022 hasta diciembre el residuo generado por trabajador es de 5,45 kgs, un 35 % menos que el dato de 2021, aunque falta un mes para finalizar el control se observa la reducción en el consumo de papel como tendencia.

9.5. Manual de Buenas Prácticas Ambientales

GRUPO AMYGO ha elaborado un manual de buenas prácticas ambientales, este documento es un compendio de pautas / recomendaciones dirigidas al control de aspectos medio ambientales derivadas de nuestra actividad.

Este documento ha sido distribuido a nuestro personal y proveedores.

A través de la sensibilización de nuestras partes interesadas se persigue:

- Respecto a las materias primas reducir su consumo en la medida de lo posible y, utilizar aquellas que supongan el menor impacto ambiental posible.
- Intentar disminuir el consumo energético y del combustible.
- Reducción en la generación de residuos y una correcta gestión / segregación de los mismos una vez generados.
- Reducción de las emisiones atmosféricas de los vehículos con la conducción eficiente de los mismos.

10. RESULTADOS SOCIALES

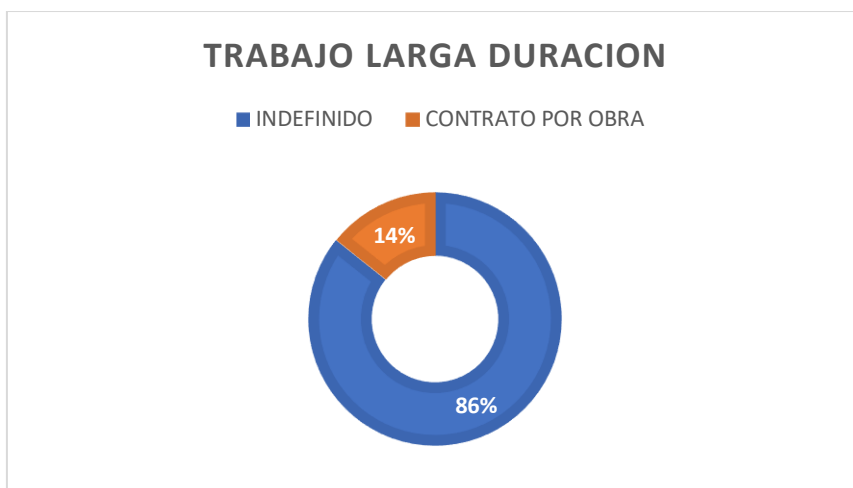
10.1. Estabilidad laboral

A pesar de la estacionalidad de nuestro sector, gran parte de nuestra actividad se concentra entre los meses de julio a septiembre, se ha conseguido una plantilla estable con contratos de larga duración.

A través de la diversificación de nuestra cartera de clientes y de las sinergias que se han podido conseguir se garantiza el empleo a jornada completa de toda la plantilla.

A 31 de diciembre de 2022 la plantilla de GRUPO AMYGO está compuesta por 21 empleados.

De ellos el **85,71 %** de la plantilla tiene **contrato indefinido**, el resto tiene contrato por obra estable de más de año y medio de duración.

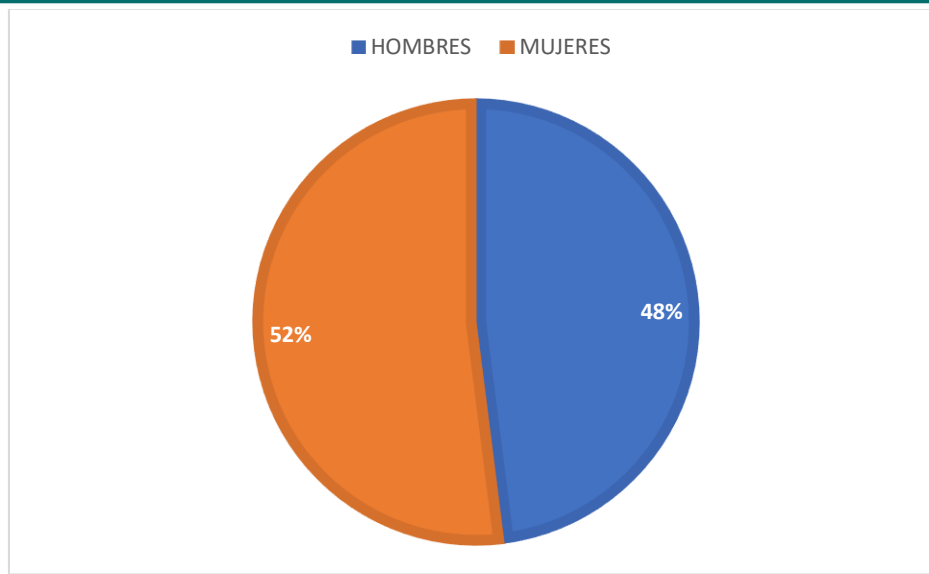


El **100 %** de la plantilla tiene contrato a **jornada completa 40 horas semanales** de lunes a viernes.

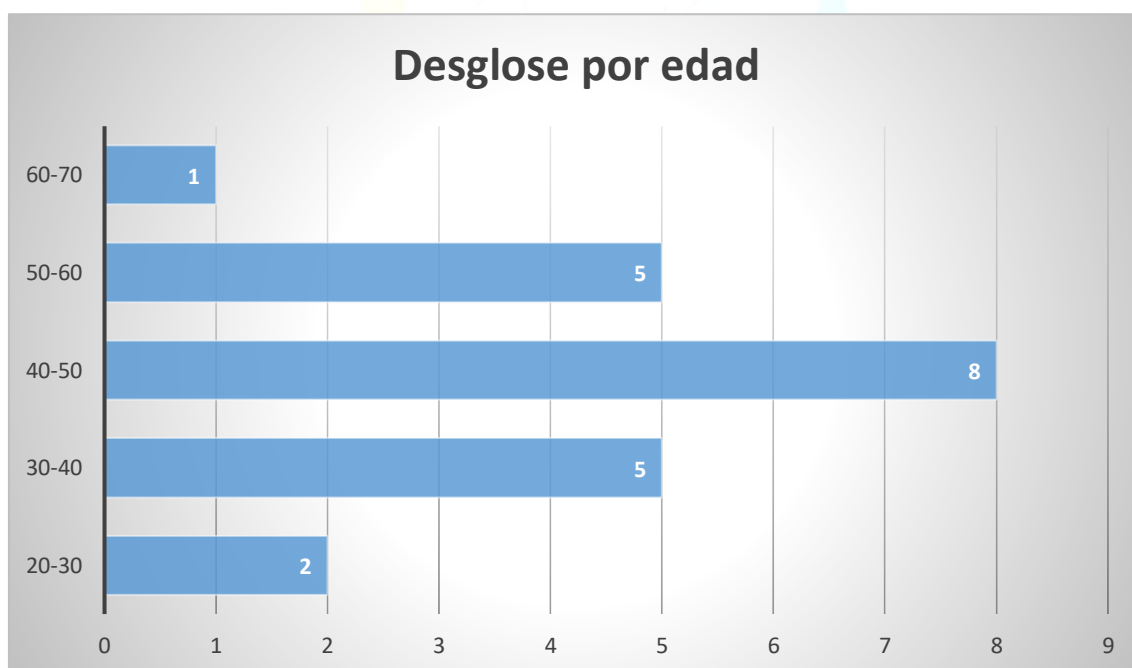
El **10 %** de la plantilla tiene contrato de **teletrabajo**.



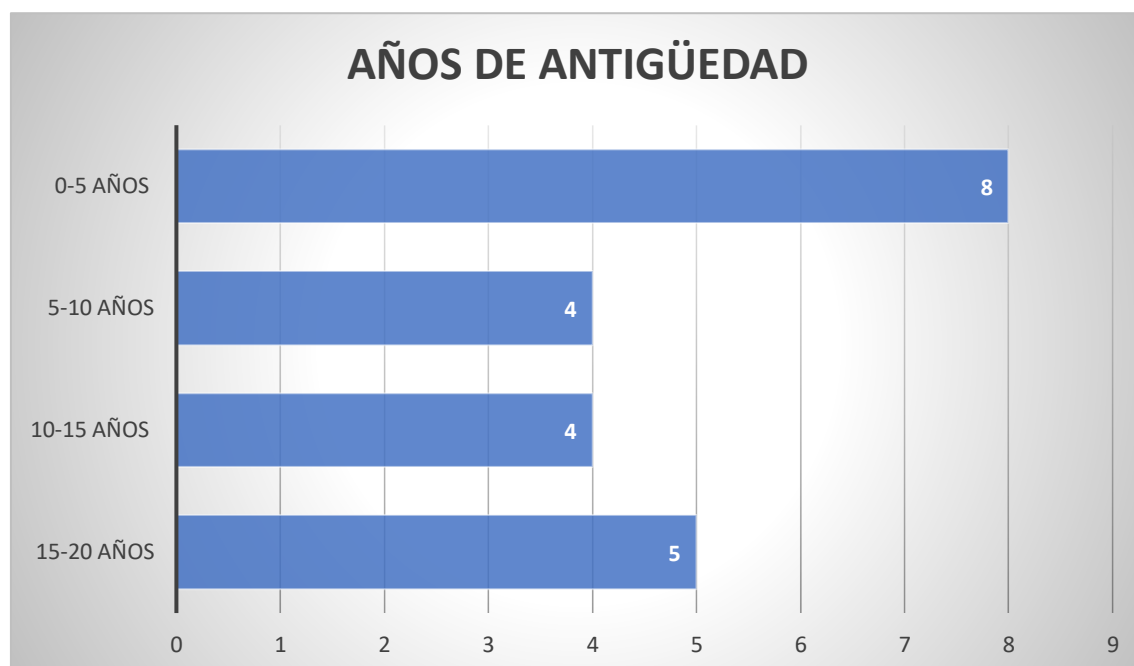
De los 21 empleados 10 son hombres y 11 mujeres.



Analizando esta por la edad la plantilla está configurada de la siguiente forma:



Por **antigüedad** de los empleados el desglose es el siguiente:



10.2. Plan de conciliación familiar.

GRUPO AMYGO ha desarrollado un plan de conciliación familiar con sus trabajadores que permita conciliar / mejorar la vida personal y laboral de sus empleados.

Los objetivos de este plan son los siguientes:

- Conseguir equilibrar las responsabilidades laborales y familiares de las personas que componen la plantilla de ACTIVIDADES DE MUDANZAS Y GESTIONES OPERATIVAS, S.A., fomentando estrategias flexibles en la organización del trabajo que favorezcan la conciliación familiar y laboral.
- Adaptar la empresa a los cambios que se producen en la sociedad, relativos a la familia, los indicadores sociales, los hábitos y costumbres.
- Proteger la maternidad y paternidad, el cuidado de los hijos e hijas menores y las personas dependientes, fomentando la plena integración de hombres y mujeres con responsabilidades familiares en la organización.
- Favorecer el acceso y mantenimiento de la mujer al empleo.
- Establecer estrategias de gestión de los Recursos Humanos no discriminatorias que garanticen la igualdad efectiva entre mujeres y hombres.
- Crear una empresa humana, el equipo es el activo más importante, tiene que ser feliz.
- Disminuir la salud laboral, estrés...

Las medidas son las siguientes:

- Horario flexible de entrada y salida para la totalidad de la plantilla.
- Jornada reducida los viernes o jueves antes de festivo para la totalidad de la plantilla.
- Teletrabajo. En este momento hay dos personas teletrabajando de forma continua y según necesidad del personal todos tienen acceso a esta forma de trabajo.
- Posibilidad de reducción de la jornada laboral. En este momento no existe en plantilla nadie con reducción de jornada.
- Seguro de vida complementario al seguro de convenio de accidentes para la totalidad de la plantilla.

10.3. Protocolo acoso laboral y sexual.

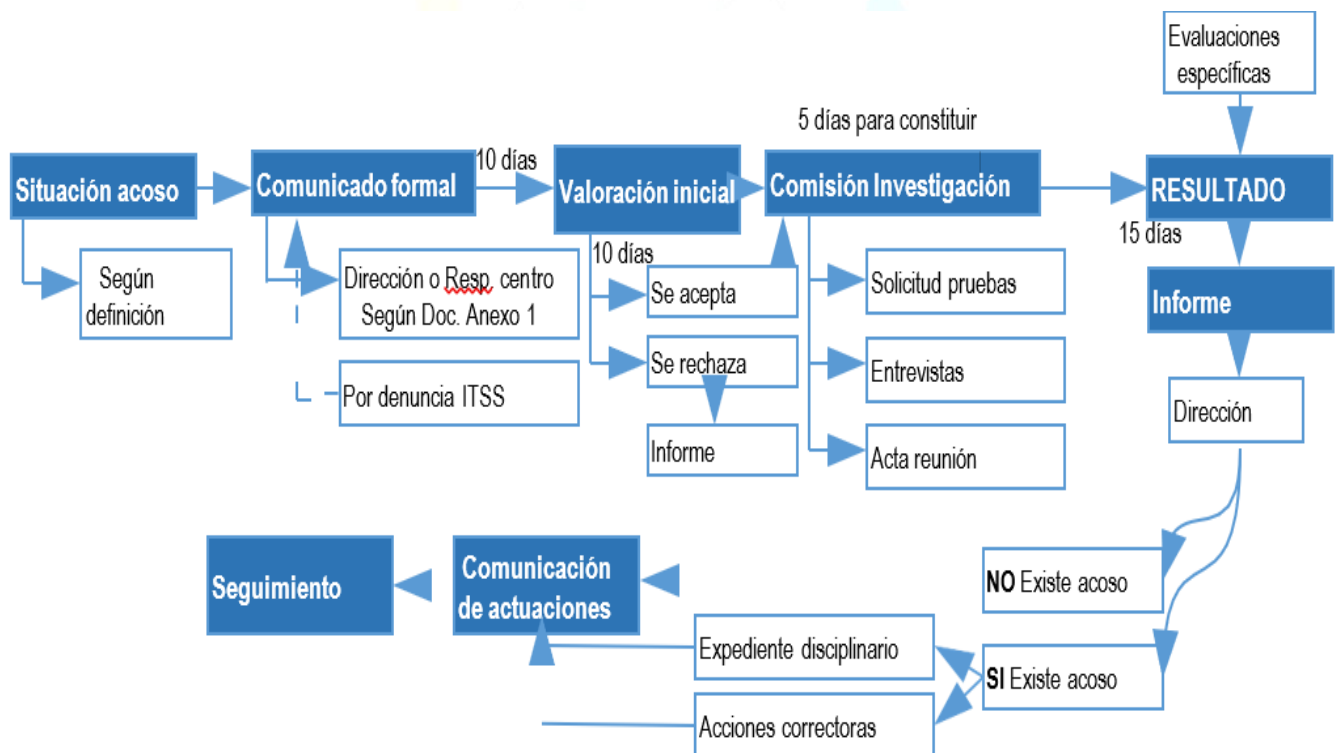
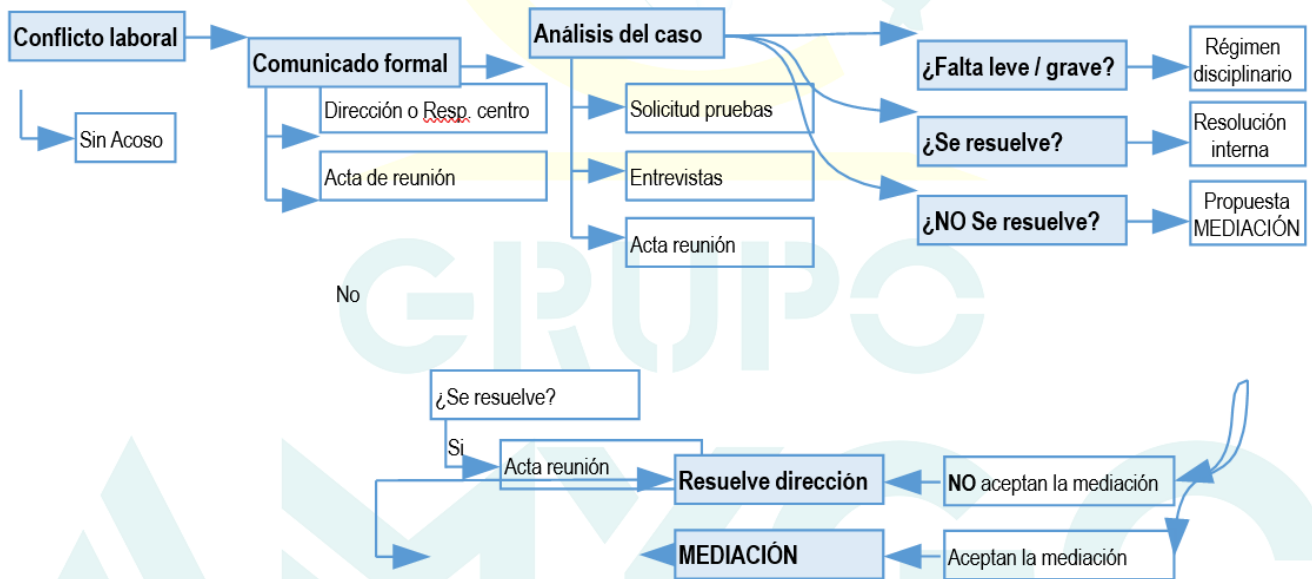
GRUPO AMYGO ha desarrollado un procedimiento operativo de prevención y actuación contra la violencia laboral en el centro de trabajo.

Con este documento la empresa pretende lo siguiente:

- a) Focalizar la actuación en la prevención, erradicando todo comportamiento que pueda considerarse constitutivo del mismo en el ámbito laboral.
- b) Establecer un marco de actuación a seguir en caso de que se den este tipo de conductas, en el espacio laboral de la empresa.
- c) Establecer un procedimiento de actuación de manera que se resuelvan las reclamaciones en origen, con eficacia y rapidez para evitar la aparición de conflictos, minimizándose de esta manera los daños hacia las personas y hacia la organización.

La empresa ha elaborado el procedimiento en base a criterios de funcionalidad y con garantías de protección para el denunciante.

El documento tipifica los diferentes tipos de acoso laboral y sexual en base a una clasificación de las conductas en base a su gravedad, pudiendo ser leves, moderados o graves.



10.4. Encuesta de satisfacción laboral.

El dpto. de calidad de **GRUPO AMYGO** distribuye entre sus empleados con una periodicidad mínima anual una encuesta voluntaria de satisfacción laboral entre sus empleados cuyo objetivo es calibrar su percepción de todo lo concerniente a su entorno laboral. La consulta anónima se basa en 6 grandes bloques.

El promedio general de las respuestas de la encuesta del año 2022 es de **4,28 sobre 5**.

1.- INFRAESTRUCTURAS

- a) La amplitud del espacio donde trabajo es el adecuado.
- b) Los medios informáticos que dispongo para el trabajo diario son los adecuados.
- c) La dotación de material con el que cuento para el trabajo diario es el adecuado
- d) Las instalaciones se adaptan a mis necesidades.
- e) Consideras que las instalaciones tienen unas medidas de seguridad adecuadas (alarma, protección anti-incendios...).

2.- CONDICIONES AMBIENTALES

- a) La iluminación que tengo en mi puesto de trabajo es adecuada.
- b) La ventilación que tengo en mi puesto de trabajo es adecuada.

3.-PREVENCION RIESGOS LABORALES

- a) Consideras que las instalaciones tienen las medidas adecuadas para evitar accidentes en el trabajo.
- b) Estás conforme con el reconocimiento médico que realiza la empresa.

4.-COMUNICACION

- a) En mi departamento sabemos con claridad lo que tenemos que hacer.
- b) En mi departamento se tiene en cuenta la iniciativa personal.
- c) La disponibilidad del personal del departamento es correcta.
- d) La coordinación entre el personal del departamento es correcta.

5.-INCENTIVOS Y GESTION

- a) Las quejas y reclamaciones del personal se resuelven satisfactoriamente.
- b) Los esfuerzos del personal son recompensados y reconocidos.
- c) El trabajo está bien repartido.

6.-CLIMA LABORAL

- a) La relación con el resto de mis compañeros es muy buena.
- b) La relación con mis jefes es muy buena
- c) Me siento integrado dentro en un equipo de trabajo
- d) En general, me siento satisfecho/a con mi trabajo

10.5. Mutua de accidentes.

GRUPO AMYGO tiene concierto con la sociedad Mutua Universal para la gestión de los accidentes laborales.

Durante el año 2022 la siniestralidad de los empleados ha sido "0".

	Bajas	Recaídas	Días*	En curso	Tráficos
Accidentes en jornada de trabajo	0	0	0	0	0
En su centro de trabajo	0	0	0	0	0
En otro centro de trabajo	0	0	0	0	0
En desplazamiento	0	0	0	0	0
Accidentes in itinere	0	0	0	0	0
Enfermedades profesionales confirmadas	0	0	0	0	No
Total	0	0	0	0	0

10.6. Salud y Seguridad en el trabajo (SPA).

GRUPO AMYGO tiene un contrato con la empresa de prevención de riesgos laborales "EUROPREEN" en las especialidades de Seguridad en el Trabajo, Higiene Industrial y Ergonomía y Psicosociología Aplicada y Vigilancia de la Salud, por Resoluciones de fecha 27/05/2003, con ámbito de actuación en todo el territorio nacional, Nº de registro SERPA 07/0043.

Entre otras cosas, controlan y gestionan lo siguiente:

- Elabora el programa anual de actividades y la memoria de PRL.
- Identifica los peligros asociados a nuestra actividad.
- Realiza una evaluación de riesgos en base a la normativa legal vigente.
- Realiza la planificación de la acción preventiva donde detalla las acciones necesarias para controlar el riesgo.
- Revisa la validez de las actuaciones y acciones llevadas a cabo por la empresa.
- Se encarga de la formación en materia de Prevención de Riesgos Laborales de todo el personal.
- Realiza el reconocimiento médico voluntario en nuestras instalaciones.