

INFORME DE SOSTENIBILIDAD

RENAULT-SOFASA 2013



DRIVE THE CHANGE



ÍNDICE



05

CARTA DEL PRESIDENTE



06

NUESTRA ORGANIZACIÓN

- Un grupo, tres marcas
- Una marca pionera
- RENAULT-Sofasa:
45 años ensamblando
futuro para Colombia
- La Organización
- Qué hacemos
- Certificaciones
- Premios



21

GOBIERNO CORPORATIVO
Y GRUPOS DE INTERÉS

- Gobierno Corporativo
- Ética y transparencia
- Nuestros grupos de
interés
- Temas relevantes



35

DESEMPEÑO ECONÓMICO

- Desempeño económico
- Nuestros proveedores



45

DESEMPEÑO SOCIAL

- Nuestros colaboradores
- Nuestra manera de relacionarnos
- Sistemas de participación
- Programas de bienestar
- Salud y seguridad
- Nuestros clientes
- Nuestros concesionarios



69

DESEMPEÑO AMBIENTAL

- Energía
- Emisiones
- Residuos
- Recurso hídrico
- Gasto e inversión en medio ambiente



79

TABLA INDICADORES DEL GRI

CARTA DEL PRESIDENTE

45 años de presencia de Renault en Colombia son motivo de celebración y orgullo. Celebramos con alegría el compromiso de la marca con el progreso y desarrollo del país y nos sentimos orgullosos de poder ser parte de las historias de vida de miles de familias que, a bordo de nuestros vehículos, han hecho realidad sus sueños, desde las que tuvieron en el Renault 4 su “amigo fiel”, hasta las que disfrutan hoy la máxima tecnología en una Renault Koleos 4x4.

Conmemoramos una trayectoria definida por el firme propósito de contribuir al fortalecimiento de la industria automotriz dentro del territorio nacional y de ofrecer soluciones prácticas y confiables para quienes nos eligen. Con más de un millón de vehículos ensamblados hemos hecho siempre más fácil para los colombianos el tener su carro propio y hemos sido pioneros en introducir los más avanzados conceptos de seguridad en modelos populares, adaptarlos a los terrenos locales, diseñar series especiales y patrocinar los deportes a motor.

Nuestro presente lo marca una permanente dinámica de renovación del portafolio, posicionados como ensambladora líder en producción y exportación, la segunda en ventas en el país. Y recorreremos desde ya el futuro con la incursión en la era de los vehículos eléctricos, afrontando con optimismo los retos y sin detenernos en la búsqueda de nuevas opciones.

Nuestro aniversario es un buen momento para reafirmar el compromiso con una industria que ha sido pionera, generadora de empleo calificado y motor de la innovación; y con los clientes que han confiado en la calidad y respaldo de Renault.

Pero nuestros 45 años son también la ocasión para presentar nuestro primer Informe de Sostenibilidad, recopilando de manera estructurada los frutos de una gestión consistente y disciplinada, gracias a la cual, a la par de nuestras conquistas empresariales, ha llegado una mejor calidad de vida y bienestar para nuestra comunidad.

La Responsabilidad Social Empresarial inicia al interior de la Organización. Estamos convencidos de la importancia de motivar, acompañar, orientar y reconocer a nuestra comunidad laboral como protagonista de su propio desarrollo, con objetivos comunes de progreso, sustentados en una base sólida de confianza, comunicación, respeto y diálogo abierto entre jefes y trabajadores.

Esta Responsabilidad también pasa por los demás grupos de interés con los que adelantamos diversas actividades enmarcadas en criterios de desarrollo sostenible, entendiéndolo como el equilibrio entre las prioridades del desarrollo económico, del progreso social y de la protección ambiental, apuntando a la satisfacción de las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades.

Hemos entendido que la permanencia de nuestra Organización se basa en prácticas éticas y transparentes con nuestros proveedores y concesionarios, socios estratégicos de nuestra labor; con la comunidad y el medio ambiente como ejes vitales para la permanencia, y con nuestros accionistas y clientes, principio y fin de nuestra misión.

De manera particular, en 2013 desarrollamos para nuestros trabajadores múltiples programas en temas de educación, salud, vivienda y vehículo, alimentación, transporte, recreación y cultura.

Con los proveedores y concesionarios desarrollamos diferentes actividades orientadas a su formación y capacitación, a la promoción de esquemas de producción y gestión que les permitan su competitividad y su proyección al exterior.



Con nuestros clientes y la comunidad en general avanzamos en diferentes proyectos de promoción de la movilidad responsable con el medio ambiente, compromiso que hacemos realidad también mediante el uso de las tecnologías más eficaces para minimizar el impacto medioambiental de nuestra actividad.

Desde el diseño y la implementación de prácticas organizacionales de sostenibilidad, esperamos responder constructiva, sistemática y eficazmente a los desafíos de nuestro país, porque creemos en su crecimiento y progreso; tarea que reforzaremos además con la Fundación Renault en Colombia, recientemente constituida con el propósito de seguir aportando a la dinámica económica, política, social y ambiental de nuestra sociedad, multiplicando con fuerza los valores Renault en los colombianos.

RENAULT-Sofasa es lo que es gracias a la contribución permanente de los trabajadores y sus familias, de los proveedores y concesionarios. Lo que hemos aprendido del pasado, sumado a la fuerza de la juventud que nos ayuda a mirar con otra óptica el entorno, constituye una mezcla exitosa de responsabilidad y disciplina, pero también de fuerza y pasión, con lo cual, sin duda, estamos desafiando el futuro.

Los invito entonces a recorrer cada uno de los capítulos del informe y a compartírnos sus opiniones y comentarios, pues es a través de ellos que seguiremos encontrando nuevas oportunidades de mejora y crecimiento.



LUIS FERNANDO PELÁEZ GAMBOA
Presidente Director General

NUESTRA ORGANIZACIÓN

UN GRUPO, TRES MARCAS

UNA MARCA PIONERA

RENAULT-SOFASA: 45 AÑOS ENSAMBLANDO FUTURO PARA COLOMBIA

LA ORGANIZACIÓN

QUÉ HACEMOS

CERTIFICACIONES

PREMIOS



UN GRUPO, TRES MARCAS

El Grupo Renault diseña, desarrolla y fabrica automóviles bajo tres marcas de comercialización masiva: Renault, Dacia y Renault Samsung Motors.

Renault

Es la marca automotriz líder en Francia. Sus productos son ingeniosos, atractivos, asequibles y cada vez menos contaminantes. Con su firma "Drive the Change", expresa la ambición de hacer que la movilidad sostenible se encuentre al alcance de todos.

Dacia

Se encuentra extendida por Europa, principalmente en el Mediterráneo. La marca Dacia construye vehículos simples, modernos y robustos que se caracterizan por la excelente relación precio-producto.

RSM (Renault Samsung Motors)

Se diferencia por sus vehículos modernos y eficientes que se comercializan principalmente en el mercado coreano.

El Grupo Renault se encuentra presente en 118 países, con más de 120.000 colaboradores en todo el mundo. En 1999 se conformó la Alianza Renault-Nissan, basada en dos compañías autónomas con su propia cultura e identidad de marca, que comparten una estrategia de crecimiento beneficiosa. Responde a un modelo de negocios único que reúne a dos firmas globales unidas por tenencia accionaria cruzada que se administra por un Consejo con miembros de ambas Compañías.

En 2013, el Grupo Renault vendió 2.628.208 vehículos, lo que representó un aumento del 3,1% con respecto a 2012. Manteniendo su progresión en el mercado internacional, el Grupo Renault alcanzó su crecimiento más importante en el mercado europeo, con una ganancia de 0,4 puntos de participación de mercado, llegando a 9,5%. Con 1.301.864 unidades vendidas en Europa, el Grupo creció 2,4%, a pesar de que el mercado europeo mostró un decrecimiento del 1,7%.

Por su parte, el porcentaje de ventas realizadas fuera de Europa permaneció estable en un 50,5%, con 1.326.344 unidades vendidas.

UNA MARCA PIONERA

Desde su creación en 1898 hasta hoy, Renault siempre ha sabido ofrecer unos productos y unas prestaciones adelantadas a su tiempo: desde el turbo, pasando por el R4, el R5, la concepción de los monovolúmenes y la reinención de los autos pequeños tradicionales con el Twingo, hasta la más completa gama eléctrica ya comercializada con éxito en Europa.

Así mismo, Renault es una referencia en materia de seguridad; una empresa confiable de talla mundial que, desde finales de 2008, comenzó a posicionarse entre los constructores de automóviles líderes en bajas emisiones de CO₂ y consumo de carburante. Con la etiqueta Renault eco2, Renault trata todas las etapas del ciclo de vida, desde la fabricación hasta el reciclaje del vehículo después de su vida útil.

Renault Drive the Change

Por más de 115 años, Renault ha promovido la visión de que, en sintonía con los tiempos, el automóvil debe siempre representar progreso, compromiso responsable y debe ser una fuente de entusiasmo y movilidad sostenible para todos.

Nuestras iniciativas como marca se han enfocado siempre en soportar el desarrollo social, personal y familiar y los valores de nuestros clientes; por eso, nuestra búsqueda constante ha estado orientada a democratizar el vehículo, para fomentar el progreso. Renault concibe vehículos respetando los más altos estándares de seguridad para todos.



100% de las plantas
industriales del Grupo Renault
en el mundo están certificadas
bajo la norma ISO 14001



Renault se ha preocupado por ofrecer modelos únicos para cada estilo de vida. Un vehículo tan exitoso como el Renault Twingo no fue sólo un carro; con él creamos nuevas soluciones, nuevas formas de ser, nuevas maneras de vivir. Con el Renault Logan, por su parte, hicimos posible el sueño de miles de familias de comprar un verdadero sedán cero kilómetros y con la Renault Duster, entregamos la verdadera 4x4 para todos.

En un mundo diverso, nuestra mente ha estado siempre abierta y nuestra mirada clara, para constantemente imaginar e inventar la próxima solución para la movilidad del mañana.

Renault cree firmemente en la posibilidad de un nuevo mundo; un mundo en el que los automóviles no sean una amenaza para el Medio Ambiente o el futuro de nuestro planeta; en el que estemos más comprometidos con las generaciones futuras, y en el que la movilidad, la seguridad y la calidad sean para todos.

Nuestros vehículos deben ser una fuente de sueños y de entusiasmo. Por eso, nos hemos preocupado por promover esta visión optimista de nuestro negocio desde los comienzos de nuestra Empresa. Nunca nos olvidamos de que la pasión por los carros es, y siempre será, la fuerza que nos mueve. Es la que impulsa nuestra creatividad, nuestro poder de invención y nuestra búsqueda constante de un mejor desempeño. Por encima de todo, esa pasión es la que nos une con todos aquellos que piensan que los vehículos no son simplemente un producto ordinario.

Por eso, debemos ir más lejos y, ahora, es tiempo de que el automóvil se adapte al mundo, a la gente, haciendo que el vehículo adquiera una nueva dimensión, un nuevo significado, un nuevo rol, y que se adapte a los desafíos sociales y globales del mundo.

En esencia, Renault es una marca abierta a la diversidad de sus clientes, consciente de lo rápido que cambia el mundo y dispuesta a enfrentar los nuevos retos económicos, sociales y ambientales.

Visión

Renault, una Compañía innovadora y centrada en la gente, que ofrece movilidad sostenible para todos.

Misión

Ser pionera en la movilidad sostenible para todos, haciendo una vez más del automóvil una fuente de progreso para la humanidad. Renault propone vehículos esenciales, ingeniosos, asequibles y con bajas emisiones de CO2 que mejoren la calidad de vida y le permitan a la gente moverse libremente, sin estrés y con seguridad.

Producto

Un vehículo Renault es asequible, seguro, respetuoso con el Medio Ambiente y de calidad. Además, es un producto ingenioso que democratiza las nuevas tecnologías. Todos sus pasajeros disfrutan de su espacio para convivir y disfrutar. Su diseño es atractivo y único.

Valores

Cercana, entusiasta y confiable.



RENAULT-Sofasa: 45 AÑOS ENSAMBLANDO FUTURO PARA COLOMBIA

45 años de trayectoria en Colombia son muestra del compromiso con la generación de riqueza y bienestar en el país. Más de 1.000.000 de vehículos desarrollados y ensamblados especialmente para nuestros difíciles terrenos y pensando en las necesidades y expectativas de los colombianos, han contribuido a su calidad de vida y han sido determinantes de los más altos niveles de recordación y fidelización, derivados a su vez de la plena confianza en una marca que les ha entregado siempre productos de la más alta calidad, seguridad, fiabilidad y durabilidad. “Renault: una marca colombiana; Renault, el carro colombiano”.

RENAULT-Sofasa es generadora de empleo altamente calificado, gracias a las buenas prácticas al interior de la Organización, las cuales comienzan con un sistema de recursos humanos sólido que se encarga de garantizar para los trabajadores las mejores condiciones en ambiente de trabajo, formación y capacitación, salud y bienestar, recreación y deporte, entre muchos otros beneficios.

Luego, las buenas prácticas pasan por la garantía de un sistema de producción certificado en calidad, salud ocupacional y seguridad industrial y en gestión ambiental, lo cual es muestra de nuestro compromiso con el presente y futuro de nuestro planeta.

Finalmente, esas prácticas llegan hasta sus proveedores mediante la transferencia de tecnología y de conocimiento y a sus concesionarios, con quienes hemos construido una sólida red de servicio, con presencia a lo largo y ancho de todo el territorio nacional para garantizar a nuestros clientes permanente cobertura, respuesta ágil a sus requerimientos y excelente atención.

Somos una Empresa dinámica que continuamente renueva su portafolio de productos y servicios; una marca entusiasta, cercana y confiable que ha escrito páginas importantes en la historia automotriz de Colombia; una organización con una filosofía corporativa entendida y compartida por todos.



RENAULT-Sofasa garantiza a sus trabajadores las mejores condiciones en ambiente de trabajo, formación y capacitación, salud y bienestar, recreación y deporte.



Visión

RENAULT-Sofasa es una empresa innovadora, líder en el mercado colombiano y plataforma exportadora de la Alianza, cercana a la gente y que ofrece soluciones de movilidad sostenible, asequibles a todos.

Misión

RENAULT-Sofasa ofrece a sus clientes, en los mercados de la Región, una amplia gama de productos (locales e importados) y servicios de excelente calidad, competitivos e innovadores.

Valores

Cercana

- Respetamos a nuestros trabajadores, asociados y al Medio Ambiente.
- Valoramos profundamente el trabajo en equipo.
- Somos flexibles en nuestro accionar.

Entusiasta

- Estimulamos un ambiente de trabajo cálido y retador, en el que se asumen riesgos.

- Tenemos la firme decisión de ser cada vez mejores.
- Toda la Compañía se compromete con las causas y los objetivos generales.

Confiable

- Somos honestos e íntegros.
- Para nosotros, la calidad es una obsesión.

Política Integral

RENAULT-Sofasa, coherente con su misión, visión y orientaciones, como parte integral del Sistema de Gestión y dentro de un esquema de mejoramiento continuo que nos permita ser competitivos y rentables, considera como factores de gran importancia la Calidad, el preservar la salud de sus trabajadores, el promover unas condiciones de trabajo motivadoras y el cuidado del medio ambiente.

Por tal motivo, la Dirección se compromete a:

- Aplicar con rigor los principios, las reglas de acción y los métodos del SPR (Sistema de Producción Renault) en el conjunto de los procesos.
- Desplegar el PSC (Plan de Satisfacción Cliente). El compromiso es fabricar conforme y al mejor nivel de *performance*; fabricar bien a la primera vez y garantizar la estabilidad de los procesos de producción, reforzando el aseguramiento de la Calidad.
- Controlar los factores de riesgo y promover el Autocuidado, para evitar los accidentes y las enfermedades en el trabajo.
- Prevenir la contaminación ambiental, optimizar el uso de los recursos naturales y reducir los impactos ambientales resultantes de nuestras actividades.
- Cumplir con los requisitos legales nacionales e internacionales, y otros requisitos que la Organización suscriba, además de los convenios establecidos en los países donde se fabriquen o comercialicen nuestros productos.

Así mismo, asegurará la divulgación, comprensión y disponibilidad de esta Política, promoviendo su cumplimiento en todos los niveles de la Empresa y de las partes interesadas a través del despliegue de objetivos y planes de acción.

Un poco de historia

En enero de 1969, el Gobierno nacional seleccionó a la Regie National des Usines Renault de Francia para la conformación de una compañía ensambladora de automóviles de la marca en Colombia. De esta forma, la Sociedad de Fabricación de Automotores S.A., SOFASA, se estableció con el objetivo de estimular el desarrollo de una industria automotriz y autopartista en el país.

Las operaciones industriales comenzaron en julio de 1970 con el lanzamiento comercial del Renault 4. Dos décadas después, en 1992, SOFASA fabricó por primera vez un vehículo Toyota al ensamblar la primera versión colombiana del Land Cruiser y, posteriormente, de la *pick up* Hilux.

En 1994 la Empresa inició exportaciones a Ecuador y, en 1995, abrió su mercado en Venezuela, buscando permanentemente su crecimiento y desarrollo. Su actividad industrial estuvo especializada por marcas. Se ensamblaban vehículos Renault de pasajeros y vehículos utilitarios Toyota, y el Delta Daihatsu. Actualmente, la Compañía ensambla exclusivamente vehículos Renault: Renault Clio, Renault Logan, Renault Sandero, Renault Stepway y Renault Duster.

Evolución de sus accionistas:

- **1969:** IFI - Instituto de Fomento Industrial + Renault.
- **1990:** Renault+ Toyota + Mitsui.
- **1994:** Bavaria + Renault+ Toyota + Mitsui.
- **2003:** Renault + Toyota + Mitsui.
- **2009:** Renault 100%.



▶ 1969



Constitución

▶ 1970



Inicio operación industrial
Renault 4

▶ 1971



Renault 6

▶ 1973



Renault 12

▶ 1978



100.000 unidades

▶ 1996



Renault Clio

▶ 1999



Renault Mégane

▶ 2000



Renault Scénic
CBU

▶ 2001



Renault Métropoli
CBU

▶ 2003



Renault Clio



Renault Symbol

▶ 2009



Renault Stepway



Renault Symbol II
CBU

▶ 2010



Renault Master Furgón
CBU



Renault Scala
CBU



Renault Sandero
GT Line

▶ 2011



Renault Sandero
Automático



Renault Fluence
CBU

▶ 2012



Nueva Renault Duster



Nuevo Renault Stepway



Nuevo Renault Sandero



Nuevo Renault Clio Campus



Nuevo Renault Mégane III
CBU



Nuevo Renault Koleos
CBU



Nuevo Renault Logan



Nuevo Renault Master
Maxi CBU



Nuevo Renault
Sandero GT Line

1981  Renault 18 GTL Break	1983  Renault 9	1986  Renault 21	1994  Renault 19	1995  Renault Twingo
2004  Renault Mégane II CBU	2005  Renault Logan	2006  Renault Citius	2007  Renault Scénic II CBU  Renault Kangoo CBU	2008  Renault Sandero  Renault Koleos CBU
2013  Nuevo Renault Twingo CBU  Nuevo Renault Koleos CBU  Nuevo Renault Trafic CBU  Nuevo Renault Master CBU	2014			

LA ORGANIZACIÓN

La Compañía tenía dos sedes. Una comercial en el municipio de Chía, Cundinamarca, donde operaban la Dirección Comercial, la Secretaría General y Relaciones de Gobierno, algunos cargos de las áreas Jurídica, Financiera, Compras, Recursos Humanos y Comunicaciones y el Almacén Central de Repuestos.

Y otra industrial, su planta en Envigado, donde operan la Dirección General, la de Producción, Calidad, Recursos Humanos, Compras, Financiera, las Divisiones de Ingeniería y Programas y el Departamento de Comunicaciones.

Con el objetivo de fortalecer los procesos, integrar los equipos y simplificar los esquemas de funcionamiento, RENAULT-Sofasa comenzó, a finales de 2013, la unificación de la mayor parte de su equipo de trabajo en la sede de su planta en Envigado; un proyecto corporativo estratégico que contribuye a la consolidación de las operaciones industriales y comerciales de la Compañía, para seguir respondiendo con competitividad a los grandes desafíos del entorno y del mercado local.

Es así como actualmente RENAULT-Sofasa tiene su sede principal en Envigado, Antioquia, en la carrera 49 N. 39 Sur 100, donde están localizadas todas las áreas y la fábrica de ensamble. Cuenta con una oficina en Bogotá donde están la Secretaría General y Relaciones de Gobierno y continúa en Chía, Cundinamarca, con el Almacén Central de Repuestos.

Los resultados en 2013:

	2012	2013
Ventas netas (millones COP)	2.169.772	2.319.858
Colaboradores (promedio año)	1.576	1.574
Unidades producidas (vehículos)	70.616	74.664
Activo total (millones COP)	807.609	784.349
Pasivo total (millones COP)	425.345	355.208
Patrimonio neto (millones COP)	382.263	429.141

Planta de RENAULT-Sofasa

Superficie total: 197.544 m².

Área cubierta: 62.052 m².

Procesos: Soldadura, Pintura y Ensamble.

Capacidad total: 80.000 veh/año.



Soldadura

Área: 8.235 m²
Capacidad: 14,0 v/h



Pintura

Área: 12.835 m²
Capacidad: 14,6 v/h



Ensamble

Área: 7.157 m²
Capacidad: 19,0 v/h



Centro de Almacenamiento de Vehículos Nuevos

Área: 39.000 m²
Capacidad: 2.500 v/h



Parque de Proveedores

Área: 6.000 m²
Capacidad: 8 Proveedores



ENVIGADO - ANTIOQUIA
PLANTA DE PRODUCCIÓN

También forman parte de RENAULT-Sofasa en Colombia

RCI Servicios Colombia

En Colombia también contamos RCI Servicios Colombia S.A., filial de RCI Banque, de la cual la Compañía es socia en un porcentaje minoritario y cuya principal función es desarrollar esquemas de financiación para la venta y mantenimiento de vehículos, en asocio con Bancolombia como su aliado principal en la ejecución y operación de los planes financieros.

En 2013, de manera particular, se crearon dos innovadoras y exitosas campañas: “Renovátón”, que le permitió a los clientes renovar su vehículo actual sin incurrir en un esfuerzo financiero mayor y “Plan 36 todo incluido”, en el que los compradores, al financiar su vehículo con RENAULT- Crédito, recibían totalmente gratis mantenimiento y una garantía extendida, entregando, con ellas, a la red de concesionarios y clientes, estrategias de marca unificadas, sin precedentes en el mercado.

Así mismo, para seguir fortaleciendo la relación con la red de concesionarios se implementó, por primera vez en la financiera de la marca, un sistema de incentivos por cumplimiento en la tasa de intervención, logrando así pagar a la red comisiones por 693 millones de pesos.

Plan Rombo

Nuestra Compañía, como soporte a su operación de ventas, tiene a Plan Rombo S.A., Sociedad Administradora de Planes de Autofinanciamiento Comercial, la cual, conforme a su objeto exclusivo, se encarga de administrar planes, conformar los grupos, realizar las asambleas, adjudicaciones y entregar los vehículos Renault a sus clientes.

Durante el año 2013 fueron vinculados 2.602 suscriptores, cifra superior en 3% al año 2012. Se conformaron 12 nuevos grupos de 180 personas a 72 meses y se entregaron por oferta y sorteo 632 vehículos, con un crecimiento del 29% respecto a 2012.

Fundación Renault en Colombia

En 2013 se presentaron los papeles y se hicieron todos los trámites internos dentro del Grupo Renault para la Constitución de la Fundación Renault en Colombia, la cual comenzará a operar en 2014 para seguir aportando a la dinámica económica, política, social y ambiental del país, multiplicando con fuerza los valores Renault en los colombianos, mediante la articulación de las acciones de Responsabilidad Social Empresarial de la Compañía en cuatro ejes de acción: Educación, Diversidad, Movilidad Sostenible-Medio Ambiente y Seguridad Vial.

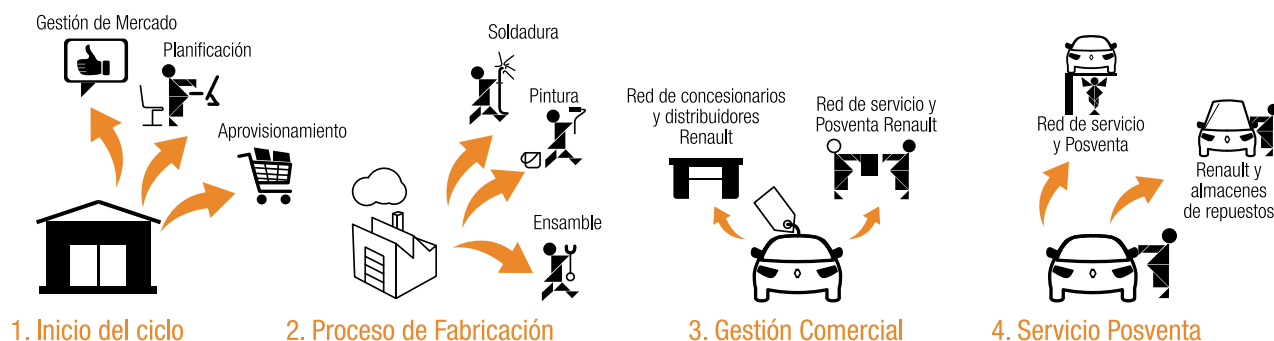
RENAULT
CRÉDITO
Cuenta con Nosotros

RENAULT
plan rombo

Fundación RENAULT
C O L O M B I A

QUÉ HACEMOS

Para garantizar nuestra producción y el óptimo funcionamiento de nuestra cadena de abastecimiento, en RENAULT-Sofasa desarrollamos diversos procesos operativos y de soporte.



Productos

En RENAULT-Sofasa comercializamos vehículos y repuestos por medio de la red de concesionarios, nuestro canal principal, con excelente servicio de posventa y cubrimiento de garantías de los vehículos y de los repuestos que se comercializan, estos últimos, originales de Renault y genéricos de la marca Motrio.

Con su completo portafolio, la marca se consolidó en 2013 como la segunda en ventas y la segunda con mayor crecimiento en el país, gracias a las 44.358 unidades matriculadas en el RUNT, las cuales representaron un incremento del 2,2% en comparación con 2012. La participación de mercado alcanzada fue del 16.1% en el mercado de vehículos particulares y utilitarios (excluyendo camiones), que significó un aumento del 0.6% respecto al año anterior.

VEHÍCULOS PARTICULARES PARA COMERCIALIZACIÓN INTERNA Y EXPORTACIÓN:



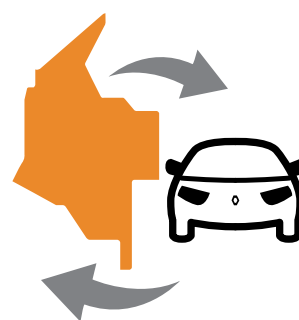
RENAULT CLIO



RENAULT LOGAN



RENAULT SANDERO



RENAULT STEPWAY



RENAULT DUSTER

VEHÍCULOS PARTICULARES IMPORTADOS PARA COMERCIALIZACIÓN INTERNA EN COLOMBIA:



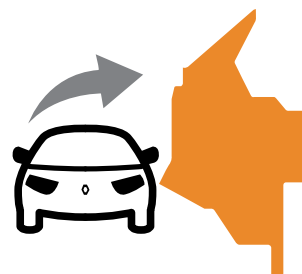
RENAULT FLUENCE



RENAULT MÉGANE III



RENAULT KOLEOS



RENAULT NUEVO TWINGO

VEHÍCULOS COMERCIALES



RENAULT KANGOO



RENAULT TRAFIC



RENAULT MASTER



Los vehículos eléctricos Renault

La Alianza Renault-Nissan está entre los primeros constructores de automóviles que se comprometen a obtener resultados significativos en términos de reducción de dióxido de carbono y apunta a liderar el mercado mundial de vehículos eléctricos Z.E. (Zero Emissions).

El vehículo eléctrico es una verdadera ruptura tecnológica que permitirá reducir significativamente las emisiones de CO₂.

Renault invirtió € 4.000 millones y asignó a más de 2.000 personas en todo el mundo para el proyecto de desarrollo de los vehículos eléctricos y sus previsiones indican que en el 2020, el 10% del mercado mundial será de vehículos eléctricos.

¿Cómo funciona el vehículo eléctrico?

- Son automóviles que se alimentan con energía eléctrica en lugar de combustibles fósiles.
- Se conducen igual que los tradicionales y ofrecen idéntico confort y prestaciones.
- Utilizan una batería de ion litio ligera y compacta, con una capacidad de 24 Kw/h. Soporta recargas y no tiene "efecto memoria".
- Un cargador adapta la corriente entrante a las necesidades de la batería.
- El motor transforma la energía eléctrica en cinética.
- Posee un sistema de frenado que convierte la energía cinética en eléctrica, que realimenta la batería.

Modos de recarga:

- Estándar (6 a 8 horas): con cualquier enchufe doméstico.
- Rápida (20 a 30 minutos): mediante un enchufe de alta potencia.
- *Quickdrop*: recambio de batería en estaciones especiales en sólo tres minutos.



RENAULT TWIZY



RENAULT KANGOO EXPRESS Z.E.



RENAULT ZOE



RENAULT FLUENCE Z.E.

LA GAMA ELÉCTRICA: RENAULT ZE

RENAULT TWIZY

- Un biplaza urbano, económico y fácil de conducir.
- Autonomía: 100 km
- Velocidad máxima: 75 km/h
- Potencia máxima: 15 Kw (20 cv)

RENAULT KANGOO EXPRESS Z.E.

- Un utilitario liviano dirigido a los profesionales.
- Autonomía: 160 km
- Velocidad máxima: 130 km/h
- Potencia máxima: 70 Kw (95 cv)

RENAULT ZOE

- Una berlina compacta, polivalente y confortable.
- Autonomía: 160 km
- Velocidad máxima: 140 km/h
- Potencia máxima: 54 Kw (73 cv)

RENAULT FLUENCE Z.E.

- Una berlina familiar y versátil.
- Autonomía: 135 km
- Velocidad máxima: 135 km/h
- Potencia máxima: 70 Kw (95 cv)

RENAULT-Sofasa viene trabajando desde hace más de dos años, con aliados eléctricos locales, en el proyecto para la comercialización de los vehículos eléctricos en Colombia.

Finalizadas las pruebas y ajustes técnicos en los autos, más el ensayo y establecimiento de los sistemas de recarga, en 2014 se entregarán los primeros autos Renault Kangoo Z.E. a varios clientes de flotas, bajo el sistema de *renting*, esquema con el que serán comercializados en el país.

Servicios

El ensamble y comercialización de los vehículos se complementa con una serie de servicios destinados a satisfacer plenamente la demanda de nuestros clientes.

Renault PRO+

Renault PRO+ responde a un concepto mundial especialmente desarrollado por Renault para dar soluciones a las necesidades de los clientes profesionales, tanto para las pequeñas y grandes flotas, como para el vehículo del comerciante independiente.

Renault Seguro

Como parte del compromiso de la marca con la seguridad y el bienestar de sus clientes RENAULT-Sofasa ofrece su servicio Renault Seguro; una póliza todo riesgo que garantiza una asistencia integral, en un mismo lugar y con la total garantía de repuestos originales y atención inmediata en caso de siniestro.

Garantía Renault

RENAULT-Sofasa y toda su red de concesionarios en el país, ofrecen para el Renault Koleos 4x4 una garantía de 100.000 kilómetros o tres años y para el resto de los vehículos una garantía de 50.000 kilómetros o dos años, lo que primero se cumpla. Además, Renault cuenta con garantía anticorrosión por seis años, y tres años de garantía en pintura. Así mismo, las intervenciones realizadas en la red Renault tienen una garantía de un año o 20.000 kilómetros, lo primero que se cumpla. Por su parte, los repuestos y accesorios originales Renault, vendidos e instalados por un punto autorizado de la marca, tienen garantía de un año.

Renault Minuto

Los Renault Minuto son puntos de servicio rápido donde el cliente de Renault u otra marca puede acceder, sin cita previa, a servicios de mantenimiento rápido, cuya duración no sea mayor de dos horas, como operaciones sobre amortiguadores, cambio de aceite, filtros, frenos, llantas, baterías, luces, escapes, entre otros.

Por su parte, en los Renault Minuto Carrocería los clientes Renault encuentran una completa asistencia automotriz en las áreas de mecánica, colisión rápida y servicios de embellecimiento, garantizando la entrega del vehículo en un tiempo máximo de 48 horas.

Mercados de exportación

En Colombia servimos a nuestros clientes por medio de los establecimientos pertenecientes a la red de concesionarios. A nivel internacional, servimos a filiales del Grupo Renault o importadores autorizados, a los que exportamos nuestros vehículos y servicios de posventa y garantías. De igual manera, exportamos también a otros países donde no tenemos presencia directa, a través de distribuidores autorizados.

A partir de 2012 iniciamos, por primera vez, la actividad de exportación de vehículos a México, un mercado exigente y desafiante, logrando colocar 13.619 vehículos. Así mismo, tuvimos ese año y durante todo 2013, la oportunidad de exportar Renault Duster a Argentina, supliendo el *sourcing* de la planta de Brasil durante sus obras de ampliación, comercializando 7.987 vehículos.

En 2013, las exportaciones crecieron un 17.6%, con 34.622 modelos comercializados en países como México, Argentina, Chile, Ecuador, Perú y América Central y El Caribe. La Renault Duster fue líder con 28.000 unidades exportadas, seguida por el Renault Sandero con 4.877 y por el Renault Logan con 1.745 unidades.

RENAULT
PRO+

RENAULT
seguro

RENAULT
garantía extendida

RENAULT
minuto

RENAULT
minuto carrocería



- México: en 2013 se mantuvo la dinámica y logramos exportar 15.023 unidades con un crecimiento del 10,3%.
- Argentina: en 2013 exportamos 11.360 vehículos, cifra que representó un incremento del 42,2% con respecto a 2012.
- Ecuador: exportamos 2.500 unidades en 2013, que comparadas con las 2.049 del año 2012, representaron un crecimiento del 22%, a pesar de la restricción gubernamental a las importaciones, situación que sigue limitando el posicionamiento y el volumen de vehículos que puede comprar el importador Ayasa.
- Centro América y El Caribe: en el año 2013 la operación de América Central y El Caribe permaneció estable con una variación en participación de +0.1%, permitiendo el fortalecimiento de la marca en estos mercados. Se realizó el lanzamiento de Renault Koleos Ph3 y Renault Mégane RS, contribuyendo al desarrollo de la imagen de marca.
- Costa Rica: en 2013 se exportaron 176 unidades desde RENAULT-Sofasa, frente a 150 que fueron exportadas en 2012 (+17.3%).
- República Dominicana: en 2013 se exportaron 52 unidades, que comparadas con las 48 exportadas en 2012, registran un bajo crecimiento del 8%, debido al gran impacto que tuvo para este país el incremento en los precios y el recorte en la gama de productos (B90).
- Panamá: en 2013 se exportaron 198 unidades, mientras que en 2012 se exportaron 256.
- Guatemala: en 2013 el importador realizó compras a RENAULT-Sofasa de 327 unidades vs 356 unidades en el 2012.
- Curaçao: en 2013 se exportaron 39 unidades de la gama B90, L90 y H79, aumentando frente a las 11 unidades exportadas en el 2012.

CERTIFICACIONES

RENAULT-Sofasa es una compañía certificada en:

- Gestión de la Calidad, bajo la norma ISO 9001-2008.
- Gestión Ambiental, bajo la norma ISO 14001.
- Salud Ocupacional y Seguridad Industrial, bajo la norma NTC OHSAS 18000.
- Además, para el ensamblaje y lanzamiento de nuevos vehículos, RENAULT-Sofasa cuenta con el total apoyo de Renault, condición que lleva implícitos los más altos niveles de calidad y seguridad, tanto para los procesos como para los productos, los cuales son pre-requisitos establecidos por la Casa Matriz.

PREMIOS

A lo largo de su historia RENAULT-Sofasa ha recibido importantes reconocimientos como el Premio Nacional de Exportaciones, en 2001; el Premio Nacional a la Excelencia Logística, en 2003; el Premio Colombiano a la Calidad de la Gestión, en 2003; el Premio Iberoamericano de la Calidad, en 2005; el Premio especial en la categoría de 'Benchmarking' en los Premios de la Cadena de Abastecimiento Renault 2008, y el Premio LOGyCA Gran Empresa a la Innovación en la Red de Valor 2008, los cuales se reflejan en la satisfacción de sus trabajadores, de sus clientes y de su accionista, y la consolidaron como "El mejor lugar para trabajar en Colombia en 2005 y en 2006" y el segundo "Mejor lugar para trabajar en Latinoamérica", en 2007 y en 2010 y la "Empresa con mejor gestión del recurso humano", en los Premios Portafolio 2010.



GOBIERNO CORPORATIVO Y GRUPOS DE INTERÉS

GOBIERNO CORPORATIVO

ÉTICA Y TRANSPARENCIA

NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

TEMAS RELEVANTES



GOBIERNO CORPORATIVO

Un buen gobierno corporativo es el punto de partida para garantizar la sostenibilidad de cualquier organización. En RENAULT-Sofasa desarrollamos nuestras operaciones buscando generar una rentabilidad adecuada, mientras creamos valor compartido para todos los grupos de interés con los que nos relacionamos.

Dentro de nuestra Política Integral, aclaramos que el desarrollo económico debe ir asociado a la calidad de nuestros productos, al cuidado de nuestros proveedores, a la promoción de unas condiciones de trabajo motivadoras y al cuidado del medio ambiente, estableciendo, frente a cada uno de estos asuntos, unos claros compromisos:

- Aplicar con rigor los principios, las reglas de acción y los métodos del SPR (Sistema de Producción Renault) en el conjunto de los procesos.
- Desplegar el PSC (Plan de Satisfacción Cliente). El compromiso es fabricar conforme y al mejor nivel de *performance*; fabricar bien a la primera vez y garantizar la estabilidad de los procesos de producción, reforzando el aseguramiento de la calidad.
- Controlar los factores de riesgo y promover el Autocuidado, para evitar los accidentes y las enfermedades en el trabajo.
- Prevenir la contaminación ambiental, optimizar el uso de los recursos naturales y reducir los impactos ambientales resultantes de nuestras actividades.
- Cumplir con los requisitos legales nacionales e internacionales, y otros requisitos que la Organización suscriba, además de los convenios establecidos en los países donde se fabriquen o comercialicen nuestros productos.

Nuestros Órganos de Gobierno

Presidente Director General

PRINCIPAL



Luis Fernando Peláez Gamboa

Director General del Grupo Renault en Colombia y Presidente Director General de Sofasa.

PRIMER SUPLENTE



Mauricio de Jesús Pino Ocampo

Director de Recursos Humanos

SEGUNDO SUPLENTE



Pablo Enrique Urrego Hernández

Secretario General y Relaciones de Gobierno

El Presidente Director General preside la Asamblea de Accionistas y es el responsable de la dirección, administración y ejecución de los programas de inversión y producción, de la venta de los vehículos motores y demás conjuntos que la Sociedad ensambla y del desarrollo de las actividades generales, informando a la Junta Directiva cualquier acto o contrato y determinando los planes y programas que serán puestos a disposición del Gobierno nacional, entre otras funciones.

Existen en la Compañía cargos ejecutivos que reportan su desempeño al Presidente Director General y este a su vez a la Junta Directiva. De manera transversal, el Secretario General y Relaciones de Gobierno es el encargado de la gestión de Responsabilidad Social Empresarial; el Director de Recursos Humanos y su equipo se encargan de la gestión de los temas sociales; los asuntos ambientales están a cargo del Director de Producción y del Staff de Gestión Ambiental, y frente a los temas económicos, cada Director tiene autonomía en cuanto a su accionar, el cual debe ser reportado al Comité Ejecutivo y al Director General, quien a su vez reporta la información a la Junta Directiva.

Algunas de las funciones del Presidente Director General son:

- Representar a la Sociedad ante los accionistas y toda clase de autoridades.
- Ejecutar todos los actos y operaciones que sean necesarios para la buena marcha de la Sociedad.
- Implementar los precios de venta de los vehículos, partes y piezas que se comercialicen, determinados por la Junta Directiva
- Informar a la Junta Directiva, en sus sesiones ordinarias, el estado de los negocios de la Sociedad, el desarrollo de sus programas industriales y de fabricación, el estado de sus programas de inversión y todas las demás actividades relacionadas con el funcionamiento del objeto social de la Sociedad.
- Ejecutar las decisiones de la Asamblea General de Accionistas y de la Junta Directiva y rendir a estos órganos los informes que le soliciten.
- Rendir a la Junta Directiva y a la Asamblea General de Accionistas un informe anual sobre las actividades que ha desarrollado en cumplimiento de sus funciones.

De la misma manera, el Presidente Director General tiene funciones adicionales alineadas con el buen gobierno corporativo:

- Cumplir, hacer cumplir y difundir adecuadamente los Estatutos y los Códigos de Buen Gobierno y de Ética.
- Dirimir posibles conflictos de interés.
- Asegurar la implementación de mecanismos que permitan la adecuada atención de los intereses de los accionistas y de los inversionistas.
- Suministrar al mercado información oportuna, completa y veraz sobre la situación financiera y sobre los riesgos inherentes a la actividad de la Sociedad, a través del mecanismo de información eventual.

Junta Directiva

		
	PRINCIPAL	SUPLENTE
PRIMER RENGLÓN	Denis Barbier	José Vicente Zapata
SEGUNDO RENGLÓN	François David	José Ignacio Leiva
TERCER RENGLÓN	Nicanor Restrepo	Adriana Corzo

Entendemos la Junta Directiva como el órgano superior de la Dirección, encargada de aprobar las propuestas de definición y actualización de propósitos, valores y declaraciones de misión de la Compañía, así como las estrategias, políticas y objetivos relativos al impacto económico, social y ambiental.

De acuerdo con los estatutos internos de la Compañía, la Junta Directiva se encarga, entre otras funciones, de fijar las políticas que se deben gestionar, aprobar el presupuesto anual de ingresos y egresos de la Sociedad, autorizar los programas de inversión, gestionar cualquier cambio significativo, autorizar la creación y ensamble de nuevas marcas, entre otras.

La Junta Directiva se encarga también de aquellas actividades que sean necesarias o convenientes para asegurar el adecuado desarrollo del objeto social y sus decisiones se consultan con los grupos de interés respectivos.

En línea con lo anterior, el Presidente, con apoyo de su Comité Ejecutivo, está facultado para delegar a uno de sus miembros o a quienes estos consideren idóneo, la toma de decisiones puntuales y su desarrollo, siempre reportando al respectivo Director de área y este al Comité Ejecutivo.

Las decisiones de la Junta Directiva pueden ser tramitadas de dos maneras:

- Por medio de una junta extraordinaria, la cual se cita en conformidad con los estatutos sociales (cinco días calendario de anticipación).
- Por medio de una junta ordinaria (dos al año) que se cita con 15 días hábiles de anticipación conforme con los estatutos sociales.

Comité Ejecutivo



Luis Fernando PELÁEZ GAMBOA
DIRECTOR GENERAL DEL GRUPO
RENAULT EN COLOMBIA Y PRESIDENTE
DIRECTOR GENERAL DE SOFASA



Pablo ARANGO VÁSQUEZ
DIRECTOR DE CALIDAD



Florent Michel BELIN
DIRECTOR
ADMINISTRATIVO Y
FINANCIERO



Alejandro BOTERO ESCOBAR
DIRECTOR
COMERCIAL



Mario Javier GÓMEZ GUZMÁN
DIRECTOR DE
PRODUCCIÓN



Mauricio PINO OCAMPO
DIRECTOR DE
RECURSOS HUMANOS



Juan Carlos VELÁSQUEZ
DIRECTOR DE COMPRAS



Pablo URREGO
SECRETARIO GENERAL Y
RELACIONES DE GOBIERNO



José Luis MENDIVELSO
GERENTE DIVISIÓN
INGENIERÍA DE VEHÍCULO



SERGIO MANTILLA
GERENTE DIVISIÓN
PROGRAMAS



Paula Catalina VELÁSQUEZ VILLA
GERENTE DEPARTAMENTO DE
COMUNICACIONES

A este Comité se le ha delegado la función ser la cabeza de la Organización en la toma de decisiones para operar y definir la estrategia local de la misma, en línea con las determinaciones de la Casa Matriz.

Todas las decisiones económicas, sociales o ambientales son tomadas y analizadas por el Comité Ejecutivo previa presentación de las propuestas por parte de cada uno de los responsables, según sea un tema de interés o de impacto en su área, así como la revisión y discusión de los riesgos y oportunidades de carácter económico, ambiental y social.

En promedio, en una reunión del Comité Ejecutivo se discuten entre seis o siete temas importantes. Excepcionalmente se llevan temas directamente a la Presidencia Dirección General de la Compañía para ser resueltos de manera inmediata. Mensualmente se realizan dos reuniones de Comité Ejecutivo (un comité operacional y un comité de *management*) lo que promueve la consideración de 12 a 14 temas de interés o preocupación para nuestra Organización. Y anualmente se realizan, cada tres meses, comités estratégicos.

El Comité Ejecutivo aprueba las decisiones tomadas en la Compañía, posteriormente estas decisiones se presentan a la Junta Directiva como un elemento desarrollado para su información y conocimiento. El proceso que se emprende para llegar a este último resultado pasa por la tramitación de las preocupaciones de nuestros colaboradores a sus respectivos jefes y estos a su vez a los Directores de cada área. Esto se puede realizar por medio de:

- Una reunión extraordinaria de Comité Ejecutivo para tocar el tema puntual, o las reuniones ordinarias/operacionales del Comité Ejecutivo.
- La inscripción del tema en un comité de *management* que se desarrolla una vez al mes.

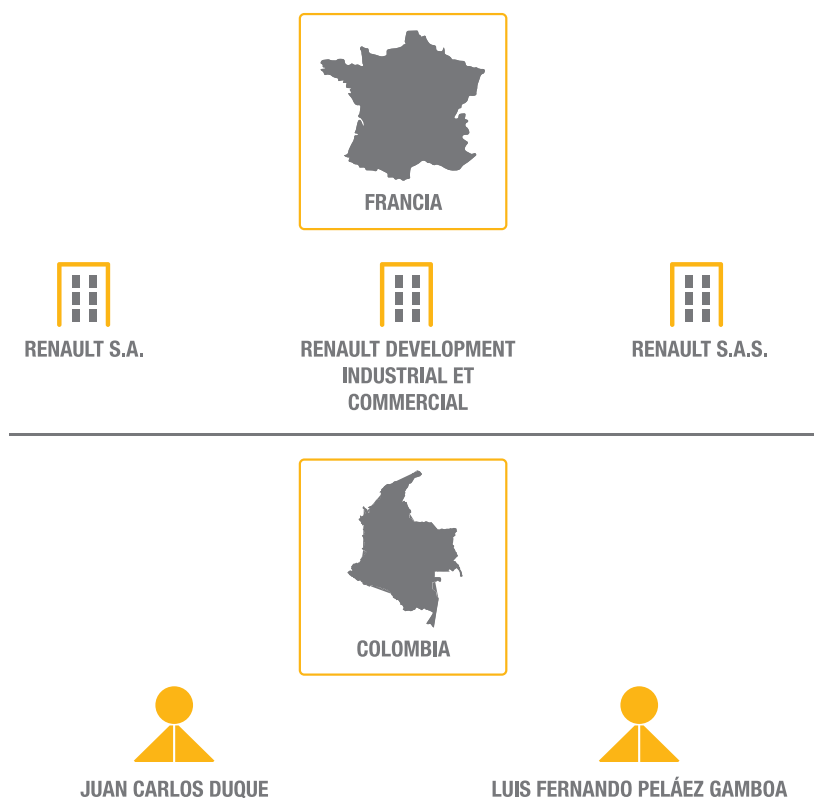
El Director encargado del tema con su equipo organiza una presentación y análisis previo en el que incluye lo siguiente:

1. Contexto o datos importantes históricos.
2. Elementos importantes para tener en cuenta en la toma de la decisión.
3. Conclusiones y recomendaciones a ser validadas por el Comité Ejecutivo.

Otra de las funciones que tiene el Comité Ejecutivo es mantener esquemas de información relevante que permitan mejorar el conocimiento colectivo para la toma de decisiones:

- Envío esporádico de información relevante del sector.
- Visita a la planta de ensamble y explicación del proceso.
- Envío del boletín semanal de la Compañía (RENAULT-Sofasa en 5 Minutos) para informar de los eventos más importantes y las noticias de la misma.
- Envío de la revista Global de Renault.
- Juntas Directivas con contextualización previa del sector y la economía.

Asamblea General de Accionistas



La Asamblea General de Accionistas, como máximo órgano societario, tiene establecidas sus funciones por estatutos sociales y tiene a la Junta Directiva para que, en su calidad de administrador, represente sus intereses en la Sociedad y establezca los lineamientos estratégicos generales a seguir por parte de la Compañía y los directivos.

Para garantizar la buena gestión en las operaciones y en la administración de los dineros de la Compañía, existe una evaluación por parte del Comité Ejecutivo de manera mensual, la cual después se confronta con otra evaluación que se lleva a cabo una vez por semestre con la Junta Directiva. Adicionalmente, de manera bilateral entre el Presidente de la Compañía y cada uno sus Directores subordinados, existe una reunión mensual e igualmente una entrevista de desempeño de principio de año para establecer objetivos y evaluar la gestión del año anterior, y otra entrevista de mitad de año para evaluar el *performance* a dicha fecha de los objetivos acordados. En cuanto al Presidente, este es evaluado directamente por miembros de la Casa Matriz.

Durante 2013 se implementó, al final del año, un nuevo sistema llamado talent@renault, con el fin de documentar las entrevistas y objetivos del personal, hacer mejor seguimiento y brindar claridad y transparencia al esquema.

ÉTICA Y TRANSPARENCIA

Código Deontológico

Durante el año 2013, dada la necesidad tener políticas homogéneas en todo el mundo y ante las nuevas tendencias y riesgos de conductas en contra de la ética, Renault y sus filiales tomaron la decisión de implementar un nuevo código ético, ahora llamado Código Deontológico, documento que comprende nuestros valores y disposiciones frente a la forma de actuar que se espera de todas las personas que hacen parte de la Empresa.

Este Código ha sido concebido para guiar el comportamiento dentro de unas normas de conducta basadas en la responsabilidad e inspiradas en la honradez, el respeto, la contribución a un mejor lugar para trabajar y el cuidado del medio ambiente y fomenta una actuación ejemplar y digna de los hombres y mujeres del Grupo Renault, para quienes aseguramos la seguridad y la protección como prioridad en nuestra gestión.

Valores principales:

- Promover la protección de los empleados.
- Salvaguardar el patrimonio.
- Proteger a los clientes.
- Promover una ciudadanía responsable.
- Valorizar los productos y servicios.

Uno de nuestros enfoques prioritarios es la protección del patrimonio contra cualquier robo o malversación, además de evitar su uso con fines personales. Por otro lado, los activos inmateriales, entendidos como información confidencial sobre personas, productos, estudios, proyectos técnicos, datos industriales, planes comerciales y financieros y datos sociales, así como los elementos que puedan considerarse como propiedad intelectual o de conocimiento, también son protegidos y respetados, evitando que la información de la Compañía sea usada en beneficio propio o de terceros.

Así mismo, aseguramos la integridad y veracidad de la información publicada tanto dentro como afuera de la Compañía, con el fin de garantizar la confianza de los colaboradores y los inversionistas para financiar su crecimiento.

Nuestro Código Deontológico establece las reglas para evitar los conflictos de intereses que se basan en trabajos remunerados, en negocios con parientes, ex empleados y terceros, en aceptación de regalos o de puestos, en utilización indebida del cargo y en actitudes frente al control, definiendo también los mecanismos para regularlos y resolverlos, bajo el principio general que prescribe que, en cualquier circunstancia, cada empleado de la Sociedad debe actuar en interés de Sofasa S.A.

En cuanto a nuestra relación con proveedores, buscamos el cumplimiento de especificaciones de calidad, costo y suministro dentro de los principios de transparencia e igualdad que enmarcan la buena fe comercial y las buenas costumbres mercantiles. Somos cuidadosos de no comprar bienes de contrabando ni de usar elementos sin licencia, en cumplimiento de las normas nacionales e internacionales sobre derechos de autor y propiedad industrial e intelectual.

Comité de Ética

Contamos con un Comité de Ética que vela por la apropiación y el cumplimiento de los principios éticos que hemos establecido como guías de nuestro accionar. Del Comité, que se reúne semestralmente de forma ordinaria, hacen parte el Presidente Director General, el Secretario General y Relaciones de Gobierno, el Director Financiero, el Director de Recursos Humanos y el Gerente del Departamento de Auditoría.

Misión del Comité de Ética		
Asegurar el desarrollo y respeto del Código Deontológico y códigos dedicados locales.	Organizar el Comité de Ética y el tratamiento adecuado de los temas, subiendo al Comité de Ética del Grupo los casos que sea necesario reportar.	Desarrollar documentos de ética complementarios al del corporativo.
Promover el ambiente ético al interior y exterior de la Organización.	Asegurar la adecuación a las normas locales.	Promover las buenas prácticas y presentar reporte anual y planes de acción correspondientes.

Mecanismos de denuncia

Desde el Código Deontológico y el Comité de Ética trabajamos para que la ética sea un principio que se interiorice y se viva en todas nuestras operaciones; para lograrlo, contamos con mecanismos internos de denuncia que se relacionan con la Línea Ética y la Intranet Sof@net, desarrollados en el segundo semestre de 2013.

Frente a las denuncias o quejas sobre las conductas inapropiadas de los empleados disponemos de la política interna “El jefe es jefe para todo”, a través de la cual se manejan aquellas que se relacionan con los subordinados directos, otros jefes o empleados; en caso de que la denuncia tenga que ver con el jefe directo, se puede recurrir a Recursos Humanos o al superior directo del jefe.

Para los casos externos, las denuncias se pueden presentar ante la Secretaría General y Relaciones de Gobierno y al área de Servicio al Cliente.

Procedimiento de las denuncias

ALERTA a. Sistema Sof@net. b. Línea telefónica (buzón).
Auditoría recibe.
Se da tratamiento en Comité de Ética local.
Si es relacionado con temas de miembros del Comité Ejecutivo se envía a Comité de Ética del Grupo.

Código de Buen Gobierno

Nuestro Código de Buen Gobierno se enfoca especialmente en la eliminación de los conflictos de intereses, entendidos como los momentos en los que no es posible la satisfacción simultánea de dos intereses, a saber: el radicado en cabeza de la administración y en cabeza de la Sociedad, bien porque el interés sea de aquella o de un tercero. En este Código contamos con mecanismos específicos que aseguran la implementación de sistemas adecuados de control interno para estos conflictos y que permiten a los accionistas e inversionistas o a sus representantes, hacer seguimiento detallado de las actividades de control interno y conocer los hallazgos relevantes.

El administrador deberá estudiar cada situación para determinar si está desarrollando actos que impliquen competencia con la Sociedad o si existe conflicto de interés, y en caso afirmativo deberá abstenerse de actuar y si está actuando, deberá cesar de hacerlo.

Para el caso de los miembros de Junta Directiva que puedan encontrarse en situación de competencia o conflicto de interés, deberán además abstenerse de intervenir en las decisiones relacionadas con el asunto que causa el conflicto y se aplicará el procedimiento anterior.

Control interno

El sistema de control empresarial de la Compañía, basado en el Autocontrol, está orientado a promover y garantizar razonablemente la eficacia, eficiencia y economía en las operaciones; la protección y aseguramiento de los recursos; la confiabilidad y oportunidad en la información; el mejoramiento de la gestión, y el seguimiento permanente al cumplimiento de políticas, normas y procedimientos internos. El monitoreo de este sistema se realiza a través del Comité de Auditoría y de la Auditoría Interna, la cual reporta al Comité Ejecutivo.

Auditoría Interna

La Auditoría Interna evalúa y acompaña el sistema de control empresarial y apoya a la alta dirección en la consecución de metas y objetivos estratégicos mediante la evaluación permanente de las actividades, el seguimiento a los riesgos y controles y la promoción del Autocontrol. Es un área staff que depende directamente de la Presidencia Dirección General y su gestión está enfocada en los procesos clave de la Organización y en orientar el sistema de administración de riesgos.

Cada año, en la Asamblea General Ordinaria de Accionistas, la Auditoría Interna presenta un informe sobre su estructura, funcionamiento, mecanismos de recolección y suministro de información, y procedimientos empleados como área de control interno.

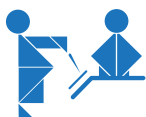
En RENAULT-Sofasa actuamos contra la corrupción mediante evaluaciones destinadas en cada uno de los sectores de la Compañía: en 2011, 2012 y 2013, evaluamos las áreas de Compras, Secretaría General y Relaciones de Gobierno, Jurídica, Calidad, Comercial, Contabilidad y Tesorería, Ingeniería, Logística, Portería, Mantenimiento y Pagos o reembolsos de viaje, cuyos resultados fueron incumplimiento de los procesos de compras, falta de administración de los inventarios de activos fijos, controles ineficaces de los procesos de contratación y falta de claridad en los niveles de autoridad.

Durante esos mismos años hemos confirmado cero casos de corrupción, por lo que no se ha tenido que amonestar o despedir a ningún empleado o rescindir o no renovar contrato con algún socio empresarial, tampoco se han presentado demandas judiciales contra la Organización o contra alguno de sus empleados.

NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

Consciente de su responsabilidad de construir una cultura ética en Colombia, RENAULT-Sofasa desarrolla su actividad sustentada en la promoción de actuaciones incluyentes y confiables y mantiene relaciones basadas en el respeto, la honestidad y la equidad, a través de los compromisos adquiridos con los grupos de interés:

COMPROMISOS POR GRUPOS DE INTERÉS



CLIENTES

Vehículos confiables y seguros con respaldo posventa

COLABORADORES

Promover su desarrollo dentro de la Organización



INVERSIONISTAS

Transparencia e información

ACCIONISTAS

Generar valor agregado



MEDIO AMBIENTE

Prevenir la contaminación ambiental

COMPETIDORES

Transparencia en prácticas comerciales



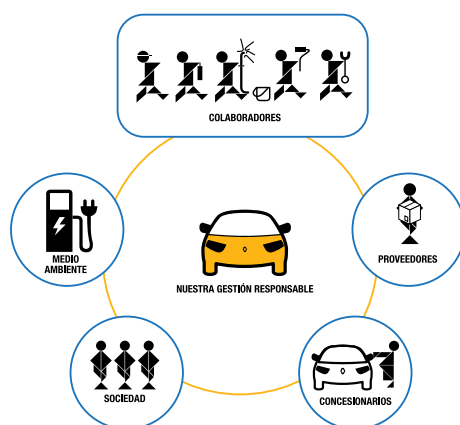
SOCIEDAD

Generar riqueza y bienestar en Colombia

ESTADO

Cumplir con el orden institucional

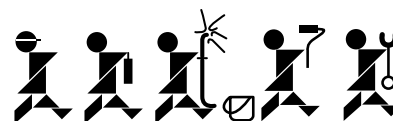




Con nuestros colaboradores

Nuestra responsabilidad empieza desde el interior de la Organización, por eso prestamos especial atención a la motivación, acompañamiento, orientación y reconocimiento de nuestros colaboradores, gracias a lo cual construimos relaciones de confianza, con comunicación abierta.

A través del Pacto Colectivo, entendido como el proceso mediante el cual se vuelven reales los compromisos que adquirimos con los trabajadores, promovemos mejoras en su calidad de vida, mediante estrategias organizativas como:



Educación

Nuestra gestión se enfoca en el entrenamiento, la capacitación y la formación técnica de los trabajadores, en la cual incluimos programas de desarrollo de labores específicas con el fin de promover sus habilidades. Adelantamos un programa de becas y auxilios para educación primaria, secundaria y universitaria que se complementa con las Becas de Excelencia, las cuales premian el buen resultado académico de los trabajadores y sus hijos.



Salud

En materia de salud y seguridad de nuestros colaboradores somos estrictos con la normativa y obligaciones con la EPS y ARL. Adicional a esto, vinculamos a los familiares de los trabajadores a una póliza de salud que cubre: hospitalización, cirugía, medicina general, medicina especializada, exámenes de laboratorio, rayos X y medicamentos.



Vivienda

Otorgamos préstamos para comprar, cambiar, ampliar, remodelar, construir o deshipotecar viviendas.



Vehículo

Brindamos posibilidades de compra de vehículo nuevo con excelentes tasas y con precios especiales.



Alimentación

Brindamos alimentación sin costo alguno para los trabajadores; un servicio administrado por compañías especializadas bajo un estricto control de calidad de los insumos, la preparación y el contenido nutricional.



Transporte

Garantizamos el desplazamiento cómodo y seguro desde y hasta los hogares de los trabajadores.



Programas ocupacionales

Promovemos diversos programas ocupacionales para niños, jóvenes, adultos, padres y madres de familia, prejubitados y jubilados.



Recreación y cultura

Nos preocupamos por el sentido de las prácticas culturales y recreativas. Contamos con infraestructura necesaria para desarrollar actividades deportivas que congregan a los trabajadores y sus familias.



Intercambio en el exterior

Cada año generamos la posibilidad de enviar a un joven a vivir una experiencia de aprendizaje del idioma inglés en Estados Unidos o Canadá, durante un mes.



Campamento para líderes

Generamos la posibilidad de que un joven pueda asistir cada año a un campamento internacional, cuyo propósito sea la formación de líderes.



Con nuestros proveedores

Para RENAULT-Sofasa los proveedores son importantes socios estratégicos, cuya capacidad productiva es insumo fundamental para el logro de los objetivos organizacionales. Con ellos desarrollamos permanentemente diferentes actividades orientadas a su formación y capacitación y a la promoción de esquemas de producción y gestión que les permitan mejorar su competitividad.

Tal fue el caso del Modelo de Gestión para la Competitividad, MGC, adelantado años atrás y que posibilitó fortalecer los proveedores mediante la transferencia de las mejores prácticas de los procesos mundiales gerenciales e industriales de General Motors, Toyota y Renault, integrando sus herramientas más exitosas: GMS (Sistema Global de Manufactura de GM), TPS (Sistema de Producción de Toyota) y SPR (Sistema de Producción Renault).

Esta iniciativa fue ejemplo de Responsabilidad Social Empresarial con el que las ensambladoras pusieron su exitosa experiencia al servicio de las necesidades de la economía nacional, contribuyendo a la permanencia del ensamble automotor en Colombia gracias al mejoramiento y sostenibilidad de la competitividad global de los proveedores locales.

Dentro de las prácticas se inscribe también el trabajo Kaizen que anualmente se acompaña en la red de proveedores, tendiente a la promoción del mejoramiento continuo en cada una de las empresas, siguiendo esta exitosa metodología que permite optimización de recursos, reducción de costos, aportes en calidad y cuidado del medio ambiente, entre muchos otros beneficios.

Así mismo, cada año se realiza la Reunión Anual de Proveedores, un certamen a través del cual la Empresa hace reconocimiento a la buena gestión, entrega y compromiso de su red de proveedores.

Con nuestra red de concesionarios

Para garantizar el cumplimiento de las funciones de la red de concesionarios dentro de la cadena de valor, adelantamos con ellos diversos programas y acciones de apoyo:

- Orientaciones en gestión corporativa, comercial y financiera, según las políticas y lineamientos generales del Grupo Renault en el mundo.
- Formación en servicio de venta y posventa y formación técnica para personal de los talleres, a través de la Renault Academy.
- Suministro de equipos y herramientas.
- Acompañamiento en la implementación de los Sistemas de Gestión de Calidad, Gestión de Salud Ocupacional y Seguridad Industrial y Gestión Ambiental.
- Acompañamiento en sus procesos de expansión dentro del territorio nacional, a través de los estudios y análisis de factibilidad geográfica y económica.

Así mismo, el Grupo Renault otorga anualmente el reconocimiento "Dealer of the year" que premia la gestión comercial y de servicio de todos sus concesionarios en el mundo, en términos de volumen de ventas de vehículos nuevos, repuestos, accesorios y contratos de servicio; rentabilidad de la red, y calidad del servicio con el indicador de la Tasa de Recomendación.

En 2013 dos concesionarios de Renault en Colombia recibieron el reconocimiento "Dealer of the year", entregado por Jérôme Stoll, Director Delegado para la Performance y Director Comercial y de Marketing del Grupo, a 73 distribuidores, provenientes de 31 países, tres de ellos Latinoamericanos. Se trata de Automotores Gorgona y Tayrona Automotriz, elegidos entre 2.000 opcionados.



Con la sociedad

Como parte de nuestra Responsabilidad Social Empresarial desarrollamos iniciativas en tres frentes:

Seguridad vial

- **Formación en responsabilidad vial para niños:** en conjunto con Liberty Seguros y la Secretaría Distrital de Educación (SDE) de Bogotá y Maloka, promovemos el programa Expediciones Pedagógicas, gracias al cual 3.000 niños de colegios distritales de Bogotá tienen la posibilidad de visitar la sala interactiva Conciencia en la Vía: Seguridad + Tecnología. Allí se conscientiza a los más pequeños sobre la importancia de respetar la movilidad urbana, la seguridad en la vía y el medio ambiente y se les enseñan los impactos negativos que se le ocasionan al planeta con las malas prácticas en la conducción.

Educación

- **Renault Experience:** este programa tiene como fin fortalecer los lazos entre la Empresa y la academia, así como incentivar el interés de los estudiantes universitarios de distintas áreas de formación por el sector automotor y sus múltiples posibilidades, a partir de casos prácticos. En 2013 se desarrolló en la Universidad Pontificia Bolivariana de Medellín y la Universidad Icesi en Cali; en 2012 ya se había puesto en práctica en la Universidad Eafit de Medellín.
- **Apoyo a la formación en el sector automotor en conjunto con el SENA:** con el fin de apoyar la capacitación de formadores en las áreas de mecánica y electromecánica, contamos con el convenio denominado Marco de Cooperación con el Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA) y el Ministerio de Educación de Francia. En 2013 la marca entregó una donación equivalente a \$300.000.000, compuesta por 13 vehículos de la marca: cinco Renault Clio Campus, cuatro Renault Sandero GT Line, tres Renault Duster y un Renault Logan.
- **Caravana Imparable Renault:** con un recorrido de doce días de viaje a lo largo del país, en tres rutas nacionales: Cali-Buenaventura, en el Valle; Envigado-Turbo, en Antioquia, y Bucaramanga-Mongui, en La Guajira, a bordo de un Renault Stepway, una Renault Duster y una Renault Koleos, respectivamente, la Caravana Imparable Renault benefició a 4.000 estudiantes colombianos con donaciones de materiales didácticos, deportivos y tecnológicos para las escuelas Pascual de Andagoya, Francisco Luis Valderrama y Evaristo Acosta.

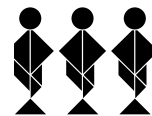
Diversidad

- **“Conduciendo nuestros destinos”:** desarrollamos este proyecto en asocio con la Fundación Plan, beneficiando a 500 niñas de entre 10 y 21 años, de diferentes zonas vulnerables de Cartagena y algunos municipios de Bolívar. El programa contempló múltiples tipos de talleres de capacitación en creatividad e innovación, además de espacios de formación sobre la prevención de la violencia de género y los derechos sexuales.
- **Terapia para el deporte:** apadrinamos un equipo de waterpolo de 30 jóvenes víctimas de violencia intrafamiliar y malnutrición.

Con el medio ambiente

Fiel a su filosofía Drive the Change, la marca sigue las directrices del programa Renault eco2, un sello ecológico que invita a minimizar el impacto medioambiental de la actividad en todo el ciclo de vida de los vehículos, dinamizando la introducción de nuevas tecnologías en las motorizaciones térmicas y en las transmisiones y concibiendo el reciclaje de sus partes.

Además de ser la segunda marca en ventas en Colombia, RENAULT-Sofasa es líder en el diseño de vehículos caracterizados por su seguridad, calidad, buen desempeño y equipamiento, ensamblados en una planta certificada con ISO 14001 y que ocupó en 2013 el primer lugar en el *ranking* que evalúa el consumo de energía en todas las plantas del Grupo Renault, con un promedio de 0.50 Mwh/vehículo. Así mismo, es pionera en la promoción de la movilidad responsable con el medio ambiente, a través de los vehículos eléctricos, cuyas pruebas y análisis se iniciaron en 2011 en el país, para dar paso, en 2014, a la comercialización de las primeras unidades.



Al interior de la Organización se promueven también, día a día, múltiples prácticas que acompañan la política ambiental, buscando generar una sólida cultura que se extienda a las familias en los hogares y a los diversos entornos sociales de todos los trabajadores: ahorro de energía, agua y gas, separación adecuada de residuos y optimización de los recursos naturales. Cada año, con motivo de la celebración del Día Mundial del Medio Ambiente, se realizan actividades de sensibilización, exposiciones, conferencias, exhibiciones y concursos para incentivar prácticas eco-amigables.



TEMAS RELEVANTES

Kaizen

Una de las herramientas que ha permitido hacer transferencia de conocimiento y fomentar el mejoramiento continuo a lo largo de toda nuestra cadena de valor, ejerciendo así también nuestra Responsabilidad Social Empresarial, es el Kaizen, el cual consiste en aplicar una metodología de análisis y solución de problemas, promoviendo el trabajo en equipo para obtener resultados que maximicen los beneficios para las empresas.

Desde hace más de 17 años incorporamos Kaizen en nuestros procesos, lo que le ha permitido desarrollar nuevas maneras de hacer las cosas, transformándonos a lo largo del tiempo, fortaleciendo una cultura y gestión participativa.

Los trabajadores participantes en Kaizen son personas comprometidas con la innovación que conciben el talento personal como la fuerza que impulsa los cambios y que se integran voluntariamente para escoger, identificar, analizar y solucionar problemas relacionados con la calidad, la productividad, los métodos de operación, el mantenimiento, la seguridad y la salud ocupacional, entre otros.

La dinámica de Kaizen consiste en la presentación de un proyecto por cada grupo conformado en los diferentes niveles: operarios, administrativos, proveedores y concesionarios. Mediante un proceso de formación, despliegue, seguimiento y acompañamiento, cada año los respectivos grupos trabajan en un proyecto que es evaluado y los mejores de ellos asisten a las Convenciones Kaizen.



El símbolo del Kaizen está conformado por un sol que representa el círculo de la sabiduría, rodeado de cinco esquemas de personas, sentadas en torno del gran astro y que han dejado un espacio para que sea ocupado por las nuevas ideas.

KAIZEN PROVEEDORES

XIII Convención Kaizen Proveedores



32 proveedores, 555 participantes y 111 equipos inscritos.

Ganadores



1er puesto
Cuperz
(Tapicería)



2do puesto
Inorca Miranda
(Asientos)



3er puesto
Vitro
(Vidrios)

KAIZEN OPERATIVO

XVIII Convención Kaizen Operativa



84 equipos y 541 colaboradores participantes

Ganadores



1er puesto
Equipo Contrareloj. Área Pintura.
Categoría: Competitividad.



2do puesto
Equipo Proyecto Nova. Área Pintura
Categoría: Condiciones de Trabajo y Gestión Ambiental.



3er puesto
Equipo Kalisol. Área Calidad.
Categoría: Calidad.

KAIZEN ADMINISTRATIVO

XI Convención Kaizen Administrativa



21 equipos y 98 colaboradores participantes

Ganadores



1er puesto
Equipo Pagos Efectivos.



2do puesto
Equipo Mañana Sí.



3er puesto - Empate entre
Equipo Costeros y
Equipo Sin Paradigmas.

Los equipos Kaizen permiten:



A partir de ellos pueden lograrse múltiples beneficios en costos, mediante optimización de recursos y gastos; beneficios en productividad mediante disminución de tiempos y desplazamientos, aumento de capacidades y reorganización de operaciones; beneficios en calidad, mediante reducción de reprocesos, y beneficios en Salud Ocupacional y Gestión Ambiental mediante disminución de riesgos, aumento de ergonomía, disminución de contaminación y reutilización de recursos, entre muchos otros.

Alianza Universidad-Empresa-Estado

La transferencia de conocimiento y de tecnología es también parte de nuestra Responsabilidad Social Empresarial. En nuestra planta y con los proveedores, incorporamos tecnologías orientadas a la flexibilización y agilidad de las líneas de producción y, con los concesionarios, tecnologías orientadas a la generación de mayor confort, seguridad, conectividad y diversión para los clientes.

Esta transferencia ha permitido también el fomento de la investigación en la academia. En nuestro caso particular, somos parte de la gran alianza Universidad-Empresa-Estado y de la Corporación Tecnova, gracias a la cual hemos desarrollado importantes proyectos en excelentes condiciones financieras, de tiempo y de capacidad, con talento joven nacional.

Por ejemplo, construimos -en equipo interdisciplinario con profesionales de RENAULT-Sofasa y de la Universidad de Antioquia- nuestro Túnel de Tratamiento de Superficies, en un tiempo récord. Así mismo, adelantamos procesos de *self-validation* de los ensayos de materia prima Renault con las universidades locales: Universidad Industrial de Santander, Universidad de Antioquia y Eafit. A la fecha, tenemos más de 20 ensayos validados y, lo más importante, la posibilidad de que sean laboratorios colombianos los que presten el servicio a los proveedores de integración local, optimizando costos y mejorando la calidad.

Con la Universidad de Antioquia y Eafit, y en asocio con Colciencias, adelantamos también un proyecto de materia prima reciclada, gracias al cual encontramos que es posible fabricar autopartes en Colombia con materia prima reciclada localmente, proveniente de residuos industriales de inyección de plástico.



DESEMPEÑO ECONÓMICO

DESEMPEÑO ECONÓMICO

NUESTROS PROVEEDORES



DESEMPEÑO ECONÓMICO

El desempeño comercial, industrial y económico de una organización hace parte fundamental de los criterios de su desarrollo y compromiso con la sostenibilidad. Es por eso que, desde RENAULT-Sofasa, queremos compartir con todos nuestros grupos de interés los resultados comerciales y financieros obtenidos durante el 2013, los cuales son fruto del excelente trabajo realizado por los colaboradores que integran cada uno de los equipos de trabajo.

Desempeño comercial

RENAULT-Sofasa cerró 2013 con muy buenos resultados comerciales e industriales, gracias al crecimiento de sus ventas, en un año en el que el mercado automotor se contrajo, y al aumento de sus exportaciones.

La marca se consolidó como la segunda en ventas y la segunda con mayor crecimiento en el país, gracias a las 44.358 unidades matriculadas en el RUNT, las cuales representaron un incremento del 2,2% en comparación con 2012. La participación de mercado alcanzada fue del 16.1%, que significó un aumento del 0.6% respecto al año anterior.

Los tres modelos más comercializados por Renault se ubicaron en el *ranking* de los cinco vehículos más vendidos en el país en el 2013:

- La **Renault Duster** se mantuvo en 2013 como la SUV (*Sport Utility Vehicle*) líder del segmento y la camioneta más vendida en el mercado colombiano, con 11.388 unidades matriculadas en el RUNT que la posicionaron como el tercer vehículo en el top de ventas del país.
- Del **Renault Logan**, el sedán de las familias colombianas, se matricularon 10.782 unidades con las que se ubicó en el cuarto lugar del *ranking*.
- El **Renault Sandero**, por su parte, continuó siendo el *hatchback* preferido por los clientes de la marca con 10.172 unidades vendidas en 2013, consolidando también su liderazgo en el segmento y ubicándose en el quinto lugar del *ranking*.

Fiel a su filosofía Drive the Change, en 2013 RENAULT-Sofasa renovó sus modelos, incorporó importantes innovaciones tecnológicas y presentó nuevos vehículos, ofreciendo así a los colombianos un portafolio a la vanguardia de los mercados internacionales, con productos y servicios que cumplen y superan las necesidades y expectativas de los clientes a precios asequibles.

Una de las grandes innovaciones fue la inclusión del *Media Nav*, un sistema de entretenimiento con GPS y radio que permitió a la marca ser la primera en el país en incluir en sus modelos de gama de entrada y gama media, una pantalla táctil de última generación en vehículos como: el Renault Logan, el Renault Sandero, el Renault Stepway y la Renault Duster.

La marca concibió y desarrolló nuevas series ilimitadas como el Renault Clio Rock & Pop, el Renault Logan Tech, el Renault Sandero Ice-Watch; el Renault Stepway y la Renault Duster "A prueba de todo" *by Discovery*, y presentó nuevos modelos como el Taxi Renault Express, el Nuevo Mégane III, la Nueva Renault Koleos y la Nueva Renault Master.

En vehículos utilitarios los resultados también fueron positivos, siendo líderes los dos últimos meses con Renault Trafic y Renault Master. En el segmento de pequeñas vanes monocasco (FU1), en el que Renault participa con el Renault Kangoo, la marca creció un 8.1% y matriculó 706 unidades; en el segmento de vanes monocasco medianas (FU2), la Renault Trafic siguió consolidándose en el segmento al ocupar el segundo lugar con una PdM acumulada del 12.9% desde su lanzamiento, con 364 unidades matriculadas; y en el segmento de vanes grandes monocasco (FU3), la Renault Master matriculó en total 183 unidades y obtuvo una PdM acumulada del 5.6%.

Por su parte, la dinámica industrial de la Compañía siguió fortaleciéndose de la mano de las exportaciones, que crecieron un 17.6% en el año, con 34.622 modelos comercializados en países



Los tres modelos más comercializados por Renault se ubicaron en el *ranking* de los cinco vehículos más vendidos en el país en el 2013.

como México, Argentina, Chile, Ecuador, Perú y América Central y El Caribe. La Renault Duster fue líder con 28.000 unidades exportadas, seguida por el Renault Sandero con 4.877 y por el Renault Logan con 1.745 unidades.

La planta de RENAULT-Sofasa, en Envigado, Antioquia, celebró en 2013 el ensamble del vehículo un millón, cifra histórica que representa el compromiso de Renault con los colombianos y fruto del trabajo de todos los colaboradores que a lo largo de la historia han hecho parte de ella, enriqueciendo cada proceso con su dedicación y profesionalismo. El vehículo un millón producido fue una Renault Duster, modelo con el que la ensambladora también ha marcado importantes logros en Colombia, como la exportación por primera vez a México y el récord de ventas de 10.000 unidades matriculadas antes de cumplir un año de comercialización.

Con más de 1.000.000 de vehículos fabricados en Envigado, RENAULT-Sofasa ha mejorado la calidad de vida de los colombianos y de sus clientes en el Continente, ha hecho realidad sus sueños facilitándoles el tener carro propio y ha sido pionera en materia de calidad, seguridad, diseño, tecnología y respaldo.

Desempeño económico

	2012	2013
Ventas netas (millones COP)	2.169.772	2.319.858
Unidades producidas (vehículos)	70.616	74.664
Activo total (millones COP)	807.609	784.349
Pasivo total (millones COP)	425.345	355.208
Patrimonio neto (millones COP)	382.263	429.141

Ingresos

Todos los ingresos percibidos durante el año 2013 ascendieron a \$2.388.378 MM de pesos, con un incremento del 7,81% en relación con los \$2.215.320 MM de pesos en 2012.

Los principales ingresos operacionales se derivaron de la venta de los vehículos de fabricación nacional en el mercado local y extranjero. Las ventas de vehículos importados y otros productos Renault, como los repuestos y lubricantes, también hicieron parte primordial del total de los ingresos operacionales que alcanzaron la cifra de \$135.655 MM de pesos, con un crecimiento del 12,08% en comparación con los ingresos por el mismo concepto del año 2012.



Costos operacionales

Los costos operacionales están distribuidos en tres grandes categorías: vehículos fabricados, vehículos importados y repuestos y materiales. La categoría de los vehículos fabricados está compuesta por el total de las materias primas utilizadas, la mano de obra, la depreciación, los costos indirectos de fabricación y la asistencia técnica de los vehículos de serie, entre otras categorías. Este monto durante 2013 fue de \$1.652.720 MM de pesos y tuvo un incremento de \$159.353 MM pesos frente a los \$1.493.366 MM que se utilizaron por los mismos conceptos durante el período de 2012.

En cuanto a los vehículos importados, estos tuvieron un costo de \$ 146'919.377.531; por su parte, los repuestos y materiales alcanzaron la suma de \$ 102.211'590.951; el primero tuvo un incremento del 8,60%, mientras que el del segundo fue del 19,96%.

Costos laborales

En 2013 disminuyeron los gastos y costos laborales en 6,21% frente a 2012.

2013	2012
\$102.956'996.245	\$109.774'788.195

Impuestos

Desde RENAULT-Sofasa garantizamos, año tras año, nuestro compromiso y el respeto de las responsabilidades legales. Durante 2013, el pago total de las obligaciones con el Estado por conceptos de impuestos en renta, CREE, ICA, patrimonio, predial y de vehículos fue de \$64.116'364.688, el cual tuvo un incremento de \$41.723 MM pesos respecto al período 2012.

Impuestos pagados	2013	2012
Renta corriente	\$36.050.888.000	\$10.545.539.000
CREE	\$13.352.986.000	-
Patrimonio	\$2.460.584.500	\$2.460.584.500
Industria y Comercio	\$11.079.830.461	\$8.202.017.426
Predial	\$916.737.505	\$1.085.337.012
Vehículos	\$255.338.222	\$99.455.089
TOTAL	\$64.116.364.688	\$22.392.933.027

Resultados operacionales

Desde RENAULT-Sofasa presentamos, de manera comparativa para los períodos 2012-2013, los resultados de nuestro desempeño económico. Las utilidades netas a 31 de diciembre en ambos años, presentaron una disminución del 21% equivalente a \$25.168 MM pesos, debida, principalmente, al aumento en el pago de impuestos que se produjo durante el 2013.

NUESTROS PROVEEDORES

Somos conscientes de la importancia que tiene implementar prácticas sostenibles en todas las áreas de la Empresa y con nuestra cadena de suministro.

Contamos con una red de proveedores con la que promovemos la ética y el buen comportamiento, socializando nuestras políticas de Responsabilidad Social Corporativa y relacionándolas con la política de contratación, para asegurar el cumplimiento riguroso de las leyes y los reglamentos y para reforzar los sistemas internos de este grupo de interés. Además, les solicitamos establecer y operar bajo parámetros y sistemas internos que promuevan el desarrollo sostenible en los ámbitos ambiental, social y económico.

Vemos en nuestros proveedores unos aliados estratégicos con quienes nos hemos trazado como objetivo lograr un crecimiento sostenible y rentable sobre una base de confianza mutua. Trabajamos con ellos estableciendo relaciones de cooperación que nos permitan utilizar las mejores prácticas con el fin de mantenernos a la vanguardia de la industria automotriz. Nuestra filosofía se dirige a la realización de negocios justos, imparciales y totalmente transparentes.

Mantenemos con ellos estrecho contacto en el accionar diario por medio de comunicaciones directas, vía teléfono, mail o personalizadas, a través de la Extranet o por medio de las Reuniones IFR (*Information Fournisseurs Renault*).

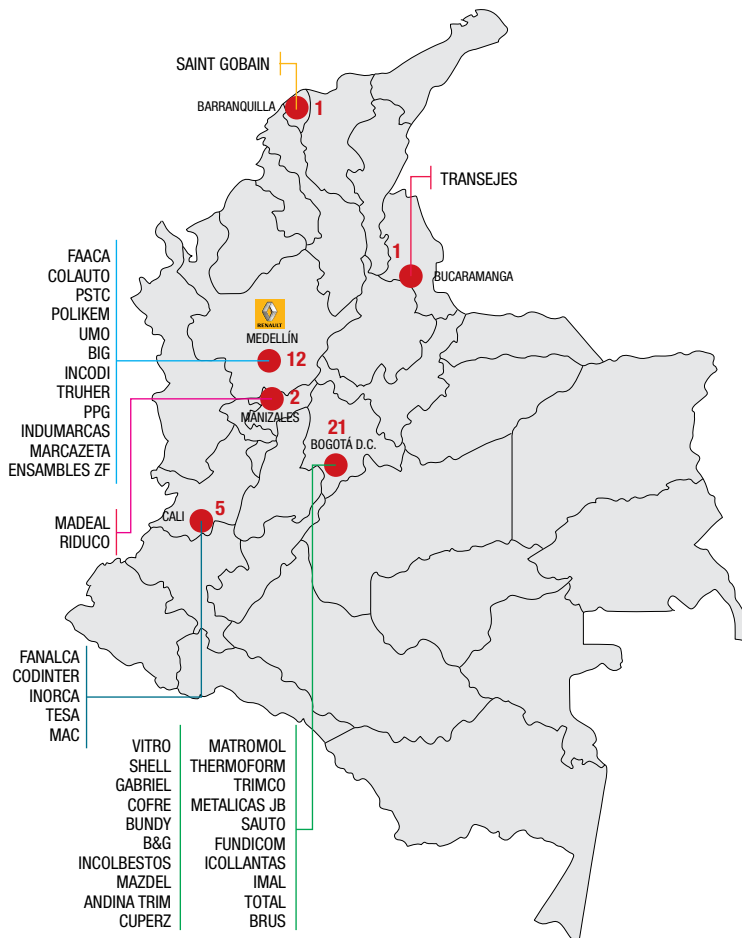
La red de proveedores

Nuestra cadena de valor parte del origen de cada uno de los proveedores de piezas que llegan a la planta para el ensamble de los vehículos, los cuales, luego de ser fabricados, se distribuyen a los diferentes concesionarios y países en el exterior.

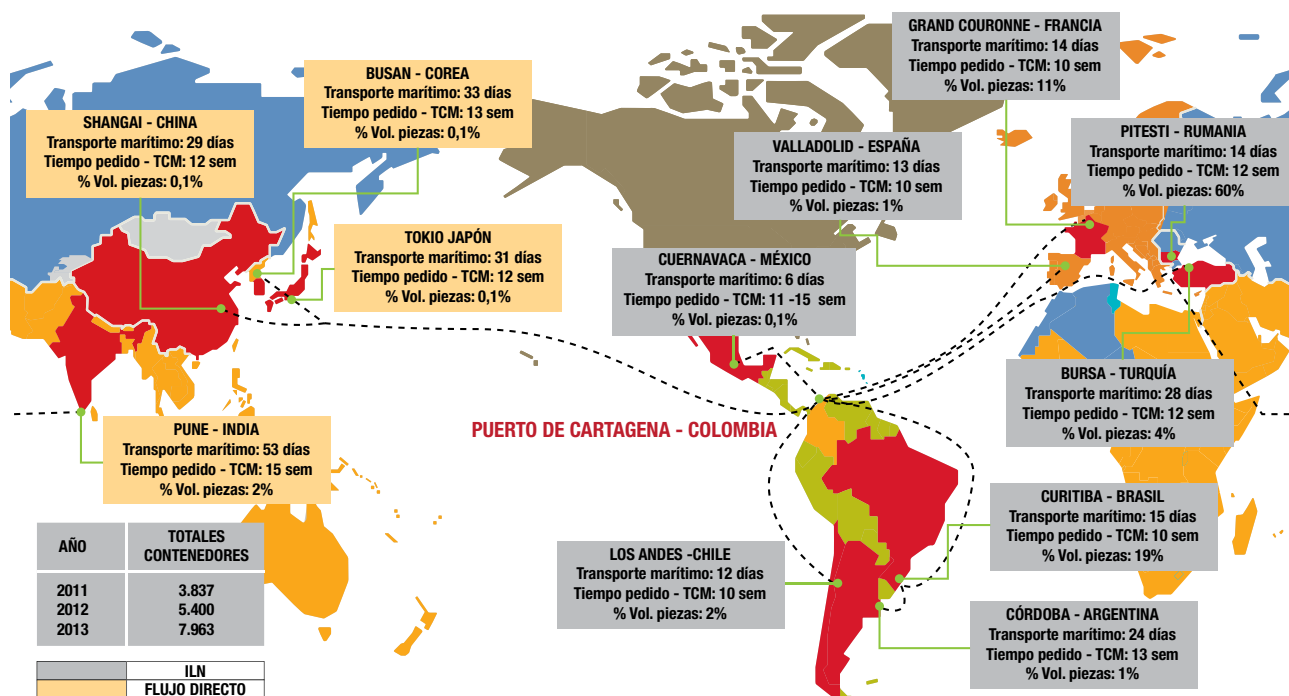
Las actividades logísticas necesarias para la llegada de las piezas a la planta, se consideran dentro del flujo *inbound* y aquellas requeridas para la distribución de los vehículos se consideran dentro del flujo *outbound*.



En Colombia tenemos un total de 42 proveedores (hasta agosto de 2013), distribuidos en los departamentos de Antioquia, Cundinamarca, Valle, Atlántico, Santander y Caldas.



Además de Colombia, las piezas que utilizamos vienen de 12 países de origen en los que Renault las acopia. Entre los países más representativos tenemos a Francia, Brasil y Rumania.



Integración regional

Al estar ubicados en Colombia, país de la Comunidad Andina, somos regulados por los acuerdos y resoluciones que se han suscrito en este organismo. Por esto, dedicamos importantes esfuerzos al cumplimiento de la resolución 323, con la que se busca dinamizar el mercado de autopartes en la región. Nuestro índice de integración en 2013 fue 36,3% frente al 34,6% exigido por esa disposición.

En los últimos tres años hemos invertido 3.2 millones de euros para incrementar el nivel de integración de forma competitiva y estamos desarrollando varios proyectos para alcanzar este objetivo:

1. Inyección de piezas plásticas con moldes fabricados en Colombia.

Se presentó ante el Gobierno (Colciencias) con la colaboración del ICIPC (Instituto de Capacitación e Investigación del Plástico y del Caucho). Esta iniciativa tiene como objetivo integrar piezas plásticas que no ha sido posible integrar en otros momentos, debido a los altos costos de inversión. Proyecto actualmente en ejecución.

2. Identificación del potencial tecnológico para la integración local de partes automotrices en la región.

Tiene como objetivo plantear los lineamientos tecnológicos y comerciales de los procesos de integración local que potencialmente se pueden adelantar con proveedores de la región, a través del desarrollo de un proceso de investigación exploratorio que permita cruzar las necesidades y oportunidades tecnológicas de la industria manufacturera local, con la oferta y capacidades tecnológicas de alto desarrollo a nivel mundial. Proyecto en espera de definición, que potenciará la integración de partes con restricciones tecnológicas en el país.

3. Proyecto de creación de un CDT, Centro de Desarrollo Tecnológico, con la participación de la Red de Ensamble de Antioquia (RENAULT-Sofasa, Haceb, Incolmotos, Mitsubishi Electric, AKT y Auteco) y Ruta N.

Busca incrementar la competitividad y sostenibilidad del sector de ensamble de la región

a través de la innovación, el conocimiento y el desarrollo tecnológico cooperativo y cuyas principales líneas tecnológicas son: desarrollo de productos e ingeniería de procesos y diseño.

Para los próximos años tenemos como objetivo incrementar el nivel de integración en cinco puntos, los cuales tendrán una inversión presupuestada de más de 5,2 millones de euros. Para lograr este aumento, estamos trabajando con otras instituciones gubernamentales como Proexport y la Agencia de Cooperación e Inversión de Antioquia (ACI) para la atracción de inversión extranjera que pueda reflejarse a través de inversión directa o de alianzas técnicas con proveedores actuales. En el 2013 tuvimos cinco visitas internacionales, tres de ellas de México y dos de España, de proveedores con los cuales se vienen estructurando y viabilizando alternativas.

Centro de Desarrollo Tecnológico de la Industria Automotriz Colombiana

En 2013 participamos en la creación del CDTIA (Centro de Desarrollo Tecnológico de la Industria Automotriz Colombiana) que representa el comienzo de una nueva era de colaboración e integración de recursos y capacidades de las empresas, el Gobierno y el liderazgo académico en todo el país.

Esta iniciativa centro-red es una experiencia pionera que ha requerido de capital social y confianza en las interacciones de redes e instituciones que se pueden aprovechar para el fortalecimiento de la industria, el Estado y la acción colectiva de múltiples entidades dispuestas a entrar en alianzas con el sector privado.

Principales servicios del CDTIA

- Estandarización y homologación.
- Formación y mejoramiento.
- Investigación e innovación.
- Apoyo estratégico.

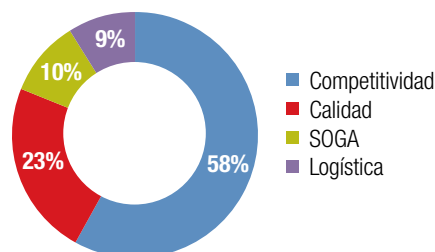
Kaizen Proveedores

Con este programa, que ha tenido un trabajo continuo desde hace 13 años, se han logrado importantes mejoras tanto en los proveedores, como en nuestra misma operación. En 2013 tuvimos 111 equipos que trabajaron temas relacionados con calidad, condiciones de trabajo y logística, tales como:

- Aumento de la productividad en el cambio de herramental en termoformado y en acabados.
- Reducción de paros no planeados en acabados.
- Reducción de los tiempos de montaje de 31 troqueles utilizados en la fabricación de partes para la línea X90.
- Disminución de PPM defectuosas por marca de molde en el ESU.
- Reducción de consumo de base polvo.
- Aumento de la productividad (unidades hora) en la línea de panel puerta delantero.
- Reducción del costo de fabricación de los vehículos en el proceso de pintura en RENAULT-Sofasa.
- Optimización de los tiempos de movimientos y operación con montacargas.



DISTRIBUCIÓN DE EQUIPOS



Evaluación a proveedores

Para verificar el cumplimiento de las expectativas trazadas, se realiza una evaluación global de desarrollo sostenible, donde se califican los criterios de Derechos Humanos, Prácticas Laborales, Repercusión Social y Medio Ambiente.

Para este proceso se seleccionan los proveedores de mayor impacto, pues existen algunos proveedores de servicio o comercialización que no se vinculan a este sistema. Si dentro de la evaluación se determina que las prácticas de un proveedor no se ajustan a las directrices pactadas, se solicita al proveedor un informe inmediato de los detalles del incidente no conforme, la investigación sobre el mismo y las contramedidas correctivas, para poder verificar posteriormente la adecuada aplicación de las acciones y, en todo caso, nos guardamos la posibilidad de detener cualquier nueva solicitud de negociación, hasta que las contramedidas correctivas se concluyan satisfactoriamente.

Los criterios de evaluación son los siguientes:

- **Administración de los riesgos:** evalúa la seguridad operacional de la maquinaria y equipos, la adecuada información que se da al recurso humano para el manejo de los riesgos y la disponibilidad y utilización de los elementos de seguridad.
- **Condiciones de trabajo:** evalúa los niveles de ruido, ventilación, iluminación y temperatura de los puestos de trabajo.
- **Ergonomía:** enfocada en posturas en el puesto de trabajo, manejo de cargas y tareas peligrosas.
- **Prácticas de contratación:** se evalúa la no contratación infantil, trabajos forzados, discriminación, remuneración, horas de trabajo, etc.
- **Seguridad industrial:** evalúa la adecuada disponibilidad y uso de equipos contraincendios, salidas de emergencia y comunicación del sistema de seguridad industrial, etc.
- **Gestión medioambiental:** evalúa el cumplimiento de las leyes locales y regionales, la reducción de emisión de gases, la prevención de la contaminación, el ahorro de los recursos y la reducción de residuos, la gestión de sustancias químicas y la conservación del ecosistema, entre otros.

PARÁMETROS DE EVALUACIÓN

Calificación	D	C	B	A
	Situación crítica.	Necesita un mayor nivel de mejora.	Necesita un menor nivel de mejora.	Satisfactorio.
Observaciones	Situación de peligro observada.	Muchas no conformidades observadas.	No conformidades observadas pero pocas y no peligrosas.	Buenas prácticas.

Hasta diciembre de 2013 hemos evaluado a 33 de nuestros 42 proveedores locales sobre los criterios definidos para cada materia y sus resultados se enmarcan en las siguientes clasificaciones:

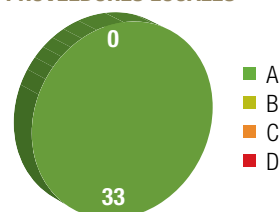
Prácticas Laborales

El resultado de la evaluación de los 33 proveedores, en términos de Prácticas Laborales, no arrojó resultados en C o D. No hay proveedores con impactos significativos reales y potenciales sobre las Prácticas Laborales hasta la fecha; por tal razón, no se requiere la implementación de planes de acción ni la suspensión de la relación con ningún proveedor.

Repercusión Social

Los proveedores calificados con C y D necesitan un mayor nivel de mejora pues presentan muchas no conformidades o presentan una situación crítica debido a situaciones de peligro observadas. De los proveedores evaluados, solo un proveedor fue calificado con "C".

CALIFICACIÓN PRÁCTICAS LABORALES PROVEEDORES LOCALES



Los impactos encontrados fueron:

- En la gestión de riesgo de incendio y señalización, falta una implementación en toda la organización.
- Carteles e información sobre calidad, seguridad y medio ambiente son insuficientes.
- Se evidencian condiciones de trabajo inadecuadas.

El proveedor que presenta no conformidades se compromete a mejorar los puntos con menor calificación. Para validar estos planes, en el 2014 se realizará nuevamente la evaluación al proveedor afectado.

Medio Ambiente

De los 33 proveedores evaluados, cinco tienen impactos ambientales negativos significativos reales.

En las evaluaciones realizadas los impactos encontrados fueron:

- Falta claridad en la definición de política de manejo de residuos.
- Falta de compromiso de la organización con la política ambiental.
- Poca comunicación a todo el personal de la organización, solo se evidencia en las áreas administrativas, no se evidencia comunicación en la planta.
- Ausencia de control en el almacenamiento de los residuos químicos, sin evidenciar derrames o problemas.
- A pesar de ser procesos con poco impacto negativo ambiental se evidencia productos no peligrosos sin la debida identificación y no hay recipientes específicos para su segregación.

Con la totalidad de proveedores con no conformidades se acordaron planes de mejora, los cuales se comprometieron a trabajar. Tales proveedores serán evaluados nuevamente en el 2014.

Los impactos ambientales negativos pueden ser tratados con planes de acción y no requieren hasta el momento de la finalización de la relación.

Derechos Humanos

En la realización de las auditorías no se encontraron impactos negativos relacionados con los Derechos Humanos. Sin embargo, la evaluación se realizará nuevamente en el 2014.

Los resultados obtenidos no requieren de la terminación de la relación con ningún proveedor.

La evaluación Global de Desarrollo Sostenible, se realizará nuevamente a los proveedores en el 2014.

Reconocimiento a proveedores

En 2013 se efectuó la ceremonia de reconocimiento a los “Proveedores del Año 2012”, un sencillo pero muy emotivo acto, en el que exaltamos a tres proveedores que durante el año anterior se destacaron en tres categorías, expresándoles nuestra admiración por su gestión, agradeciéndoles su apoyo decidido y motivándolos a seguir creciendo.

Innovación

En reconocimiento a su flexibilidad para adaptarse a los cambios del mercado, a la agilidad en el desarrollo de nuevos productos y a su visión a largo plazo para avanzar competitivamente, el Proveedor del Año 2012 en la categoría Innovación fue Umo S.A.

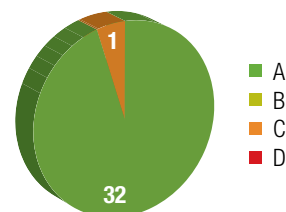
Emprendimiento

En reconocimiento a su visión global, a su confianza y tenacidad para emprender nuevos proyectos y a su capacidad de aprovechar con acierto las oportunidades, el Proveedor del Año 2012 en la categoría Emprendimiento fue Riduco.

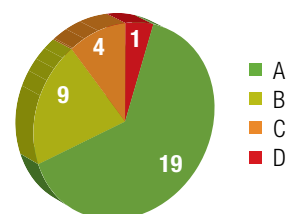
Gestión

En reconocimiento a su excelente gestión para adaptarse a los cambios y para mejorar la productividad y la competitividad, en línea con las expectativas de sus clientes, el Proveedor del Año 2012 en la categoría Gestión fue Botero Soto.

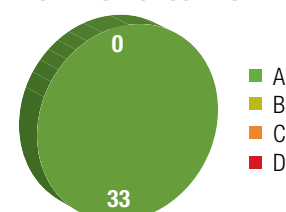
CALIFICACIÓN REPERCUSIÓN SOCIAL PROVEEDORES LOCALES



CALIFICACIÓN AMBIENTAL PROVEEDORES LOCALES



CALIFICACIÓN DERECHOS HUMANOS PROVEEDORES LOCALES



DESEMPEÑO SOCIAL

NUESTROS COLABORADORES

NUESTRA MANERA DE RELACIONARNOS

SISTEMAS DE PARTICIPACIÓN

PROGRAMAS DE BIENESTAR

SALUD Y SEGURIDAD

NUESTROS CLIENTES

NUESTROS CONCESIONARIOS



En RENAULT-Sofasa creemos en las personas de nuestra Compañía, las ayudamos a crecer y confiamos en sus iniciativas y capacidades, porque reconocemos que son la fuerza que impulsa el cambio.

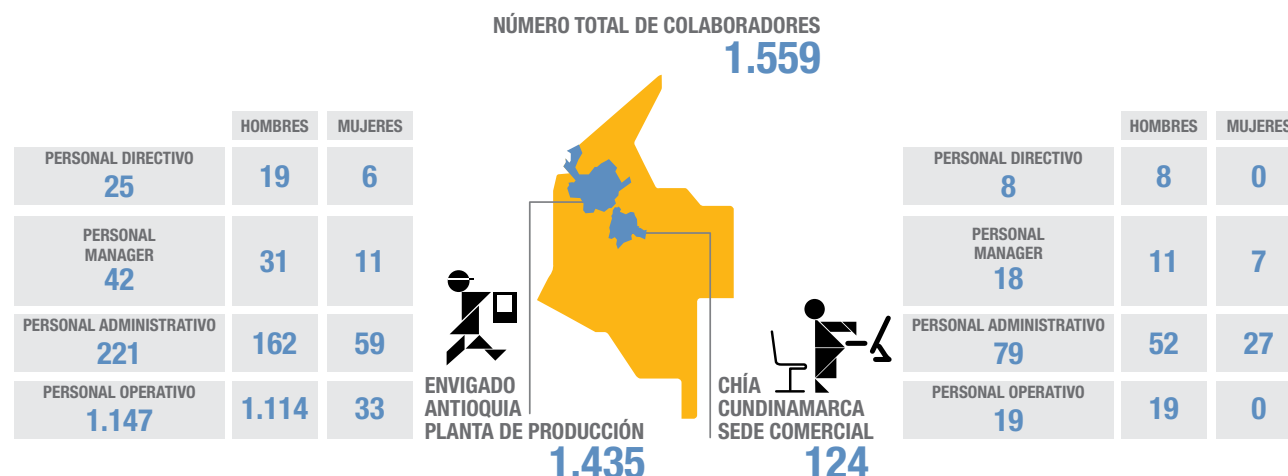
Tal como sucede en un vehículo ensamblado en nuestra planta, el motor da la fuerza necesaria para recorrer caminos, y esto son nuestros trabajadores, son el motor que hace posible que la Organización se ponga en movimiento y pueda alcanzar todas las metas; por esto, dedicamos nuestros esfuerzos a crear un ambiente laboral sano, libre de discriminaciones, en el que todas las personas tengan la posibilidad de desarrollarse íntegramente.

Dentro de los aspectos más importantes alcanzados en 2013 en nuestra relación con los colaboradores, están:

- Renovación de los contratos para la continuación del tercer turno por todo el año 2013.
- Nuevo modelo de trabajo en dos turnos y tres grupos (2T3G) que permitió mejorar los tiempos de descanso del personal y mejorar los indicadores de productividad.
- Nueva política salarial para personal operativo, ligado al logro de resultados.
- Cumplimiento de la totalidad de los acuerdos definidos en el Pacto Colectivo para el año 2013.
- Celebración, con el 100% de los trabajadores de ambas sedes, del primer año de vigencia del Pacto Colectivo 2012-2015.
- Renovación del certificado de Gestión Integral en Seguridad y Salud en el Trabajo OHSAS 18000 y certificación en el nuevo Referencial de Condiciones de Trabajo del Grupo Renault.
- Entrega del plan de beneficios y bienestar del personal.
- Incorporación a la base de datos de Recursos Humanos del Grupo Renault, con la culminación del proyecto Human Resources Master Data (HRMD) r4.
- Inicio del proceso de unificación de sedes en la planta de Envigado.
- Descripción y valoración de cargos bajo metodología HAY.
- Cumplimiento de los compromisos definidos dentro de los procesos de talent@renault.
- Cumplimiento de los presupuestos de masa salarial y efectivos para RENAULT-Sofasa.

NUESTROS COLABORADORES

Número de colaboradores por región



En 2013 se realizó un cambio significativo por la relocalización de la sede de Chía en Envigado, proceso que la Dirección comunicó con tres meses de anticipación y para el que se establecieron acertadas estrategias de gestión y acompañamiento que permitieran la continuidad operacional del negocio y el bienestar de los colaboradores y su grupo familiar.

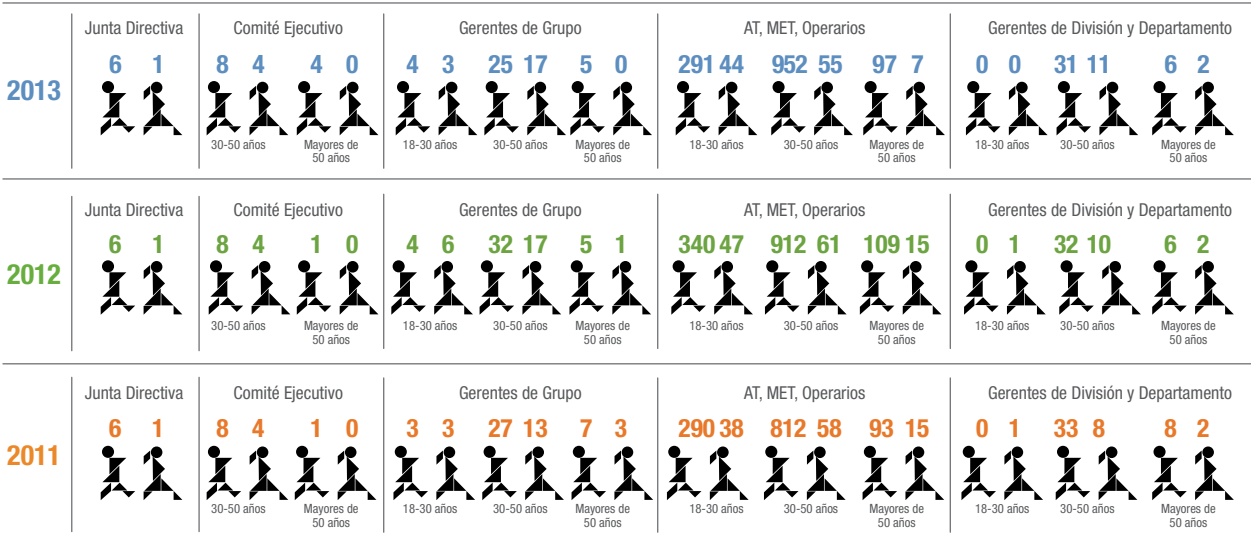


COLABORADORES DIRECTOS

Tipo de contrato



CONTRATISTAS



Salarios

En 2013, presentamos a nuestros colaboradores una nueva política salarial para el personal del tercer turno que inició en el año 2012 y que continuó en el año 2013, implementada con el objetivo de:

- Establecer un esquema de incremento salarial gradual y equitativo, teniendo como base el nuevo salario de enganche.
- Definir tablas de incrementos salariales dependiendo de la categoría, el desempeño y los méritos salariales, conformes con una evaluación ponderada establecida por el jefe con validación de Recursos Humanos.

Esta política, en línea con lo establecido en el Pacto Colectivo, se aplica anualmente.

El incremento salarial definido para el período comprendido entre el 7 de octubre de 2013 y el 6 de octubre de 2014, fue establecido igual a la variación acumulada del Índice Total de Precios al Consumidor más 0,5% garantizado, más 1% adicional ligado al cumplimiento del presupuesto del margen, medido con el KPI B3; es decir, que fue de 3.77% (2.27% + 0.5% + 1%), incremento por encima de la inflación del país. En este mismo porcentaje se incrementaron el resto de los beneficios del Pacto Colectivo.

Rotación

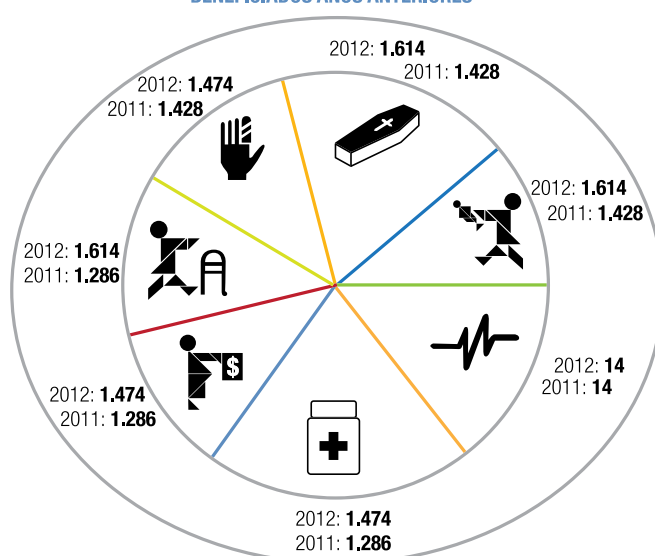
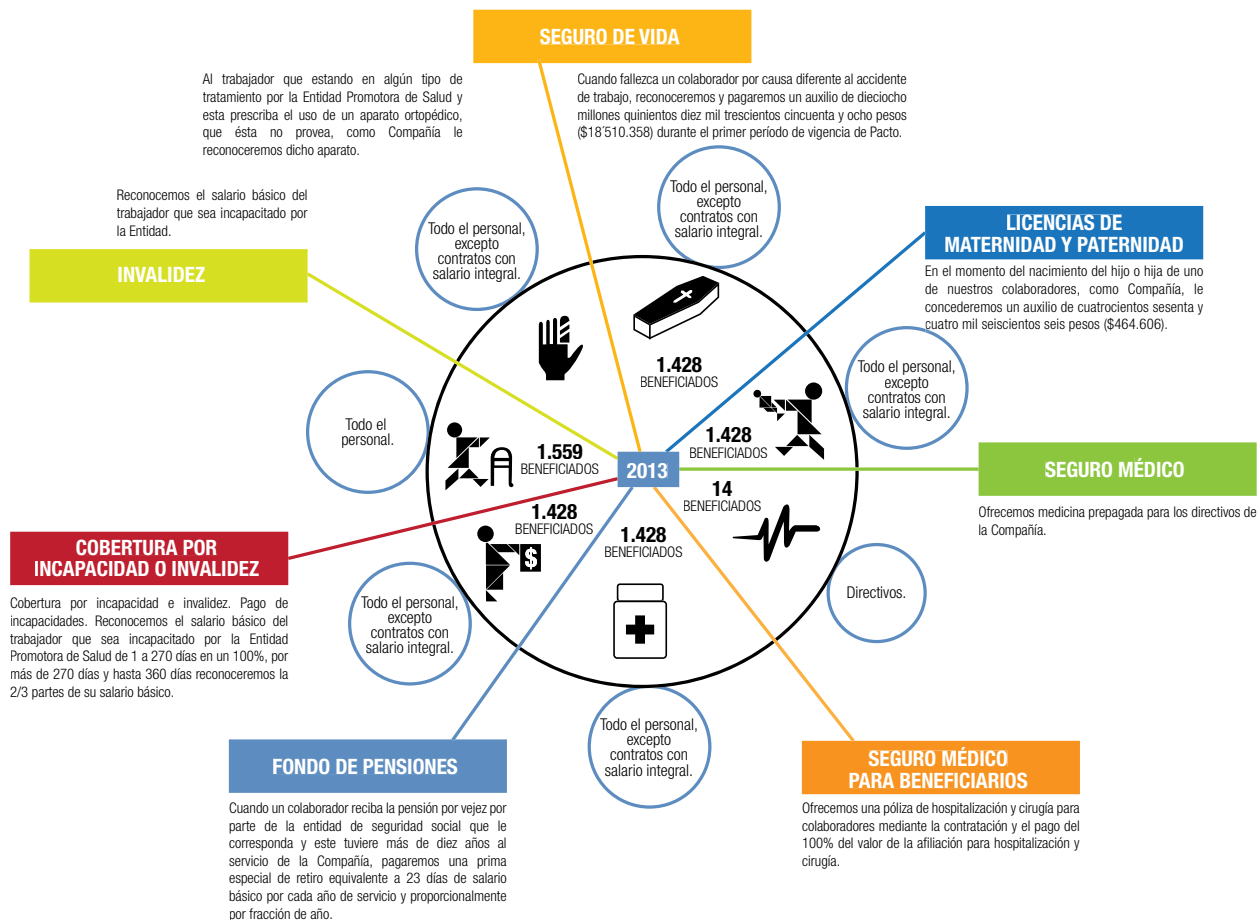


ÍNDICE DE ROTACIÓN



2013		2012		2011			2013		2012		2011	
												
52	9	10	7	16	9	Entre 18 y 30 años	19	5	33	9	5	2
27	0	9	6	21	1	Entre 31 y 50 años	68	21	61	10	15	6
0	0	0	0	1	0	Mayores de 51 años	33	10	18	4	2	1
79	9	19	13	38	10	Total	120	36	112	23	22	9

En RENAULT-Sofasa todos nuestros colaboradores ingresan con un contrato laboral y por ende están cobijados por el Pacto Colectivo, instancia que regula las relaciones entre los trabajadores y la Empresa y que ofrece múltiples beneficios:



NUESTRA MANERA DE RELACIONARNOS

Pacto Colectivo

Desde el año 1993 contamos con un acuerdo que regula las relaciones entre RENAULT-Sofasa y sus trabajadores, el cual contiene los derechos, deberes y beneficios que la Empresa otorga de manera extralegal. Este acuerdo, dentro de un marco de diálogo social permanente, ha permitido mejorar la calidad de vida de los trabajadores y beneficiarios en materia de salud, educación, vivienda y recreación. Además, nos ha permitido que durante más de 20 años no se haya presentado un solo día de paro por diferencias entre la Dirección y sus trabajadores.

Tenemos unas adecuadas relaciones con nuestros colaboradores con el fin de generar para ellos mejores condiciones durante las horas de trabajo y en sus tiempos de descanso; de permitir un balance adecuado de la vida laboral y familiar, incluyendo la disminución de las horas extras, y de asegurar la salud y seguridad en todas las operaciones.

Esquema Pensando Juntos

Es un esquema de comunicación abierto, que incluye tres espacios de interacción: el Café con la Dirección, el RENAULT-Sofasa en 8 Páginas y Sofl@sh.

El **Café con la Dirección** es un espacio entre los Directores de cada una de las áreas de la Compañía y sus colaboradores donde, compartiendo un café, se escuchan las inquietudes, observaciones, satisfacciones e insatisfacciones y se realizan preguntas y comentarios que permiten censar el clima organizacional para la toma de acciones efectivas, contribuyendo al buen desarrollo de las relaciones laborales.

En el marco de programa de Café con la Dirección, se realizaron 44 jornadas a lo largo de 2013, con la participación de 397 trabajadores con un balance y una evaluación positiva, gracias a que ha permitido el acercamiento a la Dirección de la Compañía, y la integración de las diferentes personas de la sede.

RENAULT-Sofasa en 8 Páginas es un boletín, de periodicidad semanal -con ediciones extras si se requieren- a través del cual la Compañía comparte con los trabajadores temas de gran impacto e interés para su desarrollo, bien sea de carácter económico, político, social, comercial o industrial en el ámbito local e internacional.

Como su nombre lo indica, en ocho páginas se resume, de manera clara y directa, el mensaje de motivación, reflexión o análisis que quiere compartir la Dirección y que, muchas veces, da respuesta también a las inquietudes que se plantearon por los trabajadores durante los Café con la Dirección.

Y **Sofl@sh** es un canal electrónico de comunicación dedicado a la publicación de encuestas, con periodicidad variable según el objetivo, a través del cual la Dirección consulta la opinión de los trabajadores en temas relevantes para el buen relacionamiento y desarrollo de la gestión.



RENAULT
café con la dirección

RENAULT
Sofasa en 8 páginas

RENAULT
SOFLASH

RENAULT-Sofasa y los Derechos Humanos

Creemos en la importancia de cuidar y garantizar los Derechos Humanos de nuestros colaboradores mediante un enfoque que contiene los siguientes puntos:

- No discriminación.
No discriminamos en ningún proceso a nuestros trabajadores (contratación, salarios, despido, jubilación, asignación de tareas, medidas disciplinarias, etc.) sobre la base de raza, nacionalidad, sexo, religión, discapacidad, edad, o cualquier otra causa legalmente prohibida.
- El respeto de los Derechos Humanos.
No admitimos ninguna forma de acoso en el lugar de trabajo.
- Prohibición del trabajo infantil.
En nuestras operaciones no se permite el empleo de menores de edad y cumplimos con el mínimo legal de edad para trabajar.
- Prohibición del trabajo forzoso.
No tenemos prácticas de trabajo forzoso, garantizamos que todo el trabajo es voluntario y que los empleados son libres de dejar sus trabajos.
- Remuneración.
Cumplimos con la legislación en materia de salarios mínimos, horas extras, descuentos salariales, remuneración basada en el rendimiento, entre otras.
- Horas de trabajo.
Damos cumplimiento a la legislación en cuanto a la fijación de las horas de trabajo para los empleados (incluidas las horas extraordinarias), la concesión de días libres programados y el tiempo de vacaciones anuales.
- El diálogo y la consulta con los empleados.
Reconocemos el derecho de los trabajadores a asociarse o no asociarse con base en la legislación nacional.
- Garantizar un entorno de trabajo seguro y saludable.
La salud y seguridad de los trabajadores son nuestra máxima prioridad y hacemos todo lo posible para prevenir los accidentes de trabajo.

Comité de Convivencia

Cumpliendo las resoluciones emitidas por el Ministerio de Trabajo y con el fin de prevenir y controlar dentro de la Organización conductas que puedan alterar el clima de trabajo, se estableció el Comité de Convivencia Laboral, donde se reciben y se da trámite a las quejas presentadas por situaciones de acoso laboral y se establecen un planes de mejora concertados por las partes. A él pertenecen cuatro colaboradores del nivel directivo y cuatro empleados, cuyo porcentaje de trabajadores representados es de 0,60%.

Reunión de 5 minutos

Todos los días se destina un espacio para intercambiar información en las áreas de Producción y Calidad entre los jefes de la Unidad y sus colaboradores. Este sistema permite el despliegue de los objetivos y planes de acción cotidiana y la integración de los equipos.

Reunión del Presidente con todos los trabajadores

Cada año, el Presidente se reúne dos veces con todos los trabajadores de la Compañía para presentar el balance de la gestión el año anterior y los objetivos para el año que comienza. Es un espacio de interacción para alinearse con los propósitos corporativos, al tiempo que sirve de motivación y reconocimiento para todos los trabajadores.

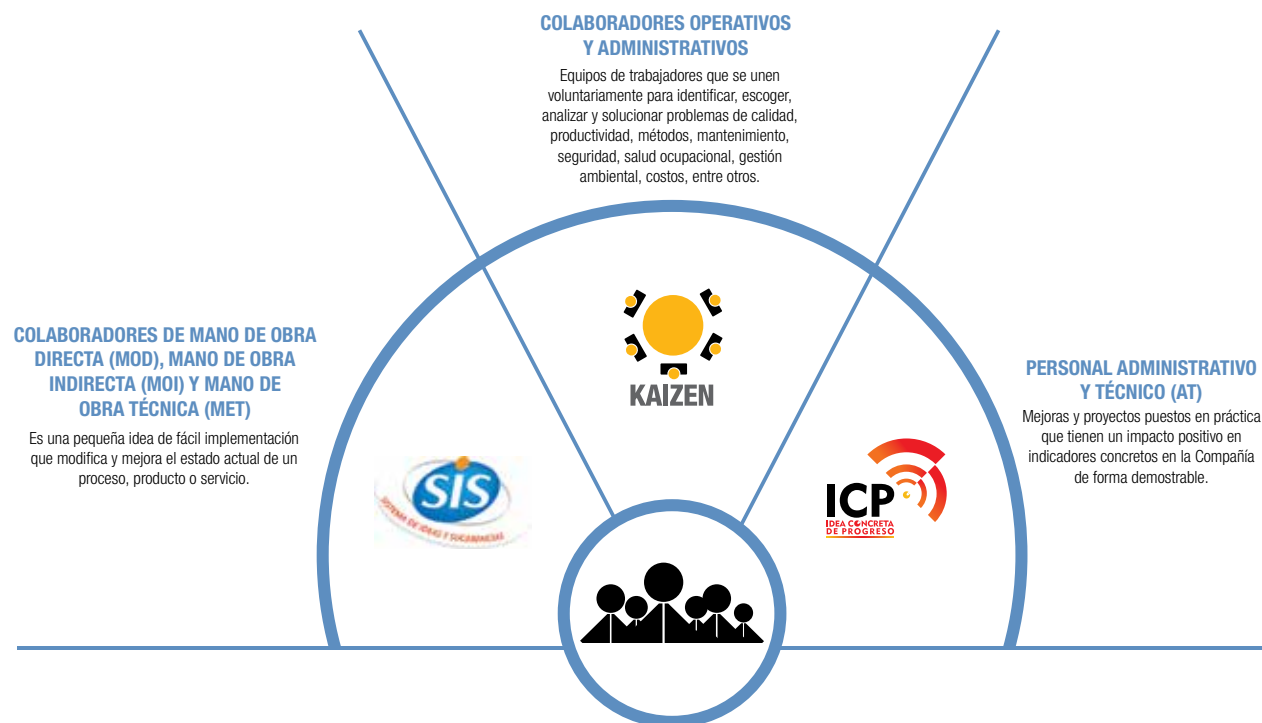
Encuentro de Mandos

Cada año se realizan cuatro Encuentros de Mandos, un espacio en el que, además de revisar el avance de nuestra gestión según los objetivos del Plan Estratégico Renault 2016-Drive the Change, profundizamos en los diferentes ejes que apalancan su desarrollo. A esta reunión, liderada por el Presidente, asisten los Mandos de la Compañía.



SISTEMAS DE PARTICIPACIÓN

La gestión de nuestros colaboradores va más allá del funcionamiento operativo de la Organización, muestra de esto son los Sistemas de Participación con los que contamos: Kaizen, Sistema de Ideas y Sugerencias (SIS) e Idea Concreta de Progreso (ICP), en los cuales se reconocen y destacan los valores y capacidades individuales y grupales de los trabajadores, mediante una serie de recompensas a los aportes y esfuerzos para el desarrollo y transformación de la Empresa, sus procesos y productos. Incentivamos las iniciativas y la creatividad, partiendo de la gestión de las oportunidades de mejora y de la premiación del trabajo bien realizado.



Grupos Kaizen

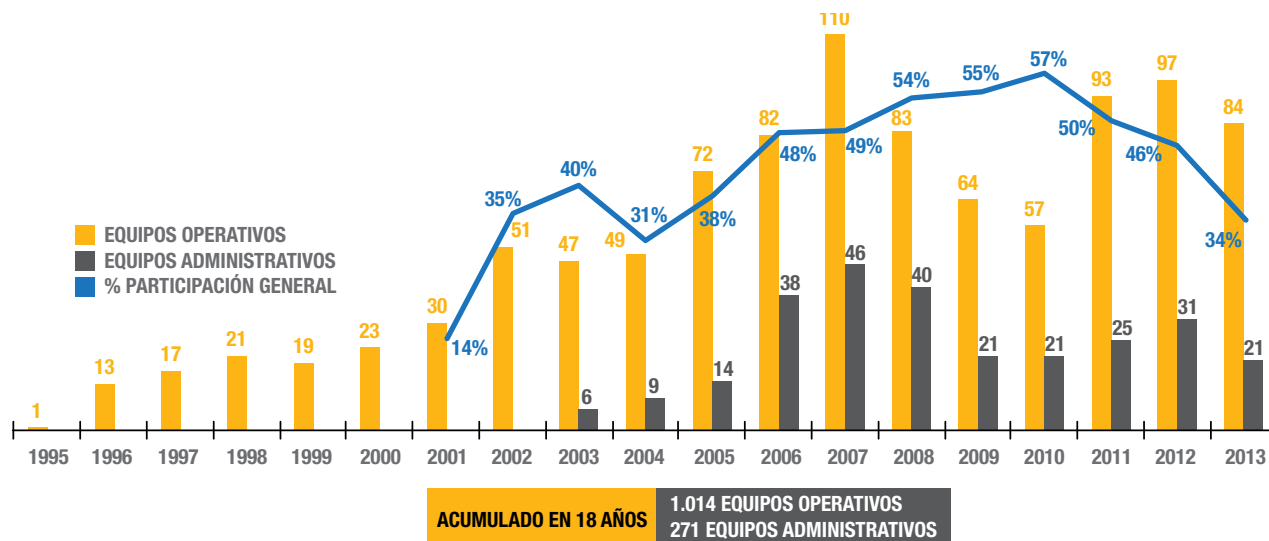
Hemos trabajado desde 1991 de la mano de nuestros colaboradores, con quienes conformamos el primer equipo piloto en 1995. En 2003 y 2004 conformamos los equipos Kaizen Administrativos y mediante las diferentes convenciones realizadas hemos podido compartir la experiencia de los sistemas de participación con otras empresas. Parte del proceso ha sido llevado a concesionarios y a proveedores.

Siguiendo la perspectiva del profesor Kaoru Ishikawa, en cuanto al sentido de Kaizen, creemos que los equipos de trabajo hacen crecer a la gente y por eso nos centramos en el desarrollo a largo plazo de las personas de nuestra Organización, más allá del control de la calidad o de la reducción de los costos.

LOGROS DE KAIZEN EN 2013

Nivel	Equipos	Ahorros
Operativo	85	4.895 MCOP
Administrativo	21	3.856 MCOP

Este año se incorporó un nuevo reconocimiento para las mejores ICP, dándole la oportunidad a tres personas de presentar sus ideas en la Convención Kaizen Administrativa.



Sistema de Ideas y Sugerencias (SIS)

Una pequeña idea de fácil implementación puede modificar y mejorar el estado actual de un proceso, producto o servicio dentro de RENAULT-Sofasa. El Sistema de Ideas y Sugerencias busca combinar esas pequeñas ideas creativas e iniciativas de nuestros colaboradores para cumplir las metas y mejorar los resultados corporativos.

Objetivos

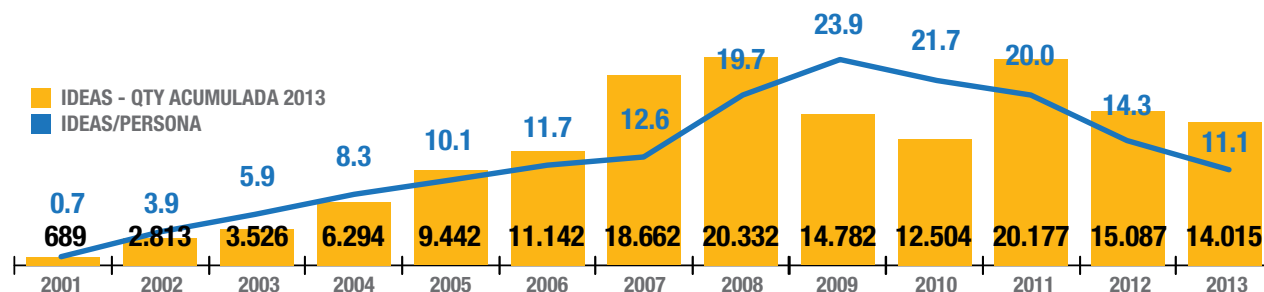
- Reconocer y destacar los valores y capacidades individuales del personal.
- Brindar oportunidades para el desarrollo de la iniciativa y la creatividad.
- Recompensar al trabajador, premiando sus aportes y esfuerzos al desarrollo de la Organización y de sus productos.
- Fortalecer nuestra filosofía de mejoramiento continuo.

Reconocimiento de los SIS

- Todas las ideas reciben un reconocimiento, bien sea por al alcance de su implementación o la proporción sobre los ahorros generados.
- La mejor idea del mes es publicada en los medios de comunicación internos.
- Se premia las personas que más ideas generan en el año.

En 2013 se presentaron 14.015 ideas, con un promedio de 11,1 ideas por persona teniendo, como aspecto importante a considerar, el cambio en la política general del sistema, con el objetivo de promover mayor calidad en las ideas. A través de este Sistema, obtuvimos ahorros del orden de 2.599 MCOP y realizamos reconocimientos por 338 MCOP.

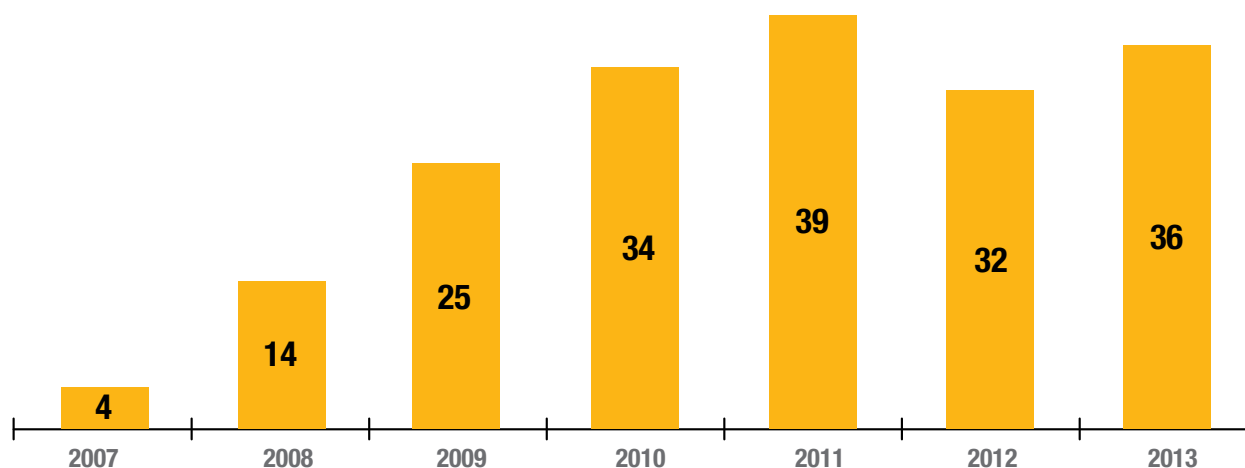
SIS - EVOLUCIÓN ANUAL



Idea Concreta de Progreso (ICP)

Este es un programa de participación, reconocimiento y mejoramiento continuo dirigido al personal administrativo y técnico, que invita a proponer mejoras y proyectos que, puestos en práctica, tengan un impacto positivo en indicadores concretos en la Compañía.

CANTIDAD DE ICP POR AÑO



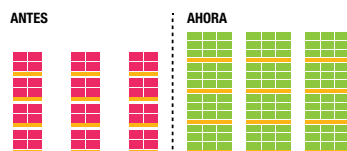
Ejemplo de buenas prácticas y experiencias en participación.

SITUACIÓN:

Capacidad de almacenamiento: 22.700 m³.
Capacidad requerida para res turnos: 28.600 m³.

ACCIÓN:

- Reducir el ancho de los pasillos.
- Renovar montacargas
- Aumentar la altura y la densificación de almacenamiento.



RESULTADO:

CAPACIDAD DE ALMACENAMIENTO:
30.000 m³
AHORRO: \$47.000/vehículo.



PROYECTO:

Aumentar la capacidad de almacenamiento de piezas al interior de RENAULT-Sofasa.

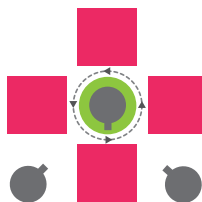
SITUACIÓN:

Cada vez que el robot pierde su posición inicial es necesario realizar el proceso de calibración manual.

Tiempo de calibración: 1 ½ a 2 horas.
Piezas no producidas por paro: 80.

ACCIÓN:

Desarrollar un programa de calibración automática en el *software* del robot para cada una de sus 4 posiciones.



RESULTADO:

TIEMPO DE CALIBRACIÓN: 10 a 15 minutos.
PIEZAS NO PRODUCIDAS POR PARO: 10.



PROYECTO:

Reducir los tiempos en la rutina de calibración del robot en Sertisage.

SITUACIÓN:

- Proveedor de los asientos INORCA.
- Densificación por contenedor menor al 50%.
- Tiempo de inventario: 5 días entre plantas.

ACCIONES:

- Trasladar los procesos de soldadura y pintura de INORCA al Parque de Proveedores de RENAULT-Sofasa.
- Densificación de embalajes.



La ubicación de algunas operaciones de soldadura y pintura en el Parque de Proveedores, minimiza el uso de camiones entre INORCA y RENAULT-Sofasa

RESULTADO:

Reducción de inventario a 2 horas.
AHORRO: \$4.947/vehículo en LB90 y H79 E0/E1
\$4.192/vehículo en LB90 y h79 E2.



PROYECTO:

Reducir el costo de la fabricación de los asientos para X90 y H79.

Open House

En el proceso Open-House, por medio de charlas y visitas a la planta, se transmiten las experiencias vividas con los Sistemas de Participación a empresas de diversos sectores. Durante 2013, 16 compañías pudieron aprender la metodología y filosofía de los sistemas para implementarlos posteriormente.

Visitas de universidades

A lo largo del año se atendieron 45 visitas de estudiantes de diversas universidades y entidades educativas de todo el país, quienes acuden a nuestras instalaciones para conocer los procesos de fabricación y los sistemas de gestión del talento humano, con énfasis en nuestros sistemas de participación, las cuales han sido, por mucho tiempo, referentes a nivel nacional y dentro del Grupo Renault.

PROGRAMAS DE BIENESTAR

Para nuestros colaboradores, procurando su bienestar, entregamos beneficios tales como préstamos para vivienda, educación y vehículo.

Educación

Con una inversión superior a los mil millones de pesos, RENAULT-Sofasa continúa apoyando la educación formal de los trabajadores como aspecto esencial para su desarrollo y para el mejoramiento de la calidad de vida de estos y sus familias.

En 2013 se continuó el programa de formación secundaria con el Colegio Ferrini para 16 trabajadores y dos esposas, con una intensidad de cinco horas semanales durante dos semestres. Igualmente se continuaron programas para el trabajador y su familia como fotografía, baile y sistemas, con una inversión de \$3.998.800.

Formación empresarial

Programas educativos para las esposas de los trabajadores, en los que ellas tienen la posibilidad de recibir formación complementaria con el fin de desarrollar competencias adicionales para su desempeño laboral, como la creación de microempresas o ideas de negocio. En 2013 participaron más de 196 mujeres en talleres de bisutería, marroquinería, inglés (programa virtual) y cocina navideñas, en este programa invertimos \$1.209.190.

Programas extensivos

También tenemos iniciativas de educación para el grupo familiar, con el fin de apoyar a los colaboradores en el cubrimiento de las necesidades educativas propias, de sus hijos y cónyuges.

La Empresa cuenta con beneficios educativos ofrecidos por el Pacto Colectivo RENAULT-Sofasa 2012-2015. En las becas de estudio, que es una contribución económica que realiza la Empresa a cada beneficiario del trabajador que se encuentre estudiando, se invirtieron en 2013 más de \$1.310 millones de pesos, pagando más de 1.400 becas para personas que se encuentran desarrollando sus estudios de primaria, bachillerato, universidad, tecnología o educación para el trabajo y el desarrollo humano.



Semilleros

Los Semilleros de Inglés y de Sistemas son desarrollados con el fin de complementar la formación de los hijos de los trabajadores en competencias claves para el mundo de hoy. Invertimos \$26.631.000 durante 2013, capacitando, a través de Comfama, a 40 niños en estas áreas de conocimiento.

Cursos

Durante el año se programaron diferentes actividades de cocina y manualidades dirigidas al trabajador y su grupo familiar, estas fueron desarrolladas en la sede de nuestra caja de compensación familiar.

COMPENSAR

Actividad	N. de Participantes	N. de Cursos	Inversión
Cursos de cocina	147	9	8.240.000
Manualidades	20	2	

Graduación de Profesionales en Entrenamiento

El programa Profesionales en Entrenamiento llegó a su fase final en la sede para 17 profesionales recientemente ingresados a la Organización, quienes durante el último año cursaron de manera disciplinada todos los módulos del programa. Como reconocimiento, celebramos una ceremonia de graduación a la que además se invitaron todos los jefes y algunos de sus familiares a compartir el logro de sus colaboradores. La inversión en este programa fue de 2.1 millones de pesos.

Vivienda

En el 2013 RENAULT-Sofasa continuó mejorando la calidad de vida de sus colaboradores con los préstamos para vivienda. Se beneficiaron 52 trabajadores con préstamos por valor de \$1.332'800.000 para los conceptos de compra, construcción, mejoras y deshipoteca.

Vehículo

La calidad de vida de nuestros colaboradores se ve fortalecida aún más con la posibilidad de adquirir un vehículo y, en 2013, 37 colaboradores tuvieron esta oportunidad, lo que implicó una inversión total de \$469.000.000.

Celebraciones y reconocimientos

- Celebración del **Día de la Secretaria**. Con una inversión de más de \$1.100.000 se realizó un acto conmemorativo en el que nuestras cuatro secretarías recibieron un reconocimiento por su trabajo y disposición permanente para con la Compañía.
- En el **Día de la Mujer**, las 186 mujeres que hacen parte de la familia RENAULT-Sofasa recibieron un detalle especial por su día y participaron en una conferencia de inteligencia emocional; con una inversión de \$510.000.
- En la ceremonia de **Quinquenios** se hace reconocimiento a los colaboradores que cumplen 5, 10, 15, 20, 25, 30, 35 y 40 años en la Compañía; un evento especial donde cada persona es exaltada por sus logros y compromiso con la Organización. Para el 2013 la inversión fue de más de 63 millones de pesos, con lo que homenajeamos a 380 colaboradores.
- La **Fiesta de Navidad** es un espacio de integración, de celebración y reconocimiento en torno a los valores y sentimientos que inspira esta linda época del año. En 2013 celebramos en el Parque Recreativo Comfama Copacabana y en el Restaurante Andrés Carne de Res, donde se invirtieron cerca de \$191.236.031 COP, lo que permitió la participación de 4.400 personas, entre trabajadores y sus familias.



- Adelantamos **Salidas de Integración** como espacio de esparcimiento y de cohesión entre las áreas de trabajo. En 2013 se realizaron estas actividades con una inversión de \$44.648.800 y la participación de 1.600 colaboradores.
- Contamos con el **Programa para Jubilados**, un espacio en el que se hace acompañamiento a los colaboradores que terminaron su ciclo laboral y se encuentran disfrutando de su pensión de vejez. En este programa se invirtieron en 2013 \$7.357.500 y participaron 60 personas entre colaboradores y sus familias.
- Cada año el Pacto Colectivo entrega el beneficio de **Intercambio al Exterior**, con el objetivo de permitirle al hijo de un trabajador mejorar su nivel de idiomas en el extranjero. En 2013 la ganadora del programa fue Andrea Vergara Robledo, hija del trabajador Francisco José Vergara del área Comercial. La inversión ascendió en 2013 a \$11.243.762. Así mismo, entrega el beneficio de **Campamento de Líderes**, una experiencia de liderazgo en el exterior. En 2013 el ganador fue Daniel Posada, hijo de José Fernando Posada del área de Soldadura, quien viajó a Brasil al campamento Kajuyalí.
- Las **Vacaciones Recreativas** se realizan anualmente en el período de vacaciones de mitad de año, con el fin de generar un espacio de recreación y acompañamiento por parte de la Empresa a los hijos de los trabajadores que están entre los 6 y los 12 años de edad. En 2013 participaron más de 300 niños y la inversión fue de \$5.734.764.
- Estructuramos **Talleres Ocupacionales** con el objetivo de desarrollar competencias complementarias que contribuyan al crecimiento personal y profesional de nuestros trabajadores, además de permitirles espacios de sano esparcimiento y ocio productivo. En 2013 se invirtieron cerca de \$3.000.000 y participaron 150 trabajadores en talleres desarrollados por Comfama, el SENA y la Corporación Yurupary, en temas como coctelería, marquería, fotografía, etiqueta y protocolo.
- Cada año se realizan también las **Puertas Abiertas**, una jornada especial en la que se invita a familiares de los trabajadores para que vengan y conozcan la planta de producción y, en especial, el lugar donde trabajan sus seres queridos.

Deportes

La Compañía organizó en 2013 diferentes actividades con amplia cobertura para los empleados y su grupo familiar, aprovechando al máximo las instalaciones que permiten practicar deportes como fútbol, natación, tenis de mesa, tenis de campo, voleibol, baloncesto, tejo, y fútbol 6 (cancha sintética). Además, contamos con gimnasio, sauna y turco.

En los Torneos Deportivos realizados en 2013 participaron 590 personas (35.7% de la población) en ocho disciplinas deportivas, con una inversión total de \$73.000.000.

En los Semilleros Deportivos participaron 200 niños, entre los 5 y los 13 años de edad, en cinco disciplinas deportivas, con una inversión \$ 35.000.000.

Para el grupo familiar se prestó servicio en las instalaciones de la Unidad Deportiva "Germán Camilo Calle", la cual contempla zona húmeda, gimnasio y clases dirigidas de aeróbicos, stretching, rumba, spinning y entrenamiento funcional, actividades que requirieron una inversión aproximada de \$48.000.000.

Para la compra de implementos y mantenimiento de instalaciones se invirtieron aproximadamente \$30.000.000. El total de la inversión en actividades deportivas para 2013 fue de aproximadamente \$186.000.000.



Transporte de empleados

Durante el 2013 la Compañía prestó el servicio de transporte a sus empleados a través de diferentes empresas de transporte.

En la sede de Envigado se prestó de la siguiente manera:

Envigado



Buses

Cantidad de rutas: **16**
 Valor día: **\$6.226.470**
 Recorridos por día: **62**
 Usuarios por día: **1.000**
 Total valor anual: **\$1.750'000.000**



Metro

Recarga de Tarjeta Cívica: **\$96.500.000**
 Tiquetes: **\$60.000.000**

Chía



Buses

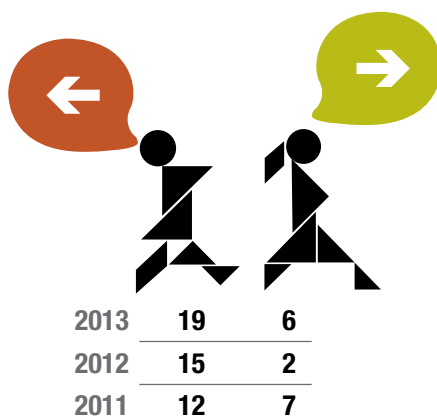
Cantidad de rutas: **6**
 Recorridos por día: **12**
 Usuarios por día: **100**
 Total valor anual: **\$360.000.000**

Jubilaciones

Realizamos un almuerzo de despedida a tres compañeros que se jubilaron de la Compañía y a quienes se les quiso reconocer su trabajo y su entrega durante toda su vida laboral en la Organización.

Licencias

NIVELES DE REINCORPORACIÓN POR LICENCIAS DE MATERNIDAD O PATERNIDAD



En 2013, 2012 y 2011 el total de colaboradores que tuvieron derecho a una licencia de maternidad o paternidad se reincorporó al trabajo luego de la licencia y se mantuvo en su trabajo después de un año.

Formación y capacitación

La Empresa invirtió \$536 MCOP en capacitación corporativa y formaciones específicas, distribuidas en los siguientes temas:

- Idiomas.
- Formaciones funcionales en cada área de la Compañía.
- Formaciones transversales: Coaching para Responsables de Unidad, Desarrollo de Potenciales, Profesionales en Entrenamiento, talent@renault.

En total, el tiempo de formación fue de 32.825 horas, equivalentes a 21,55 horas de formación por persona.



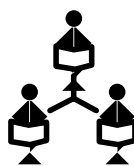
PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN



Idiomas
(inglés y francés)



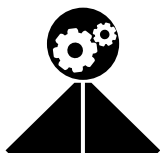
E-Learning



Management



Competencias técnicas
(formación nacional y en el exterior)



Competencias
operatorias



Inducción



Internacionalización



Escuelas de Destreza

Idiomas

Para el desarrollo de las competencias de idiomas, la Compañía desarrolló formaciones en inglés y francés que beneficiaron a 53 y 86 personas, respectivamente. Se contó con un nuevo proveedor que permitió mantener la formación de manera virtual para los cursos personalizados.

E-learning

Se fortaleció el uso de medios de formación virtual:

1. En el salón e-lab (cursos técnicos para personal operativo y administrativo).
2. Plataforma Campus de Renault donde se pueden encontrar cursos de todos los perímetros de la Compañía.

En total se generaron 1.052 horas de formación virtual, resaltando un incremento respecto al año anterior del 25% en el uso de la plataforma Campus, donde RENAULT-Sofasa continúa como la segunda mejor filial del Grupo en este aspecto en la Región América.

Escuelas de Formación

En las Escuelas de Finanzas y Comercial se trabajó especialmente el desarrollo de las competencias funcionales en los perímetros de control gestión y ventas.

Adicionalmente, las Escuelas de Calidad, Ingeniería, Fabricación, Logística y Recursos Humanos continuaron con su trabajo, gestionando un total de 9.083 horas de formación, tanto a nivel nacional como en el exterior.

Talent Management

En 2013 se continuó el desarrollo de personas Potenciales. Este programa incluye un proceso de formación en internacionalización que consta de programas de idiomas, formación teórica y un coaching individual de acuerdo con las competencias que deba mejorar cada persona.

Escuelas de Destrezas

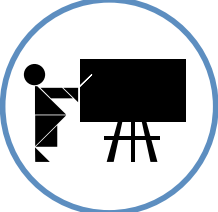
Con un total de 1.613 horas, se dio continuidad a las Escuelas de Destreza de Soldadura, Pintura, Ensamble, Logística, Calidad y Mantenimiento, las cuales se han convertido en una plataforma para mejorar las habilidades de los operarios, en los perímetros de calidad, productividad y seguridad.

Formación técnica

Este programa brinda elementos de formación a las personas que requieren mejorar su competencia y productividad. En el año 2013 se dio continuidad a los programas técnicos con 16 cursos de:

- Retoques puntuales (3).
- Latonería sobre chapa pintada (3).
- Latonería sobre chapa desnuda (6).
- Soldadura MIG (4).

En total realizaron 822 horas de formación técnica.

 FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN	 DIRECTIVOS Y GERENCIAS			 ADMINISTRATIVOS			 OPERATIVOS			Promedio de horas de capacitación por género		
	2013	2012	2011	2013	2012	2011	2013	2012	2011	2013	2012	2011
	 81 4.773	97 7.156	87 4.914	 150 21.937	166 16.173	165 9.848	 1.163 907	1.258 19.064	1.016 6.835	19,81	45,08	27,8
	 40 2.144	38 2.788	34 2.086	 65 3.901	56 5.664	69 4.264	 73 314	64 1.525	42 487	35,16	228,8	143,9
Promedio de horas de capacitación por cargo	32,3	147,51	117,8	212,7	823,9	407,7	1,0	38,98	18,3			
Promedio total de horas de capacitación	2011	39,7		2012	64,2		2013	21,55				

Evaluaciones de desempeño

A todos nuestros colaboradores se les hizo una evaluación de desempeño. A los colaboradores administrativos, el jefe inmediato les realiza una entrevista de objetivos donde se define, cuantitativamente, cuáles son los objetivos para el año siguiente, además se mide el nivel alcanzado frente a los objetivos propuestos en el año anterior, las fortalezas, áreas de mejora y habilidades, entre otros aspectos. Estos objetivos son evaluados y, con base en sus logros y dependiendo del presupuesto para el año, se establecen bonificaciones por desempeño. A los colaboradores de planta se les evalúan variables como calidad, accidentalidad, sistema de participación, compromiso, entre otros.

SALUD Y SEGURIDAD

Protegemos a nuestros trabajadores a través de una cultura de cuidado de la salud y del medio ambiente. Contamos con una Política Integral de Salud Ocupacional y Gestión Ambiental que se ha preocupado por mantener y validar las certificaciones en la norma NTC OHSAS 18001 de Seguridad y Salud en el Trabajo, y la Norma NTC ISO 14001 de Gestión Ambiental por parte del ICONTEC, con lo cual garantizamos el cumplimiento de los más altos estándares en la materia. Además de cuidar a nuestros trabajadores desde su lugar de trabajo, desplegamos estas políticas a las familias de nuestros colaboradores.

Promovemos acciones orientadas a la prevención y al fomento del Autocuidado mediante jornadas de vacunación, exámenes médicos, conferencias y campañas para la promoción del cuidado de los órganos de los sentidos, ente otras acciones, dentro de la que podemos destacar la realización de la Semana de la Salud que, en 2013, contó con la participación de 517 personas.

En RENAULT-Sofasa contamos con el Comité Paritario de Salud Ocupacional, COPASO, que se encarga de la promoción, la divulgación y vigilancia del cumplimiento de las normas y reglamentos de Salud Ocupacional en la Compañía. En el período comprendido entre 2011 y 2013, no se presentaron víctimas mortales entre nuestros colaboradores y contratistas; sin embargo, se presentaron accidentes causados principalmente por atrapamientos y golpes, en colaboradores, y heridas de contacto por material cortante, en contratistas.

TRABAJADORES EN EL COPASO	
Número de trabajadores	Porcentaje de representación
16	1,05%

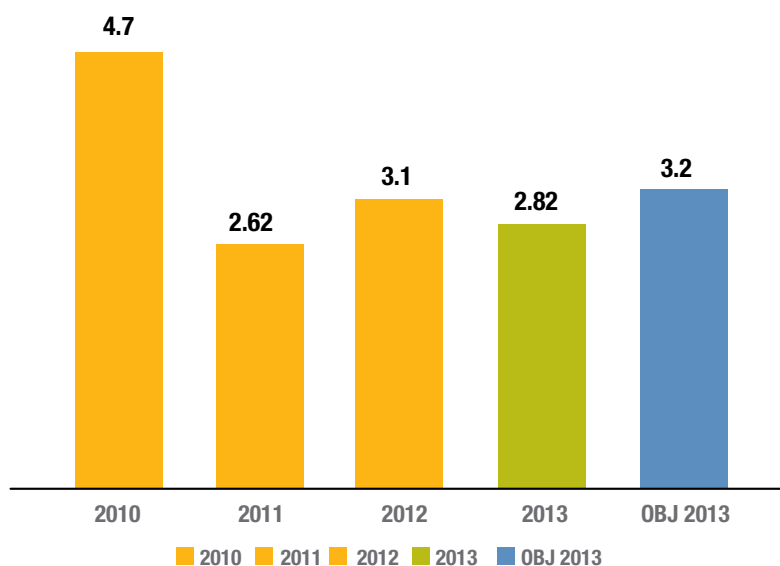
El origen de las enfermedades profesionales identificadas en 2012 fue de tipo osteomuscular. En 2013 definimos, además de la gestión de promoción, prevención y atención, estrategias puntuales para contrarrestarlas. Identificamos tres puestos de trabajo con seis empleados afectados en 2013 en los que podrían aparecer enfermedades de este tipo, por medio de una valoración ergonómica con metodología Renault, estableciendo controles en la fuente, medio y persona para ayudarnos a evitarlas.

Durante el año 2013 se presentaron 11 accidentes de trabajo, equivalentes a 2,86 accidentes por un millón de horas trabajadas, frente a un objetivo de 3,2, y el indicador de severidad (número de días perdidos por 1.000 horas trabajadas) fue de 0,053 frente a un objetivo de 0,03, lo que todavía representa una oportunidad de mejora.



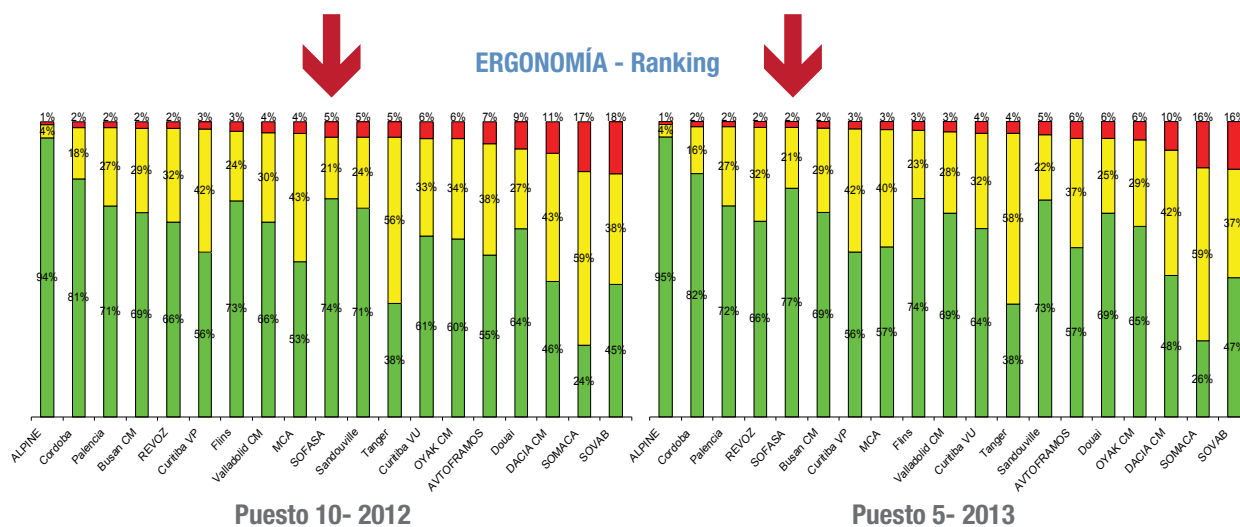
Indicadores de accidentalidad

F1 2013



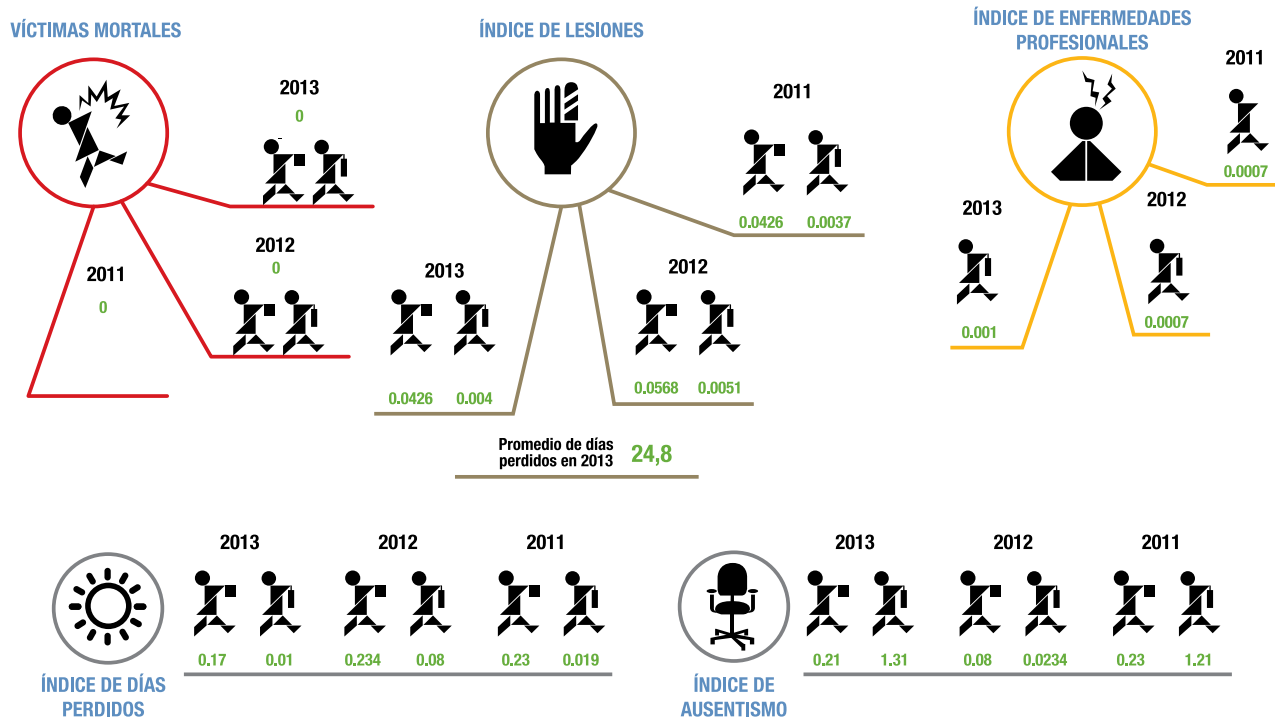
Se terminó con un índice de ausentismo de 1,31%, manteniéndose dentro de los rangos bajos de la industria colombiana, a pesar del efecto de las enfermedades graves y de los episodios de gripe e infecciones intestinales que se presentaron. Para mitigar este factor, se realizó una campaña de higiene de manos y se incentivó el uso de antibacterial, el cual fue ubicado estratégicamente en el restaurante para promover la limpieza antes del consumo de alimentos.

Adicionalmente, para mantener bajo este indicador, la División de Condiciones de Trabajo tiene planes de intervención fuertes para la reducción de puestos rojos y amarillos según la Ficha Simplificada de Seguridad y Ergonomía, generando puestos más confortables y seguros. La evolución de la mejora se puede apreciar en la siguiente gráfica:



También se implementó el programa Centro de Acondicionamiento Físico, cuya finalidad es mejorar el estado físico de los trabajadores mediante gimnasia dirigida y específica, orientada al fortalecimiento osteomuscular, haciendo énfasis en los segmentos corporales que pueden verse afectados por la actividad desarrollada en sus puestos de trabajo, con base en el *benchmarking* realizado en Renault Brasil. Durante el 2013 se ejecutó el programa con la participación de 60 personas de las diferentes áreas de producción, las cuales fueron seleccionadas teniendo en cuenta la evaluación ergonómica V3 y los resultados de criticidad del puesto. Se evidenciaron resultados satisfactorios en aspectos relacionados con la fuerza, la flexibilidad y la resistencia, los cuales son fundamentales para el desempeño óptimo de su labor.

En el año 2013 también se calificaron 604 personas vinculadas con puestos definidos claves o críticos por el Sistema de Calidad. El criterio de selección está dado por el impacto directo en la Calidad del producto y en aspectos seguridad del vehículo.

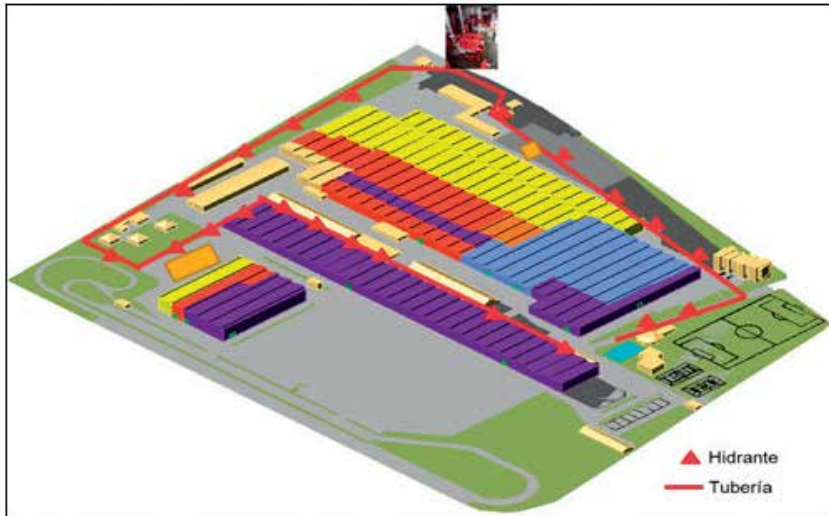


Cuatro grandes objetivos se cumplieron en el año 2013 en materia de mejoramiento de la seguridad y salud de los trabajadores.

- Certificación en el referencial del Grupo Renault en materia de Condiciones de Trabajo, lo que nos posiciona dentro de los estándares del Grupo.
- Finalización del cierre del anillo perimetral del proyecto de la nueva red contra incendios, que responde a las exigencias de la legislación y al cumplimiento de la reglamentación en materia de prevención de riesgo definida por Renault, con una inversión cercana a los 1.100 millones de pesos en el año 2013.
- Mejoramiento de la calificación en la auditoría de Riesgo Altamente Protegido (HPR), pasando de 70% a 81% en el cumplimiento de la conformidad de seguridad del sitio.
- Mantenimiento de la certificación de Seguridad y Salud en el trabajo definido en la Norma NTC 18001 (OHSAS 18001:2007) en el mes de octubre.

Protección para nuestros colaboradores

Frente a las inversiones importantes del año 2013 tenemos la finalización de la segunda etapa (son cuatro) de la red contra incendios que comprende el cierre del anillo perimetral, lo cual nos permitió mejorar 11 puntos en la calificación de la auditoría de Riesgo Altamente Protegido (RHP) realizada por Renault y la aseguradora HDI Gerling y reducir 375 millones de pesos en la póliza de todo riesgo para el año 2013.



Certificación de las condiciones de trabajo

Recibimos la certificación que es otorgada cada tres años por nuestra Casa Matriz, bajo el nuevo referencial "Sistema de *management* de prevención de la salud, de la seguridad y del ambiente de trabajo", con aspectos fuertes a destacar como:

- La implicación de la jerarquía en las actividades de salud y seguridad.
- Práctica ejemplar de la calidad de vida al servicio de la *performance*.
- Implementación de planes de mejora continua, entre otros.

En RENAULT-Sofasa se realizaron actividades preventivas y de promoción para promover el Autocuidado, la detección a tiempo de enfermedades de origen común y la práctica de hábitos saludables.

En 2013 se encaminaron a reforzar la recomendación de la Organización Internacional de Trabajo, OIT, en cuanto a la disminución del riesgo cardiovascular, con actividades abiertas para todo el público trabajador (personal de RENAULT-Sofasa y contratistas). Se les realizaron exámenes como:

- Exámenes de laboratorio (perfil lipídico y glicemia).
- Encuesta de riesgo cardiovascular y riesgo de diabetes.
- Hemoglobina en mujeres.
- Antígeno de próstata.
- Citologías.
- Examen médico de próstata, entre otros.

Además, se realizaron campañas para promover la nutrición saludable, la actividad física y la disminución del consumo del cigarrillo, entre otras.

CAMPAÑAS

Recordando nuestros valores

Solidaridad, trabajo en equipo, orden, calidez, respeto, autocuidado y cuidado del medio ambiente son algunos de los valores propios de la cultura RENAULT-Sofasa, gracias a los cuales se convive en un ambiente agradable y enriquecedor. Recordar esos valores de una manera diferente y exaltar las buenas conductas y sus efectos en nuestra Compañía fue el objetivo de la campaña que se desarrolló a lo largo del año 2013, aprovechando las enseñanzas y buenos ejemplos de la naturaleza.



Yo amo a RENAULT-Sofasa

De la profunda convicción en nuestros valores, de sentirnos muy satisfechos de lo que somos y de lo que hemos construido, nació en 2013 una campaña que nos recuerda lo privilegiados que somos por ser miembros de una familia que trabaja, crece y aprende unida. Una campaña que nos invita a reforzar también nuestro rol de Embajadores, para contar y mostrar con orgullo nuestros productos, nuestros servicios y nuestros logros como Compañía.

YO ♥ RENAULT-SOFASA

NUESTROS CLIENTES

Entregamos a nuestros clientes, socios estratégicos que permiten que RENAULT-Sofasa continúe avanzando, vehículos y servicios de la mejor calidad y con los más altos estándares de seguridad, retribuyendo su confianza en nosotros y garantizando la satisfacción y superación de sus expectativas.

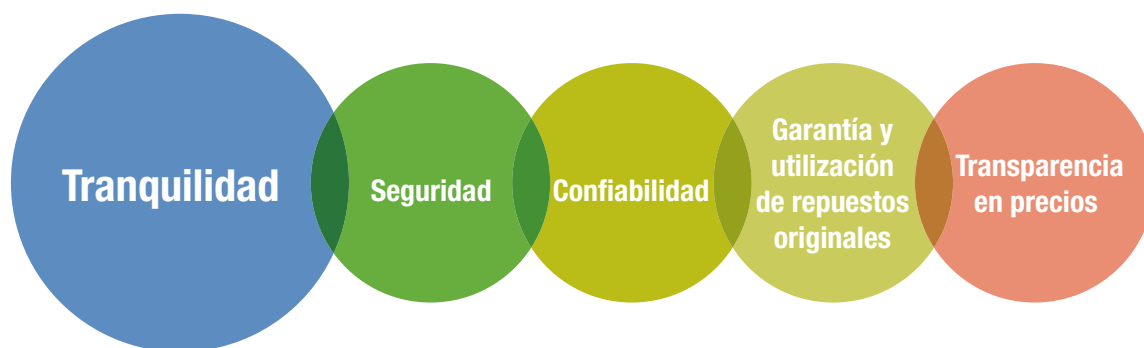


PROMESA AL CLIENTE RENAULT

- | | | | | | |
|----|--|--|----|--|--|
| 1. | Respondemos a las solicitudes de información por internet en menos de 12 horas laborales | | 5. | Entregamos el vehículo en el taller a la hora y en el precio acordado. | |
| 2. | Ofrecemos una prueba de manejo de un vehículo o de nuestra flota de demostración, de forma inmediata o previa cita en medio de dos días hábiles. | | 6. | Asumimos el valor de los trabajos realizados sin la autorización del cliente. | |
| 3. | Informamos del seguimiento del pedido de vehículo nuevo hasta la entrega. | | 7. | Garantizamos por 12 meses toda intervención realizada en nuestros puntos de servicio (repuestos y mano de obra incluidos). | |
| 4. | Ofrecemos precios de mantenimiento competitivos | | 8. | Ofrecemos beneficios por fidelidad a los miembros de "My Renault". | |

En el diseño y fabricación de nuestros vehículos aplicamos todos los conocimientos técnicos de la marca Renault, permitiendo así la satisfacción plena de nuestros clientes. Nuestro acompañamiento va desde el momento en el que el cliente adquiere nuestro producto hasta cuando empieza a disfrutar de sus beneficios, para lo cual tenemos programas de mantenimiento específicos para cada vehículo. Realizamos intervenciones a los vehículos basados en diagnósticos especializados por parte de técnicos formados en métodos Renault. Para el mantenimiento y reparación de los vehículos Renault utilizamos únicamente repuestos originales, pues nuestro fin último es garantizar la seguridad y comodidad de nuestros clientes.

De acuerdo con lo anterior, en RENAULT-Sofasa tenemos para nuestros clientes un Plan de Mantenimiento Preventivo Renault, en donde prometemos, siguiendo nuestro valor principal, la tranquilidad:



El plan de mantenimiento Renault que aplicamos incluye el cambio de aceite, la sustitución de filtros de aceite, la revisión de controles y puestas a nivel de los diferentes fluidos del vehículo. Procurando la seguridad de nuestros clientes, hacemos en cada intervención una revisión de 40 puntos de control en la carrocería, el motor, el embrague, el chasis, la visibilidad, las etiquetas y el diagnóstico electrónico de los diferentes computadores del vehículo.

Renault Carrocería

Para las reparaciones en carrocería, en la red de talleres Renault carrocería tenemos diferentes servicios con equipos especializados y con precios transparentes de acuerdo con las necesidades. Contamos con centros de servicio rápido, en los que laboran personas altamente capacitadas y con equipos especializados para la realización de trabajos ligeros, en el menor tiempo posible.

RENAULT
carrocería

Como con los servicios antes nombrados, en el manejo de la carrocería tenemos una promesa al cliente que se basa en la reparación o el reemplazo de las diferentes partes del vehículo; inmovilización reducida en daños leves mediante la reparación del mismo de 24 a 48 horas; transparencia en la disposición de los precios, y garantía de un año en repuestos originales y en mano de obra de todas las intervenciones, procurando la seguridad de nuestros clientes. Así mismo, facilitamos las operaciones administrativas con las compañías de seguros.

Renault Minuto

En Renault Minuto generamos beneficios para nuestros clientes, los cuales se reflejan en menor tiempo de espera para el mantenimiento del vehículo. Creamos una red especializada en operaciones de mantenimiento rápido en la que se brinda atención inmediata, con o sin cita previa, por medio de una conversación y trato directo con el mecánico asesor y la posibilidad de presenciar la intervención en el vehículo; de la misma manera, ampliamos los horarios y ofrecemos garantía por un año en reparaciones.

RENAULT
minuto

Nuestra gestión con los clientes

En 2013 no se reportaron incidentes que hayan afectado un porcentaje significativo de nuestros vehículos. RENAULT-Sofasa cumple con la regulación colombiana en cuanto a la seguridad, según las resoluciones: 4983 de 2011, 935 de 2008, 322 de 2002, 481 de 2009 y 1949 de 2009. Nuestros departamentos de calidad e ingeniería monitorean permanentemente cualquier riesgo de seguridad o fallas potenciales de los elementos de los vehículos y ejecutan acciones inmediatas para prevenirlas. En RENAULT-Sofasa trabajamos bajo la metodología Kaizen en el mejoramiento continuo de nuestros productos, procesos y servicios, con el fin de ser cada vez mejores y más eficientes de cara a nuestros clientes.

Satisfacción de nuestros clientes

En RENAULT-Sofasa realizamos dos tipos de encuestas: Calidad de Servicio en el Taller (QSA) y Calidad de Vehículo Nuevo (QVN). En 2013, efectuamos 15.526 encuestas QSA y 6.150 encuestas QVN. También realizamos la encuesta QAS, que mide la calidad percibida de los vehículos.

Realizamos llamadas aleatorias a los clientes que llevaron su vehículo a un concesionario o taller autorizado para una reparación o mantenimiento o que compraron un vehículo nuevo. Este proceso se lleva a cabo desde el 2010 para medir el grado de satisfacción con el servicio, la calidad y el producto. El indicador principal de las encuestas es el Índice de Recomendación (RECO) y sirve para medir cuántos de nuestros clientes nos recomiendan con amigos y familiares.

2013	RECO en QSA	85% frente a un objetivo de 81,5%
	RECO en QVN	92% frente a un objetivo de 90,5%
2012	RECO en QSA	82% frente a un objetivo de 81,2%
	RECO en QVN	90,0% frente a un objetivo de 88,8%
2011	RECO en QSA	79,7% frente a un objetivo de 74,9%
	RECO en QVN	89,0% frente a un objetivo de 86,0%



NUESTROS CONCESIONARIOS

Con el propósito de garantizar que nuestra cadena de valor responda adecuadamente a las necesidades de nuestros clientes, adelantamos diversos programas y acciones de apoyo a los concesionarios, las cuales se traducen en:

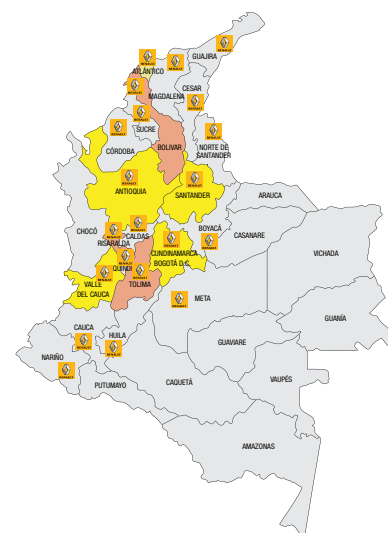
- Orientación en la gestión corporativa, comercial y financiera.
- Formación en servicio de venta y posventa.
- Formación técnica para personal de los talleres.
- Suministro de equipos y herramientas.
- Suministro de piezas y accesorios originales.

Renault Academy

Para la capacitación de los representantes de la red de la marca en Colombia y en los países de la Dirección Comercial Importadores (Ecuador, Perú, Chile y América Central y El Caribe), en temas de mecánica automotriz, electricidad, pintura, servicio, calidad, métodos, gestión y vehículos eléctricos, la Compañía cuenta con la Renault Academy, reconocida mundialmente por sus altos estándares de calidad en la formación, gracias a lo cual ha recibido todas las certificaciones otorgadas por la Casa Matriz, y por los planes de animación y las buenas prácticas implementadas en Colombia, las cuales se han constituido en *benchmark* para la Región y el resto del Grupo, la cual desarrolla al año más de 350 programas de talla internacional, con certificaciones válidas en todo el mundo Renault, e imparte más de 35.000 horas de formación en las que participan un promedio de 3.900 personas.

Etiquetado de productos y servicios

Para garantizar la seguridad, nuestras piezas de posventa tienen un etiquetado especial, estas son cinturones de seguridad, vidrios, llantas y piezas del sistema de frenado. Los contenidos en el etiquetado de los productos establecen el nombre, la razón o denominador social del importador, la marca del fabricante, el país y origen del componente y el número del lote o fecha de código trazable.



Estamos en:

39 Municipios de Colombia

Contamos con:

61 Concesionarios

120 Puntos de atención

4 PRO+

30 RENAULT INSTITUTO

29 Showrooms

9 Servicios Autorizados

48 Carrocerías

En 2013 tuvimos:

3 Nuevos concesionarios

8 Nuevas salas de venta

6 Nuevos puntos de atención en carrocería

My Renault

Nuestra gestión no solo está destinada a la revisión de nuestros vehículos y al posicionamiento de la marca mediante estrategias y medidas adoptadas para la satisfacción de nuestros clientes, incluye también los beneficios que generamos para cada uno de ellos.

My Renault es nuestro programa de beneficios diseñado para los propietarios de vehículos Renault desde el año 2002, cuyo nombre anteriormente era Comunidad Renault. Los clientes afiliados a My Renault pueden disfrutar de diversos beneficios que incluyen servicios con tarifas preferenciales en los talleres de la red Renault, tasas especiales para la recompra de vehículo, horas de parqueo gratis, descuentos en gasolina, valet parking, entre otros.

De la misma manera, contamos también con una aplicación diseñada para dispositivos móviles que le brinda al cliente la oportunidad de tener acceso a las novedades del programa además de recordatorios útiles para el mantenimiento de su vehículo.

MY RENAULT
BY COMUNIDAD RENAULT

DESEMPEÑO AMBIENTAL

ENERGÍA

EMISIONES

RESIDUOS

RECURSO HÍDRICO

GASTO E INVERSIÓN EN MEDIO AMBIENTE



En RENAULT-Sofasa la protección del medio ambiente se refleja en la optimización de los recursos para nuestros procesos. Tomamos acciones pertinentes para minimizar los posibles impactos ambientales que podríamos generar y trabajamos en conjunto con nuestros empleados, para garantizar un ambiente de calidad y eficiencia.

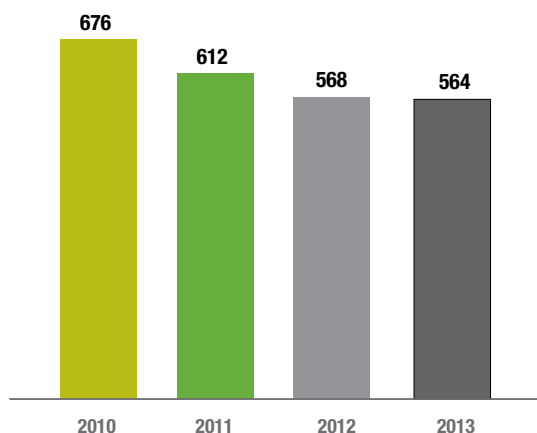
ENERGÍA

En RENAULT-Sofasa desarrollamos sólidos y continuos programas encaminados a la correcta utilización de la energía y, a través de la metodología Kaizen, hemos logrado la reducción en el consumo de este recurso, con iniciativas como:

TOP INICIATIVAS AHORRO ENERGÉTICO	
INICIATIVA	AHORRO ANUAL EN KWH/AÑO
Reducir la ineficiencia en la generación y distribución de aire comprimido.	1.025.641
Iluminación natural, led, independización circuitos.	408.163
Eliminación de energía reactiva ¹ .	757.000
Instalación de variadores de velocidad.	1.479.591
Cambio de tecnología neumática por eléctrica.	512.000
TOTAL	

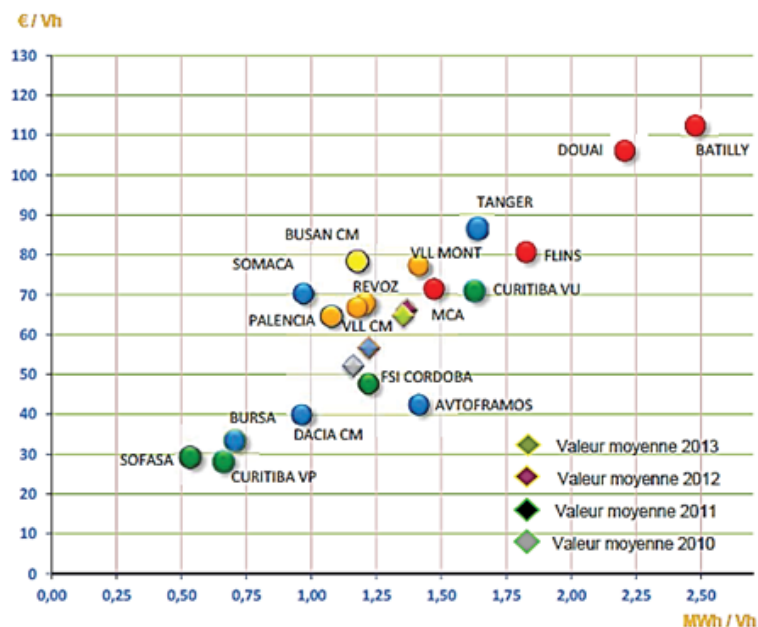
En concordancia con la metodología Kaizen, logramos reducciones en la demanda de energía para el desarrollo de nuestros productos e impulsamos cambios tecnológicos que significaron mejoras en nuestras operaciones y ahorros económicos. En comparación con años anteriores, logramos disminuciones del 20% de energía y 14% en gas.

CONSUMO ENERGÉTICO (ELECTRICIDAD - GAS) KWH/VEHÍCULO



1. La energía reactiva es la demanda extra de energía que algunos equipos de carácter inductivo, como motores, transformadores y luminarias, necesitan para su funcionamiento.

Dentro del Grupo Renault somos la planta número uno en eficiencia en el consumo.



La eficiencia energética se refleja en nuestros procesos; realizamos mediciones por medio de indicadores energéticos que son contralados a través de la gestión energética, con la cual garantizamos minimización de posibles impactos ambientales.

Realizamos un diagnóstico integral a través de una caracterización energética de la Organización, la cual nos permite definir objetivos de consumo en Kwh/mes en función de la producción.

Para la eficiencia de nuestras operaciones, diseñamos el plan de consumo de energía el cual se basa en cinco ejes estratégicos:

EJE 1: Talón de energía.

- Minimizar los consumos de energía en horarios de no producción.

EJE 2: Cabina de pintura.

- Alcanzar los objetivos de temperatura y velocidad de aire de las cabinas de pintura.

EJE 3: Gestión fundamental.

- Asegurar la aplicación de prácticas estándares de economía en los diferentes talleres.

EJE 4: Contratos de energía.

- Negociación de precios energéticos.

EJE 5: Energía renovable.

- Promover iniciativas para el uso de energías alternativas como eólica, geotérmica, solar, etc.

A partir del desarrollo de los ejes estratégicos, aseguramos el cumplimiento de la política de Renault 2012, la cual se encamina a la minimización de los impactos ambientales derivados de la actividad industrial.

EMISIONES

En RENAULT-SOFASA entendemos que la calidad del aire es importante para la salud de nuestros trabajadores, de la comunidad y el medio ambiente. El desarrollo de acciones y la toma de decisiones intervienen en la identificación de nuestras fuentes de emisiones. Los cambios de tecnología y la eficiencia energética ayudan al control de nuestras emisiones, de tal forma que podamos lograr reducciones importantes y minimizar los posibles impactos ambientales que se podrían generar.

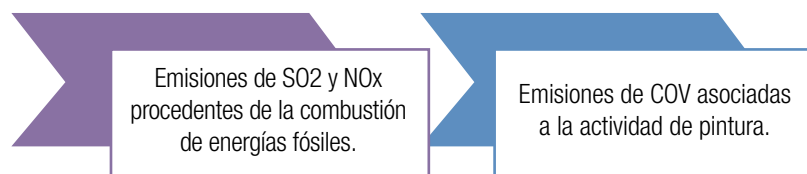
Emisiones indirectas y directas

Nuestras emisiones indirectas de gases efecto invernadero (GEI) se asocian al consumo de electricidad comprada. Por otra parte, para el cálculo de las emisiones directas seguimos la directriz del protocolo francés EPE (Entreprises pour l'Environnement – Empresas para el Medio Ambiente) orientado por los principios definidos por el GHG Protocol. El protocolo francés encamina a las organizaciones para el correcto cálculo, estimación e informe de las emisiones de GEI generadas por los procesos.

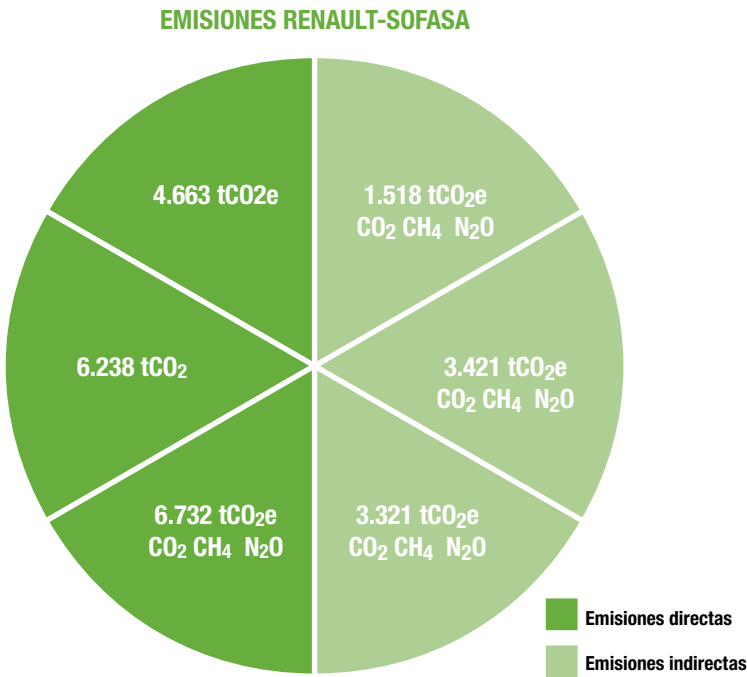
Los principales gases que son emitidos directamente por nuestros procesos son:

CO ₂ N ₂ O CH ₄	Procedentes de la combustión de energías fósiles.
HFC R134a	Procedentes del llenado de climatizadores.
CO ₂	• Procedentes de las actividades de prueba. • Procedentes del uso de vehículos pertenecientes a la Empresa o que están bajo su responsabilidad.

Emisiones asociadas a la acidificación y contaminación fotoquímica



Los Compuestos Orgánicos Volátiles (COV) los calculamos mediante un balance de materia. Tenemos en cuenta los materiales que son utilizados para el proceso de pintura y los materiales que durante el proceso son consumidos. El resultado del balance de materia corresponde a las emisiones emitidas en forma de COV por el proceso de pintura.



Reducción de la huella de carbono

En RENAULT-Sofasa reafirmamos nuestro compromiso con la calidad y la protección del medio ambiente, cumpliendo las acciones que el Grupo Renault ha definido con el fin de minimizar los impactos ambientales negativos. De tal forma logramos:

REDUCCIÓN DE LA HUELLA DE CARBONO
10% menos por vehículo producido entre 2010 y 2013.

MENOS EMISIONES DE CO2
Renault fue ratificado líder europeo en 2013 y hace parte del primer grupo de automóviles con menos de 115g CO2/km.

VEHÍCULOS ELÉCTRICOS
La solución más eficaz para la calidad del aire en las ciudades.

Disminución en el consumo de energía en la producción.

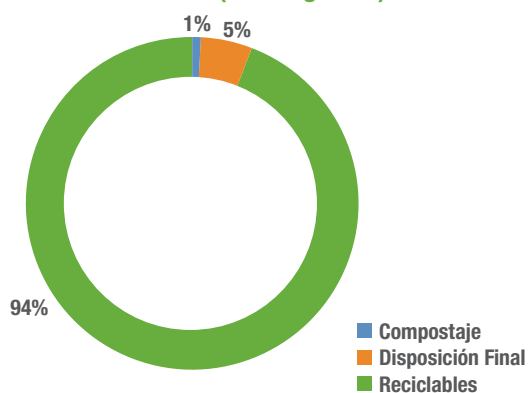
Instalación de equipos en los vehículos para reducir el consumo de combustible y las emisiones de CO₂.

RESIDUOS

Contamos con un plan de gestión integral de residuos (PGIR) en el cual se incluyen actividades de separación en la fuente, almacenamiento, disposición final y formación a nuestros colaboradores, haciendo énfasis en los principios de reducción, reutilización y reciclaje. Contamos con indicadores de seguimiento donde se incluyen planes de acción enfocados a la mejora y disminución en la generación de residuos.

Nuestros residuos son gestionados por un tercero, el cual realiza los procedimientos pertinentes para el manejo y disposición adecuada, garantizando cumplimiento legal. En 2013, la generación de los residuos aumentó en 1% respecto al año anterior. Del total generado, el 97% corresponde a los residuos no peligrosos y 3% restante corresponde a los residuos peligrosos.

RESIDUOS GENERALES (No Peligrosos) 2013

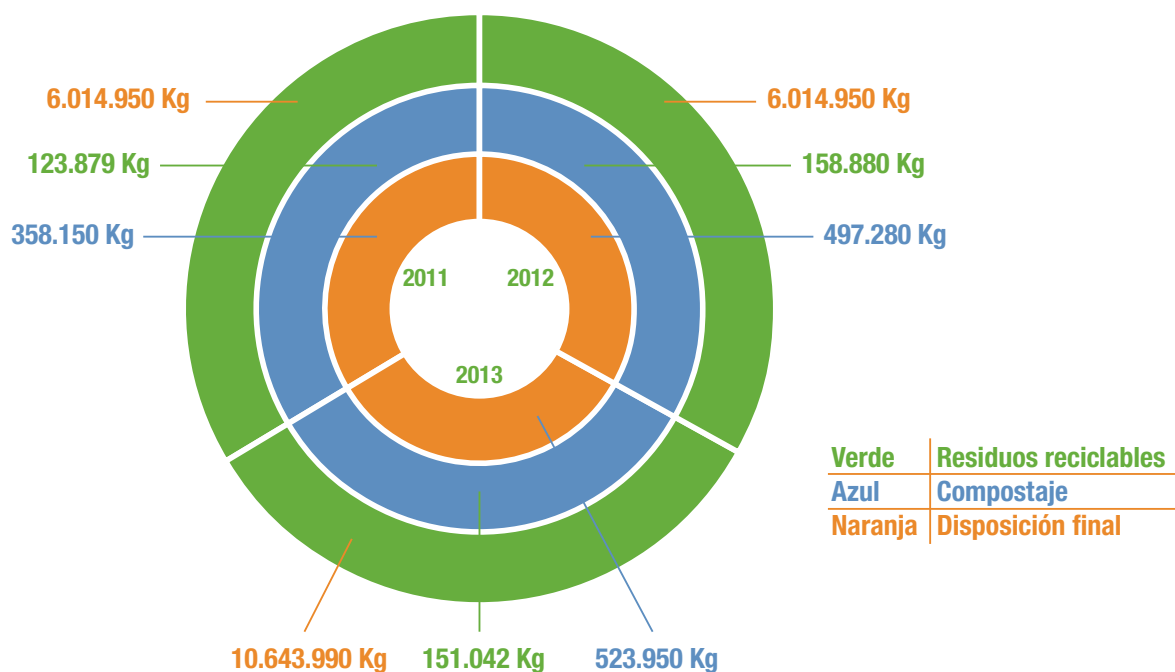


RESIDUOS GENERADOS 2013

Residuos
Generales (No
Peligrosos)
11317000 Kg

Residuos
Peligrosos)
313032 Kg

GENERACIÓN DE RESIDUOS NO PELIGROSOS



De los residuos no peligrosos en 2013, el 1% es destinado a compostaje (residuos orgánicos), el 5% es enviado a disposición final y, finalmente, el 94% de los residuos generados son reciclados y recuperados.

GENERACIÓN DE RESIDUOS PELIGROSOS EN Kg				
RESIDUO	DISPOSICIÓN	2011	2012	2013
Baterías	Aprovechamiento posconsumo	420	1.816	1.480
Canecas	Aprovechamiento	-	9.900	5.050
Cera P3	Incineración	12.470	21.580	8.480
Aceites usados	Aprovechamiento	1.300	1.160	2.790
Disolvente	Aprovechamiento	5.170	15.580	7.785
Lámparas de neón	Aprovechamiento	1.480	1.480	930
Lodos de pintura	Incineración	155.170	105.540	168.810
Material impregnado	Incineración	59.110	117.740	117.560
Hospitalarios	Incineración	122	120	147
TOTAL		235.242	274.916	313.032

Para la adecuada gestión de los residuos peligrosos, son transportados hasta el lugar de disposición final. Cada residuo peligroso recibe el tratamiento adecuado de acuerdo con sus características. Para la mayoría de los casos, el tratamiento utilizado es el co-procesamiento y/o incineración. Algunos residuos pueden ser aprovechados a través de los programas de posconsumo.

RESIDUOS PELIGROSOS TRANSPORTADOS DESDE RENAULT-SOFASA HASTA FUENTES/PROVEEDORES EXTERNOS				
2011	RESIDUOS	TRATAMIENTO	FUENTE/PROVEEDOR	PESO Kg
	Lodos, material impregnado, cera P3, hospitalarios.	Coprocesamiento ² / Incineración.	Ecoeficiencia Ecológica.	226.872
	Aceite/Disolvente.	Aprovechamiento	Mac/Ecoeficiencia.	6.470
	Baterías/Lámparas.			1.900
	TOTAL			235.242

RESIDUOS PELIGROSOS TRANSPORTADOS DESDE RENAULT-SOFASA HASTA FUENTES/PROVEEDORES EXTERNOS 2012				
2012	RESIDUOS	TRATAMIENTO	FUENTE/PROVEEDOR	PESO Kg
	Lodos, material impregnado, cera P3, hospitalarios.	Incineración.	Ecoeficiencia Ecológica.	244.980
	Aceite/Disolvente.	Aprovechamiento.	Mac/Ecoeficiencia Improquim.	16.749
	Baterías/Lámparas/Tambores.			13.196
	TOTAL			274.925

RESIDUOS PELIGROSOS TRANSPORTADOS DESDE RENAULT-SOFASA HASTA FUENTES/PROVEEDORES EXTERNOS 2013				
2013	RESIDUOS	TRATAMIENTO	FUENTE/PROVEEDOR	PESO Kg
	Lodos, material impregnado, cera P3, hospitalarios.	Incineración/ Coprocesamiento.	Tecniamsa. ASEI. Hocim.	294.997
	Aceite/Disolvente.	Aprovechamiento.	Aprovechamientos Químicos S.A.S.	7.460
	Baterías/Lámparas/Tambores.	Reciclaje. Posconsumo. Aprovechamiento.	MAC. Improquim. Biológicos y contaminados.	10.575
	TOTAL			313.032

2. El coprocesamiento es el uso de residuos como materia prima o fuente de energía en procesos industriales, para el reemplazo de recursos naturales no renovables, como minerales y combustibles fósiles, tales como carbón, petróleo o gas natural.

RECURSO HÍDRICO

Captación de agua

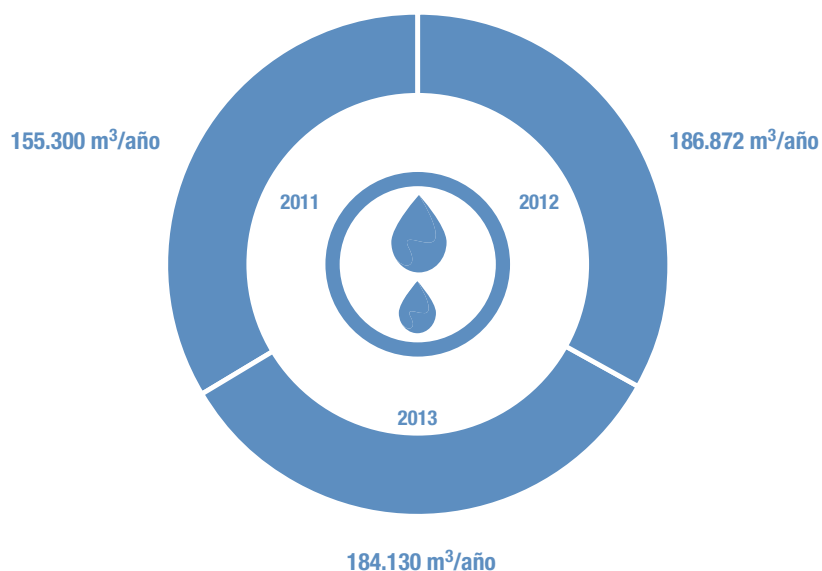
En RENAULT-Sofasa no captamos aguas de fuentes superficiales o subterráneas; el agua utilizada en nuestros procesos es suministrada por medio del acueducto municipal local. Por ende, ninguna fuente de agua es afectada significativamente por nuestros procesos. Realizamos controles por medio de los medidores externos e internos y realizamos comparación con la factura de la empresa de acueducto municipal local. En 2013 minimizamos el consumo de agua en 1% respecto al año anterior.

En la planta de RENAULT-Sofasa diseñamos un plan de ruptura, el cual se enfoca en la reducción del consumo del agua tanto en procesos como en actividades de mantenimiento y domésticas. Realizamos actividades como:



Reutilización de agua en procesos internos.	Instalación de ahorradores de agua en los baños.
Implementación de sistema pulmón de desengrase que mejora la calidad del agua de los estados de la pintura.	Sensibilización al personal y campañas de ahorro de agua.

CAPTACIÓN DE AGUA



REUTILIZACIÓN DEL AGUA DE RECHAZO DEL PROCESOS DE ÓSMOSIS INVERSA

2011: 28.194 m³/año
 2012: 31.654 m³/año
 2013: 11.357 m³/año

Vertimientos

En RENAULT-Sofasa las aguas residuales generadas en nuestros procesos son enviadas directamente a la planta de tratamiento interna que, por medio de tratamientos físico-químicos es tratada y luego vertida al colector de EPM, quien se encarga de complementar el tratamiento con un proceso biológico, de esta forma se garantiza el total cumplimiento de los requisitos ambientales. Por otra parte, las aguas residuales domésticas son entregadas directamente a la planta de tratamiento municipal (EPM).

VERTIMIENTOS PLANIFICADOS m3/año						
	2011		2012		2013	
TIPO DE AGUA	ARI	ARD	ARI	ARD	ARI	ARD
TRATAMIENTO	Físico, químico y biológico.					Físico, biológico.
DESTINO	Planta de tratamiento municipal.					
VOLUMEN	68.708	17.088	98.204	17.647	95.375	14.239
TOTAL	85.796		115.851		109.614	

VERTIMIENTOS NO PLANIFICADOS m3/año			
	2011	2012	2013
TIPO DE AGUA	Descargas no controladas provenientes del proceso de pintura.		
TRATAMIENTO	Físico - químico.		
DESTINO	Planta tratamiento de agua.	Planta de tratamiento de RENAULT - Sofasa.	
VOLUMEN	-	510	1.010

Biodiversidad

En RENAULT-Sofasa, a través de nuestro programa de Responsabilidad Social Empresarial, hemos realizado actividades para la recuperación de la cuenca del Río Bogotá en el Salto del Tequendama, contenidas en el acuerdo realizado con el Tribunal de Bogotá.

Debido a la importancia histórica, cultural y ambiental del Salto del Tequendama, desde 2011 hemos desarrollado acciones encaminadas a la reforestación con especies nativas. Realizamos la siembra de un bosque de aproximadamente 1.200 árboles nativos con especies como Roble, Guayacán, Corono, Espino del Tequendama, Sauco y Sauce. El bosque de niebla nativo, ecosistema que rodea el Salto, es un productor de agua, capta carbono y garantiza un equilibrio hídrico.

Anualmente, hemos entregado aportes formales de tres millones de pesos (3'000.000). En 2013 se alindaron 10.422 hectáreas en el sector del Salto del Tequendama – Cerro Manjui. Contamos con el apoyo de la Fundación Granja El Porvenir y sus donantes para la recuperación y protección del Río Bogotá y principalmente del Salto del Tequendama.

GASTO E INVERSIÓN EN MEDIO AMBIENTE

Durante los últimos años, hemos realizado inversiones en gestión ambiental con un monto cercano a los 2.795 millones de pesos colombianos.

Para el 2013, la inversión que realizamos fue de 1.089 MCOP.

		2011	2012	2013
Costos de eliminación de residuos, tratamiento de emisiones y costos de remediación.	Tratamiento y eliminación de residuos.	300.600.640	405.911.763	365.178.385
	Tratamiento de emisiones.	10.201.000	22.575.000	30.000.000
	Costos de limpieza, incluyendo los costos de remediación en derrames.	2.000.000	2.000.000	-
	Gestión de aguas residuales.	246.809.000	332.179.391	385.026.432
Costos de prevención y gestión ambiental.	Certificación externa de sistemas de gestión.	11.000.000	15.000.000	15.484.675
	Personal para actividades generales de gestión ambiental.	106.868.000	57.246.236	58.000.000
	Otros costos de gestión ambiental.	100.000.000	95.000.000	235.747.766
	TOTAL	777.478.640	929.912.390	1.089.437.258

TABLA INDICADORES DEL GRI



Matriz de correspondencia G4

Este informe refleja contenidos básicos descritos en la Guía G4 de la Global Reporting Initiative, aunque no cumple todos los requisitos necesarios para declararse en un nivel «de conformidad», este es el primer paso para alinearnos completamente con la metodología y parámetros que propone la G4 en los próximos informes.

Contenidos Básicos Generales

Indicador	Descripción	Ubicación / Respuesta directa
Estrategia y análisis		
G4-1	Declaración del responsable principal de las decisiones de la organización sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y la estrategia de gestión.	Pág. 5
G4-2	Describe los principales efectos, riesgos y oportunidades.	Pág. 30-33
Perfil de la organización		
G4-3	Nombre de la organización.	RENAULT-Sofasa
G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes de la organización.	Pág. 12,13,15-18
G4-5	Lugar donde se encuentra la sede de la organización.	Pág. 14
G4-6	Países en los que opera la organización y nombre de aquellos países donde la organización lleva a cabo operaciones significativas.	Pág 18,19
G4-7	Naturaleza del régimen de propiedad y forma jurídica.	Sociedad Anónima
G4-8	Mercados servidos con desglose geográfico, por sectores y tipos de clientes y destinatarios.	Pág.18,19
G4-9	Dimensiones principales de la organización.	Pág. 14, 19
G4-10	Desglose de colaboradores por contrato, tipo de empleo, región y género.	Pág. 46, 47
G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.	Pág. 50, 51
G4-12	Descripción de la cadena de suministro de la organización.	Pág. 38, 39
G4-13	Cambios significativos que hayan tenido lugar durante el periodo objeto de análisis en el tamaño, la estructura, la propiedad accionarial o la cadena de suministro de la organización.	Pág.14
G4-14	Cómo aborda la organización, si procede, el principio de precaución.	Pág. 70
G4-15	Lista de las cartas, los principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social que la organización suscribe o ha adoptado.	Pág. 34
G4-16	Lista de las asociaciones y las organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece.	ANDI Fundación Proantioquia, Cámara Colombo Francesa de Comercio e Industria, el relacionamiento es a través de la participación en la Cámara Automotriz de la ANDI donde somos miembros de junta.

Aspectos materiales y cobertura

G4-17	Lista de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes.	La información reportada contiene datos de las siguientes Compañías, las cuales son poseídas 100% por SOFASA de manera directa + indirecta. SOFASA S.A. RTMX LIMITADA. PLANROMBO S.A.
G4-18	Proceso que se ha seguido para determinar el contenido de la memoria y la cobertura de cada aspecto.	El Informe se construyó a partir de un proceso colectivo en el que participaron representantes de las diferentes áreas que componen la organización; en este encuentro se hizo un primer barrido sobre la materialidad de los indicadores propuestos para establecer una línea base.

Participación de los grupos de interés

G4-24	Lista de los grupos de interés vinculados a la organización.	Pág. 29
G4-25	Elección de los grupos de interés con los que se trabaja.	Los grupos de interés se seleccionan de acuerdo con el impacto que tienen sobre la Compañía y el que la Compañía tiene sobre ellos.
G4-26	Enfoque de la organización sobre la Participación de los grupos de interés.	Pág. 30 a 33
G4-27	Cuestiones y problemas clave han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés y describa la evaluación hecha por la organización.	Pág. 30 a 33

Perfil del informe

G4-28	Periodo objeto de la memoria.	2013
G4-30	Ciclo de presentación de memorias.	Anual.
G4-31	Punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir en relación con el contenido de la memoria.	notificaciones.sofasa@renault.com
G4-32	Opción «de conformidad» con la Guía que ha elegido la organización e índice GRI de la opción elegida.	No conformidad.

Gobierno

G4-34	Estructura de gobierno de la organización con sus respectivos comités.	Pág. 22-25
G4-35	Proceso mediante el cual el órgano superior de gobierno delega su autoridad en la alta dirección y en determinados empleados para cuestiones de índole económica, ambiental y social.	Pág.24
G4-36	Indique si existen en la organización cargos ejecutivos o con responsabilidad en cuestiones económicas, ambientales y sociales, y si sus titulares rinden cuentas directamente ante el órgano superior de gobierno.	Pág. 24
G4-37	Procesos de consulta entre los grupos de interés y el órgano superior de gobierno con respecto a cuestiones económicas, ambientales y sociales.	Pág. 23
G4-38	Describa la composición del órgano superior de gobierno y de sus comités.	Pág. 22-24
G4-39	Indique si la persona que preside el órgano superior de gobierno ocupa también un puesto ejecutivo.	Los dos primeros renglones de la Junta Directiva son empleados de Renault.
G4-40	Procesos de nombramiento y selección del órgano superior de gobierno y sus comités, así como los criterios en los que se basa el nombramiento y la selección de los miembros del primero.	Pág. 22,23
G4-41	Procesos mediante los cuales el órgano superior de gobierno previene y gestiona posibles conflictos de intereses.	Pág. 26, 28
G4-42	Funciones del órgano superior de gobierno y de la alta dirección en el desarrollo, la aprobación y la actualización del propósito, los valores o las declaraciones de misión, las estrategias, las políticas y los objetivos relativos a los impactos económico, ambiental y social de la organización.	Pág. 25
G4-45	Función del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social.	Pág. 25
G4-46	Función del órgano superior de gobierno en el análisis de la eficacia de los procesos de gestión del riesgo de la organización en lo referente a los asuntos económicos, ambientales y sociales.	Pág. 22
G4-47	Frecuencia con la que se analiza el órgano superior de gobierno los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social.	Pág. 24
G4-48	Comité o el cargo de mayor importancia que revisa y aprueba la memoria de sostenibilidad de la organización y se asegura de que todos los aspectos materiales queden reflejados.	El Comité Ejecutivo cumple estas funciones. Pág. 24
G4-51	Políticas retributivas para el órgano superior de gobierno y la alta dirección.	- En el caso de los principales miembros de la Junta Directiva de primer y segundo renglón, son empleados de Renault, razón por la cual no cuentan con una remuneración específica por ser miembros de Junta de RENAULT- Sofasa, al ser una filial del Grupo. - El principal de tercer renglón es un colombiano cuya participación en la Junta Directiva es "adhonorem". RENAULT- Sofasa únicamente paga su tiquete de avión ya que reside en el exterior. - Para el caso de los suplentes, cobran honorarios por hora de asistencia a la Junta; estos honorarios son dispuestos por lineamientos de Casa Matriz.
G4-52	Procesos para determinar la remuneración.	- La remuneración de la Junta Directiva viene por lineamientos de Casa Matriz, no existen consultores para este fin. - La remuneración del Comité Ejecutivo es determinada por la Casa Matriz, teniendo como base una política salarial determinada y se revisa la competitividad salarial con encuestas salariales de Hay Group.

G4-53	Opinión de los grupos de interés en lo que respecta a la retribución.	No se tiene en cuenta la opinión de los grupos de interés frente a la retribución, pues se hace directamente por directrices de Casa Matriz.
G4-54	Relación entre la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización en cada país donde se lleven a cabo operaciones significativas con la retribución total anual media de toda la plantilla (sin contar a la persona mejor pagada) del país correspondiente.	La relación es de 20.5 a 1.
G4-55	Relación entre el incremento porcentual de la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización en cada país donde se lleven a cabo operaciones significativas con el incremento porcentual de la retribución total anual media de toda la plantilla (sin contar a la persona mejor pagada) del país correspondiente.	El incremento del salario de la persona con el salario más alto fue de 5%, mientras que el incremento promedio de todos los empleados fue de 3.81%.
G4-56	Valores, principios, estándares y normas de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos.	Pág. 10, 11
G4-57	Mecanismos internos y externos de asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita, y para los asuntos relacionados con la integridad de la organización, tales como líneas telefónicas de ayuda o asesoramiento.	Pág. 27
G4-58	Mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas y de asuntos relativos a la integridad de la organización, tales como la notificación escalonada a los mandos directivos, los mecanismos de denuncia de irregularidades o las líneas telefónicas de ayuda.	Pág. 27
Contenidos Básicos Específicos		
Indicador	Descripción	Ubicación / Respuesta directa
Categoría: Económico		
Aspecto material: Desempeño		
EC1	Valor económico directo generado y distribuido.	Pág. 37-38
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio.	Pág. 17,22
EC3	Obligaciones de la organización debidas a programas de prestaciones sociales.	Pág. 49
EC4	Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno.	En los últimos años ni RENAULT - Sofasa ni ninguna empresa del sector automotor ha recibido apoyos económicos del Gobierno excepto aquellos proyectos que se han solicitado financiar a través de Colciencias. En temas de créditos blandos RENAULT - Sofasa no ha tomado ninguno de los pocos que el Gobierno ha sacado en los últimos años ya que las tasas de Bancoldex tienden a ser más altas que las de la banca privada en ciertos casos. De otro lado, dada la calidad de ALTEX y UPA que tiene RENAULT - Sofasa tenemos algunos beneficios en términos de inversiones y compra de maquinaria. Adicionalmente tenemos el Contrato de Estabilidad Jurídica firmado en 2007 y con vigencia hasta 2017 que implica que las normas tributarias que salgan y sean menos beneficiosas que aquellas que RENAULT - Sofasa estabilizó no se le aplicarán sino hasta que termine la vigencia del contrato.
Aspecto material: Presencia en el mercado		
EC5	Relación entre el salario inicial desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.	Pág. 48
	Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.	El 66% de los miembros de la junta directiva son colombianos.
Aspecto material: Consecuencias económicas indirectas		
EC7	Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicios.	En 2013 se adelantó la gestión para la creación de la Fundación Renault, a través de la cual se adelantará la gestión social de la organización.
EC8	Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos.	Pág. 40,41.
Aspecto material: Prácticas de adquisición		
EC9	Porcentaje del gasto en lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales.	38.39
Categoría: Medio ambiente		
Aspecto material: Energía		
EN3	Consumo energético interno.	Pág. 70
EN6	Reducción del consumo energético.	Pág. 71
EN7	Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios.	Pág. 17
Aspecto material: Agua		
EN8	Captación total de agua según la fuente.	Pág. 76
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	Pág. 76
Aspecto material: Biodiversidad		
EN13	Hábitats protegidos o restaurados.	Pág. 77
Aspecto material: Emisiones		
EN15	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (Alcance 1).	Pág. 73
EN16	Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía (Alcance 2).	Pág. 73
EN19	Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero.	Pág. 72, 73
EN20	Emisiones de sustancias que agotan el ozono.	Pág. 72
EN21	NOX, SOX, y otras emisiones atmosféricas significativas.	Pág. 73
Aspecto material: Efluentes y residuos		
EN22	Vertimiento total de aguas, según su naturaleza y destino.	Pág. 77
EN23	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	Pág. 74, 75
EN24	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	En 2013 no se presentaron derrames.
Aspecto material: Productos y servicios		
EN27	Mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios.	Pág. 17
Cumplimiento regulatorio		
EN29	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental.	No se presentaron multas o sanciones de este tipo.
Aspecto material: General		
EN31	Desglose de los gastos e inversiones para la protección del medio ambiente.	Pág. 78
Aspecto material: General		
EN32	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales.	Contamos con 33 nuevos proveedores en 2013, de los cuales el 100% fue evaluado con criterios ambientales.
EN33	Impactos ambientales negativos significativos, reales y potenciales, en la cadena de suministro y medidas al respecto.	Pág. 43
Aspecto material: Mecanismos de reclamación general		
EN34	Número de reclamaciones ambientales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	No se presentaron sanciones de este tipo.
Categoría: Social		
Subcategoría: Prácticas laborales y trabajo digno		
Aspecto material: Empleo		
LA1	Número total y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo etario, sexo y región.	Pág. 48
LA2	Prestaciones sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por ubicaciones significativas de actividad.	Pág. 30, 49, 56-58

LA3	Niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo. Directrices Niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.	Pág. 58
Aspecto material: Relación entre los trabajadores y la dirección		
LA4	Plazos mínimos de preaviso de cambios operativos y posible inclusión de estos en los convenios colectivos.	Los cambios operacionales se avisan con un periodo de 4 a 12 semanas. En el caso de la relocalización de la sede de Chía en Envigado, se avisó a los trabajadores con tres meses de anticipación.
Aspecto material: Salud y seguridad en el trabajo		
LA5	Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de seguridad y salud conjuntos para dirección y empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral.	Pág. 61
LA6	Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, ausentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo.	Pág 62,63
LA7	Trabajadores cuya profesión tiene una incidencia o un riesgo elevados de enfermedad.	Pág. 62
Aspecto material: Capacitación y educación		
LA9	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral.	Pág. 60
LA10	Programas de gestión de habilidades y formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales.	Pág. 59,60
LA11	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional.	Pág. 61
Aspecto material: Diversidad e igualdad de oportunidades		
LA12	Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	Pág. 47
Aspecto material: Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores		
LA14	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a las prácticas laborales.	Pág. 42
LA15	Impactos significativos, reales y potenciales, de las prácticas laborales en la cadena de suministro, y medidas al respecto.	Pág. 42
Aspecto material: Mecanismos de reclamación sobre prácticas laborales		
LA16	Número de reclamaciones sobre prácticas laborales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	No se presentaron reclamaciones de este tipo.
Subcategoría: Derechos humanos		
Aspecto material: Inversión		
HR2	Horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluido el porcentaje de empleados capacitados.	En la organización tenemos inducciones en los valores de la compañía, de ética, SARLAFT, que son principios que tienen base en los derechos pero no tenemos una formación propiamente en esta.
Aspecto material: No discriminación		
HR3	Número total de incidentes de discriminación y medidas correctivas adoptadas.	No se presentaron incidentes de discriminación en el periodo reportado.
Aspecto material: Libertad de asociación y negociación colectiva		
HR4	Identificación de centros y proveedores en los que la libertad de asociación y el derecho de acogerse a convenios colectivos pueden infringirse o estar amenazados, y medidas adoptadas para defender estos derechos.	No se han identificado casos de este tipo.
Aspecto material: Trabajo infantil		
HR5		Pág. 51
Aspecto material: Trabajo forzoso		
HR6		Pág. 51
Aspecto material: Medidas de seguridad		
HR7	Porcentaje del personal de seguridad que ha recibido capacitación sobre las políticas o los procedimientos de la organización en materia de derechos humanos relevantes para las operaciones.	El 100% de los trabajadores de seguridad han recibido capacitaciones en materia de DDHH.
Aspecto material: Evaluación		
HR9	Número y porcentaje de centros que han sido objeto de exámenes o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos.	No se ha realizado análisis al respecto, se plantea como oportunidades de mejora para los próximos años.
Aspecto material: Evaluación de proveedores en materia de DDHH		
HR10	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a los derechos humanos.	Pág. 43
HR11	Impactos negativos significativos en materia de derechos humanos, reales y potenciales, en la cadena de suministro y medidas adoptadas.	Pág. 43
Subcategoría: Social		
Aspecto material: Comunidades locales		
S01	Porcentaje de operaciones donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.	Pág. 15
S02	Centros de operaciones con efectos negativos significativos, posibles o reales, sobre las comunidades locales.	Pág. 30-33
Aspecto material: Lucha contra la corrupción		
S03	Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados.	Pág. 28 Riesgos más significativos detectados: Incumplimiento de los procesos de Compras. Falta de administración de los inventarios de activos fijos. Controles ineficaces de los procesos de contratación. Falta de claridad en los niveles de autoridad.
S04	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción.	La capacitación se hace a través de las inducciones, en las que se capacita el personal en los valores de la organización y la prevención del lavado de activos.
S05	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas.	Pág. 28
Aspecto material: Política pública		
S06	Valor de las contribuciones políticas, por país y destinatario.	RENAULT- Sofasa por política interna no apoya ni participa de política y tampoco contribuye de ninguna manera a partidos políticos o personalidades de la política nacional.
Aspecto material: Prácticas de competencia desleal		
S07	Número total de acciones legales causadas por prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	RENAULT- Sofasa no ha tenido ninguna accion legal de competencia desleal en la que se haya visto incurso en los últimos años.
Aspecto material: Cumplimiento regulatorio		
S08	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	No se presentaron multas o sanciones de este tipo.
Aspecto material: Evaluación del impacto social de los proveedores		
S09	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relacionados con la repercusión social. Directrices sociales.	Pág. 42,43
S010	Impactos sociales negativos significativos, reales y potenciales, en la cadena de suministro y medidas adoptadas.	Pág. 42,43
Aspecto material: Mecanismos de reclamación por impacto social		
S011	Número de reclamaciones sobre impactos sociales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	No se presentaron reclamaciones de este tipo.
Subcategoría: Responsabilidad sobre productos		
Aspecto material: Salud y seguridad de los clientes		
PR1	Porcentajes de categorías de productos o servicios significativos cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras.	Pág. 19, 65, 66
PR2	Número de incidentes derivados del incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios relativos a la salud y seguridad durante su ciclo de vida, desglosados en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	No se reportaron incidentes sobre este tema en el año 2013. RENAULT- Sofasa cumple con la regulación colombiana en cuanto a la seguridad según las resoluciones: 4983 de 2011, 935 de 2008, 322 de 2002, 481 de 2009 y 1949 de 2009.

Aspecto material: Etiquetado de productos y servicios		
PR3	Tipo de información que requieren los procedimientos de la organización relativos a la información y el etiquetado de sus productos y servicios, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos que están sujetas a tales requisitos.	Pág. 67
PR4	Número de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, desglosados en función del tipo de resultado.	Hasta el momento no se han presentado incumplimientos con el etiquetado de estas piezas de posventa o recambio sujetas a reglamento técnico (cinturones de seguridad, vidrios, llantas y piezas del sistema de frenado).
PR5	Resultado de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes.	Pág. 66, 67
Aspecto material: Comunicaciones de mercadotecnia		
PR7	Número de casos de incumplimiento de la normativa o los códigos voluntarios relativos a la comunicaciones de mercadotecnia, tales como la publicidad, la promoción y el patrocinio, desglosado en función del tipo de resultado.	En el año 2013 se tuvieron 41 fallos con 10 sanciones.
Aspecto material: Privacidad de los clientes		
PR8	Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y fuga de datos de los clientes.	Hasta el día de hoy no hemos recibido ninguna reclamación por parte de titulares de datos personales o autoridades sobre violación de la privacidad y fuga de datos. No se ha detectado ninguna filtración, robo o pérdida de datos personales. Al día de hoy quejas con fundamento en violación de la privacidad o fuga de datos de los clientes. En relación a las medidas que RENAULT- Sofasa ha implementado para proteger los datos de los Clientes: 1. Sensibilización del personal sobre la importancia de la protección de datos personales (ejecutado). 2. Capacitaciones al personal sobre protección de datos y confidencialidad de la información (ejecutado). 3. Elaboración de políticas de protección de datos personales y publicación en la página de Renault y en el sistema interno de RENAULT- Sofasa (ejecutado). 4. Inclusión de cláusula de protección de datos personales en los contratos de la Compañía (en ejecución). 5. Preparación de contratos de transmisión de datos para suscribir en los casos en que haya lugar a ello (en ejecución). 6. Designación interna de Responsables de las bases de datos e identificación de encargados de los datos personales (en ejecución). 7. Desarrollo e implementación de un archivo virtual que permite hacer seguimiento efectivo a las reclamaciones y consultas de los titulares de los datos personales.
Aspecto material: Cumplimiento regulatorio		
PR9	Valor monetario de las multas significativas del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios.	No se presentaron multas de este tipo.

