



2023

## Plan de responsabilidad social de Aragón





# Declaración del responsable de la organización

Reflexión a 1 de enero de 2023:

A lo largo de los últimos diez años hemos podido ir viendo poco a poco cómo la empresa ha ido creciendo. Si nos miramos al espejo hoy, podemos ver cómo nuestra esencia se ha mantenido a lo largo de todos estos años, pero con una estructura, equipo y recursos que hace tan solo cinco años no podríamos haber imaginado. Y es que gracias a nuestros clientes y su confianza, a nuestro gran equipo y a nuestras ganas de hacer las cosas un poco mejor cada día podemos seguir diciendo con orgullo que somos la empresa líder en el sector en España y Portugal.

A mayor envergadura, mayores son los retos. Este 2023 es el primer año en el que nos integramos dentro del Grupo Jacky Perrenot, uno de los grupos logísticos más fuertes de toda Europa. Sin duda que esta sinergia supondrá un gran salto hacia delante para Tamdis, que ya es desde este año Tamdis by JP. El formar parte de este gran grupo nos obliga a ser más exigentes con cómo hacemos las cosas y cómo estas afectan a nuestro entorno.

Personalmente, creo que no podríamos tener para esta nueva etapa mejores compañeros de viaje. Una flota más sostenible y con menores emisiones, unos procesos más optimizados, rápidos y limpios y una red europea con una filosofía única centrada en el servicio al cliente final son algunos de nuestros objetivos, unos objetivos que junto al Grupo Jacky Perrenot son ya a día de hoy una realidad cada vez más cercana.

Y es que, como todos los años, al hacer el balance y ver cómo ha ido el año que dejamos atrás y pensar qué podemos esperar del año que entra, se hace complicado no estar orgulloso de todo lo que hemos podido hacer gracias a nuestros clientes, nuestro equipo y todos aquellos que formamos Tamdis by JP, una labor que sigue cada día con la misma ilusión y las mismas ganas por poder ofrecer a nuestros clientes un servicio de calidad, rápido y fiable.

José Andrés Vicente  
Director General - CEO

# Tabla de contenidos

## CONTENIDO GENERAL

- 6 Presentación de la organización
- 7 Algunos datos de interés
- 8 Breve historia de la compañía
- 10 Organización e infraestructura
- 11 Instalaciones
- 12 La importancia del capital humano dentro de la organización interna de Tamdis
- 14 Reconocimiento y puesta en valor de la excelencia profesional
- 16 Información sobre empleados
- 18 Ética y responsabilidad
- 20 Gobierno de la corporación
- 22 Grupos de interés
- 24 Plan estratégico responsabilidad social corporativa

## CLIENTES

- 28 Satisfacción del cliente
- 30 Calidad de los servicios prestados

## PERSONAS

- 32 Satisfacción de las personas empleadas
- 33 Cuestionario enviado
- 34 Igualdad de oportunidades y no discriminación
- 35 Conciliación de la vida personal, familiar y laboral
- 36 Formación y fomento de la empleabilidad
- 37 Seguridad y salud

## PROVEEDORES

- 39 Seguridad y salud
- 40 Compras responsables
- 41 Clasificación, evaluación y homologación de proveedores

## SOCIAL

- 43 Compromisos
- 45 Canales de comunicación
- 46 Fundación Tamdis - MLA

## MEDIOAMBIENTE

- 49 Compromiso medioambiental

# Contenido General

# Presentación de la organización

Tamdis by JP es una empresa de servicios logísticos especializada en el sector del mueble y los productos para el hogar. Ofrecemos a nuestros clientes la mayor red de distribución y última milla para este tipo de productos de España y Portugal, pudiendo gestionar todo tipo de operativas para empresas del sector, desde la recogida en fábrica y distribución a cualquier punto de la península, Islas Baleares e Islas Canarias.

Disponemos de un amplio abanico de servicios de entrega para que nuestros clientes dispongan de las mejores soluciones para su negocio, desde la entrega a pie de calle a entregas con instalación y montaje. Desde nuestros orígenes, siempre nos ha caracterizado una búsqueda continua de la excelencia profesional aplicada a nuestro sector. Esta constante búsqueda de la mejora continua, de la mejora de los procesos y la calidad de nuestro servicio nos ha llevado a ser la empresa del sector que más ha crecido en la última década gracias a la confianza que cada día nuestros clientes depositan en nosotros. A día de hoy, Tamdis by JP es la empresa de referencia de nuestro sector, con 17 plataformas en España y Portugal y más de 500K de entregas domiciliarias realizadas en el último año. Unas cifras que nos motivan a seguir desarrollando nuestro servicio para poder ofrecer a un sector en constante evolución todas las soluciones y recursos necesarios para una logística tan particular y apasionante como es la del mueble.

**Nombre de la organización:** TAMDIS BY JP S.L.

**Nombre comercial:** TAMDIS

**CIF:** B 50624477

**CNAE:** 4941

**Actividad principal de la empresa:** Transporte, distribución y montaje de muebles.

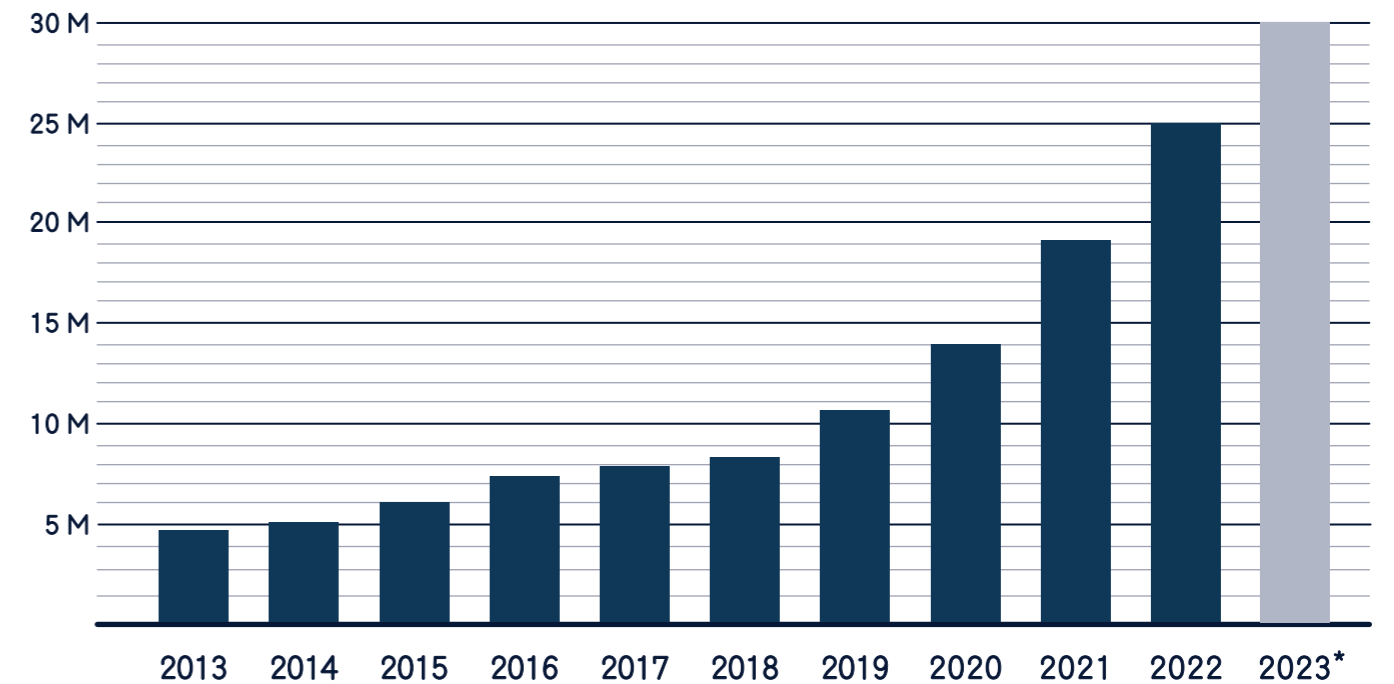
**Dirección sede central:** Av. María Zambrano 31, WTCZ; Torre este, Planta 8 - 50018 Zaragoza

**Representante legal:** José Andrés Vicente Artero

**Convenio colectivo:** Transporte de mercancía por carretera

# Datos reseñables

Somos una empresa de servicios especializados en la logística integral del mueble. Gestionamos toda la cadena de suministros, desde una recogida al fabricante hasta el montaje final en domicilio. Por supuesto, incluyendo almacenaje, distribución, call-center y entrega a particulares con diferentes modalidades.



Evolución de la facturación de Tamdis (2013 - 2023)



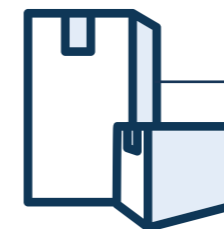
**306**

Trailers de posicionamiento semanales entre nuestras plataformas



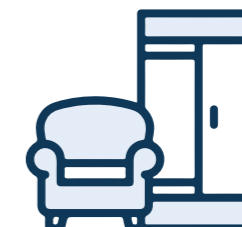
**79.400**

Llamadas telefónicas para organizar con el destinatario la cita de entrega



**27.800**

Bultos entregados a particulares semanalmente



**7.200**

Metros cúbicos de mobiliario entregados a domicilio por semana

## Una breve historia de la compañía

Tamdis by JP surge en el año 2013 como respuesta a una creciente demanda de servicios logísticos específicos para el producto voluminoso. En los años anteriores, los nuevos canales de venta digitales habían ido ganando peso poco a poco dentro del mercado español, pero el sector del mueble precisaba de una logística más flexible y dinámica que permitiese su expansión dentro de este nuevo canal de venta, ya que los servicios de reparto de mobiliario y productos para el hogar estaban muy enfocados a la distribución local, lo que suponía una restricción territorial importante a la hora de comercializar sus productos a un mercado cada vez más amplio. Tamdis by JP supo ver esa necesidad del sector y se dispuso a crear una red de distribución específica para este tipo de productos, con una clara orientación al servicio al cliente para mejorar la experiencia de la compra, un requisito indispensable para este nuevo tipo de venta de un producto tan especial y único como es el mueble.

Con las aperturas de los primeros HUB logísticos en Zaragoza, Barcelona y Madrid, Tamdis comenzó a ofrecer sus servicios de distribución

de mobiliario y productos para el hogar para diferentes webs, tiendas o fabricantes y poco a poco fue ampliando su red de distribución hasta cubrir la totalidad del territorio peninsular, lo que permitió a estas empresas comercializar sus productos en cualquier punto del territorio nacional desde una única plataforma y con un control y seguimiento de las expediciones nunca antes visto en el sector.

Gracias a esta orientación hacia el servicio al cliente, Tamdis es a día de hoy la compañía de referencia en España y Portugal para la logística integral del mueble y cada vez son más las empresas que confían en nosotros para realizar la entrega de sus productos. Actualmente disponemos de diecisiete almacenes logísticos distribuidos estratégicamente por todo el territorio peninsular e islas, lo que nos permite ofrecer unos tiempos de entrega muy ajustados y un servicio más personalizado en cada entrega para poder amoldarnos a las necesidades de cada cliente ofreciendo así un servicio de calidad y un amplio abanico de modalidades de entrega y servicios accesorios que se adaptan a las necesidades específicas de cada cliente.



Camiones de reparto frente al HUB de Tamdis Madrid, Alcalá de Henares (España)

Desde su nacimiento, Tamdis by JP ha ido creciendo y adquiriendo una mayor cuota de mercado, lo que nos ha permitido expandir nuestra red de plataformas, reducir nuestros tiempos de tránsito y poder ofrecer a los destinatarios cada vez un mejor servicio.

En noviembre de 2022, Tamdis by JP pasó a formar parte del Grupo Jacky Perrenot, un grupo que sigue creciendo a través de nuevos proyectos y adquisiciones a nivel europeo. Con más de 75 años de experiencia, la empresa francesa Jacky Perrenot es una de las compañías de transporte más grandes de Europa. Además de ofrecer servicios de transporte tradicionales, la compañía se ha diversificado en áreas como la entrega a domicilio, la industria manufacturera o logística.

Jacky Perrenot inicia sus andadas en el mundo de la logística en el año 1946. A partir de entonces, ha experimentado un crecimiento constante, diversificándose y expandiéndose en diferentes áreas del transporte. La compañía se ha esforzado por ofrecer soluciones de transporte eficientes y de calidad, hasta convertirse en líder del mercado francés.

En sus 75 años de bagaje, Jacky Perrenot ha llevado a cabo cerca de 50 operaciones de desarrollo externo, lo que ha permitido a la empresa alcanzar un crecimiento anual de casi el 25% con 120 agencias en Francia y más de 10.000 empleados. Con todo esto, Jacky Perrenot se posiciona como una de las compañías referentes en el transporte europeo.

En Jacky Perrenot se rigen por valores fundamentales, que se reflejan en su compromiso con la calidad, la seguridad y la sostenibilidad. La compañía es sensible a los cambios constantes en el entorno y se esfuerza por adaptarse y ofrecer soluciones innovadoras y sostenibles en el transporte. También ponen en valor la proximidad y el trato humano, lo que les permite establecer relaciones de confianza con clientes y colaboradores.

### 57 M.

Actualmente desde sus plataformas en España y Portugal, Tamdis by JP da servicio a un mercado de más de 57 millones de consumidores.



Almacén de Tamdis Barcelona, Castellbisbal (España)

# Instalaciones

Tamdis by JP cuenta en estos momentos con diecisiete plataformas logísticas distribuidas estratégicamente para cubrir de forma rápida los territorios peninsulares de España y Portugal, las islas Baleares y las Islas Canarias.

Nuestras instalaciones están totalmente equipadas y preparadas para el manejo de grandes volúmenes de mercancía voluminosa, lo que nos permite distribuir la mercancía entre nuestras plataformas en tiempos nunca antes visto en el sector.

Desde nuestros centros, oficinas y HUBs damos servicio a clientes y destinatarios, buscando nuevas formas de reducir los tiempos de tránsito, disminuir el número de incidencias en los envíos y ofrecer un servicio de calidad.

Delegaciones Tamdis:	Plataformas externas:
Julio 2023	Julio 2023
• Tamdis Alicante	• Tamdis Asturias
• Tamdis Barcelona	• Tamdis Baleares
• Tamdis Lisboa	• Tamdis Extremadura
• Tamdis Madrid	• Tamdis Gran Canaria
• Tamdis Málaga	• Tamdis La Coruña
• Tamdis Sevilla	• Tamdis Salamanca
• Tamdis Valencia	• Tamdis Tenerife
• Tamdis Vitoria	• Tamdis Vigo
• Tamdis Zaragoza	

# Organización e infraestructura

Tamdis by JP cuenta en estos momentos con diecisiete plataformas logísticas distribuidas estratégicamente para cubrir de forma rápida todo el territorio peninsular.

Disponemos de un riguroso plan de cargas diseñado específicamente para poder posicionar, en tiempos nunca antes vistos en el sector, toda la mercancía en cualquier plataforma a nivel nacional. Lo que nos ayuda a reducir los tiempos de tránsito, y con ello aumentar la satisfacción de nuestros clientes al poder ofrecer tiempos de entrega más ajustados y manteniendo en todo momento los más altos estándares de calidad tanto en los procesos de estiba de la mercancía como en el momento de la entrega.

La organización de Tamdis by JP cuenta actualmente con dos tipos de centros logísticos. Nuestras delegaciones, que cuentan con personal 100% propio y con las que cubrimos más del 95% del total de las entregas.

Y lo que denominamos plataformas externas, para cubrir el resto zonas. Las entregas realizadas a través de estos partners suponen actualmente algo menos del 5% del total de las entregas que realizamos diariamente.

Estos socios cuentan con los mismos recursos informáticos que el resto de la organización y se rigen bajo los mismos estándares de servicio, calidad y valores que Tamdis by JP, por lo que independientemente del lugar donde realicemos la entrega, la calidad del servicio no se verá afectada.

Sin duda, nuestro objetivo es la gestión directa de todos nuestros servicios, por lo que año a año se invierte en la mejora y expansión de nuevas instalaciones y proyectos para poder seguir ampliando la cobertura del servicio con el fin de seguir ofreciendo a todos nuestros clientes un servicio especializado, rápido, fiable y con una orientación clara hacia la calidad y la puesta en valor de la experiencia de la compra.



# La importancia del capital humano dentro de la organización interna de Tamdis by JP

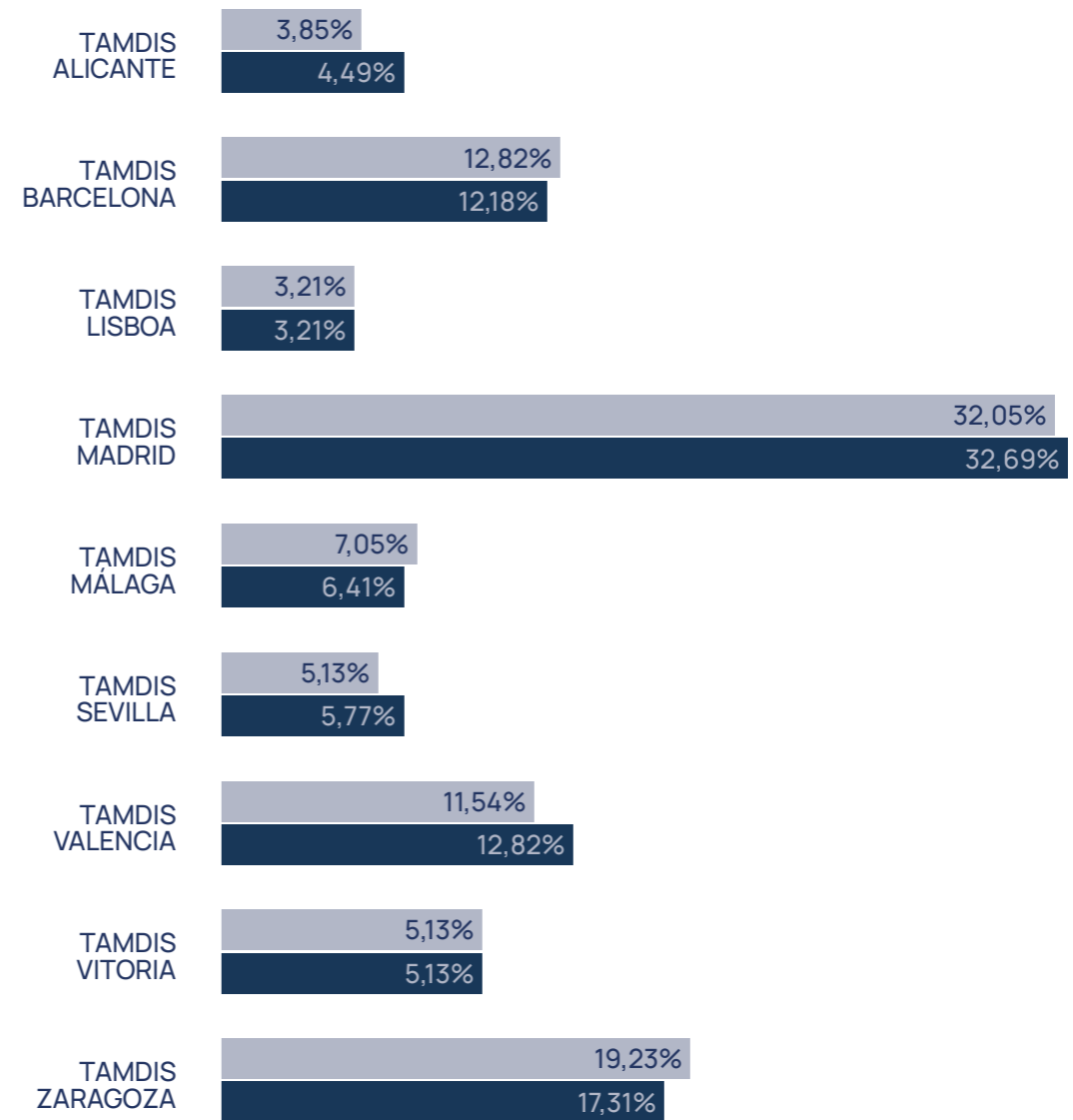
Tamdis by JP cuenta en estos momentos con un equipo compuesto por más de 500 personas. Este equipo de profesionales del sector del mueble se encargan de gestionar cada punto de la cadena logística, desde la recepción de la mercancía en origen hasta la entrega en el domicilio del destinatario, asegurándose de que los niveles de calidad y seguridad en el servicio estén presentes durante todo el proceso para poder ofrecer a nuestros clientes un servicio ágil, seguro y de calidad.

Para ello, nuestro personal cuenta con un proceso de formación y adaptación a los nuevos requerimientos de un sector en constante evolución. Desde la implementación de nuevas tecnologías que permiten un mayor control de

las expediciones, hasta la adaptación de nuevos procesos logísticos para optimizar los tiempos de carga y disminuir el impacto de las manipulaciones en la mercancía.

Desde los comienzos de la actividad de la empresa, nuestro equipo ha ido creciendo de forma paralela a la organización, mejorando cada día gracias a la experiencia e implementación de nuevos desarrollos pero siempre manteniendo el foco en lo que consideramos clave para nuestra actividad: una excelente atención orientada al cliente final que permita completar una experiencia de compra satisfactoria.

Nuestra plantilla se divide en diferentes departamentos que gestionan sus áreas específicas dentro de la cadena logística, desde



Distribución geográfica de la plantilla (2022 - 2023)



Equipo de Tamdis Valencia, Náquera (España)

nuestros departamentos locales de última milla, encargados de confeccionar y supervisar las rutas de reparto, nuestro call-center donde atendemos las consultas de nuestros clientes y destinatarios, nuestro personal de almacén que se encargan de realizar las estibas de forma segura para reducir al máximo el número de incidencias y nuestro departamento de calidad que se encarga de analizar las métricas de todos los KPIs disponibles y valorar las opciones de mejora dentro de la organización, desarrollar e implementar nuevas herramientas que permitan una mejora en la usabilidad de los sistemas y valorar nuevas mejoras en el manejo de las expediciones para reducir el impacto de las incidencias dentro del proceso logístico.

Somos conscientes de la importancia de las personas a la hora de realizar cada una de las labores necesarias para la prestación de nuestro servicio. Creemos que es necesario poner a la disposición de nuestro personal las herramientas y recursos necesarios para ayudarles a desarrollarse profesional y personalmente. Para ello disponemos de programas y proyectos que buscan fomentar los valores del compañerismo y el trabajo en equipo, la sostenibilidad y la responsabilidad.

Buscamos activamente descubrir y retener el talento dentro de nuestra organización, ya que todos juntos somos el motor que hace funcionar esta organización que tiene la búsqueda de la excelencia su razón de ser.



Tamdis Central, Zaragoza (España)

## Reconocimiento y puesta en valor de la excelencia profesional

Promover y desarrollar los valores de la excelencia y la calidad dentro de nuestra organización es uno de los ejes fundamentales para poder ofrecer un buen servicio en cada una de las entregas que realizamos. Para ello, en Tamdis by JP hemos implementado una serie de programas que promueven y valoran estas buenas prácticas en el desempeño de cada una de las labores que realizamos diariamente dentro de la organización.

Uno de los medios que hemos creado para medir y valorar los servicios realizados de forma excelente son nuestros Premios MLA.

Estos premios se conceden de forma mensual a todos aquellos colaboradores y equipos de reparto y montaje que cumplen con una se-

rie de requisitos y han obtenido una buena valoración de su servicio en las diferentes entregas. A partir de esas valoraciones y siempre buscando que los criterios se basen en valoraciones lo más objetivas posibles y reflejen unas buenas formas en el desempeño de las labores, todos los equipos que optan al premio pueden conseguir mayores ingresos mensuales en base a las valoraciones obtenidas. Conforme más y mejores valoraciones positivas obtenga el usuario, mayores serán los importes del premio.

De esta forma, podemos recompensar de forma mensual a aquellos colaboradores que, con su dedicación y esfuerzo, cumplen con los requisitos de la empresa en materia de excelencia en el servicio.

Los resultados se publican mensualmente en nuestra revista corporativa Gacetamdis, de esta forma todos pueden ver cómo cada vez más equipos pueden mejorar sus ingresos mensuales siempre que ofrezcamos al cliente un servicio excelente y de calidad. Los resultados computan únicamente las valoraciones del último mes, por lo que en el caso de que un equipo no obtenga unas valoraciones lo suficientemente buenas como para optar al premio en un mes, no afectaría al mes siguiente, ajustando de una manera más justa la recompensa al desempeño del servicio en el último mes.

También disponemos para nuestros empleados nuestro programa AVC, que de una forma similar, aunque atendiendo a los criterios específicos de los procesos logísticos propios de las plataformas, se encargan de evaluar y medir los niveles de rendimiento de cada uno de los aspectos más importantes del servicio y atendiendo a esos criterios, se confeccionan unas remuneraciones adicionales que trimestralmente se reparten entre las diferentes delegaciones atendiendo a la zona y la categoría profesional de cada empleado. Este premio permite al personal, a parte de disponer de unos ingresos extra de forma trimestral, conocer los puntos fuertes y los puntos a mejorar de su delegación y poder adoptar las medidas necesarias para corregir las desviaciones para mejorar en la prestación del servicio y poder optar a unos mayores ingresos.

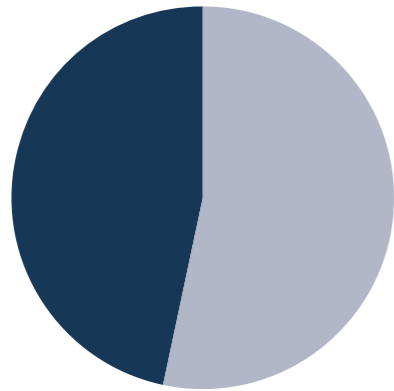
A través de estos y otros programas enfocados a la puesta en valor de la excelencia, buscamos la transparencia dentro de la organización para que todos los empleados sean conscientes del estado y la evolución de su delegación y puedan evaluar en base a los protocolos de servicio cómo poder participar desde sus respectivos departamentos a la mejora en la calidad del servicio prestado a los clientes y destinatarios de Tamdis by JP. Además nos permite adecuar y mejorar los procesos, aplicando nuevos métodos y herramientas orientadas a la reducción de las incidencias y la mejora y optimización de los tiempos de tránsito.





# Información sobre empleados

Reparto por género

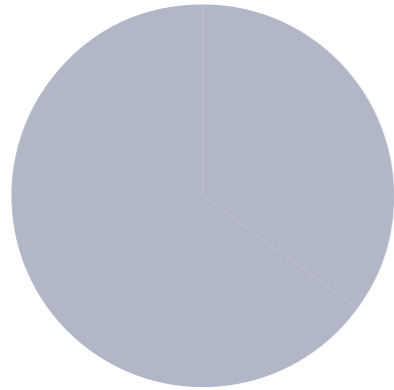


Reparto por género  
(Administrativos)

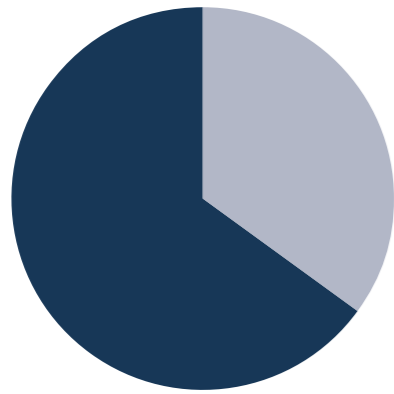
Responsables 8% Administrativos 36%



Reparto por género  
(Operador almacén)



Reparto por género  
(Responsables y Directiva)



Dirección 4% Almacén 52%

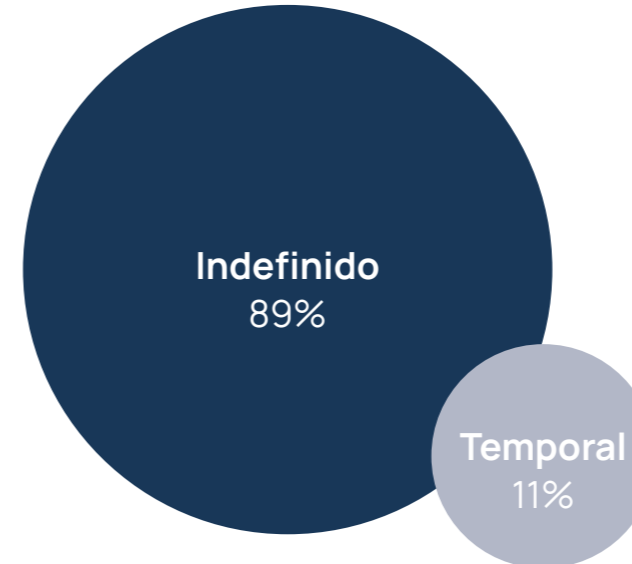
-30 años 35% 30-39 años 34%



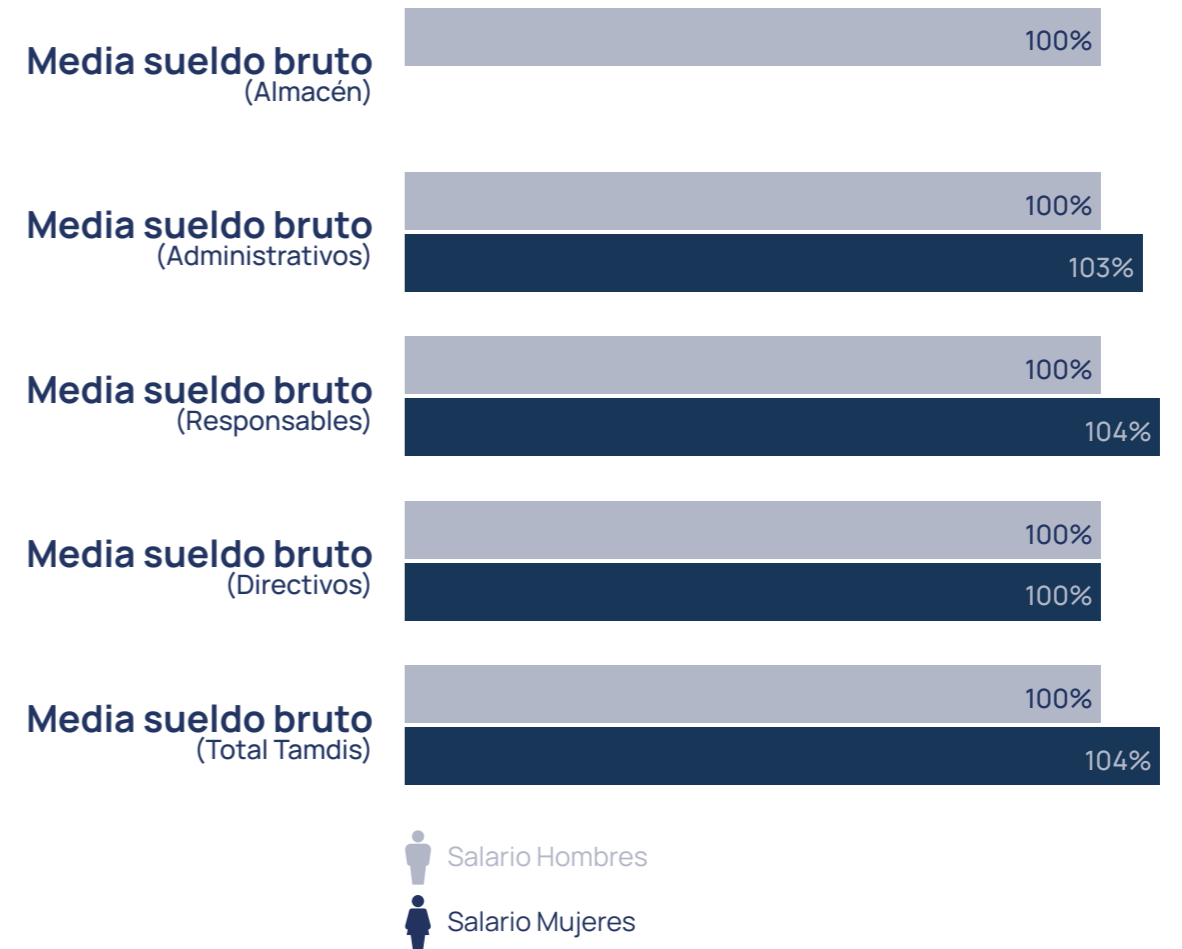
+50 años 5% 40-49 años 26%

% Hombres  
 % Mujeres

Reparto por tipo de contrato



Distribución salarial en función del género del empleado



Salario Hombres  
 Salario Mujeres



## Ética y responsabilidad

Tamdis surgió con una vocación clara: el servicio pero no solo es importante el QUÉ hacemos, sino también CÓMO lo hacemos.

La dedicación y el cuidado en el trato al cliente final, prestar la máxima atención a los detalles en todos los puntos del proceso logístico en el cual se interactúa con el destinatario y procurar en todo momento ofrecer el mejor de los servicios consolida una experiencia de compra satisfactoria.

Somos conscientes que representamos la imagen de nuestro cliente en el domicilio del destinatario, por ello Tamdis dispone de protocolos de actuación e imagen para realizar los servicios de entrega domiciliarias de forma rigurosa, dando prioridad en todo momento a las necesidades del destinatario.

Pero no solo se trata de ser los mejores en la realización de nuestro trabajo, además, queremos sentirnos orgulloso de lo que

hacemos, y sobre todo, de cómo lo hacemos.

Por ello nos surgen inquietudes que van mas allá de nuestras prestaciones como empresa. Pretendemos, con vuestra ayuda ordenar y protocolizar las diferentes actuaciones que se vienen llevando a cabo, hoy por hoy de manera desordenada, sin previsión y sin ningún tipo de comunicación hacia el exterior. La carencia de este plan ha sido uno de los motivos principales para lanzarnos en esta aventura y contamos con vuestra ayuda (la redacción de esta memoria sin duda lo es), para poner orden y plasmar por escrito lo que venimos haciendo de manera desordenada y sin regularidad.

Nuestro primer objetivo es que nuestros stakeholders se sientan orgullosos de su vinculación con Tamdis. Empezado por los que día a día hacemos que la empresa funcione, desde dentro.

Respeto, dedicación, res-



ponsabilidad y empatía... cuatro palabras clave que resumen los valores que queremos potenciar.

Desgraciadamente, nos hemos volcado tanto de puertas hacia dentro que hemos descuidado nuestros procesos de puertas hacia fuera en lo que se refiere a los diferentes estándares, normas, sellos o reconocimientos externos...

Sin embargo y muy a pesar de ello, contamos con algunos reconocimientos como el premio PILOT (finalistas), o el premio a la

EXCELENCIA empresarial (Comunidad Autónoma de Madrid) o el galardón otorgado por la empresa de formación Kuhnel por nuestro compromiso con el talento.

En cuanto a los protocolos, internamente, la empresa tiene protocolizados determinadas conductas éticas dependiendo de los departamentos, así bien, disponemos de:

Un protocolo de actuación y prevención del acoso laboral, sexual y/o por razones de sexo Compromiso y protocolo de

confidencialidad

Acuerdos de cesión de los derechos de uso de la imagen.

Protocolo de actuación de los equipos de montaje en el domicilio de los destinatarios en el momento de la prestación del servicio Protocolo de responsabilidades de los operadores de ruta

Protocolo de responsabilidades de los operadores de almacén.



# Gobierno de la Corporación

Los órganos de gobierno existentes en la empresa permanecen inalterados desde el nacimiento de la misma. Se han ido sumando personas promocionadas desde las bases de la empresa que han ido asumiendo puestos de responsabilidad gracias a su dedicación y entrega.

Es el caso del CFO, que entró en Tamdis como becario hace más de 25 años. Nuestra política interna de promoción a nuevos puestos de mayor responsabilidad siempre antepone la promoción interna antes que la contratación.



**Jose Andrés Vicente**  
CEO



**Félix Pastor**  
COO



**Jorge Vicente**  
COO



**Pablo San José**  
CFO



**Karin Baudaux**  
Resp. RR.HH.



**Claudia Escartín**  
Adjunta de Dirección



**Carlos Laguna**  
Resp. IT



**Jose Miguel Martínez**  
Resp. de tráfico



**Beatriz Pina**  
Resp. SAC



**Lorena Villellas**  
Adjunta de Dirección

# Grupos de interés

Uno de nuestros puntos diferenciadores con respecto a nuestra competencia es el alto nivel de interconexión con nuestro entorno, bien sean:

- Clientes
- Proveedores
- Destinatarios
- Administración
- Trabajadores

Siendo todos estos nuestros principales grupos de interés.

No solo existe conexión mediante reuniones y contacto personal regularmente además de los correos intercambiados diariamente, si no que además, nuestro vínculo alcanza la integración

informática con clientes, proveedores, administración como detallaremos más adelante.

Con cada uno de ellos, trabajamos la empatía en nuestros planteamientos y para ello es necesario un alto nivel de diálogo con cada uno de los canales vinculados a nuestra empresa.

Es primordial en nuestra empresa ponernos en "Modo Cliente", "Modo trabajador", "Modo destinatario" con el fin de saber lo que se espera de nosotros y de cada uno de los Departamentos....

En nuestro caso, todos somos también consumidores/destinatarios con lo que nos resulta muy útil aplicar el sentido común en cada uno de los procedimientos.

Con cada Grupo de Interés tenemos protocolizada nuestra manera de interactuar:

## CLIENTES:

Reuniones de manera periódica y también "extraordinarias" según necesidad de manera a crear un canal fluido, bidireccional y directo de transmisión.

La transparencia de Tamdis es total: Los clientes tienen su propio acceso a nuestro programa de gestión, pudiendo realizar en tiempo real cualquier consulta o incluso una edición de datos en nuestro SIG. Cada uno de nuestros clientes principales, tienen instalado un acceso remoto a nuestro programa para su total tranquilidad.

Anualmente, se les solicita que respondan a un cuestionario para valorar su nivel de satisfacción con Tamdis y de los diferentes servicios con los que interactúan de manera habitual. Sus sugerencias siempre son tomadas en cuenta, y llevadas a cabo en la medida de nuestras posibilidades

## PROVEEDORES/COLABORADORES:

Este mismo acceso a nuestro programa es permitido a nuestros principales colaboradores ofreciendo una mayor transparencia de los datos que luego serán la base de su facturación hacia nosotros (Plataformas externas). Los autónomos que colaboran de manera más estrecha con Tamdis acuden diariamente a nuestras instalaciones manteniendo con ellos un contacto permanente e individualizado. Se les incluye a todos en la lista de difusión de nuestro newsletter (tanto mediante correo electrónico como periódico mensual impreso) sin hacer distinciones en este sentido con respecto a un trabajador de plantilla. Somos un equipo, y no basta con decirlo, sino con serlo.

## DESTINATARIOS:

(los clientes de nuestros clientes): Si ellos están contentos: todos estaremos contentos. Cada uno de los destinatarios recibe un cuestionario de satisfacción tras la prestación del servicio en su domicilio. Esta valiosa información es volcada en nuestro programa de gestión

para poder analizar los resultados (NPS); expectativas, comentarios, quejas y sugerencias.

Cada uno de los datos obtenidos en las respuestas nos permiten elaborar un ranking de calidad en la prestación del servicio que ofrecemos. Ranking que nos permite otorgar mensualmente los premios MLA mediante gratificación económica para premiar la entrega y el trabajo bien hecho de los 3 primeros clasificados en 2 categorías: equipo de montadores y operador de Call Center.

## ADMINISTRACIÓN:

Posiblemente el G.I sobre el que menos nos volquemos, cumpliendo por nuestra parte todos los requisitos e imposiciones planteadas, pero sin haber solicitado nunca a lo largo de nuestra historia como empresa, subvenciones, ayudas o bonificaciones salvo las otorgadas por FUNDAE para la realización de los cursos de formación.

## TRABAJADORES:

Una de las claves diferenciadoras de Tamdis es que el órgano de gobierno, es el mismo que inició la actividad y que tiene muy presente que una de las claves de su éxito ha sido el equipo humano del que se ha ido rodeando a lo largo de estos años. La transparencia en todos los aspectos (incluso el financiero) ha sido una de las claves para motivar al equipo humano intentando subrayar la importancia de la ética profesional y la transparencia, aunque los datos económicos no siempre nos fueran favorables.

Se persigue incansablemente que todos los trabajadores nos sintamos orgullosos de trabajar en Tamdis. Uno de los medios para comunicar la filosofía de la empresa, todos los meses, es un newsletter que se envía tanto mediante web como en su edición impresa y que va destinado a la plantilla de Tamdis, sus clientes, proveedores y colaboradores...

El objetivo es que sirva para crear un vínculo de unión entre las diferentes partes a través del cual se plasmen todos los meses, no solo datos económicos y de resultados, pero sobre todo, de filosofía de empresa, principios etc...



Equipo de Tamdis Valencia, Náquera (España)

# Plan estratégico responsabilidad social corporativa

Estamos abordando las primeras actuaciones en ámbito de la Responsabilidad Social siendo cada vez más conscientes de la necesidad de no solo obtener buenos resultados, pero de sentirnos satisfechos de como los hemos obtenido, y de impactar positivamente en nuestro entorno por muy pequeño que sea este en un principio.

Actualmente, los proyectos sociales que se ponen en marcha tienen como principales beneficiarios a la plantilla de los trabajadores de la empresa y de los colaboradores, concretamente a los hijos de estos.

Los pequeños pasos realizados hasta el momento en este sentido, y en los cuales la empresa ha invertido tiempo y dinero han sido los siguientes:

## 2017

Concurso navideño de dibujo infantil para los hijos de los trabajadores y colaboradores/proveedores de la empresa. (300 personas aprox.). El objetivo principal de esta iniciativa se puede resumir en una frase: Ningún niño sin su regalo. Todos los niños participantes fueron ganadores, enviando a sus padres un cheque regalo por importe de 75,00€ canjeable exclusivamente en Toy's 'R' us.

## 2018

Esta misma iniciativa fue repetida en 2018, con el mismo objetivo y resultado. Todos los niños participantes fueron ganadores y obtuvieron su cheque regalo canjeable por juguetes.

## 2019

Repetiremos la experiencia, y esperamos muchos más participantes.... Además de organizar nuevos "concursos" en los que todos los niños resultan ganadores para ayudar a las familias en La Vuelta al Cole .

También hemos hechos unas primeras incursiones en el ámbito de la formación y alumnos en prácticas mediante acuerdos para la realización de prácticas de alumnos subvencionados y personas en riesgo de exclusión social. Llevamos 3 años colaborando con CCOO poniendo nuestra empresa a disposición de sus alumnos tanto a nivel administrativo como de almacén. En tercera posición y no menos importante, queremos impactar positivamente en el ámbito medioambiental mediante políticas de consumo responsables, tanto por nuestra parte como la de los proveedores y colaboradores de Tamdis. (maquinaria eléctrica en los almacenes, vehículos de reparto modernos y con las más bajas emisiones etc..).



## 2020

Para preparar la "vuelta al cole" hemos organizado un concurso de dibujo para los hijos de los empleados y colaboradores de Tamdis. La temática del concurso es "Un verano diferente" y como premio los ganadores del concurso tendrán la mochila a estrenar que ellos elijan entre un catálogo de 400 modelos. Además, en enero modificamos las condiciones y las cantidades otorgadas como motivación a los equipos de montaje por la excelencia en su trabajo.

Descubrimos que esta acción tuvo un impacto muy positivo en la calidad del servicio, reflejado en la puntuación NPS que otorgan los destinatarios."

## 2021

Este año se han destinado varias acciones para concienciar al personal y colaboradores implicados de la importancia de los hábitos sostenibles y respetuosos con el medio ambiente.

Desde la promoción e instalación de depósitos de reciclaje en todas las oficinas y centros, obsequiando con una botella de aluminio reutilizable para fomentar el abandono progresivo de materiales plásticos de un solo uso y realizando acciones de concienciación para el personal y sus familias de la importancia del cuidado del medio natural a través de acciones como "Crece con nosotros" en las que se entregó una pequeña maceta con semillas y abono para que cada uno pudiese plantarla e ir compartiendo la experiencia de su crecimiento con el resto de compañeros. También se busca que los proveedores de los diferentes materiales que precise la organización dispongan de plan de RSC y se busca optar por aquellos que comparten estos objetivos. Además de estas acciones se ha continuado con los habituales concursos infantiles en los cuales se facilitaba un dispositivo Chrome- book a los más pequeños para su uso escolar.

## 2022

Durante el año 2022, se realizaron acciones para fomentar el trabajo en equipo y para concienciar sobre sostenibilidad y solidaridad. En enero realizamos en las oficinas un mercadillo solidario. Gracias a la colaboración de nuestros compañeros, hicimos una donación a Cáritas.

Desde febrero de 2022 hemos incluido un nuevo apartado en nuestra revista corporativa, dedicado a las mascotas. En este espacio compartimos información sobre animales que necesitan ser adoptados, incluyendo el contacto con diferentes protectoras de toda España.

En mayo se organizó un Escape Room en cada delegación, utilizando el Team Building para fortalecer las relaciones entre compañeros de trabajo.

Para el Día de la Tierra, junto con nuestra revista corporativa, incluimos unos lápices plantables. Estos lápices tienen en un extremo unas semillas, para que, una vez que se termine el lapicero, pueda ser reutilizado para plantar unas flores silvestres.

## 2023

En el año 2023 hemos querido continuar con nuestra ya tradicional "colección" de tazas, en esta ocasión hemos querido celebrar nuestra entrada dentro del Grupo Jacky Perrenot, y más concretamente dentro del B.U. del B2C del grupo y mostrar los camiones de las empresas del grupo (VIR by JP y Tamdis by JP). Esta taza se entrega a cada trabajador, junto con una mochila con el logotipo de la compañía, en el día de su cumpleaños.

Para los más pequeños, hemos vuelto a organizar un concurso de dibujo para que ilustren cómo ven ellos la entrada de la empresa dentro del Grupo Jacky Perrenot. En esta acción participaron los hijos e hijas de todos los trabajadores y colaboradores de la compañía. Tras finalizar la acción se entregaron mochilas a todos los participantes. Las mochilas fueron elegidas por los propios niños y niñas y entregadas por sorpresa al empezar el curso escolar.



# Clientes

# Satisfacción del cliente

La calidad es uno de los principales objetivos de nuestra organización, como elemento diferenciador con respecto a las empresas del sector.

Todos nuestros destinatarios/clientes finales tras la prestación del servicio de Tamdis reciben una encuesta de calidad para que puedan valorar diferentes aspectos de nuestro servicio (atención tele- fónica, profesionalidad del servicio prestado, amabilidad de nuestros equipos de montaje etc..).

Con este cuestionario obtenemos nuestro NPS (Net promoter score) que permite obtener información sobre nuestro servicio y la satisfacción de nuestros clientes.

Todos las semanas se analizan pormenorizadamente cada una de las respuestas obtenidas, y se calculan los datos de NPS que comparamos con cada una de nuestras delegaciones ubicadas en el resto de las provincias españolas.

Analizamos al detalle las respuestas de los detractores con el fin de poder tomar las medidas correctoras necesarias para evitar cometer el mismo error, si es que lo ha habido.

La estructura de la encuesta se mantiene en tres apartados diferenciados en los cuales se valora el servicio ofrecido por el Call-Center, por el Equipo de Montaje y por último, el servicio general ofrecido por Tamdis.

Como método de valoración, dejamos atrás el sistema de valoración mediante emojis, que

puede resultar confuso o menos preciso y pasamos a una valoración más objetiva mediante la valoración del servicio recibido, este puede ser Muy Malo, Malo, Regular, Bueno o Muy Bueno, de esta forma, es mucho más preciso el identificar el nivel de satisfacción del destinatario sobre los diferentes aspectos a valorar del servicio.

El apartado Call-Center consta de dos preguntas que hacen referencia a la flexibilidad a la hora de concertar la cita de entrega y el servicio global ofrecido por parte del Call-Center.

En la parte referente al Equipo de Montaje, el destinatario dispone de seis preguntas que hacen referencia a los aspectos mas esenciales del servicio de entrega. Temas vitales como la puntualidad, la llamada previa a la entrega, la identificación como montadores, la amabilidad o la imagen que damos en el domicilio del cliente.

Para finalizar la encuesta, tenemos el último apartado, que hace referencia al servicio global ofrecido por Tamdis, que tiene en cuenta aspectos como la rapidez de la entrega, la antelación con la que se realiza la cita o la información recibida durante el proceso de entrega. Para terminar pedimos que valoren el servicio global ofrecido por Tamdis en la entrega y si le gustaría que Tamdis fuese el operador logístico encargado de realizar las entregas en sus futuras compras.

Este medio es un refuerzo más para poder conocer de primera mano qué opinan de nosotros nuestros clientes y aunque, como todo en

la vida, habrá ocasiones en los que la visión del servicio esté condicionada por otros factores ajenos a nosotros como la calidad del producto u otros elementos fuera de nuestro control, nos permite tener una visión global muy ajustada a la realidad.

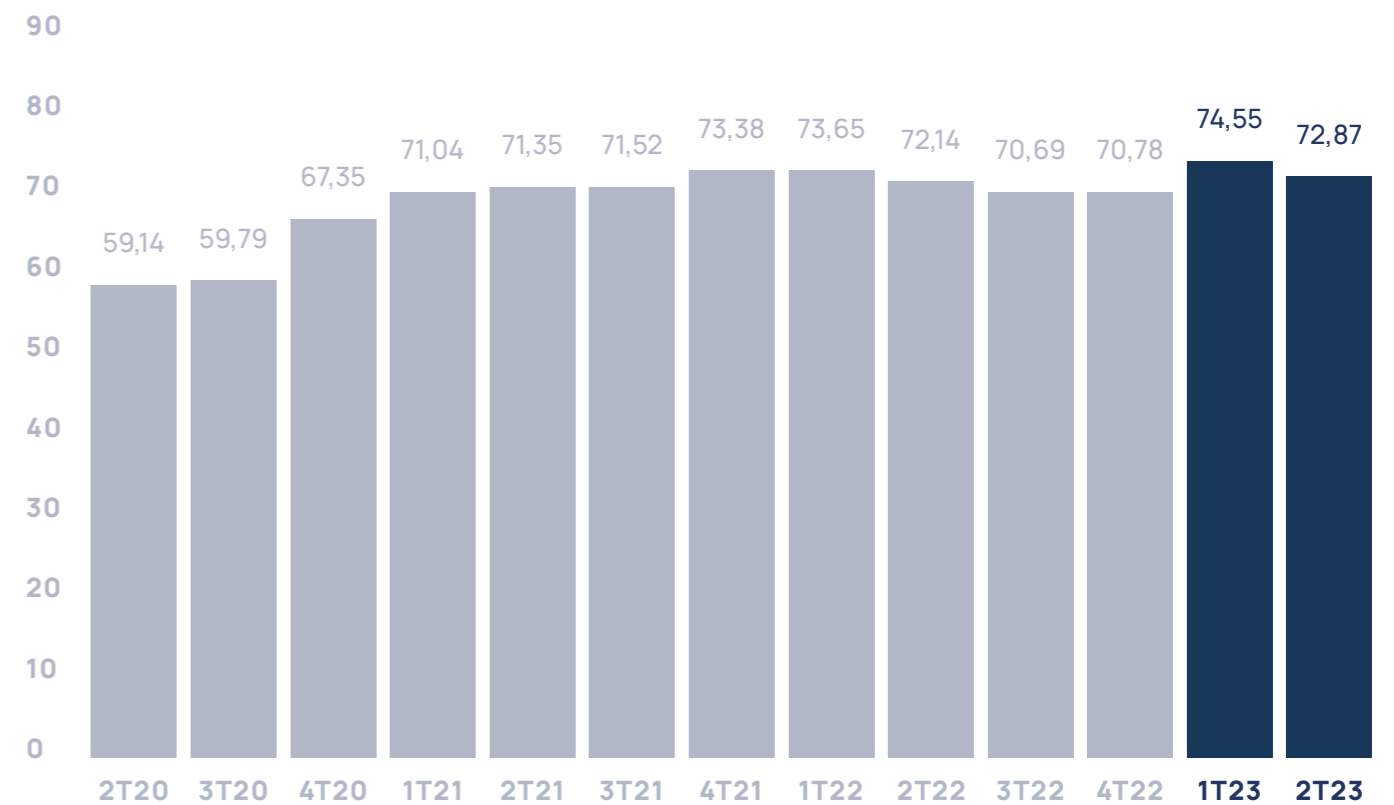
Es gracias a esta encuesta que podemos obtener las valoraciones necesarias para obtener el ranking, tanto de Call-Center como de Equipos de Montaje, para los premios MLA.

Además de los cuestionarios, nuestro programa de gestión interna permite una gran edición de estadísti-

cas e informes que nos dan una visión objetiva mediante ratios que pueden ser comparables mes a mes.

Por último, mantenemos un estrecho vínculo personal con cada uno de nuestros clientes. No solo nos auto-evaluamos todos los meses, pero solicitamos a nuestros clientes que lo hagan. La información obtenida por este concepto constituye sin duda una de las claves del éxito empresarial de Tamdis en un sector tan controvertido como el del transporte.

Seguidamente algunos datos objetivos (2023): NPS - Net Promoter Score (01/06/2020 - 30/06/2023)



Evolución de la puntuación NPS (abr. 2020 - jul. 2023)

# Calidad del servicio

En Tamdis ofrecemos un servicio postventa o de seguimiento del servicio integral de manera proactiva, en el que la empresa informa a sus clientes de posibles defectos o errores en el producto/servicio.

En nuestro caso y al tratarse de una empresa de Servicios, el "DEFECTO" como tal puede ser un equipo de montaje poco fiable o irresponsable en el desempeño de las labores o personas en el almacén con malas prácticas en el momento de la manipulación de la mercancía lo que conlleva un mal índice de siniestralidad o de incidencias.

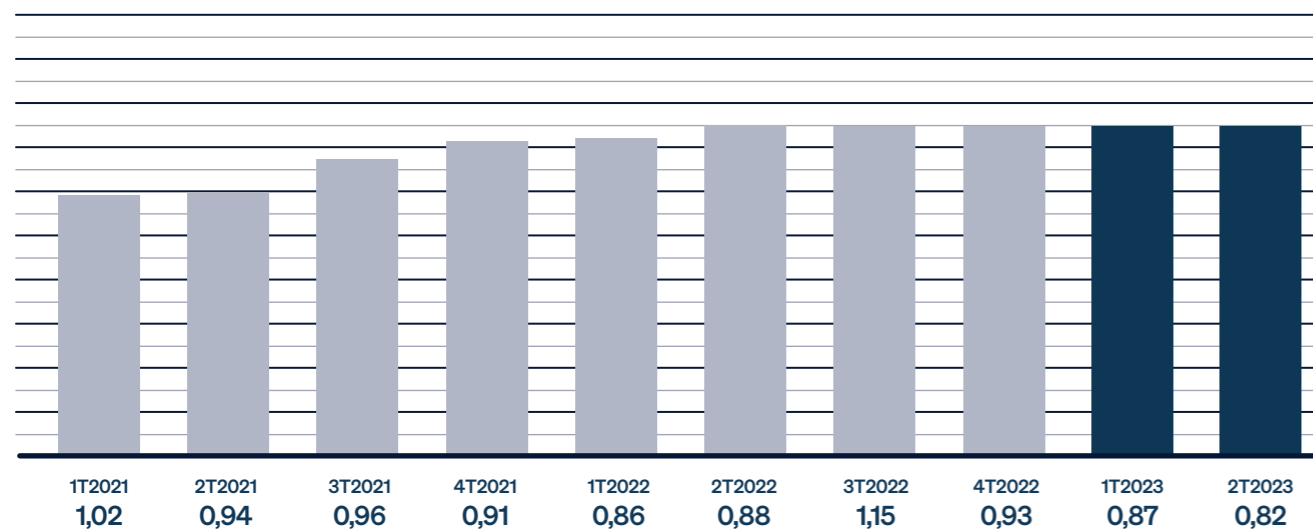
En el momento de la detección de un problema, informamos de manera inmediata a nuestros clientes proponiéndoles la alternativa que se pondrá en marcha.

La transparencia en el momento de asumir nuestros

propios errores es una de las claves que hace que nuestros clientes confíen en Tamdis como si de su propio Dpto. de transporte y logística se tratase. Nos consideramos parte integrante del negocio de nuestro cliente.

Este plan, tiene varios objetivos:

- Que nuestros clientes / destinatarios, reciban bien y a la primera los artículos que han comprado, en las mejores condiciones y aspecto posible, tanto de la mercancía como de los embalajes.
- Que reduzcamos el coste de gestión de las incidencias.
- Que reduzcamos el coste de reposición que va a nuestro cargo.
- Que podamos (lo antes posible), pagar a los compañeros de almacén el Bonus comprometido por reducción del IDS.



Evolución de la puntuación IDS (ene. 2021 - jul. 2023)

# Personas



## Satisfacción de las personas empleadas

En 2020, en vistas del crecimiento de la plantilla, planteamos un nuevo sistema de comunicación entre la empresa y los trabajadores que pudiera canalizar de manera uniforme y a todos los trabajadores, sus inquietudes, expectativas, puntos de mejora, etc. Con este propósito en el segundo semestre de 2020 se implanta el plan de carrera por categorías, que permite a todos los empleados de la compañía poder conocer y conversar sobre su lugar en la misma y darle las herramientas y el acompañamiento necesarios para ayudarles a lograr sus metas.

Esta idea se instrumentaliza a través de evaluaciones semestrales, que vienen acompañadas de una entrevista individualizada en el que un comité evaluador (uno por cada centro) expone al trabajador sus resultados, sus puntos fuertes y sus áreas de mejora. Es ahí donde se inicia una conversación entre ambas partes para poder fijar objetivos y pasos que puedan llevar al trabajador a una mejora en su categoría, que lleva asociada una mejora de sus condiciones económicas.

El sistema asigna a cada trabajador una categoría (de A a H) que se revisa semestralmente a raíz de las entrevistas con el personal, trimestralmente se reparte un bonus que tiene en cuenta la categoría del trabajador (parte fija) y los resultados obtenidos en cada centro de trabajo (parte variable). Gracias a este sistema se han generado bonus por más de 143.000€ y 37 trabajadores han visto mejorada su categoría



## Cuestionario enviado: Funciones específicas del puesto

1. Cumplimiento de las instrucciones recibidas - En éste apartado, se valorará el nivel de responsabilidad en el cumplimiento de las tareas asignadas y el grado de cumplimiento de los objetivos marcados con respecto a las expectativas.
2. Planificación y seguimiento - Se valorará la capacidad para gestionar las acciones a seguir con el fin de alcanzar los objetivos marcados de manera lógica, eficiente y estableciendo prioridades.
3. Toma de decisiones y capacidad de análisis - Se valorará la habilidad para realizar una elección entre varias alternativas de una forma racional así como la capacidad de extraer conclusiones sobre el trabajo realizado.
4. Compromiso de mejora - Se valorará la iniciativa para realizar aportaciones de propuestas de mejora al trabajo realizado.
5. Calidad del trabajo realizado - Se valorará el resultado del trabajo realizado en base a la Calidad requerida.
6. Responsabilidad - Se valorará la responsabilidad con la Calidad del trabajo realizado, el compromiso diario y constante de hacer el trabajo "Bien y a la Primera".
7. Orden, organización y limpieza - Se valorará el desarrollo del trabajo realizado en base a los criterios señalados.
8. Espíritu de equipo y compañerismo - Se valorará la cooperación y ofrecimiento de colaboración hacia el resto de compañeros.

### LA COMPAÑÍA

1. Comportamiento - En éste apartado, se valorará el comportamiento general del trabajador con respecto a diferentes valores de importancia para la compañía: Puntualidad, Honestidad, Implicación en acciones llevadas a cabo por la compañía: Gacetamdis, reuniones, mudanzas, etc.
2. Normas técnicas y de riesgos - Se valorará el nivel de seguimiento de los manuales técnicos,

protocolos y de prevención de riesgos laborales de la compañía: Seguridad en el desarrollo de sus tareas, Utilización de EPI's, Responsabilidad en el desempeño de sus tareas, Cumplimiento del protocolo técnico específico: uso de PDA's, usuarios, etc. ¿Cómo te sientes con respecto a tus compañeros de trabajo?

3. Normas de ética de la compañía - ¿Comprendes y cumple el Manual de Ética y los principios morales?
4. Filosofía tamdis - Se valorará el compromiso con la filosofía de la empresa y su puesta en práctica.

### EL TALENTO

1. Excelencia - En éste apartado, se valorará la intención manifiesta del trabajador en la obtención de mejores resultados, superando las expectativas básicas.
2. Grado de liderazgo - Se valorará la habilidad del trabajador para influir de forma positiva o motivar a su equipo o entorno más cercano, así como colaboradores y/o clientes.
3. Valor añadido - ¿Crees que Tamdis es mejor con esta persona?



# Igualdad de oportunidades y no discriminación

Además de las encuestas tanto nominativas como anónimas desde RRHH elaboramos unas tablas en las que se recogen diferentes aspectos sobre la plantilla para su análisis.

El resultado es que no existe desigualdad o discriminación por motivos de edad, género en la retribución económica, estando ligada al puesto a desempeñar, y no cualquier otra característica personal del trabajador. De hecho, la persona mejor retribuida en la empresa es una mujer. Por otra parte, existen acuerdos con CCOO Aragón para la realización de prácticas para personas en riesgos de exclusión social, y colaboramos con los diferentes servicios de ocupación de Ayuntamientos en las diferentes provincias en las que estamos representados para que puedan hacernos llegar currículums de trabajadores con discapacidad o de parados de larga duración. Si la persona cumple con los requisitos necesarios para el desempeño del puesto vacante, será contratada.

También a título informativo, tenemos empleados católicos, musulmanes, ateos y otras confesiones sin que tenga ningún tipo de repercusión o tan siquiera interés en el ámbito de Tamdis by JP, más que el simplemente anecdótico.

En Tamdis by JP están representadas mas de 10 nacionalidades: Española, francesa, dominicana, rumana, moldava, colombiana, marroquí, ecuatoriana, boliviana, brasileña, argentina

# Conciliación de la vida personal, familiar y laboral

INDICADOR	'22- '23
Nº de empleados que tuvieron derecho a un permiso por maternidad o paternidad	3
Nº de empleados que ejercieron su derecho a un permiso por maternidad o paternidad	3
Nº de empleados que se reincorporaron a su puesto tras finalizar su permiso de maternidad o paternidad	4
% de la plantilla que hace uso de las medidas de conciliación laboral existentes	1,59%
% de la plantilla que se ha acogido a una reducción de la jornada laboral	1,59%
% de la plantilla que dispone de una jornada flexible en su puesto de trabajo	17,02%
% de la plantilla que hace uso de las medidas de teletrabajo	1,06%

En Tamdis by JP respetamos la normativa relativa a la conciliación laboral con respecto a la reducción de la jornada, permisos de lactancia, paternidad/maternidad.

Cualquier acción planteada por un trabajador desde la lógica y el respeto a la empresa y sus compañeros será atendida y valorada.

De hecho, los responsables de cada delegación pueden tomar las decisiones a este respecto en relación a los trabajadores que dependen de su organización, sin necesidad de pedir autorización al Dpto. de RRHH de la central

Queremos fomentar la paz social, y que cada una de los trabajadores de la plantilla se sienta libre de plantear alternativas en cuanto a flexibilidad horaria de manera temporal o más duradera.

Dependiendo del Dpto. en el que el trabajador realice sus funciones, este puede pedir trabajar desde casa para poder atender a necesidades familiares puntuales o de manera indefinida. Es el caso de la Resp. Del Dpto. de RRHH que mediante la conexión a un escritorio remoto desde su domicilio atiende perfectamente sus responsabilidades mientras puede conciliar la vida familiar.



Tamdis Central, Zaragoza (España)

## Formación y fomento de la empleabilidad

En función de las particularidades de cada puesto, a principios de año conforme llegan a nosotros los catálogos con la planificación de los cursos, se ofrece a los trabajadores la posibilidad de realizar cursos específicos relacionados con las características de su trabajo. Además, 1 vez al año y si la disponibilidad nos lo permite, nos gusta realizar un curso más general relacionado con la gestión del estrés o la comunicación.

En casos específicos, se han subvencionado cursos más enfocados a tratar problemas relacionados con la timidez o para ayudar a algún trabajador en una faceta determinada. Siempre, a petición de este último.

Para finalizar, siempre estamos abiertos a las iniciativas planteadas por los trabajadores, como por ejemplo la que está en vigor en la actualidad: Curso de inglés presencial para un grupo de 6 trabajadores de Tamdis, que fue planteado directamente por ellos y a pesar de no ser necesario para el desempeño de sus funciones o el curso de Adobe Illustrator y de Adobe Photoshop que acaba de finalizar el responsable de Marketing y Comunicación.

Cierto es que no existe un plan formativo como tal (además de los obligatorios relativos a los planes de prevención de los distintos puestos en la empresa), pero se inician campañas de información con los cursos existentes a principios de año. A lo largo del mismo, la empresa está abierta a subvencionar cualquier iniciativa, bien sea individual o grupal que se plantee.

## Seguridad y salud

La seguridad y la salud de las personas que formamos la empresa son de gran importancia, Los protocolos se revisan periódicamente y se realizan los cursos de formación obligatorios necesarios para disminuir al máximo el índice de siniestralidad laboral y potenciar al máximo el bienestar en el entorno.

El seguimiento es aun mas minucioso en el ámbito de nuestros almacenes y personal de mozos de almacén con mayor exposición a los accidentes laborales.

La empresa contratada para asesorarnos en este ámbito es MAS PREVENCIÓN cuyo certificado aportamos mas abajo.

En cada delegación Tamdis, existe un representante responsable de la Seguridad y Salud.

Personalizamos dípticos y pósters informativos que distribuimos entre la plantilla con recomendaciones y colocamos en puntos visibles de nuestras instalaciones



# Proveedores

## Seguridad y salud

Somos conscientes que las relaciones entre empresas responsables y proveedores deben estar basadas en la confianza y transparencia y deben ser bidireccionales.

El diálogo con proveedores es clave para incrementar la eficiencia y reducir costes. Una gestión responsable en materia de proveedores implica actuar con transparencia en todos los ámbitos de la relación: en la selección, homologación y clasificación.

Por esa relación bidireccional que entendemos es estratégica y obligatoriamente sustentada en la total transparencia y confianza, nos hace que Tamdis no tenga proveedores, si no COLABORADORES.

En Tamdis se selecciona el proveedor en función de la calidad del producto / servicio, el precio y la proce-

dencia del proveedor para fomentar el desarrollo local.

Antes de iniciar cualquier colaboración se realiza una labor enfocada a recabar información, lo más amplia posible por parte de la delegación Tamdis contratante del bien o del servicio a adquirir.

El cumplimiento de la normativa vigente es indispensable, algo no muy habitual en el sector del transporte en el que nos vemos bombardeados por la competencia desleal y fraudulenta, como por ejemplo, las furgonetas que se sitúan delante del Ikea para ofrecer directamente a los clientes de mobiliario sus servicios de entrega y montaje,

Obviamente, carentes totalmente de documentación en regla, seguro de responsabilidad civil, personal empleado con alta en la S.S., vehículos cumpliendo las normas vigentes, etc...

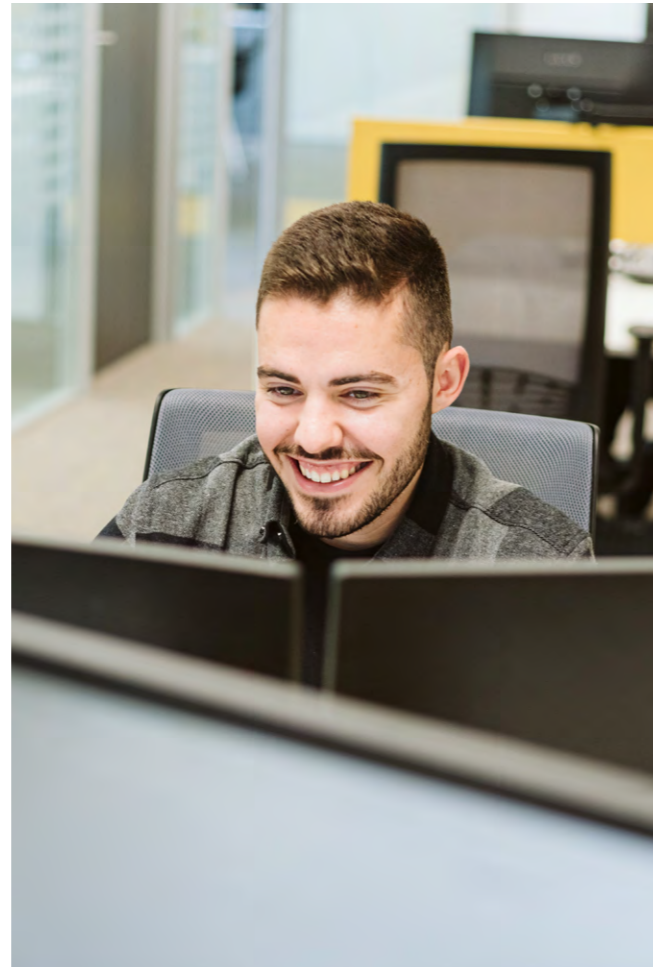


# Compras responsables

En lo que se refiere a las compras puramente relacionadas con la adquisición de bienes, intentamos que nuestros proveedores/colaboradores, sean principalmente de nuestra comunidad autónoma. Así los uniformes de Tamdis que llevan todos nuestros equipos de montaje y nuestro personal de almacén, son suministrados por una empresa aragonesa con una trayectoria de 13 años en el mercado local.

Lo mismo ocurre con nuestros suministradores de material de oficina o de ofimática etc... Todas las empresas son aragonesas, y desde aquí enviamos los productos adquiridos al resto de delegaciones.

Cuando esto no es viable, nos aseguramos de contratar a empresas, no solo legales, por supuesto, pero además intentando favorecer al pequeño y mediano comercio local en vez de a las grandes corporaciones internacionales.



## Clasificación, evaluación y homologación de proveedores

Además del precio se tienen en cuenta variables de calidad de servicio en el proceso de contratación, clasificación y evaluación de los proveedores/colaboradores.

Las propias encuestas de valoración de nuestro servicio que completan los destinatarios, evalúan el trabajo realizado por nuestros proveedores, que mayoritariamente hacen referencia a los equipos de montaje autónomos y que nos permiten tener una visión muy realista del servicio que ofrecemos.

Para poder formar parte de Tamdis como montador autónomo, es necesario cumplir una serie de requisitos reflejados en el protocolo de Ultima Milla.



# Social

---

De lo mucho que ha contribuido esta inmersión en el Plan de Responsabilidad Social mediante el curso realizado y mediante la redacción de esta memoria “es que los aspectos sociales se refieren a los impactos producidos por la empresa en las personas, principalmente en aquellas que trabajan en ella y en las comunidades donde opera. La empresa, además de ser una célula económica, es una célula social. Está formada por y para personas. Está insertada en la sociedad a la que sirve y no puede permanecer ajena a ella”.

Como hemos adelantados en el apartado relativo a los trabajadores de la empresa, las primeras incursiones en impactar positivamente en nuestro entorno han sido llevada a cabo para beneficiar a los mas

pequeños de las familias, a nuestros “pequetamdis”. El único objetivo perseguido por nuestros concursos de dibujo infantil busca sus sonrisas y alegrías mediante la obtención de juguetes, o de material para la vuelta al cole sin se vean afectados por la difícil situación familiar de muchos de ellos por sus particulares circunstancias familiares.

Además, incluimos en este apartado la formación de alumnos en prácticas mediante los acuerdos suscritos para la realización de prácticas de alumnos subvencionados y personas en riesgo de exclusión social. Llevamos 3 años colaborando con CCOO poniendo nuestra empresa a disposición de sus alumnos tanto a nivel administrativo como de almacén.



# Compromisos

Para 2021, tenemos como objetivos plantearnos acciones sociales propuestas por nuestros propios trabajadores y stakeholders. Hemos planificado realizar una convocatoria general a finales de 2019 para que cada uno pueda proponer acciones de cualquier ámbito que serán analizadas y evaluadas, o tal vez, sometidas a la votación popular, para elegir los proyectos en los que invertir a lo largo de ese año.

De esta manera nos aseguramos que todos estamos implicados con las diferentes iniciativas, y que además, salgan desde dentro.

De hecho, ya tenemos el primer planteamiento presentado por un trabajador de Tamdis: El patrocinio de un club de balonmano infantil en 2020, necesitado de aportaciones económicas para asegurar su subsistencia la próxima temporada. El trabajador que ha promovido esta iniciativa, que es de la misma zona geográfica (Valladolid), entiende que los valores que fomenta este club entre sus deportistas y aficionados son valores por los que merece la pena apostar además de promover y organizar torneos solidarios en su comunidad.

Tamdis ha colaborado con ASTOR, mediante la donación de muebles, concretamente un importante número de colchones y algunas bases tapizadas para que puedan ser utilizadas en sus centros. ASTOR es una asociación que trabaja incansablemente a favor de personas con discapacidad intelectual o del desarrollo y a sus familias desde 1977. Enlace de la asociación ASTOR: [www.astor-inlade.org](http://www.astor-inlade.org) "Lola sueña despierta" es un cuento solidario en favor de los niños enfermos de cáncer, en especial a los niños ingresados en la planta de oncología del Hospital de Alicante. Toda la recaudación que generen las ventas del cuento será donada íntegramente para ayudar a todos los niños y niñas que padecen esta enfermedad. Tamdis ha colaborado con la adquisición de 50 ejemplares, los cuales serán entregados a los hijos de nuestros trabajadores.

"Colaboración con la asociación Papallonas Solidarias, una agrupación ciudadana de El Masnou que confecciona mascarillas con tejidos reciclados para donarlas a hospitales de la zona, a través de la adquisición de mascarillas para el uso del personal de TAMDIS."

Además, otra iniciativa que tenemos la intención de promover en 2020 es la donación de muebles nuevos (que son facturados a Tamdis por desperfectos ocasionados a lo largo de nuestra cadena de manipulación y transporte) a pisos de acogida, asociaciones de la tercera edad, parroquias, familias en riesgo de exclusión, ONG'S, etc. En estos momentos el único destino de esta mercancía es la venta a través de un outlet de muebles.



# Canales de comunicación

Utilizamos nuestro "Gacetamdis": Revista impresa mensual como vehículo de comunicación de buenas prácticas y actividades enfocadas en este sentido.

Esta Gaceta se edita, imprime y distribuye todos los meses entre nuestros trabajadores y colaboradores constituyendo un vehículo de información, no solo profesional, pero principalmente para facilitar un espacio común en el que cada trabajador pueda comunicar sus iniciati-

vas sociales, y exponer cualquier preocupación en este ámbito.

Desgraciadamente aún no hemos podido organizarnos para llevar la comunicación mas allá del ámbito interno de la empresa a través de nuestro newsletter mensual "GACETAMDIS".

Estamos ultimando la renovación de nuestra página web con la que podremos informar de todos los cambios organizativos, tanto a nuestro personal como a el resto de stakeholders.

# Fundación M<sup>a</sup> Luisa Artero

En 2022, la Fundación Tamdis - MLA ha apoyado el proyecto Las Casitas con la Obra Social de Las Hijas de la Caridad donde reciben cuidados personas enfermas en riesgo de exclusión. La Fundación también ha impartido unas jornadas formativas para realizar una entrevista laboral.

Otra de las entidades para las que ha realizado una aportación económica es la Asociación Agustina de Aragón, que ofrecen un servicio de ducha y coladas de ropa a personas en situación de sinhogarismo o con dificultades para acceder a estos servicios en su vivienda.

Con la Asociación Peregrinos de la Esperanza, además de una dotación económica, se ha realizado un taller para la búsqueda de empleo y asesoría en alguno de los procesos internos.

El proyecto Koinonia ofrece desde la Asociación, un lugar donde un huerto urbano sea un lugar de encuentro. Koinonia ha sido íntegramente financiado por la Fundación Tamdis así como la dotación de un fondo de ayuda a familias.

Para la Fundación es vital la atención a la infancia a todos los niveles por eso ha becado total o parcialmente el comedor de más de 125 niños durante todo el curso escolar cuyas familias se encuentran en una situación económica muy frágil.

Las entidades a las que ha apoyado para este fin son la fundación La Caridad, la Obra Social El Carmen y el Colegio público Marcos Frechín. De igual forma ha contribuido para que 90 niños y jóvenes asistan a colonias de verano durante 5 semanas provenientes de familias vulnerables a través de la Fundación María Auxiliadora.



La Fundación Tamdis - MLA, muy comprometida con la salud mental, ha becado mensualmente total o parcialmente a más de 100 personas con escasos recursos a través de las entidades AFDA y ASAPME, realizando con esta última, además, labores de concienciación sobre la necesidad de atender a la salud mental con calidad.

Con la Asociación socioeducativa Gusantina la participación de la Fundación ha sido la donación para la compra de calzado deportivo y serigrafía de los equipos de fútbol donde participan más de 30 niños y niñas. Por último, siendo los empleados del Grupo Tamdis su eje central, la Fundación ha apoyado la actividad de la Asociación ADELA en la que ha participado un empleado del Grupo como guía turístico a través de lugares adaptados donde han asistido personas con la enfermedad del ELA y sus familias.

La Fundación ha seguido trabajando conforme a su visión y misión de ayudar y acompañar a las personas y familias en situación de vulnerabilidad.

En esa línea, se ha continuado con el apoyo a las becas de salud mental que ofrecen las entidades

AFDA y ASAPME con las que, además, se establece una estrecha colaboración. La juventud y la infancia son objetivos prioritarios para la Fundación por lo que se sigue apoyando a muchas familias con becas de comedor sufragando parcial o totalmente su cuantía. Las entidades con las que colaboramos en estos proyectos de becas de comedor son: La Obra Social El Carmen, La Fundación La Caridad y el Colegio público Marcos Frechín.

El apoyo a la Obra Social San Vicente de Paul (Hijas de la Caridad) redunda en varios proyectos: Centro Social Las Casitas, y Centro de Día entre otros. En ellos, esta entidad atiende a las personas en situaciones de extrema necesidad, no sólo económica sino también de futuro social, laboral etc.

Un año más, dotamos de un fondo de ayudas para el emprendimiento a La Asociación Peregrinos de la Esperanza, entidad que acompaña y apoya a personas migrantes en situaciones vitales muy complicadas. La Fundación ha realizado diversos talleres, charlas y sesiones (grupales e individuales) en temas como el liderazgo personal, la comunicación eficaz y la gestión emocional.



# Medioambiente



## Medioambiente

En Tamdis by JP, se tienen en cuenta los impactos medioambientales ocasionados por la actividad específica de la empresa que desgraciadamente, por su naturaleza vinculada al transporte por carretera, es de importante impacto medioambiental, y por eso, consideramos imprescindible, ser impulsores y ejemplo de cualquier iniciativa ecológica y de buenas prácticas, por muy pequeña que sea, que pueda compensar las emisiones de CO<sub>2</sub> que nuestros vehículos arrojan a la atmósfera a lo largo del desempeño de sus funciones.



1. Disponemos de contenedores para la clasificación de residuos en cada una de nuestras delegaciones con el fin de fomentar el reciclado de los residuos no solo por parte del personal de nuestra empresa, pero por parte de nuestros proveedores que acuden diariamente a nuestras delegaciones a cargar y descargar los pedidos y mercancía a entregar. Hasta hace muy poco tiempo, estos, no se planteaban acudir a un punto limpio para deshacerse de los muebles retirados en los domicilios en el momento de la entrega, sino que simplemente se limitaban, en el mejor de los casos, a dejarlos al lado de los contenedores de basura, cuando no eran abandonados en los descampados a las afueras de los polígonos industriales. Nuestra lucha para cambiar esos hábitos tan instaurados en nuestro sector, nos han llevado a cesar toda colaboración con equipos de montaje por este motivo, a pesar de ser grandes profesionales en el desempeño de sus funciones concretas.
2. Hemos realizado sustituciones en la iluminación de nuestros almacenes para una mejor eficiencia.
3. Hemos procedido a la sustitución de toda la maquinaria de gasoil por maquinaria eléctrica en almacenes (Retras, carretillas elevadoras, traspaletas eléctricas, maquinas de limpieza etc).
4. Nos preocupamos que las naves que alquilamos dispongan de los certificados de eficiencia energética cada vez mejores.
5. Buscamos proveedores con vehículos de reciente adquisición y motores de última generación.
6. A nivel de oficinas, Hemos instaurado la obligación de digitalizar un gran porcentaje de los documentos de consulta habituales para que sean accesibles a todos los trabajadores a través de nuestro programa de gestión con el fin de imprimir lo menos posible. Por descontado que se activan todos los mecanismos de ahorro de energía posibles en los diferentes equipos tecnológicos empleados y hemos eliminado el envío de facturas o documentación impresa a nuestros colaboradores.
7. Solicitud de certificados a nuestros proveedores de embalajes, foam, cintas adhesivas, etiquetas, etc. con el fin de comprobar que todos los materiales y procesos de fabricación de cada bulto se adecuan a la normativa vigente.
8. Acuerdo con un nuevo partner para que la gestión, transporte y tratamiento de los residuos generados por Tamdis esté certificado por las autoridades competentes en base a la normativa ISO 9001-14001.
9. Para evitar la utilización de vajilla plástica de 1 solo uso, se regala una taza de porcelana de Tamdis el día del cumpleaños del trabajador (junto con su desayuno especial). Nuestro objetivo: Estudiar la posibilidad de adquirir vehículos eléctricos para ser utilizado en el centro de los núcleos urbanos, para la realización de las entregas domicilio.

