



# 2014

Memoria  
Responsabilidad  
Social Corporativa

Memoria **2014**  
Responsabilidad  
Social Corporativa



04 *Estrategia y Análisis*  
06 *Perfil de la Organización*  
14 *Aspectos Materiales  
y Cobertura*  
16 *Grupos de Interés*  
18 *Perfil de la Memoria*  
19 *Gobierno*  
19 *Ética e Integridad*  
20 *Economía*  
28 *Medio Ambiente*  
34 *Social*

cerca de  
**40.000**  
vehículos

más de  
**6.000**  
clientes

**39**  
centros

**865**  
empleados



## *Estrategia y Análisis*



*Estimados todos:*

*Un año más me presento para mostraros una nueva memoria de responsabilidad social corporativa, nuestra segunda memoria de sostenibilidad.*

*A lo largo de este año han sido numerosos los proyectos que hemos llevado a cabo en aras de hacer nuestro entorno más sostenible, pero también nos hemos dado cuenta de que son numerosos los proyectos que podemos y debemos abordar para mejorar nuestro desempeño económico, social y ambiental.*

*Con esta memoria pretendemos reflejar el modo en que Northgate contribuye a la mejora de las condiciones económicas, ambientales y sociales en los entornos donde operamos.*

*Nuestra máxima es que nuestros clientes, tanto a nivel de empresa como de los conductores, no sufran ningún trastorno derivado del vehículo y puedan desarrollar su actividad sin sobresaltos, siendo Northgate su partner de movilidad. Asimismo, el servicio que ofrecemos es permanente a lo largo de la duración de todo el contrato, lo que permite a nuestros clientes desarrollar*

Northgate existe en el mercado español como marca comercial desde enero del año 2011. En este tiempo, hemos conseguido tener más reconocimiento, y nuestra marca y los porta matrículas verdes cada vez son más conocidos. Nuestro empeño es que, a la par que se conocen nuestros productos, se conozcan también las actividades sostenibles que realizamos.

*su actividad con total normalidad sin que la externalización de su movilidad influya en su rendimiento.*

*Históricamente, el sector de las Pymes y Autónomos ha sido el menos explorado desde las compañías de Renting, pero Northgate fue pionera en lanzar productos adecuados para estos sectores con el "Renting Flexible". Así lo demuestran los datos, que nos indican que el principal sector en el que Northgate está actualmente trabajando es en las Pymes y Autónomos.*

*Nuestro compromiso con el medio ambiente es intrínseco a nuestra actividad, ya que la eficiencia de los vehículos de Renting es mayor que la del resto de vehículos matriculados.*

*Nuestra actividad aporta vehículos seguros y con la tecnología más novedosa, mínimos consumos y emisiones, que permiten el uso más económico durante el periodo del alquiler. Asimismo, y una vez terminado el contrato, aporta al mercado de ocasión vehículos de una joven edad, que han sido mantenidos y revisados puntualmente, garantizando así su vida útil.*

*En lo que al área social se refiere, durante este año se han mantenido*

*los patrocinios a distintos equipos deportivos y se ha hecho una fuerte apuesta en acercar el mundo laboral a los jóvenes, aumentando el número de convenios firmados con distintos centros de formación.*

*También hemos querido dar un paso más, y desde la Dirección se han apoyado las iniciativas no lucrativas llevadas a cabo por los trabajadores de Northgate con el fin de apoyar a los colectivos más desfavorecidos de la sociedad.*

*Como Consejero Delegado de esta Compañía, soy consciente de que los cambios culturales hay que asumíroslos desde la Dirección de la misma, y desde ahí extender una red que abarque a todas las personas que formamos parte de esta realidad.*

*Cada vez son más los mensajes relacionados con la sostenibilidad que recibimos a través de los medios de comunicación, y no hay día en el que los códigos éticos no estén presentes en nuestras actividades. Por ello, uno de los compromisos que la Dirección de Northgate tiene contraindidos es que nuestra organización sea ejemplo de ética y buen gobierno.*

*En esta Memoria se presentan los resultados y actividades realizadas en*

*el periodo que transcurrió desde el 1 de mayo de 2013 hasta el 30 de abril de 2014. Esta Memoria está elaborada siguiendo las directrices marcadas por Global Reporting Initiative (GRI) en su Guía G4 para la elaboración de memorias de sostenibilidad. Era uno de los objetivos que nos marcamos el año pasado y podemos decir que lo hemos alcanzado.*

*De esta manera pretendemos que en el año 2015, cuando todas las memorias de responsabilidad social corporativa que se presenten siguiendo las directrices de GRI tengan que seguir los estándares marcados por G4, la memoria de Northgate ya esté más madura y podamos cumplir todos los requerimientos indicados.*

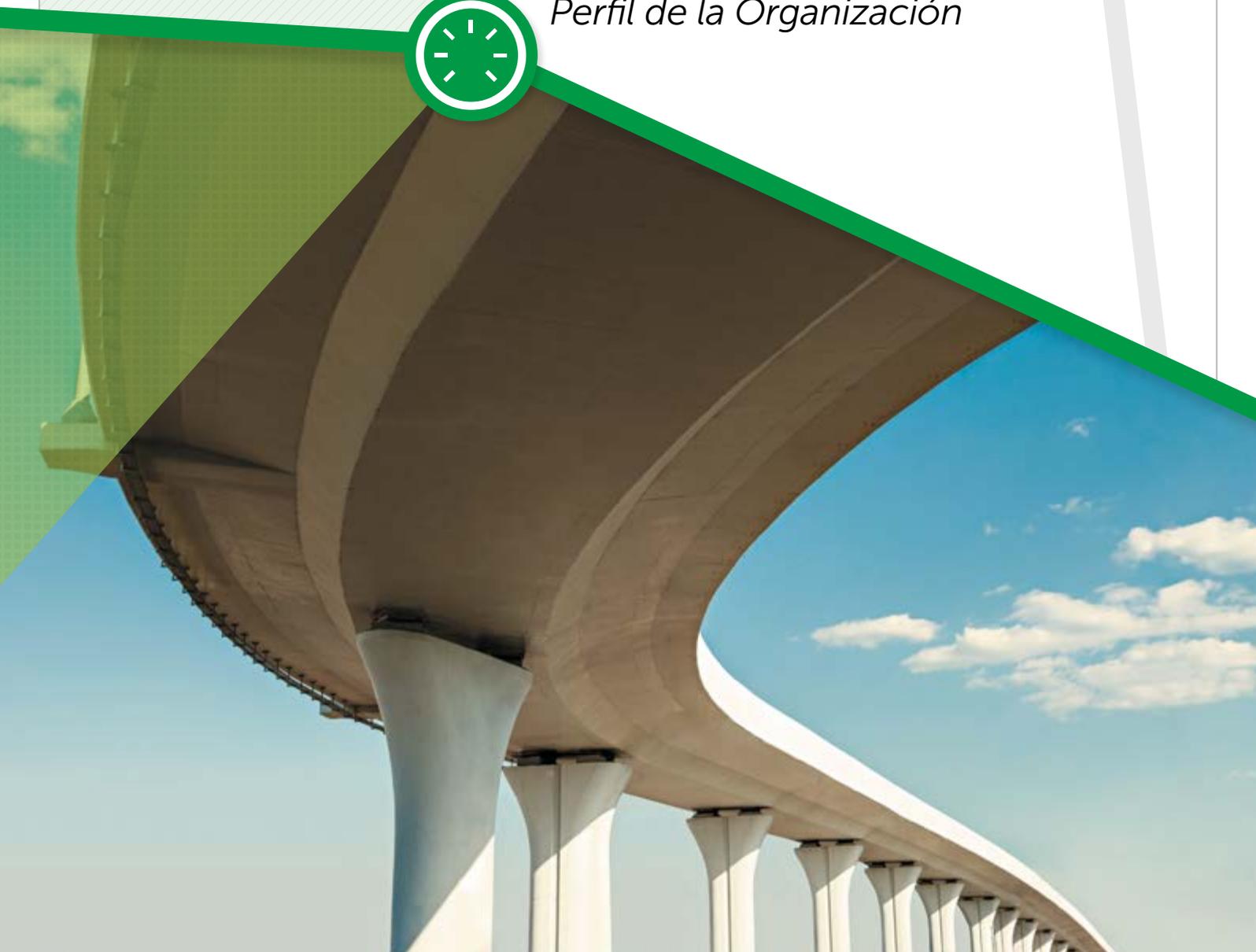
*Al igual que el año pasado, espero que esta memoria ayude a conocer con mayor profundidad las actividades de Northgate y os animo a que la sostenibilidad esté presente en nuestros actos diarios. No solo tenemos que pensar en nuestro día a día, también en lo que encontrarán las generaciones futuras.*

*Sin otro particular, aprovecho la ocasión para emitir un cordial saludo.*

**Fernando Cogollos**  
Consejero Delegado



## *Perfil de la Organización*



Northgate proviene de la fusión de dos compañías líderes en el alquiler de vehículos. Nuestra empresa matriz, Northgate PLC, comenzó su andadura a principios de los años 80 en Inglaterra, donde fue creciendo hasta expandirse por Irlanda. En 2002 adquirió el 40% de la empresa Fualsa y en 2004 completó su adquisición. Un año más tarde adquirió el 49% de la empresa Record Rent a Car. En 2006 finalizó su adquisición. Durante varios años las dos empresas continuaron trabajando bajo unas directrices comunes y finalmente, el 1 de enero de 2011 ambas empresas se fusionaron y nació Northgate España.

La presente memoria de responsabilidad social corporativa pretende dar a conocer el desempeño económico, social y ambiental llevado a cabo en Northgate España Renting Flexible, S.A. durante el periodo comprendido entre el 1 de mayo de 2013 y el 30 de abril de 2014.

La principal actividad de Northgate es el alquiler de vehículos, pero también cuenta con dos marcas de venta de vehículos: Northgate Trade para venta de vehículos a profesionales y Van Monster para venta de vehículos a particulares.

## Van Monster

Tras su crecimiento en Reino Unido, Van Monster llegó a nuestro país con un consolidado conocimiento en la venta de vehículos de ocasión y segunda mano destinados a satisfacer las necesidades de particulares, autónomos, familias y pequeños negocios.

Creciendo bajo una gran demanda de vehículos de ocasión y segunda mano, hemos ido incorporando centros dentro de la península.

Van Monster no está asociado a ninguna marca. Todos nuestros vehículos proceden de la flota de Northgate España Renting Flexible y han pasado los programas de mantenimiento previstos por el fabricante en los talleres de la compañía; por eso, certificamos su kilometraje.

Van Monster cuenta con una exposición física de más de 200 vehículos de ocasión y de segunda mano, repartidos por nuestros distintos puntos de venta. En todos ellos hay vehículos clasificados como: coches

pequeños, coches medianos, coches grandes, furgonetas, furgones, todo-terrenos y pick-up.

Desde Van Monster entendemos que a la hora de comprar un vehículo de ocasión o de segunda mano, contar con el asesoramiento de auténticos profesionales es clave para la elección acertada de su vehículo.

## Northgate Trade

Northgate Trade con más de 2.500 vehículos de stock medio y más de 10.000 ventas anuales, es claramente un actor principal de la venta de vehículos de segunda mano a profesionales en España.

## Productos

### RENTING FLEXIBLE

Northgate España, empresa por excelencia en renting flexible en toda Europa, pone al alcance del cliente un servicio ideado para sincronizar su flota de vehículos con las necesidades reales de su actividad. Sin ataduras a largos contratos y sin penalizaciones por la devolución anticipada.

Es un alquiler con una gran flexibilidad de plazo (entre un mes y sesenta meses) en el que el cliente no adquiere compromiso con respecto al mismo, ya no tiene penalización alguna por devolución anticipada, como ocurre con el Renting tradicional.

De esta forma, el empresario o el gestor de flotas tiene toda la capacidad para adaptar el volumen y tipología de sus vehículos a las necesidades reales de su empresa, y así evitar tener vehículos parados o inadecuados. Paga sólo por lo que usa.

Mapa comparativo de riesgos según modalidades de gestión de flota: Renting, Leasing, Compra o Renting Flexible.

Factores de riesgo de la compra y el leasing:

- Requiere inversión en un inmovilizado que se deprecia.
- Crear una flota no es fácil, requiere tiempo y supone complicaciones.
- Exige recursos humanos para su seguimiento y requiere gastos fijos.
- La evolución tecnológica deja el vehículo desactualizado.
- Su valor residual es incierto.
- Los costes de mantenimiento y reparación son variables y se incrementan con el paso del tiempo.
- Un cambio de circunstancias en el negocio o en el entorno económico puede convertir su flota en inadecuada u obsoleta.
- Debe ocuparse de la venta de los vehículos usados.

Factores de riesgo del renting tradicional:

- La flota está atada a contratos de larga duración.
- Cambios en las circunstancias del negocio o de la economía pueden requerir su redimensionamiento o un cambio de tipología.
- Existen penalizaciones importantes por terminación anticipada.
- No está garantizada la sustitución por un vehículo de las mismas características.
- No hay posibilidad de pre-entrega y puede tener que esperar.
- No cuenta con talleres propios ni con unidades móviles de taller propias.

Northgate Renting Flexible. Factores de riesgo: Cero riesgos.

## PARA PYMES

Una solución específica para cada Pyme. Cada renting se adapta a las necesidades de cada negocio.

Las ventajas que ofrecemos son:

- Paga sólo por lo que se usa
- Cero riesgos
- Sin bancos por en medio
- Vehículo trabajando en 48 horas
- Servicio en las instalaciones del cliente
- Amplia red de taller para dar servicio en todos los puntos de la geografía
- Vehículo de sustitución cuando sea necesario.

## COMBINA

Northgate ofrece la posibilidad de combinar distintos tipos de Renting, porque no todas las flotas tienen las mismas características de uso.

A la hora de decidir la forma más conveniente de tenencia de los vehículos de una gran compañía, la cuestión se plantea únicamente respecto a cuanto es la cuota a pagar en renting tradicional. Sin embargo, con grandes flotas la decisión es mucho más compleja y son muchos los factores a tener en cuenta antes de decidirlo.

Si queremos disponer de una solución que garantice una mayor optimización y un ahorro en coste total, ésta pasa por combinar el renting tradicional con el renting flexible, en distintos grados, según las características de la actividad de la compañía y del uso que hace de sus vehículos.

Combina



Qué hay que valorar para combinar:

- Tipo de vehículos que la empresa necesita
- Si tienen una actividad continua o puntual
- Si están ligados a la actividad específica de la empresa
- Si son herramientas de trabajo para el desarrollo de la misma
- Las necesidades de uso.

La prestación de determinados servicios según el uso al que están destinados los vehículos, es otro factor importante a tener en cuenta. Especialmente en aquellos que están destinados a garantizar su disponibilidad y eficacia, tales como pueden ser la inmediatez de entrega o disponer de vehículo de sustitución, siempre por uno de la misma categoría que el contratado, cuestión determinante cuando se trata de vehículos de trabajo destinados a realizar una función concreta.

En Northgate, al ser especialista en Renting Flexible, podemos garantizar este servicio al disponer de flota propia, además de disponer de la mayor red de delegaciones y talleres propios del renting nacional.

Las ventajas de combinar:

Las posibilidades de que sus necesidades de flota sean 100% estables son prácticamente cero. En mayor o menor grado siempre habrá un porcentaje cuyo uso será variable y que, en algunos casos, puede ser muy elevado.

Cubrir estas necesidades utilizando el Renting Tradicional siempre será una solución muy cara, además de estar atado a un largo periodo contractual. Utilizar otras posibilidades, como el Rent a Car, también tendrá un coste muy elevado. Por ello, toda aquella parte de su flota que esté sujeta a variabilidad, debe tenerse en renting flexible si se la quiere optimizar y reducir su coste total. La solución es combinar.

## CASH & CAR

Se trata de un producto con el que el cliente se puede liberar de las ataduras de una flota en propiedad, generar liquidez y disfrutar del Renting Flexible de forma inmediata.

Northgate compra los vehículos que el cliente tenga en propiedad o le ayuda a venderlos a través de nuestros canales de venta de ocasión y entregamos otros en régimen de Renting flexible adecuados a las necesidades de la actividad en cada momento.

Nos encargamos de vender la flota de nuestros clientes a través de nuestros canales de Venta de Ocasión si contrata un Renting Flexible con nosotros.

Con ello el cliente consigue inyectar liquidez a su tesorería, liberar recursos para el núcleo de su actividad, no tener amortizaciones, ni tener más gastos de mantenimiento, reparaciones ni de administración de flota.

## NORTHGATE DATA

En Northgate sabemos que cada día es más importante el control del gasto que los vehículos suponen para una empresa, por eso, ponemos en manos del cliente una herramienta que contribuirá de forma muy importante a conseguir este objetivo.

Northgate presenta el localizador portátil que le permitirá tener un control total de la actividad de sus vehículos y saber en cualquier momento su ubicación.

Ofrecemos este servicio tanto para vehículos de Northgate, como para vehículos propios de cliente, siempre que tengan flota alquilada con nosotros.

Este servicio lo ofrecemos a través de un acuerdo entre TomTom y Northgate. El equipo utilizado para dar este servicio es un pequeño dispositivo, cuya instalación es muy sencilla, puesto que va conectado a un puerto del vehículo, al mismo al que se conecta la

máquina de diagnóstico, y del cual disponen todos los turismos y vehículos industriales de menos de 3.500 Kg, de fabricación posterior al año 2000. La instalación de los dispositivos, se podrá realizar, en función de una serie de condiciones, en talleres internos de Northgate, en visita de la unidad móvil o en talleres externos concertados.

Utilidades:

- Aumenta el control de su flota
- Reduce costes y aumenta la productividad
- Optimiza los recursos y tiempos de respuesta.

Con Northgate Data podrá disponer de la siguiente información:

- Localización de vehículos en tiempo real
- Informes de la actividad realizada diaria y mensual, histórico de eventos.
- Control de horas de conducción, histórico de viajes.
- Control de tiempos y lugares de parada.
- Rutas realizadas, cuenta kilómetros, puntos de paso, exceso de velocidad.
- Consulta de vehículo más cercano a un punto.
- Gestión de puntos de paso para conocer toda la actividad de sus vehículos respecto a un lugar.

El sistema cuenta con la configuración de alertas, que se pueden establecer para cualquier parámetro registrado, enviado un e-mail o SMS al gestor de flotas. Cuando, por ejemplo: se excede cierta velocidad, se sale de una determinada zona (lugares de reunión, autopistas, fronteras), proximidad con otros vehículos registrados, actividad en días no establecidos (fines de semana, vacaciones).

Con Northgate Data se traslada la flexibilidad a la geolocalización:

- El sistema de Northgate Data se puede instalar en vehículos operados por Northgate y en cualquier otro vehículo, ya sea de propiedad o contratado en Renting con cualquier otro operador del mercado.
- El sistema Northgate Data es el único no invasivo, que no necesita manipular el sistema eléctrico del vehículo. Esta característica es esencial para gestionar los vehículos de sustitución en caso necesario.

Ventajas de contratación:

- Rápida instalación a cargo de Northgate
- Sin cuota de alta
- Sin compromiso de permanencia
- Asesoramiento y formación incluidos
- Teléfono directo de asistencia a responsables de flota
- Acceso a la plataforma desde nuestra web
- Posibilidad de exportar a Excel o PDF
- Cartografía Tom Tom.

Elija su servicio:

Elija el nivel de servicio que más se adapte a las necesidades de su empresa: Localización en tiempo real, visualización de contenidos, notificaciones y alertas, perfiles de entrada, gestión de conductores, informes, cuadro de mandos, áreas de control en el mapa, posibilidad de integración con otros sistemas.



La sede de la organización permanece en la misma ubicación: Avenida Isaac Newton, 3, en Getafe. Inaugurada en noviembre de 2012, continúa demostrando el compromiso con la sostenibilidad. Entre las mejoras que se han llevado a cabo este año cabe destacar la instalación de una electrolinera: punto de recarga para vehículos eléctricos. Al incorporar más vehículos eléctricos a la flota interna de la compañía, Northgate se vio en la necesidad de sumar a los puntos de carga eléctrica con los que ya contaba en las delegaciones de Leganés y Coslada, uno nuevo en la sede central.

## Sede Central



## Países de operación

Northgate desarrolla su actividad en España, pero nuestra empresa matriz, Northgate PLC, comenzó su andadura a principios de los años 80 en Inglaterra, donde fue creciendo hasta expandirse por Irlanda.

## Naturaleza del régimen de la propiedad y forma jurídica

Northgate España Renting Flexible, S.A.U. es una Sociedad Anónima Unipersonal, íntegramente participada por la mercantil Northgate Europe Limited, la cual a su vez es filial directa e íntegramente participada por la mercantil Northgate PLC, sociedad constituida con arreglo a las leyes de Inglaterra y Gales, cuyas acciones se encuentran admitidas a negociación en la Bolsa de Londres.

## Tamaño de la organización

La compañía se ha mantenido estable a lo largo del ejercicio fiscal. Se ha reducido el número de empleados para ajustar el tamaño de la compañía a la actividad de la misma, pero esa disminución no ha sido muy significativa.

En el apartado de indicadores se pueden consultar estos datos.

## Convenios colectivos

El 100% de los empleados están amparados por algún convenio colectivo. En Northgate hay 7 distintos en función de las provincias donde están ubicados los centros de trabajo.

## Cadena suministro

Desde que en el año 2012 se modificara el departamento de Compras, han sido numerosos los cambios que se han llevado a cabo en el proceso de contratación. Desde ese momento, este departamento corporativo se encarga de la negociación de determinadas familias de productos, para que otros departamentos puedan dedicarse plenamente a realizar las funciones de su área.

Para homologar a un proveedor se sigue el siguiente procedimiento:

Lo primero es identificar el proyecto y definir el surtido de materiales que van a ser necesarios. A continuación se lanza un concurso de proveedores. Se analizan y comparan las ofertas y se selecciona al proveedor. Completada esta fase, se crea la ficha de compras donde se incluyen los datos de contacto, los precios, ahorro y copia del contrato. Se envía el documento para la firma y posteriormente se archiva. El último de los pasos, y no menos importante es comunicar el acuerdo con el proveedor. Por último, se ac-



Nuevo centro  
Van Monster en Málaga

tualiza el listado de proveedores homologados y las condiciones de pago en el sistema informático interno.

Uno de los proyectos más ambiciosos que se han llevado a cabo dentro del departamento de Compras ha sido el desarrollo de una herramienta informática de gestión de compras que permita el análisis de la información para la negociación, gestión de stocks, reporting de costes y cumplimiento de acuerdos en facturación. Tras recopilar las referencias de los artículos de la flota por fabricante, se organiza la información por grupos y familias de recambios. Por último se vinculan los artículos a los vehículos de nuestra flota.

El canal de compras de vehículos difiere de este procedimiento y es la dirección de Flota la que gestiona la compra de nuestro principal activo.

## Cambios

A lo largo de este año, no han tenido lugar cambios significativos en Northgate. No se ha modificado sustancialmente ni el tamaño, ni la estructura, ni la propiedad accionarial, ni la cadena de suministro de la organización.

Sí se han producido cambios en la cadena de venta de vehículos a particulares, y se han abierto nuevos centros de Van Monster.

Durante el verano del pasado año se ha abierto un centro en la localidad de Alcalá de Henares, y otro en Málaga.

Con estas nuevas aperturas, contamos con un total de ocho centros ubicados en Barcelona, Bilbao, Coruña, Alcalá de Henares, Leganés, Málaga, Sevilla y Valencia.

## Principio de precaución

En lo que al Principio de precaución se refiere, no procede que Northgate aborde este principio, ya que las actividades que llevamos a cabo no generan impactos que puedan llevar asociados daños graves o irreversibles al medio ambiente.

## Asociaciones a las que pertenecemos

Las asociaciones a las que Northgate pertenece con pleno derecho son:

- Asociación Española de Renting de Vehículos
- Asociación Española de Directivos.

También tenemos firmados acuerdos con otro tipo de asociaciones en las que participamos como socio colaborador o patrocinador apoyando las iniciativas que presentan. Algunas de estas asociaciones son: AEISAX, ASEMPAL, ASENER, FREMM, CE CONSULTING, PIMEC, CEZ, UAGA, CET, ASEMAGO, FEMPA, FEC, FEIMITIC.

*Nuevo centro Van Monster en Alcalá de Henares*





## Aspectos Materiales y Cobertura

### Principios para determinar el contenido de la memoria

#### **PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS**

Para poder determinar el contenido de la memoria, Northgate ha vuelto a revisar sus grupos de interés. Siguiendo la identificación realizada el año anterior, se ha consultado a los distintos departamentos para que identificasen las entidades o individuos con los que interactúan.

Según Global Reporting Initiative los grupos de interés son entidades o individuos a los que las actividades, los productos o los servicios de la organización pueden afectar de manera significativa, y cuyas acciones pueden afectar dentro de lo razonable a la capacidad de la organización para desarrollar con éxito sus estrategias y alcanzar sus objetivos.

Nuestros grupos de interés son: inversores y accionistas, clientes, clientes potenciales, proveedores, empleados, sindicatos, administración pública, medios de comunicación, ong's y comunidades locales.

El objetivo del proceso de participación de los grupos de interés es entender sus expectativas para intentar satisfacerles y posteriormente plasmarlas en esta memoria. Consideramos que nuestros clientes, clientes potenciales y la sociedad, son los grupos que mayor interés pueden tener en conocer el desempeño económico, social y ambiental de Northgate. Por ello, en el proceso de decisión del contenido de la memoria se ha tenido especial cuidado en dar respuesta a estas expectativas.

#### **CONTEXTO DE SOSTENIBILIDAD**

Los resultados que se presentan en esta Memoria, pretenden dar respuesta no únicamente a la evolución del desempeño individual de Northgate, sino cómo contribuimos a la mejora o al empeoramiento de las condiciones económicas, ambientales y sociales del entorno.

En el desarrollo de la Memoria se distinguen los asuntos o factores que tienen una incidencia mundial (como el cambio climático) y los que generan impactos de ámbito regional.

#### **MATERIALIDAD**

Es mucha la información que podría aparecer en esta Memoria de RSC pero para que el contenido de la misma sea el adecuado, se ha tenido en cuenta el principio de materialidad, la cual determina si un asunto merece ser mencionado en este documento o no.

El objetivo de la Memoria de RSC es informar de asuntos que son relevantes para los grupos de interés, ya sean datos financieros, sociales o ambientales. Para determinar si un aspecto es material o no, se han valorado la estrategia de la organización, las preocupaciones transmitidas por los grupos de interés y las expectativas sociales de mayor alcance.

#### **DETERMINAR QUÉ PROCESO SE HA SEGUIDO PARA DETERMINAR LA RELATIVA PRIORIDAD DE CADA ASPECTO**

El Principio de Materialidad se ha empleado para seleccionar los aspectos que han sido incluidos en la Memoria, así como los indicadores.

## EXHAUSTIVIDAD

El principio de exhaustividad se refiere al “Alcance”, “Cobertura de un aspecto” y “Tiempo” de los contenidos de la memoria. La información aquí presentada es suficiente para que los grupos de interés puedan ver los impactos significativos que Northgate ha producido desde el 1 de mayo de 2013 hasta el 30 de abril de 2014 en sus oficinas centrales, delegaciones así como en sus canales de comercialización Van Monster y Northgate Trade.

## Principios para determinar la calidad de la memoria

Global Reporting Initiative en su Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad determina los principios para garantizar que la calidad y la presentación de la memoria sean adecuadas.

## EQUILIBRIO

En esta memoria, no sólo aparecen reflejados los aspectos positivos de Northgate, sino también los negativos, para que los grupos de interés tengan una visión real del desempeño de la Organización. Dentro de la máxima transparencia que impera en Northgate, esta Memoria es un ejemplo más de la libertad de opinión que intentamos transmitir a diario. Por ello, se han evitado sesgos que puedan influir indebidamente en el juicio del lector. En esta segunda memoria, los datos se han presentado de tal forma que pueden ser comparables con los del ejercicio anterior.

## COMPARABILIDAD

Para elaborar la memoria del ejercicio 2012/ 2013 se eligieron unos indicadores siguiendo los principios de determinación del contenido de la memoria. En esta memoria 2013/ 2014, la información presentada

es tal que los grupos de interés pueden analizar la evolución del desempeño de la organización y que se pueda comparar con otras organizaciones del sector.

## PRECISIÓN

A lo largo de la memoria están descritos todos los datos que se han planteado y las bases de cálculo usadas. Los indicadores son suficientemente precisos. Aquellos que son cualitativos se han intentado expresar de manera clara y con detalle. Aquellos que son cuantitativos, se han intentado expresar con las unidades más claras y se han calculado con los métodos más objetivos posibles.

## PUNTUALIDAD

Tal y como se propuso el año pasado, las memorias de RSC se continuaran emitiendo anualmente y en las mismas fechas, para que todos los datos del ejercicio concluido (del 1 de mayo al 30 de abril) estén consolidados. Se ha pensado que esta fecha es la más óptima para que los grupos de interés puedan tomar decisiones.

## CLARIDAD

La presentación de la memoria se ha diseñado de tal forma que los grupos de interés sean capaces de encontrar la información que necesitan de manera fácil e intuitiva en el documento. Con los gráficos y tablas que contienen datos, se pretende facilitar esta tarea. También se ha evitado aportar información innecesaria, por eso este año la memoria es menos extensa.

## FIABILIDAD

Los datos se han recogido de tal modo que es posible someterlos a evaluación para establecer la claridad y la materialidad de la información. Los grupos de interés pueden conocer la veracidad de los datos contenidos en esta memoria.

## PROCESO PARA DETERMINAR EL CONTENIDO DE LA MEMORIA Y LA COBERTURA DE CADA ASPECTO

PASO 1: IDENTIFICACIÓN	Se tienen en cuenta los aspectos de GRI y otros asuntos de interés. Se identifican los aspectos y otros asuntos relevantes en función de la repercusión económica, ambiental y social en las actividades, los productos, los servicios y las relaciones de la organización.
	Se han aplicado los Principios Relativos al Contexto de sostenibilidad y Participación de los grupos de interés.
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identificar los asuntos relevantes</li> <li>Determinar la cobertura de los asuntos relevantes (dentro y fuera de la organización)</li> </ul>
PASO 2: PRIORIZACIÓN	Se trata de determinar los aspectos materiales que se incluirán en la memoria una vez tenidos en cuenta el grado de cobertura y la cantidad de datos.
	Se han aplicado los Principios de materialidad y Participación de los de grupos de interés.
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Qué analizar</li> <li>Análisis de la influencia en las valoraciones y decisiones de los grupos de interés y de la importancia de los impactos de la organización</li> <li>Determinar los aspectos ambientales (umbrales y grado de cobertura)</li> </ul>
PASO 3: VALIDACIÓN	Aplicando los principios de exhaustividad y participación de los grupos de interés se determinará la información que está disponible y se verán que cuestiones han de someterse a la enfoques de la dirección y sistemas de medición.
PASO 4: REVISIÓN	Se deben revisar los aspectos que se consideran materiales en el periodo anterior.
	Para ello, se aplica el Principio relativo al contexto de sostenibilidad y a la Participación de los grupos de interés.



*Grupos de Interés*



Cada departamento de la compañía ha procedido a identificar a los grupos de interés con los que se relaciona y de esa manera se ha conocido un listado completo de los grupos de interés que tiene Northgate:

- Inversores y accionistas
- Clientes
- Clientes potenciales
- Proveedores
- Empleados
- Sindicatos
- Administración pública
- Medios de comunicación
- ONG's
- Comunidades locales.

### **INVERSORES Y ACCIONISTAS**

Northgate cotiza en la bolsa de Londres. Se cumple minuciosamente toda la legislación al respecto y se mantienen las reuniones necesarias con los inversores y accionistas para dar información transparente del resultado de la compañía.

### **CLIENTES**

Es el principal grupo de interés de Northgate; consideramos que es nuestro valor.

La calidad de nuestro servicio, alta, hay que darla por supuesta. Lo que los clientes quieren es que se les vea como personas y no como vehículos, y se atiendan el conjunto de sus expectativas y necesidades.

Escuchar al cliente es saber entender lo que el cliente necesita. Lo importante no es darle todo, es darle lo que realmente precisa.

En el pasado, se ha visto de forma negativa las quejas y reclamaciones de los clientes, pero el pensar así es un error, puesto que éstas son una oportunidad de mejora que debemos explotar y que nos darán una visión más real del servicio que estamos ofreciendo.

El escuchar las necesidades de los clientes, a través de las quejas, reclamaciones y sugerencias, no sólo nos puede ayudar a fidelizar los clientes de nuestra cartera, sino que nos puede servir de ayuda para la captación de nuevos clientes, pudiendo ofertar unos productos más cercanos a sus necesidades reales.

En este año, se ha creado un equipo dentro del departamento de Atención al Cliente para ser los receptores principales de toda esta información. Este equipo ha recibido formación en diferentes áreas de nuestra empresa (cobros, comercial, etc.), para así poder dar una respuesta adecuada y rápida a los clientes.

Existen una serie de canales a través de los cuales nos llegan estas quejas, reclamaciones y sugerencias: telefónicamente, por correo electrónico, desde la web de clientes de Northgate y presencialmente, desde todas nuestras sedes, y a través de todo el personal de Northgate.





## Perfil de la Memoria

### Periodo

Los datos presentados en esta Memoria de RSC corresponden al desempeño económico, social y ambiental de Northgate desde el 1 de mayo de 2013 hasta el 30 de abril de 2014.

La anterior Memoria de RSC se presentó en octubre de 2013, y en ella se incluían los datos del periodo desde el 1 de mayo de 2012 hasta el 30 de abril de 2013.

El ciclo de presentación de la memoria continuará siendo anual.

Siendo este el primer año que se redacta la memoria siguiendo la Guía G4, la opción de conformidad elegida es la esencial.

Para esta edición de la memoria, se ha optado por no verificar externamente el contenido de la misma.

Sabemos que la verificación externa no es exigible, si bien sí es recomendable, pero consideramos que la memoria aún no ha alcanzado el grado necesario de madurez para ser verificada.



*La Memoria de Responsabilidad Social Corporativa también está disponible en formato electrónico.*



Gobierno

Ética e Integridad

El Consejo de administración de Northgate PLC está formado por siete integrantes siendo un Presidente no ejecutivo, un Director General ejecutivo, un Director Financiero ejecutivo y cuatro directores no ejecutivos. El Comité está integrado por una mujer y seis hombres.

Los comités que se encargan de velar por el buen gobierno corporativo siguen siendo los mismos: Comité de auditoría y riesgo, Comité de remuneración y Comité de nominaciones.

Todos los comités se reúnen al menos 3 veces al año y no han sufrido cambios respecto al año anterior.



El código ético de conducta se publicó en 2011 con el objetivo de ayudar a regular conductas y comportamientos de todos los empleados y en él se plasmó nuestra filosofía y responsabilidad empresarial.

El código ético de conducta cubre el soborno, la competencia, los conflictos de interés del Grupo, la confidencialidad, regalos y entretenimiento, la discriminación, el acoso y el trato justo con clientes y proveedores.

Para poder denunciar de manera anónima cualquier conducta no ética que se detecte dentro de la compañía, se creó el año pasado un canal de comunicación directo para materializar estas denuncias. Los medios disponibles son telefónicos o informes seguros vía web. Una vez recibido el informe, la empresa gestora de la plataforma contacta con las personas autorizadas de Northgate para informar de la situación.

Durante el periodo de cobertura de esta memoria, no se ha registrado ninguna denuncia en la plataforma.



*Economía*



Nuestro objetivo es ser la primera opción de alquiler de vehículos comerciales, cubriendo todas las necesidades de nuestros clientes y permitiendo así, que éstos se concentren en prestar también un mejor servicio a sus clientes.

## Indicadores claves de desempeño

### Key performance indicators

	Desempeño	Objetivo
<b>Gestión de activos</b>		
El coste global de los vehículos debe ser minimizado y la UTS debe ser mantenida en un alto nivel con el fin de maximizar el retorno sobre el capital empleado (ROCE), siempre que la tasa de vehículos sea suficiente para satisfacer las demandas de nuestros clientes.	UTS del 92%. Se vendieron 8300 vehículos. La compra de vehículos se equilibró con la venta consiguiendo una edad media de la flota de 24,3 meses.	Mantener una UTS del 90%. El coste de mantenimiento de los vehículos será minimizado a través de la gestión de las compras y mejorando la calidad y el volumen de vehículos vendidos a través de Van Monster.
<b>Pricing</b>		
Los ingresos alcanzados por vehículo es un elemento clave para el ROCE. Las tarifas de alquiler de coches tienen que reflejar el nivel de flexibilidad y el servicio ofrecido a nuestros clientes.	Los ingresos subyacentes por vehículo alquilado han disminuido un 1%.	Se han establecido umbrales mínimos de tasas de alquiler para los vehículos nuevos de tal manera que la flota crezca a tasas que sean beneficiosas para el ROCE. Otras mejoras se articulan a través de la recuperación de otros costes incurridos.
<b>Servicio al cliente</b>		
Con el fin de hacer crecer el negocio, debemos ofrecer el más alto nivel de servicio al cliente, valor que nos distingue de nuestros competidores.	Tenemos diferentes medidas de evaluación de servicio al cliente: dos de los indicadores son el número de vehículos de alquiler y el número de clientes. Los vehículos en alquiler han aumentado durante el año 2014. El número de clientes pertenecientes a PYMEs ha aumentado, lo que indica que nuestro producto se ajusta a sus necesidades.	La reestructuración del equipo comercial ha posicionado a Northgate para continuar creciendo en el número de vehículos alquilados y clientes.
<b>Retorno sobre capital empleado (ROCE)</b>		
En un negocio intensivo en capital, el ROCE, es una medida más importante que solo el rendimiento de la rentabilidad, que como negocio de bajo margen devuelve escaso valor para los accionistas.	El ROCE se maximiza a través de una combinación de la gestión de utilización, tipos de alquiler, los costes de mantenimiento de vehículos y las mejoras en la eficiencia operativa. El ROCE del Grupo del año fue de 9,9%.	Cada KPI ha sido objeto de mejoras para contribuir a un aumento global del ROCE del Grupo. El rendimiento del capital invertido a corto plazo no va a aumentar en un período de crecimiento ya que se requiere la inversión de capital por adelantado. A más largo plazo el ROCE está dirigido a aumentar por encima de los niveles alcanzados anteriormente.
<b>Beneficios por Acción (BPA)</b>		
El BPA básico está considerado como una medida clave a corto plazo de los resultados.	El BPA básico era 35.1p en comparación con 29.2p en el año anterior.	El objetivo es maximizar el valor para los accionistas mediante el aumento del BPA en el corto plazo, junto con el retorno a largo plazo sobre el capital.

Nuestra estrategia en aumentar los rendimientos llevó el ROCE al 9,2% (siendo en Abril de 2013 del 8,4%). La venta de vehículos disminuyó en 2.900 respecto al año anterior como consecuencia de aumentar la actividad de alquiler. En el caso de que se hubieran vendido el mismo número de vehículos que el año anterior, el beneficio operativo hubiera sido mayor, lo que hubiera incrementado el ROCE al 9,9%.

Nos sentimos fortalecidos por el crecimiento alcanzado. El número de vehículos alquilados aumentó en 2.600 unidades, frente a la caída de 1.900 vehículos al-

quilados al finalizar abril de 2013. Este hecho se debe principalmente a la inversión que hemos realizado en el equipo comercial durante los dos pasados años, lo que ha llevado a un aumento de nuevos negocios a través de una variedad de sectores, compensando las disminuciones que se estaban produciendo en los mercados más tradicionales.

Seguiremos trabajando en mejorar los rendimientos. Este objetivo se materializará a través de varias estrategias, incluyendo la optimización del precio de los servicios y a través de aumentar la cartera de Pymes.

Nuestros clientes pueden elegir entre una amplia gama de marcas y modelos disponibles, teniendo total flexibilidad para cambiar los vehículos en función de sus necesidades.

Para lograrlo, estamos asociados con numerosos fabricantes. El precio se negocia directamente y el mix de compra se gestiona con el fin de minimizar el coste total de la explotación de los vehículos. El volumen de compras se equilibra con las ventas de vehículos de ocasión con el fin de gestionar la edad de la flota y la tasa de utilización.



Con más de 30 años de experiencia en el sector, estamos en la mejor posición para poder colaborar con nuestros clientes y satisfacer sus necesidades de flota, tanto si se trata de proporcionar un alquiler a corto plazo como si demandan una gestión completa de su flota de vehículos.

El alquiler de vehículos es nuestro core business. Ofrecemos un producto completamente flexible que permite a nuestros clientes adaptar su flota a sus necesidades sin penalizaciones. Internamente, nuestro objetivo es ofrecer los mejores niveles de servicio manteniendo al mismo tiempo la eficiencia de funcionamiento y la tasa de utilización del vehículo con el fin de maximizar el retorno sobre el capital empleado.

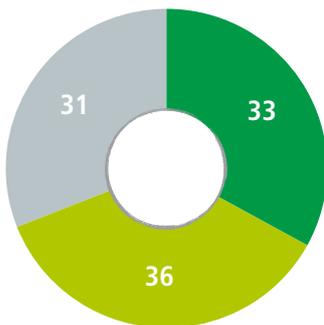
Northgate mantiene una flota de vehículos moderna con el fin de ofrecer el mejor servicio posible a nuestros clientes.

Nuestro objetivo es minimizar los costes generales a través de una gestión adecuada de los canales de venta a particulares y profesionales. Por ello, cuando nuestros vehículos alcanzan el fin de su vida útil como alquilados, pasan al canal de venta de vehículos de ocasión. Al no estar asociados con un único fabricante, podemos ofrecer a nuestros clientes la mayor y mejor variedad de vehículos que existe en el mercado.

## Datos

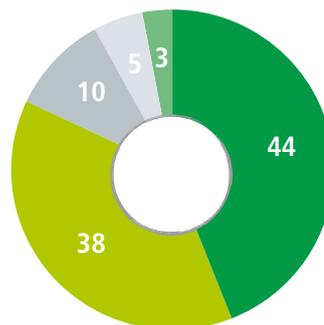
La flota de la compañía en España es de más de 37.000 vehículos a través de 23 delegaciones y prestando servicio a más de 5.000 clientes. Nuestros 865 empleados trabajan duro para mantener la más amplia gama de soluciones comerciales de alquiler de vehículos disponibles a través de la mayor red de sucursales geográfica en España.

Flota según tamaño del cliente  
En %



- Pequeñas y medianas (10-100 vehículos)
- Grandes (>100 vehículos)
- Micro-flotas (<10 vehículos)

Tipo de vehículos de flota  
En %



- Turismos
- Furgonetas pequeñas
- Furgonetas grandes
- 4x4
- Camiones



## Estrategia de crecimiento

A pesar de nuestras fortalezas, comparadas con los competidores más directos, el Grupo no tiene una cuota de mercado dominante. Esto proporciona buenas oportunidades de crecimiento debido a nuestro principal producto: el Renting flexible.

Con el mayor conocimiento que tenemos del mercado, el negocio se centra en:

- Calidad del servicio ofrecido, incluyendo un mayor feedback de nuestros clientes
- Entender por qué ganamos y perdemos clientes
- Identificar los mercados claves donde nuestro negocio es más adecuado
- Asegurarnos de que el negocio está adecuadamente orientado a la satisfacción del cliente.

La búsqueda de nuevas oportunidades se llevará principalmente a cabo a través de varios canales:

- Número de clientes

Un área clave en el que centrarnos es en atraer y mantener a los clientes. Para ello se han desarrollado programas específicos con el objetivo de retener a clientes ya existentes y aumentar el número de nuevos clientes. El progreso realizado está siendo positivo, con un aumento de 1.900 clientes desde Abril de 2013.

- Aumentar la cuota de gasto del cliente
- Mejorar la gestión de las cuentas nos ha permitido identificar que muchos de nuestros clientes contratan más de un producto de Northgate.

## Resumen del ejercicio

La mejora de la eficiencia operativa y los valores residuales en España han conducido a que el margen operativo haya alcanzado el 17,1% en el periodo 2013/2014.

Si Northgate España hubiera vendido el mismo número de vehículos en este año (2013/ 2014) que vendió el año pasado, el margen operativo hubiera sido del 18,4%.

### TASAS DE ALQUILER Y VEHÍCULOS EN ALQUILER

El número de vehículos alquilados con fecha 30 de abril de 2014 era de 34.700, 2.600 más que el año pasado, frente a la caída de 1.900 vehículos con la que se cerró el año 2012/ 2013.

Los continuos esfuerzos en el área comercial, han llevado al crecimiento del número de vehículos en alquiler, después de cinco años de declive.

El objetivo continúa siendo el crecimiento en el mercado de las Pymes. Este ha sido el primer año en el que el aumento de los nuevos negocios ha compensado la caída del mercado de la construcción. Por segundo año consecutivo, el número de clientes ha aumenta-

do. El número de nuevos clientes aumentó en 900 (un 20%) comparado con el incremento de 300 clientes acontecido el año anterior.

Después de ajustar el mix de la flota, el ingreso promedio por vehículo alquilado se ha reducido en un 1% en comparación con el mismo período del año pasado. Esta reducción se ha visto mitigada por el incremento proporcional de clientes que emplean la flota de tal forma que se disminuyen los costes operacionales y se incrementan los valores residuales.

### RETORNO DE CAPITAL EMPLEADO

El retorno de capital a fecha 30 de abril de 2014 fue de 9,2%, frente al 8,4% del año anterior.

Trabajando en las siguientes áreas, se ha conseguido que el retorno de capital fuera mayor:

- Aumento de precios y perfiles de clientes.
- Tasa de utilización (UTS): Han sido varios los factores que han posibilitado que la Tasa de utilización se mantuviera por encima del 90%.
- Valor residual: La depreciación de los vehículos es el principal coste de nuestra organización.
- La mejora en el uso del perfil de nuevos clientes, ha permitido pasar al canal de venta vehículos cuya vida útil se consideraba finalizada.
- Ageing: El cambio del perfil del cliente, y la mejora de los mantenimientos que se llevan realizando en los últimos años, está permitiendo a la compañía optimizar el ageing de los vehículos. La edad media de los vehículos durante el periodo 2012/2013 fue de 22,9 meses, y este último año se ha aumentado la edad media de la flota a 24,3 meses.
- Eficiencia operativa: La implantación de un programa que gestiona la eficiencia en los talleres (Workshop Planning) unido a una mejora de la gestión y una serie de reportes internos han permitido que los costes de taller por vehículos disminuyeran un 16%.

### GESTIÓN DE ACTIVOS

La UTS ha sido del 92% (frente al 90% del año 2013). El tamaño de flota ha aumentado de 35.100 a 37.800 vehículos. En el año 2014 se han comprado 10.700, frente a los 7.300 que se compraron el año anterior.

Con el aumento del número de vehículos alquilados, consecuentemente también ha disminuido el número de vehículos vendidos (8.300 en el 2014 frente 11.200 en el 2013).

El mercado del vehículo de ocasión mantiene su posición, con un progreso continuo en el establecimiento y extensión de las ventas a través de operaciones más rentables. Esta mejora, ha permitido que el valor residual de los vehículos haya aumentado respecto al año anterior.

Los ingresos y el beneficio operativo generado en España son los siguientes:

	2014 (€m)	2013 (€m)
<b>Ingresos</b>		
Alquiler vehículos	178,38	183,97
Venta vehículos	45,81	52,94
<b>Total</b>	<b>224,19</b>	<b>236,92</b>
<b>Beneficio neto</b>	<b>30,46</b>	<b>30,74</b>

### Consecuencias económicas y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización que se derivan del cambio climático

Las consecuencias del cambio climático también se aprecian en el negocio de la compañía. Nuestra actividad y centros de trabajo pueden verse afectados por riesgos físicos debidos a cambios en el sistema climático, como mayor frecuencia de tormentas, disponibilidad de agua, enfermedades o trastornos relacionados con el calor, etc. Es por ello que el Comité de Dirección ha tomado ya decisiones, para en la medida de lo posible, mitigar este efecto que se está produciendo a nivel global.

En este año 2013/ 2014 se ha calculado la huella de carbono de la compañía. Los datos obtenidos son el punto de partida para plantear objetivos y políticas de actuación que tendrán que incluirse en los estudios financieros.

Aunque Northgate no desarrolla tecnología automovilística, sí es un canal de lanzamiento de los vehículos más respetuosos con el medio ambiente.

Por ello en el ejercicio fiscal que nos ocupa esta Memoria, se ha realizado una inversión en coches eléctricos para uso interno en la sede central.

### Cobertura de las obligaciones de la organización derivadas de su plan de prestaciones

Northgate continúa con el plan de retribución flexible que lanzó en diciembre del 2012. A los productos que ya estaban en el plan (cheques restaurante, cheques guardería, equipos informáticos y seguro de salud), este año se le han añadido la tarjeta de transporte y tarjeta monedero para restaurantes.

Determinados perfiles de puesto continúan teniendo un seguro médico como beneficio social aportado por la compañía.

Otros beneficios alcanzados con diversas empresas han sido:

- Campaña bucodental

El pasado ejercicio fiscal se alcanzó un acuerdo con una compañía de salud privada, a través del cual se ofreció la posibilidad de realizar un chequeo e higiene dental gratuita a todos los empleados del centro de trabajo de Getafe.

- Servicio de comidas

Otro acuerdo alcanzado para todos los empleados de los centros de trabajo de Leganés, Coslada y Getafe, ha sido con una empresa que ofrece un servicio de comida a precios muy asequibles siendo además una empresa de hostelería con un marcado carácter social, que nace para generar empleo. Esta empresa fue creada por trabajadores sociales y voluntarios de Cáritas, dedicados a la formación ocupacional. Su objetivo principal es generar habilidades y oportunidades laborales a aquellas personas que tienen más dificultades para conseguir un empleo, como son personas mayores de 45 años y jóvenes que buscan su primer empleo.

### Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno

Las únicas subvenciones que se han recibido en este año fiscal han sido las derivadas de la compra de vehículos eléctricos, y están reflejadas en el Balance de Anual de cuentas.

Todos los datos financieros pueden consultarse en el informe anual (Annual Report 2014) publicado por Northgate PLC y disponible en la página web [www.northgateplc.com](http://www.northgateplc.com)



## Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos

Los impactos económicos indirectos son una parte importante de la influencia de la organización en el contexto del desarrollo sostenible. Mientras que los impactos económicos directos y la influencia del mercado tienden a centrarse en las consecuencias inmediatas de los flujos monetarios hacia los grupos de interés, los impactos económicos indirectos incluyen los efectos adicionales generados por la circulación de dinero en la economía, aunque las consecuencias no sean siempre monetarias.

Una actividad que ya veníamos realizando, pero que este año ha tenido un aumento significativo es el número de convenios firmados con distintas escuelas de formación para que sus alumnos pudieran realizar las prácticas con nosotros.

El número de prácticas realizadas en Northgate ha aumentado un 141,18% respecto a las que se realizaron el año anterior. La experiencia de los alumnos de años anteriores es conocida en sus centros de formación, y cada vez son más los alumnos que contactan directamente con la compañía solicitando realizar sus prácticas en algún centro de Northgate.

### CONVENIOS DE COLABORACIÓN

Delegación	Convenios institutos	Prácticas FCTs	PQPI-PTT	Prácticas no laborales*	Convenios universidades	Becarios univ.
A Coruña					1	1
Alicante						
Almería	1	1		1		
Badajoz						
Barcelona - Prat	4	9	5	4		
Barcelona - Sant Feliu			2	1		
Bilbao	3	1				
Cáceres	2					
Cádiz	1	1				
Gijón	2					
Gran Canaria	1	2		3		
Madrid - Algete	13	1	1	1	8	
Madrid - Coslada		2		2		
Madrid - Leganés		1		1		
Madrid - Trade		1				
Madrid - Central		8		3		9
Málaga	2	1		1		
Murcia	4	5		2		
Palma de Mallorca				3		
Santander	2	1				
Sevilla	3			3	1	
Tenerife	1	1		1		
Valencia	3	7			2	
Valladolid	1	4				
Zaragoza	3	2				

\*Ayuntamientos, CEAC, PRODETUR (Sevilla), FREMM (Murcia), etc.

La Delegación de Northgate Barcelona El Prat ha sido pionera en un tipo de convenio al firmar el año pasado un acuerdo de colaboración a tres bandas entre Northgate, Generalitat de Catalunya y Ayuntamiento de El Prat de Llobregat orientado a los alumnos del programa de Auxiliar de reparación y mantenimiento de vehículos ligeros PQPI (Programa de Qualificació Professional Inicial, dependiente del Departament d'Ensenyament de la Generalitat de Catalunya, equivalente al PCPI, Programa de Cualificación Profesional Inicial).

Con experiencia previa en materia de convenios de colaboración, si bien se limitaban a realizar estrictamente las prácticas en empresa, se detectó una oportunidad de innovar con el fin de diferenciar a Northgate respecto a otras empresas que también colaboraban con los programas PQPI.

Se realizaron reuniones participativas entre Northgate, el Ayuntamiento de El Prat de Llobregat y la Generalitat de Catalunya donde se iban planteando propuestas para crear un modelo que partía de cero, sin experiencias previas pero con un común denominador entre todas las partes: crear valor añadido para los estudiantes.

Visto el éxito del ejercicio pasado, este año se han realizado ampliaciones incluyendo a la Delegación de Barcelona Sant Feliu en el proyecto.

Este contrato de colaboración ha tenido repercusión a nivel local y autonómico y fruto de ello son diversos artículos publicados así como un reconocimiento y una participación en una mesa redonda delante de 400 profesores de toda Cataluña para compartir la experiencia con todos ellos y generar un debate participativo.

El convenio de colaboración consiste en:

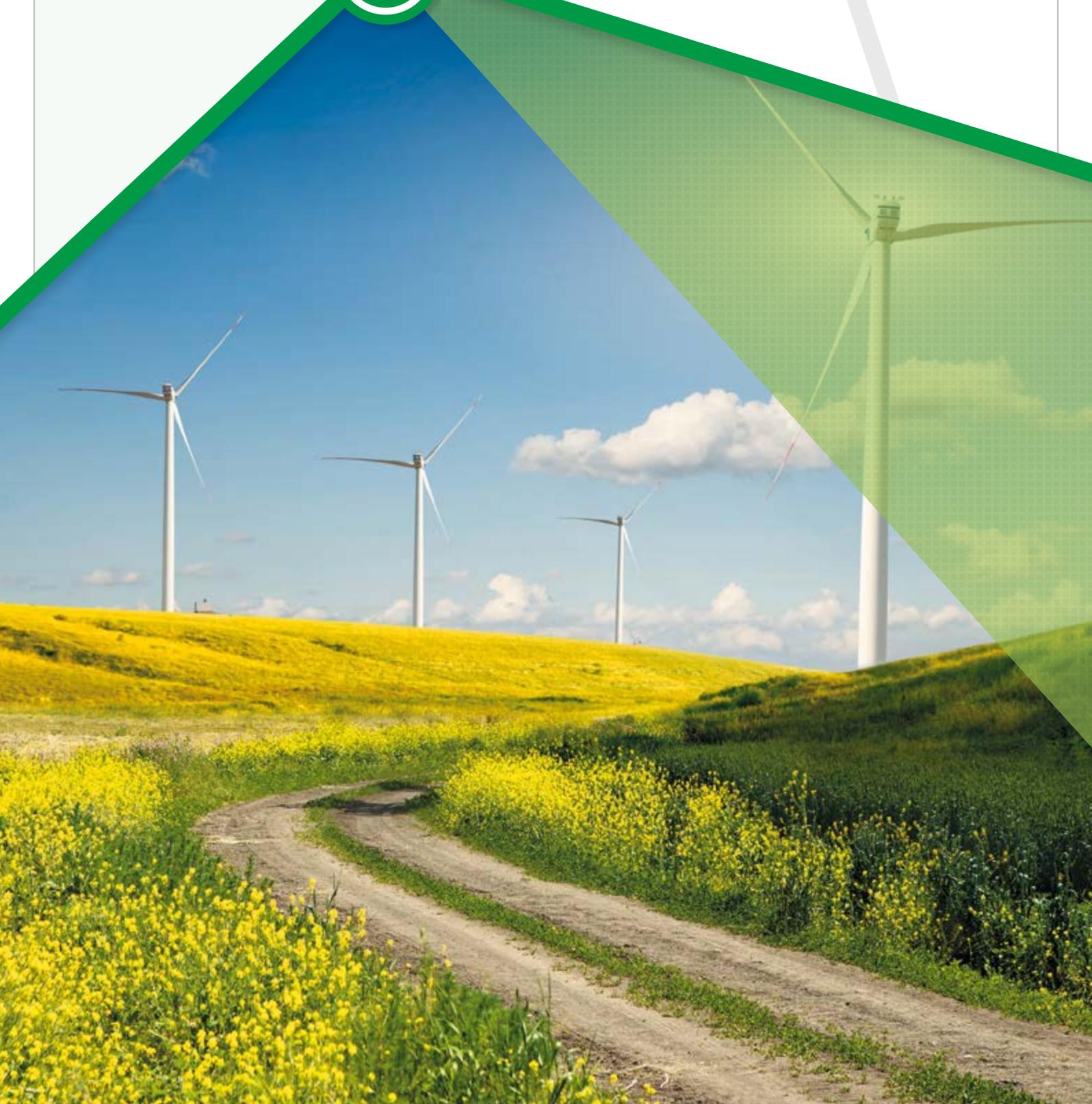
- Visita instalaciones Delegación de Prat de Llobregat: presentación empresa y visita por la campa y zona de taller.
- Visita Unidad Móvil al Instituto Illa de Banyols: jornada práctica con vehículo cedido por el Instituto.
- Jornada formativa PRL&MA en las instalaciones de la Delegación: a cargo de personal de Northgate con ejemplos prácticos relacionados con la actividad de taller.
- Jornada práctica con elevadores en las instalaciones de la Delegación: a cargo de personal de Northgate con ejemplos prácticos relacionados con la actividad de taller.
- Jornada formativa RRHH en las instalaciones de la Delegación: a cargo de personal de Northgate con ejemplos prácticos relacionados con la elaboración de un CV, preparación de una entrevista de trabajo y recursos de búsqueda de ofertas laborales.

- Selección de candidatos y proceso de entrevistas: a cargo del Delegado y Jefe de Taller en base a criterios objetivos de participación en las actividades anteriores.
- Realización de prácticas: dos alumnos son seleccionados para realizar prácticas en taller mecánico de la Delegación.
- Cesión de material obsoleto: durante todo el curso académico, aquellas piezas que ya no tienen uso para Northgate pero sí pueden tener un uso docente, son cedidas sin coste al Institut Illa de Banyols.

Los factores de éxito de este tipo de colaboración son:

- Innovador: se rompe con la creencia de que los convenios deben limitarse a realizar prácticas en la empresa.
- Colaborador: se generan sinergias entre administración y empresa privada donde cada uno aporta y el beneficio directo recae en el alumnado.
- Win-Win-Win: Northgate gana en su capacidad de ser más responsable con su comunidad, y en la mejora y fortalecimiento de las relaciones con la administración pública. La Administración Pública gana poder ampliar su oferta formativa sin que por ello aumenten los recursos destinados. El alumnado gana al poder ampliar el primer contacto con la empresa privada conociendo por dentro su funcionamiento, facilitando su incorporación al mundo laboral y reforzando la importancia de tener una formación reglada de cara a afrontar el, ya de por sí, duro mercado laboral.
- Exportable: es un modelo válido para cualquier delegación, así como para otras áreas (administración, comercial, etc).
- Con potencial: son susceptibles de mejora y crecimiento.
- Identificar valor: todo estudiante que realiza sus prácticas en Northgate pasa a ser candidato ante futuros procesos de selección para cubrir vacantes acordes a su perfil.

*Medio Ambiente*



Dentro del compromiso con el medio ambiente, Northgate no solo se preocupa por segregar los residuos correctamente en origen, sino que intenta hacer un seguimiento del tratamiento que el gestor contratado da a los mismos.

### Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reciclados

Todos los residuos generados por Northgate, tanto los de su actividad de oficina, como los generados en las reparaciones de los vehículos, son gestionados por una empresa autorizada a realizar dicha tareas.

La gestión de residuos no peligrosos se ha mejorado, y este año hemos conseguido que el 100% de los residuos no peligrosos se hayan regenerado o recuperado. Sin embargo, en la gestión de los residuos peligrosos ha aumentado el porcentaje de residuos eliminados.

Los datos que nuestro gestor nos ha facilitado son los siguientes:

	2013-2014	2012-2013
<b>Total residuos</b>		
Eliminados	31%	29%
Recuperados / regenerados	69%	71%
<b>RNP</b>		
Eliminados	0%	1%
Recuperados / regenerados	100%	99%
<b>RP</b>		
Eliminados	54%	49%
Recuperados / regenerados	46%	51%



### Instalación estación de carga eléctrica en central

*Apostando por los vehículos eléctricos, Northgate cuenta en su sede central con dos vehículos 100% eléctricos para realizar servicios internos. Al incorporar estos vehículos a nuestra flota, nos vimos en la necesidad de aumentar los puntos de recarga eléctrica que hasta ahora teníamos. Por ello en el mes de noviembre, se instaló una estación de carga eléctrica o "electrolinera".*

### Northgate se une a otras empresas a favor de la eficiencia energética

Northgate, junto con otras grandes empresas han acordado aunar sus esfuerzos para participar conjuntamente en un programa de mejora de la eficiencia energética mediante el uso de vehículos que utilizan el carburante alternativo AutoGas (GLP para automoción).

El AutoGas es una mezcla de butano y propano que se obtiene de pozos de gas en su mayor parte, y está considerado por las autoridades europeas y españolas como una alternativa a los carburantes convencionales. Los vehículos que usan el GLP para automoción mejoran la calidad del aire con sus bajas emisiones de óxidos de nitrógeno (NOx) y partículas y contribuyen a reducir el efecto invernadero con sus mínimas emisiones de CO2. El proyecto se desarrollará durante un año. El uso del AutoGas permitirá al cliente probar, en su flota de vehículos, un carburante alternativo que ya utilizan unos 28.000 vehículos en España, y que suma a sus ventajas medioambientales un ahorro respecto a los carburantes convencionales. A las ventajas ambientales del GLP, se suman las ventajas económicas, que permiten a los usuarios de estos vehículos beneficiarse de ayudas públicas para la renovación del parque de vehículos eficientes y de bajas emisiones, como son los planes PIVE 5 y PIMA Aire.

## Consumo energético interno

El principal tipo de energía que se emplea en Northgate es la electricidad y su principal uso es para iluminar las instalaciones. Apenas se emplean combustibles fósiles. En las delegaciones en las que se emplean, el gasoil se utiliza en las cabinas de pintura de los talleres de chapa y pintura.

En nuestra central ubicada en Getafe, sí disponemos de placas solares fotovoltaicas para consumo propio.

El consumo total de energía de Northgate España ha disminuido un 16% frente al año anterior. Las delegaciones que más consumo han tenido son aquellas con taller de chapa y pintura ya que coincide que son las más grandes en superficie (junto con El Prat, que a pesar de no tener cabinas de pintura, tiene mucha superficie).

El menor consumo se debe a una mejora en las instalaciones, ya que en muchas de ellas se ha cambiado la iluminación por luminarias más eficientes. Otra causa puede ser que el invierno pasado fue más suave, por lo que el gasto en calefacción pudo ser menor.

## Consumo energético externo

La energía indirecta consumida por Northgate procede de la red nacional. Su producción corresponde al mix energético de cada país, en el que Northgate no tiene capacidad de gestión.

## Captación total de agua según la fuente

Toda el agua que se emplea en Northgate procede de la red municipal de abastecimiento, no existiendo en ninguna delegación captación de aguas subterráneas.

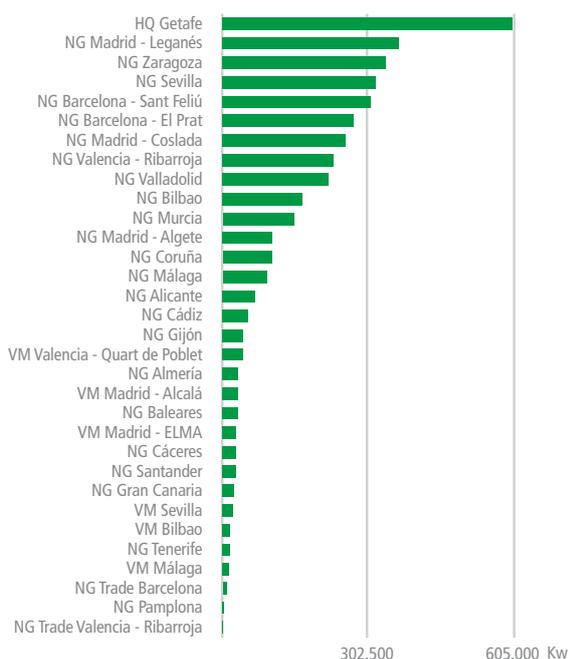
El consumo de agua también ha disminuido un 17% frente al consumo del año anterior. Sin embargo este dato puede ser menos fiable, ya que la facturación de este recurso es menos exhaustiva que otros, por ejemplo, electricidad. Un motivo que sí justifica la disminución del consumo de agua es que se han externalizado más trabajos de lavado de vehículos.

El consumo es acorde a la flota que tiene cada delegación y no se observan datos desviados. Se ha conseguido corregir la tendencia de consumo en la delegación de Murcia, donde el año pasado era muy elevada.

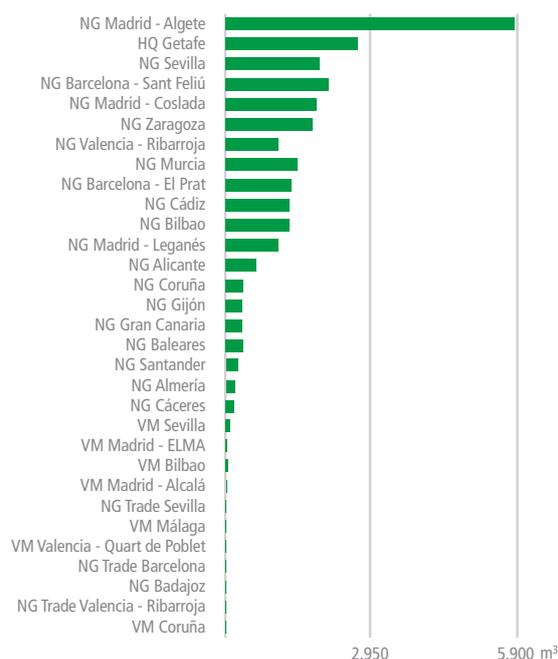
En algunos centros de trabajo continuamos sin conocer los datos de consumo. Bien porque la compañía suministradora no dispone de contador o porque la nave en la que operamos es de alquiler y el propietario y titular del contrato con la compañía suministradora no nos facilita los datos relativos al consumo.

A continuación se pueden ver las cantidades de electricidad y agua consumidas durante el año fiscal. No aparecen los centros de trabajo de los que no tenemos datos.

### Consumo electricidad



### Consumo agua



## Biodiversidad

Los terrenos propiedad de Northgate no se hallan adyacentes o dentro de espacios naturales protegidos o de alta biodiversidad, por lo que no se generan impactos significativos en la biodiversidad.

## Emisiones

- Emisiones directas de gases invernadero (Alcance 1)
- Emisiones directas de gases invernadero (Alcance 2)
- Emisiones de sustancias que agotan el ozono
- NOx, SOx, y otras emisiones atmosféricas significativas

Uno de los objetivos propuestos en el año 2012/ 2013 a desarrollar en el ejercicio 2013/ 2014 era el cálculo de la huella de carbono de la organización.

Este objetivo se ha cumplido satisfactoriamente.

El cálculo se realiza a nivel total de compañía, tratándose por igual los datos del negocio en Reino Unido, Irlanda y en España y se ha certificado el sistema de gestión para el periodo desde el 1 de mayo de 2013 hasta el 30 de abril de 2014.

Los criterios de certificación han sido los establecidos en la norma ISO 14061: 2006 "Gases de efecto invernadero" y sus desarrollos.

El ratio que se ha elegido para presentar los datos están indicados en toneladas de CO2e/ miles de libras, lo cual se considera una unidad relevante y transparente para el negocio desarrollado. Los datos escrutados son los siguientes:

- Scope tCO2e
- Scope 1 5,980.20
- Scope 2 4,348.49
- Total 10,329

El alcance 1 incluye las emisiones de todos los focos directos de combustión y el alcance 2 incluye las emisiones asociadas al consumo eléctrico. Las emisiones de alcance 3 no han sido incluidas.

Obtención de los datos:

La información se ha obtenido de las facturas de las compañías suministradoras. En caso de que en el proceso de recopilación de datos se hubieran encontrado ausencia de información, estos datos se han contemplado con estimaciones, siendo los errores que puedan haber tan pequeños que la materialidad no se ve afectada.

La información relativa al consumo de combustible de los vehículos de uso interno se ha obtenido del kilometraje de los vehículos y de las tarjetas de combustible disponibles.

En caso de que los vehículos no tengan asociada una tarjeta de combustible, los datos se han obtenido de las notas de gastos.

Se ha reportado el consumo de 6 gases de efecto invernadero:

- Dióxido de carbono (CO2)
- Metano (CH4)
- Óxido de nitrógeno (N2O)
- Hidrofluorocarbonos (HFCs)
- Perfluorocarbonos (PCBs)
- Hexafluoruro de azufre (SF6)

El informe está disponible a todos los grupos de interés que lo soliciten.

Cuando desde la matriz de Northgate se comenzó a trabajar en el cálculo de las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) se creó la necesidad de elaborar un procedimiento de trabajo que garantizase la materialidad del cálculo.

Nos hemos centrado en el método de control operacional ya que éste se centra en las emisiones de las que Northgate es responsable.

Hemos optado por reportar conforme al método de control operacional centrado en las emisiones de las que Northgate es responsable. De haber seleccionado el método de control financiero, todas las emisiones de los vehículos deberían haber sido consideradas, también las emisiones de los vehículos alquilados. Como no tenemos esa información, hemos descartado esta opción.

El reporte cubre el alcance 1 (emisiones directas: emisiones de los vehículos) y 2 (emisiones indirectas del consumo de energía: electricidad, gas y aire acondicionado en edificios). El consumo de aire acondicionado de los vehículos se ha considerado insignificante. El alcance 3 (otros indirectos) es voluntario y no se ha reportado.

### ALCANCE 1: EMISIONES DE LOS VEHÍCULOS

Las emisiones totales de CO2 se generan de 3 fuentes principales:

- Kilometraje de vehículos en uso interno por los empleados. Los datos se obtienen de las tarjetas de combustible que se entregan a los empleados, ya que se garantiza que está excluido el kilometraje realizado extra laboralmente.
- Uso de vehículos de servicio: el departamento financiero reporta con una periodicidad semestral el kilometraje de los vehículos de servicio interno, los cuales se emplean exclusivamente para uso de Northgate.
- Kilometraje de vehículos transportados de las delegaciones a los puntos de venta al final de la vida útil: el transporte entre unos puntos de ventas y otros está subcontratado a empresas externas de transporte de vehículos, por lo que se conoce la distancia que cubren en cada servicio.

## ALCANCE 2: ELECTRICIDAD Y GAS

- Facturas de los suministradores: el departamento de Infraestructuras recibe las facturas del suministrador del recurso y en algunas delegaciones lo hace a través del propietario.
- Delegaciones donde no se reciben facturas: en estos casos se estima el consumo extrapolando datos de otra delegación de tamaño similar.

El factor de conversión que se ha empleado para calcular los datos ha sido el estipulado por el "Department for Environment Food & Rural Affairs" y por el "Department of Energy & Climate Change" del Gobierno de Reino Unido.

Las cantidad de CO<sub>2</sub> está expresado en toneladas entre ingresos (£m).

## PESO TOTAL DE RESIDUOS GESTIONADOS, SEGÚN TIPO Y MÉTODO DE TRATAMIENTO

Residuos no peligrosos: la cantidad de este tipo de residuos es un dato difícil de controlar ya que son varios los gestores que recogen este tipo de residuos y no siempre se tienen perfectamente contabilizados la cantidad de los mismos que se han recogido. Las delegaciones que más cantidad de residuos no peligrosos generan son aquellas que tienen taller de chapa y pintura, ya que llegan vehículos fuera de uso que hay que desguazar. También la delegación de Algete genera una gran cantidad de residuos, porque es donde se encuentra el almacén central de Northgate.

Residuos peligrosos: la cantidad de residuos sigue la tendencia de los datos del anterior año fiscal. Las delegaciones con chapa y pintura son las que más cantidad y más variedad de residuos generan. Todas las delegaciones están correctamente inscritas como productor de residuos peligrosos ante la autoridad competente.

El hecho de que la cantidad absoluta de residuos, tanto peligrosos como no peligrosos, haya disminuido se debe a que la flota es más nueva, por lo que los vehículos requieren menos mantenimiento y al cambio de mix de la flota.

## Consumo de papel

Este año no disponemos del consumo de papel desglosado por delegación. Consideramos que tener el dato desglosado no es relevante por el tipo de consumo del que se trata.

En datos absolutos el consumo de papel ha disminuido un 4% frente al año fiscal anterior.

Esto se debe principalmente a un proyecto que se ha llevado a cabo desde el departamento de IT y que ha consistido en un cambio de las impresoras existentes y en su funcionamiento. Los equipos actuales son más modernos lo cual revierte en un ahorro de energía (ya que tienen un modo de ahorro de energía) y consumen menos tinta (la impresión es más eficiente que con equipos antiguos). En la sede central también se ha modificado la configuración de las mismas, funcionando actualmente con un código de usuario. Esto también ha contribuido a una disminución del papel consumido, ya que los empleados son conscientes del papel que gastan. En un futuro se estudiará la viabilidad de ampliar esta forma de operar a las delegaciones.



## Objetivos ambientales planteados en 2013/2014 y su evolución

<p><b>AHORRO DE MATERIA PRIMA</b></p> <p><b>5%</b> consumo papel</p> <p>✗ NO CONSEGUIDO</p>	<p><b>COSTES DE MEDIO AMBIENTE</b></p> <p><b>5%</b> coste de medio ambiente</p> <p>✓ CONSEGUIDO</p>
<p><b>OPTIMIZACIÓN GESTIÓN</b></p> <p><b>5%</b> residuos peligrosos</p> <p>✓ CONSEGUIDO</p>	<p><b>AHORRO AGUA</b></p> <p><b>3%</b> consumo agua</p> <p>✓ CONSEGUIDO</p>

## Objetivos ambientales planteados en 2014/2015

- Reducir un 5% el coste de la gestión de residuos
- Reducir un 3% las toneladas de CO2 generadas
- Reducir un 5% el número de no conformidades vencidas
- Reducir un 10% el número de accidentes de trabajo y el número de días de baja.

## Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos

Durante el período de reporte no se han registrado derrames accidentales significativos.

## Mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios

La tercera edición del "Green Drivers GP" de Northgate se celebró en el circuito Ricardo Tormo de Cheste, el pasado 21 de Junio de 2013, y en él participaron un importante número de sus clientes y de conductores de sus flotas.

Esta jornada tiene como objetivo el concienciar a todos ellos en cómo la realización de una conducción eficiente repercute de forma muy importante en la reducción de emisiones de CO2 a la atmósfera y en el ahorro de combustible, y se enmarca dentro de la política de Responsabilidad Social Medioambiental del operador.

En el evento estuvieron presentes Nico Terol y Eric Granado, pilotos del Aspar Team, equipo del que la compañía es patrocinador. También asistió el ex piloto de F1, Adrián Campos.

A continuación dio comienzo un curso teórico en el que se explicaron distintas técnicas de conducción que contribuyen a conseguir que ésta resulte eficiente. En él intervinieron el responsable de ventas a empresas de la marca comercial, cuyo modelo fue el elegido para la prueba. Se realizaron varias ponencias referentes a neumáticos y técnicas de conducción. Posteriormente se pusieron en práctica las enseñanzas recibidas mediante una competición con dos categorías: individual y por equipos. Realizándose dos tandas cronometradas al circuito por cada uno de los equipos formado por dos pilotos. Resultaron vencedores los que consiguieron una mejor relación entre tiempo y consumo, para lo que se utilizó un sofisticado sistema de medición del combustible utilizado.

En paralelo se llevó a cabo otra competición, el "Pit Stop Challenge", una prueba por equipos de cambio de neumáticos a un monoplaza, organizada por los mecánicos oficiales del Campos Racing. En ella se utilizaron las herramientas de los profesionales de F1, resultando ganador el equipo que consiguió el menor crono en el cambio.



Green Drivers



*El consejero delegado de Northgate, dio la bienvenida a los asistentes, señalando que "con este tipo de eventos queremos ayudar a nuestros clientes a ser más eficientes cada día".*





*Social*

## Prácticas laborales y trabajo digno

### 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

En Northgate se han constituido dos comités de seguridad y salud con el objetivo de involucrar a los trabajadores en la mejora de la seguridad y salud en el puesto de trabajo. El 50% de los empleados de Northgate están representados por alguno de los dos comités existentes.

Estos comités ayudan a vigilar, recoger impresiones y orientar las actividades que se desarrollan desde el departamento de Prevención de Riesgos Laborales. Ambos comités pertenecen a un grupo de centros. Los comités de seguridad y salud participan en la investigación de accidentes relacionados con la seguridad y la salud.

### Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y sexo

En este año fiscal no se ha diagnosticado ninguna enfermedad profesional ni se han producido víctimas mortales relacionadas con el trabajo.

A lo largo de este año fiscal se han llevado a cabo dos campañas de prevención de riesgos laborales, una centrada en el uso de los equipos de protección individual (EPIs) y otra centrada en la prevención de lesiones de espalda.

El objetivo de ambas campañas es disminuir los accidentes ocurridos en el trabajo y aumentar la concien-

ciación de los trabajadores en lo que a su seguridad y salud se refiere.

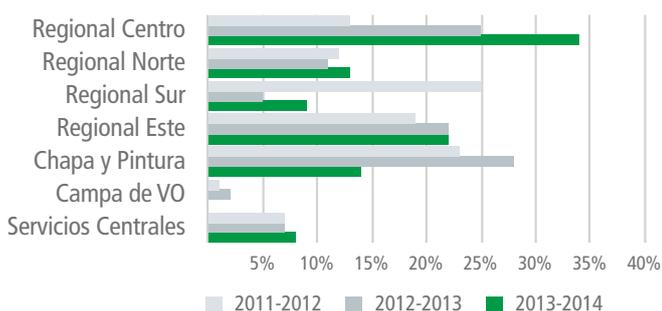
Durante este último año el número de accidentes de trabajo ha disminuido un 6% respecto al año anterior, pero el número de días perdidos ha aumentado. Tras realizar el análisis de los accidentes ocurridos llama la atención que los accidentes in itinere han disminuido este año, pero en cambio han aumentado los accidentes de tráfico dentro de la jornada laboral.

El departamento que más accidentes acapara son las regionales (talleres de mecánica) que siendo un 15% de la plantilla, sufren el 50% de los accidentes totales. Algunas de las acciones preventivas que se van a desarrollar son realizar auditorías y seguimiento de las mismas en las delegaciones y formación específica a los departamentos con mayor índice de siniestralidad. En la memoria del año pasado los datos de absentismo se presentaron por departamentos. Este año se ha decidido que la mejor forma de presentar este dato es por meses, ya que se ve un dato global de la compañía y una tendencia que puede estar determinada por factores externos, como el clima económico del entorno, la época del año, etc.

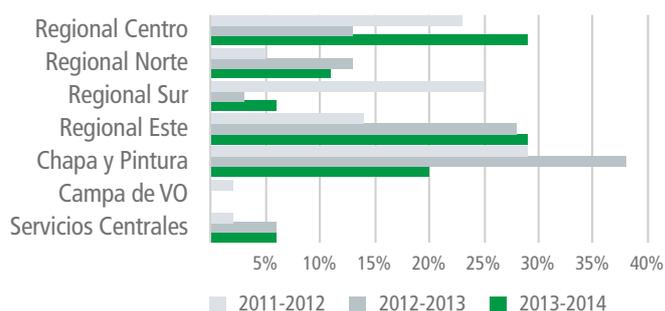
Northgate contabiliza el absentismo para poder compararse con el sector y con los datos nacionales. La definición de absentismo de este año continúa abarcando las ausencias al puesto de trabajo derivadas de incapacidad temporal, accidente de trabajo, baja por maternidad, baja por paternidad, reposo y otras.

Con el análisis de estos datos, Northgate pretende detectar las épocas del año más conflictivas y poder lanzar campañas de prevención del absentismo, como por ejemplo, frente a epidemias de gripe en invierno.

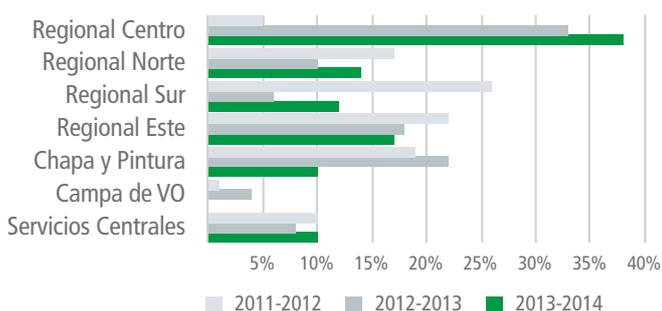
#### Accidentes totales



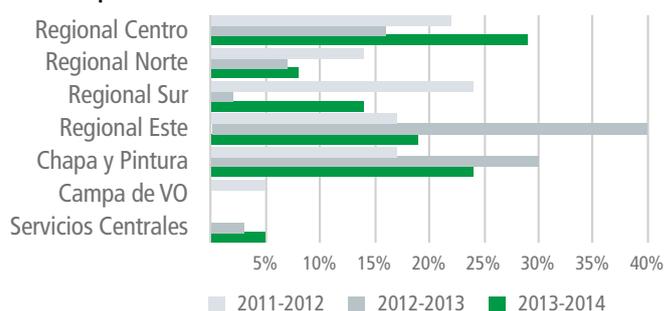
#### Accidentes con baja



#### Accidentes sin baja



#### Días perdidos



Este año también se ha llevado a cabo el Primer Concurso "Mensajes de PRL". Con motivo del día internacional de la seguridad y salud en el trabajo celebrado el 28 de abril se lanzó un concurso en el que los empleados enviaban frases relacionadas con el tema. La frase ganadora será expuesta en la próxima campaña de comunicación que la empresa va a organizar para el siguiente ejercicio 2014/ 2015.

**PROMEDIO DE HORAS DE CAPACITACIÓN ANUALES POR EMPLEADO, DESGLOSADO POR SEXO Y POR CATEGORÍA LABORAL**

En Northgate consideramos que los recursos humanos es el mejor de los valores que puede tener una compañía. Por eso mantener y mejorar este capital humano, es esencial para lograr los objetivos que la compañía pretende alcanzar.

Desde el departamento de Formación y Desarrollo se llevan a cabo todas las acciones de búsqueda y convocatoria a distintas formaciones. El número promedio de horas de formación recibidas

por empleado ha sido de 4,27 horas. Llama la atención este número si lo comparamos con el dato del ejercicio anterior (13,91 horas) pero esta disminución se debe a que se han aumentado las formaciones on-line.

Este año se ha desarrollado una herramienta informática que permite impartir formaciones on-line. De esta manera muchos empleados han recibido formaciones de breve duración. El desarrollo de esta aplicación nos ha permitido optimizar los tiempos de la formación, ya que no es necesario desplazar a los formadores ni a los alumnos.

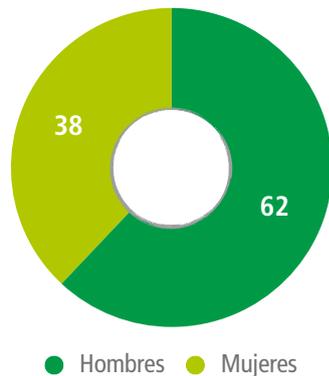
Continuamos realizando el Plan de acogida, en el que los nuevos trabajadores de determinada categoría profesional acuden a las oficinas centrales para conocer mejor la actividad de Northgate. Durante las jornadas del plan de acogida, responsables de distintos departamentos realizan una exposición donde dan a conocer sus funciones, esté o no relacionado directamente con el puesto del nuevo trabajador.

El género masculino ha recibido más horas de formación que el femenino, pero esto también se debe a que hay más hombres que mujeres en la compañía. El área que más formaciones ha recibido es Operaciones, seguido de comercial.

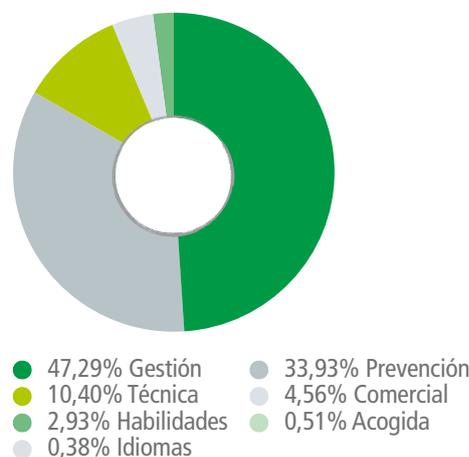
Las formaciones impartidas se agrupan en las distintas categorías:

- Acogida: curso de bienvenida.
- Habilidades: trabajo en equipo, gestión del tiempo, formación de formadores, asertividad, etc.
- Comercial: habilidades comerciales y técnicas de venta.
- Técnica: ofimática.
- Idiomas: inglés.
- Prevención: prevención de riesgos laborales.
- Gestión: procesos o procedimientos internos.

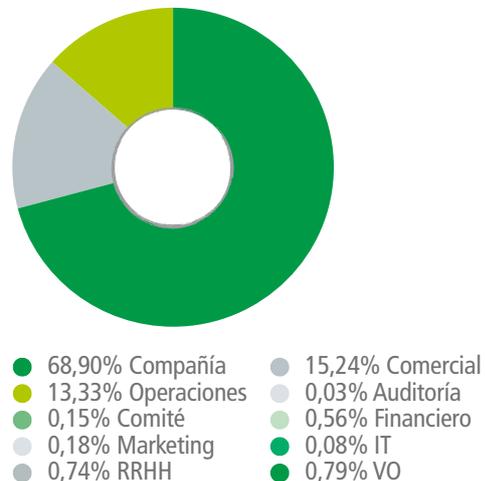
Empleados formados por género



Empleados formados por tipo de formación



Empleados formados por departamento



Las formaciones que más se han impartido son las que se encuadran dentro de la categoría de gestión (el 47% de los empleados que han sido formados, lo han hecho en esta categoría).

### Prevención de riesgos laborales

Cabe destacar la formación llevada a cabo en prevención de riesgos laborales. El ejercicio anterior, nos planteamos como objetivo lanzar un Plan de acogida on-line para todos los trabajadores que se incorporasen a Northgate. Este año, se ha desarrollado una formación específica de Prevención de riesgos laborales, para que todas las incorporaciones la realicen en el momento de formar parte de Northgate. La particularidad, es que este ejercicio la ha realizado toda la compañía, ya que consideramos que es fundamental que todo el mundo recicle su formación en Prevención de riesgos laborales, no solo las nuevas incorporaciones.

Esta acción se suma al resto de actividades formativas que disponíamos hasta ahora, y con ella pretendemos disponer de cursos específicos por tipo de puesto de trabajo, así como de módulos individuales en materias muy concretas para impartir formación de refresco cuando sea necesario.

En una primera fase, que comenzó la última semana de febrero y finaliza con el cierre del ejercicio, se está impartiendo formación general a todos los empleados de la compañía.

Se llama "Iniciación a PRL Northgate" y consiste en tres módulos: Introducción, Incendios y Planes de Emergencia y Primeros Auxilios.

Posteriormente, habrá nuevas campañas con los riesgos y medidas preventivas específicas de cada puesto de trabajo.

Sabemos que este proyecto al alcanzar a toda la plantilla requiere y ha requerido un esfuerzo por parte de todos.

A parte de la formación on line específica de prevención de riesgos laborales que ha realizado el 90% de la plantilla, este año se ha continuado impartiendo formación presencial en las distintas delegaciones. 484 trabajadores han sido formados en los grupos presenciales.

La formación de este año incluía un análisis de los accidentes ocurridos durante el ejercicio fiscal anterior, una parte de fichas de datos de seguridad y otra de higiene industrial.

De manera mensual se siguen emitiendo reuniones de seguridad para que los responsables de los talleres las realicen con sus equipos.



### Iniciación a PRL Northgate

*Este año se ha desarrollado una formación específica de Prevención de riesgos laborales para que todas las incorporaciones la realicen en el momento de formar parte de Northgate.*



**COMPOSICIÓN DE LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO Y DESGLOSE DE LA PLANTILLA POR CATEGORÍA PROFESIONAL Y SEXO, EDAD, PERTENENCIA A MINORÍAS Y OTROS INDICADORES DE CALIDAD**

Northgate continúa apostando por un trabajo de calidad para sus empleados e intenta promover la igualdad de oportunidades para todos los empleados y también para todos los candidatos a algún puesto de trabajo en la compañía.

Una de nuestras premisas es la no discriminación por edad, discapacidad, género, estado civil, embarazos, maternidad, raza, nacionalidad, origen étnico, religión o creencias.

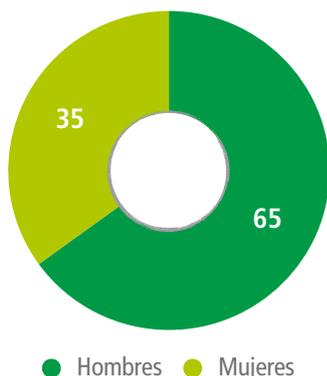
El código ético presente en nuestras actividades diarias también transmite que esta no discriminación sea extensiva a todos los grupos de interés con los que interactuemos (clientes, proveedores, etc.)

El porcentaje entre varones y mujeres sigue la tendencia del ejercicio anterior, al igual que la distribución por departamentos. En las áreas de taller (tanto mecánica como chapa y pintura) se observa que hay más hombres, lo cual se explica porque la oferta de profesionales masculinos es mayor que la de femeninos.

Los datos relativos al tipo de contrato nos muestran el compromiso de Northgate con la estabilidad. El 96% de la plantilla tiene un contrato indefinido y el 99% de los empleados trabajan una jornada completa.

A lo largo de este año 2013/2014 se han creado 26 nuevos puestos de trabajo y se han llevado a cabo 113 procesos de selección. Dentro de la política de motivación de nuestros empleados, siempre que se considera oportuno se priorizan las promociones internas y, a lo largo de este año se han consolidado 8 promociones internas.

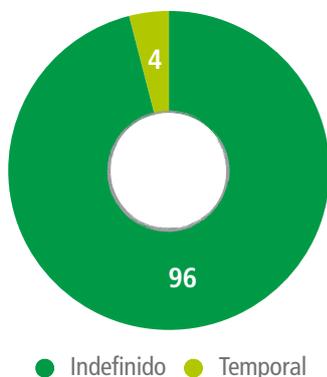
Empleados por género



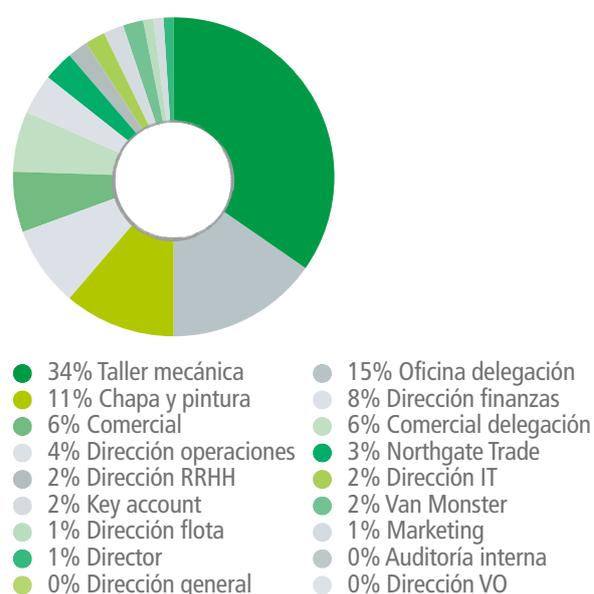
Empleados según tipo de jornada



Empleados según tipo de contrato



Empleados según departamento



## Derechos humanos

Northgate no contempla la posibilidad de la violación de los derechos humanos. Siendo ésta su máxima, a partir de aquí se desarrollan las políticas de recursos humanos que la compañía tiene. Como ya ha sido mencionado anteriormente, Northgate no tolera la discriminación, la desigualdad entre los sexos, los trabajos forzados o la explotación infantil.

Northgate respeta al máximo la piedra angular de los derechos humanos, la Carta Internacional de Derechos humanos de las Naciones Unidas.

El año pasado se puso en marcha una plataforma anónima donde cualquier trabajador, cliente o proveedor pudiera denunciar una conducta no ética que detectase, bien por discriminación, mala praxis, etc. Desde que se ha puesto en funcionamiento, no se ha registrado ninguna denuncia.

Apoyando la libertad de asociación de los trabajadores, en Northgate se creó en 2012 un Comité Intercentros donde los empleados ven representados sus derechos y se puede negociar con la Dirección de la empresa los problemas que existen en los centros de trabajo con el fin de alcanzar acuerdos que sean aceptados por ambas partes.

Entre todos hemos conseguido:

- Reducir un día de trabajo semanal, librando los sábados
- Disfrutar jornada intensiva en verano
- Mejoras en el precio y las condiciones del alquiler de vehículos para empleados
- Beneficios en la compra de vehículos nuevos y usados
- Ajustar la jornada máxima anual y compensar el exceso de horas a través del Calendario Laboral
- Retribución flexible (PayFlex)
- Ampliar el acuerdo de jubilación anticipada hasta el 2018
- Publicación interna de las vacantes
- Asignar e-mail al 100% de los trabajadores para tener acceso a la información personal y corporativa.

Y seguimos trabajando en:

- La implantación de un Plan de Igualdad
- Mejorar los EPI's y el uniforme de trabajo
- Incentivos por antigüedad en la compañía
- Planes de formación específicos
- La organización de varias campañas solidarias
- Ampliar el periodo de jornada intensiva en verano
- Tener mayor participación de los trabajadores en los eventos que realiza la Compañía
- Ampliar los complementos salariales en las situaciones de IT (Incapacidad temporal)
- Que los objetivos individuales se entreguen a principio del ejercicio.

## Sociedad

### **PORCENTAJE DE CENTROS DONDE SE HAN IMPLANTADO PROGRAMAS DE DESARROLLO, EVALUACIONES DE IMPACTOS Y PARTICIPACIÓN DE LA COMUNIDAD LOCAL**

Este año por primera vez, se ha creado un Comité de Acción Social. Debido a las numerosas propuestas que estaban surgiendo entre los propios trabajadores con fines sociales, la empresa optó por crear este Comité y que las acciones que se llevarán a cabo estuvieran enmarcadas en la política de la compañía.

Las distintas acciones que se han llevado a cabo este año han sido:

#### **Operación kilo**

Los trabajadores de Northgate piensan que es importante devolver a la sociedad parte de lo que la sociedad les ha dado; y ahora es el momento de colaborar socialmente para paliar la grave situación por la que están pasando muchas familias. No se trata de caridad, es ayuda solidaria; en definitiva, es acción y actitud positiva.

En el mes de diciembre, aproximándose las fechas navideñas, los trabajadores de Northgate con el total apoyo de la compañía, llevaron a cabo la "operación kilo". La acción se desarrolló a nivel nacional. En total participaron 18 delegaciones, y los alimentos no perecederos se entregaron a los bancos de alimentos de 15 provincias. Entre todos, recogimos 1.020 kilogramos de comida que llegaron a familias y personas que actualmente están pasando dificultades. Los alimentos se repartieron con vehículos que la compañía de Renting Flexible puso a disposición para su transporte.

De manera paralela, aprovechando la campaña de recogida de alimentos en los centros de trabajo de la Comunidad de Madrid también se recogieron productos de aseo personal e higiene básica (gel, champú, pasta dental, detergente, etc.) que fueron entregados en un Comedor Social de la capital.

#### **Abrazos por David**

Se trata de una acción llevada a cabo por una ONG, en la que Northgate a través del contacto de una empleada donó una equipación del equipo de baloncesto que patrocina.

La subasta de la equipación firmada por los jugadores del equipo de baloncesto se llevó a cabo a través de una red social, y los beneficios obtenidos se entregaron a esta iniciativa.

También se han llevado a cabo acciones desde la dirección de la compañía:

### Patrocinio Fundación Contador

Con este acuerdo, Northgate se convierte en uno de los patrocinadores principales de los equipos ciclistas de la Fundación Alberto Contador y abre un interesante camino de colaboración con este ambicioso proyecto de promoción del ciclismo de base.

Desde Northgate continuamos apoyando el mundo del deporte, y dentro de las acciones que llevamos a cabo, nos hemos convertido en uno de los patrocinadores de la Fundación Alberto Contador. Gracias a esta colaboración, nuestra imagen estará presente en los equipos Junior y Sub 23, ya que les proporcionamos la flota de vehículos necesaria para sus desplazamientos (formada por cuatro vehículos de carrera y dos furgonetas de apoyo); vehículos todos ellos que incorporan la imagen de Northgate junto con la de los demás patrocinadores de la Fundación.

Con motivo de esta colaboración, estuvimos presentes en la presentación oficial de los equipos, que tuvo lugar el pasado mes de febrero en Segovia.

Northgate comparte con la Fundación Alberto Contador los valores de compromiso, transparencia y liderazgo, de ahí que estemos muy comprometidos con este proyecto.

La entidad sin ánimo de lucro, encabezada por el ciclista español, tiene un doble objetivo: la promoción del uso de la bicicleta y del ciclismo en general y la lucha contra el ictus.

Con este tipo de acuerdos, Northgate pretende profundizar en su compromiso con el deporte de base.

### Jugadores y directivos del Estudiantes visitan la sede de Northgate

El pasado día 2 de diciembre la sede de Northgate Renting Flexible, recibió la visita de varios jugadores y directivos del Tuenti Móvil Estudiantes, para celebrar la renovación del acuerdo de colaboración entre el club de baloncesto y la empresa de renting de vehículos.

Los miembros del club acudieron a la sede central de Northgate a bordo de los vehículos cedidos por la empresa. Mantuvieron un encuentro con prensa y con los trabajadores de la empresa, donde firmaron autógrafos y se fotografiaron con ellos. Todo con el objetivo de que los acuerdos que la compañía alcanza con otras organizaciones también sirvan para el disfrute de los empleados, que la plantilla participe y sienta cercana la actividad de la empresa y que se compartan valores comunes: esfuerzo y capacidad de superación.

### Northgate patrocina la Fundación Contador



### Jugadores del Estudiantes en la sede de Northgate



### **Colaboración con la asociación sin ánimo de lucro Entreculturas en la III edición de su carrera popular solidaria**

En esta III edición de la carrera solidaria de Entreculturas se ha recaudado más de 100.000 euros que se destinarán a la construcción de seis aulas nuevas, dotadas con aseos y mobiliario escolar, en el territorio de Mweso, en el Kivu Norte (RD del Congo). Para la ocasión, Northgate ha cedido dos furgonetas a la organización Entreculturas con el fin de colaborar en la logística del evento.

Como en la pasada ocasión, Northgate ha colaborado cediendo vehículos de su flota de Renting Flexible (en este caso una furgoneta y una derivada) para posibilitar la organización del evento. Ambos vehículos fueron expuestos en la meta de la carrera de Madrid, desarrollada entre la Explanada de la Selección en Madrid Río y el Parque de Atracciones de Madrid.

La iniciativa ha sido un éxito de participación y todos los corredores han demostrado un enorme gesto por la solidaridad y por la educación. Además, muchísimos corredores han entregado material escolar que será donado a la organización Pueblos Unidos, que trabaja aspectos educativos con personas inmigrantes en España.

### **Nueva edición del Training Camp del Club de Baloncesto Sevilla**

Northgate, que patrocina al equipo de baloncesto de la ACB, quiso compartir con clientes y amigos una jornada lúdica y deportiva en compañía de los deportistas, técnicos y directivos del club.

El Palacio de los Deportes San Pablo de Sevilla acogió, el día 5 de diciembre, la tercera edición del Training Camp, un entrenamiento conjunto del Club de Baloncesto Sevilla y Northgate. Al encuentro acudió la plantilla completa del equipo.

Más de 200 personas, entre clientes, amigos y personal de Northgate acudieron a la jornada. Esto supone un nuevo récord de asistencia, casi el doble que en ediciones anteriores. Todos ellos disfrutaron de los juegos y pruebas organizados por los propios jugadores y técnicos. También pudieron charlar con ellos, fotografiarse y compartir un aperitivo para cerrar la jornada.

Este evento se ha convertido en un acto de equipo, de integración y de colaboración.

En definitiva se trató de una jornada diferente en la que los participantes recibieron una máster class de la mano de profesionales. Con este tipo de iniciativas, Northgate pretende acercar a sus empleados, clientes y amigos todos los beneficios de los acuerdos firmados con entidades tan relevantes como es esta.

### **Northgate entrega un vehículo adaptado al Grupo Rey Ardid**

Con este tipo de soluciones Northgate contribuye a la desaparición de barreras de movilidad para estos usuarios. Northgate lleva ya tiempo ofreciendo este tipo de adaptaciones especiales de las que cada vez hay más demanda.

El pasado día 23 de octubre, Northgate Renting Flexible hizo entrega en Zaragoza de un vehículo adaptado al Grupo Rey Ardid, una fundación que se dedica a los servicios sociales. Se trata de una Ford Transit 350i Kombi adecuada para el traslado de personas mayores, con movilidad reducida, a un centro de día.

El vehículo, adaptado por Rehatrans, incorpora plataformas, asientos y sistemas de agarre especiales para poder ser utilizado por personas en silla de ruedas, como es el caso de varios de los ancianos que la utilizarán para trasladarse al centro de día Delicias, en Zaragoza. Tiene capacidad para trasladar a cuatro personas en sillas de ruedas y una persona sin problemas de movilidad, además del conductor y el auxiliar. Es el tercer vehículo que Northgate entrega al Grupo Rey Ardid.

Northgate empezó a trabajar con vehículos adaptados hace aproximadamente un año, al ver una "necesidad en el mercado" y al darse cuenta de que para ciertos organismos como centros, hospitales y residencias el renting es una fórmula "más que válida". Dentro de la estrategia de diversificación de Northgate, una línea de negocio nueva es la transformación de vehículos para personas con discapacidad.

### **Campaña tarjetas de Navidad**

Como venimos haciendo los últimos años, las tarjetas de Navidad que empleamos para felicitar esas especiales fechas a nuestros grupos de interés se imprimen en colaboración con una ONG de prestigio. El dinero recaudado se emplea para proyectos humanitarios de los cuales estamos informados puntualmente. El proyecto llevado a cabo este año estaba centrado en educación en una región con problemas en Sudamérica.

## Responsabilidad sobre productos

### RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES

Obtener la máxima satisfacción de nuestros clientes es nuestro principal objetivo y es nuestro trabajo diario. Todas las actividades que se han desarrollado en la compañía, tienen como fin último, conseguir que nuestros clientes estén orgullosos de que su partner de vehículos sea Northgate.

Ya son varios años los que se llevan realizando encuestas telefónicas a nuestros clientes de renting. La periodicidad de las campañas varía en función del año.

Los objetivos de las encuestas son:

- Evaluar la percepción de los clientes de Northgate respecto a los servicios ofrecidos.
- Entender el posicionamiento de Northgate frente a sus competidores, según la calidad del servicio y el precio.
- Conocer las razones por las que los clientes eligen los servicios ofrecidos por Northgate.
- Analizar los puntos de mejora a tener en cuenta.

Algunas de las razones que llevan a nuestros clientes a serlo son la amplia red de delegaciones repartidas por la geografía española y la disponibilidad de vehículos.

En el año que nos ocupa esta memoria (2013/2014) hemos comenzado a realizar encuestas a clientes de Van Monster. Poco a poco se van perfeccionando y mejorando nuestros servicios para que este producto vaya funcionando mejor, siempre centrándonos en los aspectos que los clientes nos indican que podemos mejorar.

En la encuesta se pide opinión acerca de, entre otros puntos, la atención comercial y los aspectos del vehículo. De la opinión obtenida se han establecido determinadas medidas para mejorar la comunicación al cliente y la documentación que se entrega con los vehículos.

El 29 de noviembre de 2013 se puso en marcha el Proyecto "Escuchar al Cliente", el cual incluye un nuevo sistema de gestión no sólo de las reclamaciones, sino de cualquier queja transmitida por los clientes.

El espíritu del Proyecto es mejorar a través del conocimiento continuo de la opinión de nuestros clientes, cambiando la cultura de la Compañía hacia una actitud ante del cliente de escucha permanente y dando una respuesta coordinada.

De esta manera podremos:

- Corregir a tiempo los problemas
- Mejorar y adoptar nuestra oferta al mercado
- Generar un clima de confianza
- Aportar un valor diferencial como empresa de servicios.

No es comparable el número y tipo de reclamaciones producidas antes del proyecto con las quejas detectadas tras la implantación. A medida que el Proyecto vaya avanzando en el tiempo se podrán hacer comparativas anuales.



*Indicadores Global  
Reporting Initiative*

RESUMEN DE LOS CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES		
<b>ESTRATEGIA Y ANÁLISIS</b>		
G4-1	Estrategia y análisis	4
<b>PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN</b>		
G4-3	Nombre de la organización	7
G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes	7
G4-5	Lugar donde se encuentra la sede central de la organización	11
G4-6	Países donde opera la organización	12
G4-7	Naturaleza del régimen de propiedad	12
G4-9	Tamaño de la organización	12
G4-10	Datos sobre empleados	12
G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos	12
G4-12	Cadena de suministro de la organización	12
G4-13	Cambios significativos en la organización	13
G4-14	Principio de precaución	13
G4-16	Lista de asociaciones a las que la organización pertenece	13
<b>ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA</b>		
G4-18	Principios para determinar el contenido de la memoria	15
<b>PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</b>		
G4-24	Lista de los grupos de interés vinculados a la organización	17
G4-25	Indique en qué se basa la elección de los grupos de interés	17
G4-26	Enfoque de la organización sobre la Participación de los grupos de interés	17
<b>PERFIL DE LA MEMORIA</b>		
G4-28	Periodo objeto de la memoria	18
G4-29	Fecha de la última memoria	18
G4-30	Ciclo de presentación de memorias	18
G4-31	Contacto	48
G4-32	Índice GRI	43
G4-33	Verificación externa	18
<b>GOBIERNO</b>		
G4-34	Estructura de gobierno de la organización	19
<b>ÉTICA E INTEGRIDAD</b>		
G4-56	Códigos de conducta o códigos éticos	19
RESUMEN DE LOS CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS		
<b>ECONOMÍA</b>		
<b>Desempeño económico</b>		
G4-EC2	Consecuencias económicas y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización que se derivan del cambio climático	25
G4-EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización derivadas de su plan de prestaciones	25
G4-EC4	Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno	25
<b>Consecuencias económicas indirectas</b>		
G4-EC8	Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos	26

<b>MEDIO AMBIENTE</b>		
<b>Materiales</b>		
G4-EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reciclados	29
<b>Energía</b>		
G4-EN3	Consumo energético interno	30
G4-EN4	Consumo energético externo	30
<b>Agua</b>		
G4-EN8	Captación total de agua según la fuente	30
<b>Biodiversidad</b>		
G4-EN11	Instalaciones operativas propias, arrendadas, gestionadas que sean adyacentes, contengan o estén ubicadas en áreas protegidas y áreas no protegidas de gran valor para la biodiversidad.	31
G4-EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad de áreas protegidas o áreas de alto valor en términos de diversidad biológica no protegidas derivados de las actividades, productos y los servicios	31
<b>Emisiones</b>		
G4-EN15	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (Alcance 1)	31
G4-EN16	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (Alcance 2)	31
G4-EN20	Emisiones de sustancias que agotan el ozono	31
G4-EN21	Nox, Sox, y otras emisiones atmosféricas significativas	31
<b>Efluentes y residuos</b>		
G4-EN23	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento	32
G4-EN24	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos	33
Aspecto	Productos y servicios	
G4-EN27	Mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios	33
<b>DESEMPEÑO SOCIAL</b>		
<b>Prácticas laborales y trabajo digno</b>		
<b>Salud y seguridad en el trabajo</b>		
G4-LA5	Porcentaje de trabajadores que está representado en Comités de formales de seguridad y salud conjuntos para dirección y empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral	35
G4-LA6	Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y sexo	35
<b>Capacitación y educación</b>		
G4-LA9	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral	36
<b>Diversidad e igualdad de oportunidades</b>		
G4-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 calidad	38
<b>Sociedad</b>		
G4-SO1	Porcentaje de centros donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local	39
<b>Salud y seguridad de los clientes</b>		
G4-PR5	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes	42



Madrid, a 1 de octubre de 2013

## POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

Es principio fundamental de Northgate el reconocimiento de la obligación de llevar a cabo sus actividades de manera responsable y sostenible con todos nuestros grupos de interés.

El punto de partida de esta filosofía es apoyar a las comunidades donde trabajamos y dotar de un ambiente seguro a nuestros empleados.

Por ello, el Comité de Dirección, establece los siguientes principios que deben inspirar todas las acciones que lleve a cabo nuestra compañía:

1. Fomentar un marco favorable de relaciones laborales que esté basado en la igualdad de oportunidades, el respeto a la diversidad, la no discriminación, el desarrollo personal y laboral de todos los trabajadores y promover un entorno de trabajo seguro y saludable.
2. Apoyar, respetar y proteger los derechos humanos.
3. Llevar a cabo los negocios de la Compañía con honestidad e integridad y de manera profesional, protegiendo la imagen pública de la empresa y su reputación.
4. Comprometerse con los programas medioambientales puestos en marcha en Northgate y actuar con la máxima diligencia en la subsanación de cualquier deficiencia que pueda encontrar. Fomentar iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
5. Denunciar cualquier forma de corrupción o soborno que se detecte en el entorno laboral.
6. Informar veraz y fehacientemente de nuestro desempeño económico, ambiental y social a nuestros grupos de interés.

El compromiso de NORTHGATE ESPAÑA es "crecer respetando el medio ambiente y promoviendo el desarrollo social".

Fernando Cogollos  
Consejero Delegado



**Persona de contacto**

Director de RR.HH.

D. Sergio Ortega Azañón

Responsable de PRL y Medio Ambiente

D. Miguel Ángel Mellizo Saavedra

Técnico de PRL y Medio Ambiente

Dña. Belén Sanz Rodríguez

**Oficina central**

Avd. Isaac Newton 3

Parque Empresarial La Carpetania

28906 Getafe • Madrid • España

Tel. 913 724 650

**[www.northgateplc.es](http://www.northgateplc.es)**

