

2015  
Memoria  
Responsabilidad  
Social Corporativa



## Contenido

04

### Introducción

04 Mensaje del consejero delegado

05 Gobierno corporativo

07 Consejo de administración y comités

08

### Perfil de la organización

10 ¿Por qué elegir el renting flexible?

11 Las ventajas de comprar en Van Monster

11 Northgate Trade: negocio entre profesionales

13 Experiencia cliente

14 Caracterización de nuestro cliente

15 Nuestros productos

16 Nuestra estrategia

16 Asociaciones a las que pertenecemos

16 Naturaleza del régimen de la propiedad y forma jurídica

17 Países de operación

17 Principio de precaución

18

### Aspectos materiales y cobertura

18 Principios para determinar el contenido de la memoria

19 Principios para determinar la calidad de la memoria

21

### Resultados económicos

22 Tendencia en el alquiler de vehículos

22 Gestión de activos

23 Indicadores claves de desempeño (key performance indicators)

24

### Medio ambiente

26 Nuevos combustibles

27 Generación de residuos

27 Consumo energético interno

29 Consumo energético externo

29 Consumo de agua

29 Biodiversidad

29 Objetivos de medio ambiente FY 2014/2015

30

### Sociedad

30 Compromiso con nuestros empleados

Evaluación de desempeño

Formación

Plan de acogida

Prevención de riesgos laborales

Formación específica comercial

Seguridad y salud laboral

Sistema de retribución flexible

Portal del empleado

Horario de trabajo

Convenios colectivos

34 Compromiso con nuestra sociedad

Convenios de colaboración con centros educativos

Integración de los minusválidos

Formación externa a nuestros clientes

Actividades benéficas

Presencia en ferias y congresos

Encuestas de satisfacción

Seguridad de la información

42

### Indicadores Global Reporting Initiative



## Cifras relevantes

### Northgate

**39.400**

vehículos en flota

**8%**

de incremento de los  
vehículos alquilados

**22%**

de incremento  
del número de clientes

### Empleados

**900**

empleados

**3.500**

horas de formación

### Sociedad

Colaboración con ONG

Patrocinios a equipos  
deportivos

### Clientes

**23**

delegaciones

8 talleres especializados  
en carrocería

6 centros  
Northgate Trade

8 centros Van Monster

1 oficina comercial  
en Pamplona

Presencia en las Islas  
Canarias e Islas Baleares

**23**

unidades móviles

**20.000**

operaciones en  
instalaciones de clientes

**250.000**

reparaciones en  
talleres propios



## Mensaje del consejero delegado

Responder a las expectativas de nuestros grupos de interés es uno de nuestros principales objetivos empresariales, por ello, un año más, me complace presentar la Memoria de Responsabilidad Social Corporativa correspondiente al ejercicio 2014/ 2015 de Northgate España Renting Flexible, S.A.



**Fernando Cogollos**  
Consejero Delegado

Aunque en la gestión de una compañía, más importante que analizar lo conseguido es determinar qué es lo que tenemos que hacer para garantizar el éxito futuro, en Northgate nos tomamos tiempo para reflexionar y elaborar esta memoria, donde queremos dar a conocer nuestro desempeño económico, social y ambiental a los grupos de interés.

En esta tercera edición, explicamos los aspectos que afectan a los distintos ámbitos de gestión de la empresa: económico, social, medioambiental, derechos humanos, fraude y corrupción, protección de la seguridad y salud de nuestros empleados, prácticas de trabajo y empleo, e intereses de los clientes.

La apuesta por la mejora en la calidad de nuestro servicio ha tenido su reflejo en la evolución positiva de los resultados de la compañía.

Hemos conseguido adaptarnos a un entorno cambiante con éxito y actualmente tenemos el reconocimiento por parte de los accionistas y del mercado, con un producto diferente.

Por ello, comenzamos a hablar del proyecto *Experiencia Cliente*, el cual define que la estrategia que la compañía va a seguir es la de sostener esta ventaja competitiva: queremos ser recomendados por nuestros clientes.

El éxito de este nuevo modelo de relación, surge en un cambio cultural interno basado en una premisa irrenunciable: escuchar mucho a nuestros clientes, porque quien escucha aprende.

Por eso, como novedad, este ejercicio fiscal se ha creado un Comité de Calidad y de experiencia cliente cuyo objetivo es comparar constantemente cómo hacemos las cosas con la opinión que nuestros clientes tienen sobre ella. Este Comité de Calidad se reúne mensualmente y está formado por una combinación de miembros de carácter permanente y otros de carácter rotativo y es presidido por mí.

Los resultados económicos de este ejercicio han sido satisfactorios. El número de vehículos alquilados ha aumentado, así como el número de clientes y el beneficio obtenido de la actividad.

Cabe destacar el esfuerzo que se ha hecho desde el área de Infraestructuras con la apertura de un nuevo centro de trabajo en Gran Canaria y la inversión para remodelar las delegaciones que más necesidades tenían.

Igualmente destacable, es el cumplimiento de los objetivos de medio ambiente propuestos para este ejercicio fiscal 2014/ 2015. Hemos mejorado en la eficacia y eficiencia en la gestión de los residuos generados por nuestra actividad y en la disminución de la huella de carbono de la actividad.

En el ámbito social, hemos dado un gran impulso a la contratación de personas con minusvalía y a la potenciación de realización de prácticas por parte de estudiantes.

Este ejercicio, también nos hemos adherido a la iniciativa del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, la mayor iniciativa de responsabilidad empresarial y desarrollo sostenible del mundo. En Northgate estamos comprometidos con las 4 áreas principales del enfoque del Pacto Mundial para asegurar que nuestras operaciones se desarrollan de manera que beneficien tanto a las economías, como a las sociedad y al medio ambiente. Por ello, Northgate apoya y respeta la protección de los derechos humanos fundamentales dentro de nuestro ámbito de influencia y nos aseguramos de no ser cómplices en la vulneración de los derechos humanos. También apoyamos la libertad de afiliación, el derecho a la negociación colectiva, la erradicación del trabajo infantil y luchamos en contra del trabajo forzoso o realizado bajo coacción y la discriminación laboral. En lo referente al medio ambiente, las políticas ambientales de Northgate son preventivas y fomentamos las iniciativas que promueven la responsabilidad ambiental y las tecnologías respetuosas con el medio ambiente. Por último, todos los empleados de Northgate trabajamos contra la corrupción, incluido la extorsión y el soborno.

Muchos son los retos que tenemos por delante en este nuevo ejercicio 2015/ 2016. Tenemos que ser capaces de cambiar, de pensar, de aprender, de crear, de trabajar en común dentro de Northgate sintiéndonos todos parte del mismo todo, para conseguir que las actividades que desarrollamos tengan un impacto positivo en todo lo que nos rodea.

Los pasos que demos hoy, mañana serán huellas.

# Gobierno corporativo

Seguimos considerando la Responsabilidad Social Corporativa un concepto transversal, que afecta a todas las áreas de gestión de la compañía. Por eso, todas las actividades que realizamos dentro de este marco están aprobadas por la alta dirección de Northgate, se vinculan a las esencia del negocio y están encaminadas a ser permanentes en el tiempo.



**Sergio Ortega**

Recursos Humanos

Los empleados son el activo más valioso con el que cuenta Northgate. Desde la dirección de RR.HH. tenemos que comunicar que nuestro trabajo diario se realiza dentro del marco de la RSC. No hay actividad que desarrollemos que no sea con el fin de que nuestros empleados estén más orgullosos de trabajar en Northgate y de que los futuros trabajadores de este país vean en Northgate la empresa en la que quieren trabajar.



**Juan Enrique Durá**

IT

La Dirección de IT también influye directamente en el desempeño económico, social y ambiental de Northgate. Contribuyendo desde el desarrollo de nuevo software que facilite la gestión de residuos o que optimice la planificación logística para producir menos emisiones contaminantes hasta disponer de hardware más sostenible, que consuma menos recursos naturales.



**Nacho Aliaga**

Flota

La elección y gestión de nuestra flota, nuestro principal activo tangible, es determinante para que los resultados de la compañía sean unos u otros. Vehículos más eficientes y sostenibles a disposición de nuestros clientes, rewerten en una mejor satisfacción de los mismos y en un impacto menos negativo en el medio ambiente.



**Carlos Cabada**

Financiero

Rendir cuentas a nuestros accionistas y cumplir la legislación es una de las premisas de la gestión de cada día. Conseguir los máximos beneficios sin comprometer los recursos de las generaciones futuras es una de las bases en las que se desarrolla la estrategia de Northgate.



**Paula Gómez**

Operaciones

El estado de nuestros vehículos impacta en la perspectiva económica, social y ambiental de Northgate. Contamos con nuestra propia red de talleres con el objetivo de agilizar las reparaciones minimizando los días de paralización y asegurando la calidad de los trabajos siguiendo las pautas marcadas por los fabricantes. Otros objetivos son minimizar la generación de residuos en nuestros centros, utilizar materiales menos contaminantes y aumentar el grado de satisfacción de nuestros clientes.



**Eduardo González**

Comercial

La máxima satisfacción de nuestros clientes es la piedra angular de la filosofía de Northgate. Cada día, trabajamos para que nuestros clientes estén orgullosos de haber elegido a Northgate como su partner de movilidad. Si además de un buen servicio, las actividades de Northgate son socialmente responsables e invitamos y facilitamos que nuestros clientes también lo sean, el resultado es un beneficio para la sociedad.



**Juan Carlos Soto**

VO

Un parque automovilístico degradado creará un impacto negativo en el medio ambiente y en la sociedad. Por eso, los vehículos que Northgate pone a disposición del mercado de ocasión han sido revisados conforme a los requerimientos de los fabricantes y todos cuentan con las máximas prestaciones en seguridad. Desde la dirección de VO, consideramos que tan solo vehículos que no comprometan nuestra seguridad y salud deben ser puestos en el mercado.



Los comités tienen la obligación de recibir a los **EMPLEADOS Y ACCIONISTAS** que quieran ponerse en contacto con ellos



## Consejo de administración y comités

El Consejo de administración de Northgate PLC está formado por siete integrantes: un Presidente no ejecutivo, un Director General ejecutivo, un Director Financiero ejecutivo y cuatro directores no ejecutivos.

También se han creado tres comités distintos, con el fin de velar por un buen gobierno corporativo.

### Comité de auditoría y riesgo

Este Comité, que está formado por un integrante y un presidente, tiene definidas y publicadas sus normas de funcionamiento. Se pueden consultar en la página web de Northgate PLC. Es elegido por la junta Directiva y debe estar compuesto como mínimo por tres miembros, siendo todos Directores no ejecutivos independientes. Las designaciones de este Comité tendrán una duración de tres años, que podrá prorrogarse por otros dos periodos siempre que el director siga siendo independiente. El Comité se reúne como mínimo tres veces al año.

#### Las funciones del Comité de auditoría y riesgo son, entre otras:

- Comprobar la veracidad de la información financiera, revisar los controles internos y los sistemas de gestión de riesgos de la compañía y la eficacia de la auditoría interna del grupo.
- Hacer recomendaciones al Consejo/ Comité de Dirección sobre el nombramiento del auditor externo y su remuneración.
- Velar por la independencia y objetividad del auditor externo.
- Seguimiento del proceso de auditoría.

Todos estos comités tienen la obligación de recibir a los empleados y accionistas que quieran ponerse en contacto con ellos. Las remuneraciones de los distintos directores están publicadas en la página web de la empresa matriz.



Disponible en [www.northgateplc.com](http://www.northgateplc.com)  
El Plan de retribuciones puede consultarse en el documento "Annual Report and Accounts for the year ended 30 April 2015"

### Comité de remuneración

Formado por tres personas y un presidente. Las condiciones son similares a las del Comité de auditoría y riesgo y pueden consultarse en la página web de Northgate PLC.

#### Las funciones del Comité de remuneración son, entre otras:

- Determinar y estar de acuerdo con el Consejo/ Comité de Dirección en la estructura y la política general de remuneración del Presidente, de los Consejeros ejecutivos y los demás miembros de la dirección ejecutiva. La retribución de los consejeros no ejecutivos deberá ser un asunto para el Presidente y los miembros de la Junta ejecutiva. Ningún director o gerente deberá participar en las decisiones en cuanto a su propia remuneración.
- En la determinación de las políticas de remuneración, tendrá en cuenta todos los factores que considere necesarios. El objetivo será garantizar que los miembros de la dirección ejecutiva de la Compañía cuentan con incentivos apropiados para fomentar un mayor rendimiento y son, de una manera justa y responsable, recompensados por sus contribuciones individuales al éxito de la empresa.
- Determinará la remuneración total individual de cada consejero ejecutivo y otros ejecutivos de alto nivel, incluyendo primas, incentivos, opciones sobre acciones u otros acuerdos sobre acciones, los planes de pensiones y las indemnizaciones por despido.
- Revisar periódicamente estas políticas.

### Comité de nombramientos

Formado por tres personas y un Presidente. Al igual que los otros dos comités, sus normas de Funcionamiento están hechas públicas en la página web y son similares.

#### Las funciones son, entre otras:

- Revisar periódicamente la estructura, tamaño y composición (incluyendo las competencias, conocimientos y experiencia) del Consejo y hacer recomendaciones al Consejo con respecto a los cambios.
- Identificar y nombrar para aprobación de la Junta, los candidatos para las vacantes que vayan surgiendo en la Junta.

### Ética e integridad

El documento que seguimos considerando la piedra angular sobre la conducta es el código ético publicado en 2011.

Este documento regula las conductas y comportamientos de todos los empleados en lo que a soborno, competencia, confidencialidad, regalos y entretenimiento, la discriminación y el acoso se refiere.

En caso de detectar situaciones anómalas relacionadas con la ética de la compañía, Northgate sigue teniendo disponible un canal de denuncia anónimo. Vía telefónica o digital, los empleados pueden poner en conocimiento de una empresa gestora externa las desviaciones que haya detectado.

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

## Perfil de la organización

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 2014 y el 30 de abril de 2015.

Northgate continúa manteniendo su sede central en la localidad de Getafe, donde están ubicados los servicios centrales de la compañía.

Actualmente, nos encontramos entre los grandes operadores de Renting a nivel nacional.

**Ofrecemos a nuestros clientes una oferta personalizada de renting flexible, por lo que somos capaces de adaptarnos a las características, necesidades, circunstancias y actividad de cada empresa, que pueden ser muy diferentes.**

### El renting flexible

Consideramos el renting flexible como la capacidad del cliente de "aumentar, cambiar o reducir su flota cuando su actividad lo requiera con ausencia de penalizaciones y ahorro en el coste total", algo especialmente adecuado para Pymes.

Desde Northgate hemos orientado nuestra estrategia a ser capaces de fortalecer la competitividad de todas las compañías con necesidad de vehículos de trabajo gracias a nuestra solución: el renting flexible, diseñado a la medida de cada empresa.

La flexibilidad, en este caso, nos permite adaptarnos a las necesidades de cada cliente: sin ataduras, sin penalizaciones,

sin intermediarios y con un sencillo proceso de contratación de 24-48 horas.

El renting flexible es el producto más completo del mercado, dado a que, además de importantes ventajas fiscales y financieras, ofrece soluciones operativas y estratégicas desde el primer momento evitando a la empresa cualquier tipo de inconveniente.

Al ofrecer servicios como: devolución o cambio de vehículo sin penalización en cualquier momento y recuperación en 24 horas si se vuelve a necesitar; sustitución ilimitada del vehículo por otro de igual categoría que el contratado -una cuestión determinante cuando se trata de vehículos de trabajo-; asistencia de mantenimiento en las instalaciones del cliente; y una adaptación total a las necesidades de cada empresa, sea cual sea su tamaño o sector, hacen que Northgate sea la compañía especialista en renting flexible.

### Modelo de negocio

Ahora bien, para poder ofrecer este tipo de servicios, hemos necesitado configurar un modelo de negocio, con una estructura operativa que asegure las capacidades clave necesarias para garantizar el servicio al cliente. Algunas de esas claves son la cercanía con el cliente, la inmediatez en la respuesta, el vehículo de sustitución inmediata y de la misma categoría que el contratado, la disponibilidad inmediata de flota y la simplicidad en la contratación.

### Red de delegaciones

La cercanía con el cliente implica disponer de una red de delegaciones en todas las comunidades, que puedan prestar todos los servicios ofrecidos, con talleres de mantenimiento y reparaciones, además de una red de concertados y campa con


stock de vehículos. La inmediatez en la respuesta al cliente es otra de las claves, y se da en la entrega o sustitución de vehículos, en la prestación de mantenimiento o en cualquiera de los servicios comprometidos.

### Servicio al cliente

El vehículo de sustitución inmediata y de la misma categoría que el contratado es fundamental. Si los vehículos alquilados están ligados a la actividad de la empresa, una paralización por avería o siniestro ha de ser resuelta por la sustitución por unos vehículos que cubran las mismas necesidades de servicio a las que están destinados. Ello exige flota disponible de manera permanente y de todas las categorías. A veces el vehículo de sustitución puede ser el nuevo definitivo facilitando la operatividad del cliente. Northgate dispone de flota propia, y no solo compramos vehículos para mantener una flota joven, sino también para que el cliente disponga de manera inmediata del vehículo que necesita. También hay que asegurar la simplicidad en la contratación, sin bancos de por medio y sin exigencias de avales, para hacer posible la rapidez en la entrega de vehículos.

Este tipo de estructura es la que permite que el cliente no tenga que asumir ningún compromiso de plazo determinado, estableciéndose la duración del contrato según sus necesidades, sin ninguna atadura de tiempo de devolución o anulación.

Que sean sólo las necesidades de su negocio las que marquen el disponer o no del vehículo, evitando tener automóviles parados o inadecuados, pagando solo por los que realmente usa, es una respuesta excelente frente a la incertidumbre o fluctuaciones de actividad y uso en los vehículos de trabajo.

 La última memoria publicada corresponde al ejercicio anterior (1 de mayo de 2013 a 30 de abril de 2014) y se hizo pública en el mes de octubre. El ciclo de presentación de la memoria, continuará siendo anual. La memoria no ha sido verificada externamente.





## **ADAPTACIÓN**

a las necesidades de cada tipo de empresa, sea cual sea su tamaño o sector

## ¿Por qué elegir el renting flexible?

### Sin compromiso

- Permite al cliente invertir el dinero en otros aspectos de su negocio.
- Permite al cliente no arriesgarse a mantener vehículos que ya no necesite.

### Kilometraje a su medida

- El precio se acuerda basado en un conocimiento del negocio y necesidades del cliente.

### Sin riesgo de mercado residual

- La fluctuación del valor residual del vehículo usado incrementaría la incertidumbre a nuestros clientes. Este riesgo lo gestionamos a través de la red de venta de vehículos de ocasión.

### Capacidad de adaptar el tamaño de la flota

- Las necesidades de nuestros clientes varían con el tiempo, por lo que el renting flexible les permite cambiar el número y tipo de vehículos conforme a las necesidades puntuales de sus negocios.

### Asistencia 24/7

- La red nacional de delegaciones y talleres proporciona un soporte las 24 horas del día durante todos los días, con la posibilidad de sustitución de vehículos según el contrato firmado.

### Mantenimiento incluido

- Los costes de mantenimiento de un vehículo pueden ser elevados para el propietario del mismo. Con el renting flexible, Northgate se hace cargo de este servicio de mantenimiento.

### Sin penalización por devolución

- Northgate reconoce que las condiciones de los negocios de nuestros clientes pueden variar impredeciblemente. Por eso, nuestros clientes pueden devolver los vehículos cuando su necesidad haya finalizado sin ser penalizados.

Además de la esencia del negocio de Northgate (alquiler de vehículos), también contamos con dos canales de venta de vehículos de ocasión: Trade para la venta a profesionales y Van Monster para la venta a particulares.

### Alquiler de vehículos



### Vehículos de ocasión

Profesionales



Particulares





## Las ventajas de comprar en Van Monster

Van Monster, el área de negocio de Northgate dedicada a la venta de vehículos de ocasión exclusivamente a particulares, quiere ser líder en el valor de la confianza, porque si se consigue inspirarla lo demás acaba por llegar. Sin embargo, no basta con decirlo. El cliente tiene que saber en qué factores se cimienta esa supuesta confianza, y luego Van Monster demostrarlo día a día, coche a coche. No en vano, los beneficios que ofrece esta área de Northgate frente a otros agentes del mercado son variados y numerosos.


En Van Monster, el cliente disfruta de la ventaja que supone tratar directamente con una compañía de renting, directamente con quien lo compró, y que conoce cada kilómetro que ha recorrido. Van Monster sólo vende coches procedentes de la flota de renting de Northgate.

### Selección de vehículos

Pero como no todos los vehículos llegan al fin de su ciclo de alquiler en las mismas condiciones, no vale cualquiera.

En Van Monster solo se seleccionan los mejores, después de una cuidadosa elección, y los que no la superan se derivan al área específica de venta a profesionales de V.O. Hecha la selección, la compañía se asegura, mediante una revisión en profundidad, de que cumplen los más altos estándares de calidad e inspección.

Además, como se conocen los vehículos desde el primer kilómetro recorrido y todos han pasado los programas de mantenimiento previstos por el fabricante en la propia red de talleres de Northgate, se puede certificar su kilometraje y garantizar la veracidad de toda la información que se suministra.

 En la página web de Van Monster están disponibles todos los vehículos a la venta, con imágenes e información detallada de cada uno de ellos. Su oferta incluye desde vehículos industriales a 4x4, pick-up y turismos de todo tipo. Además, los clientes de Northgate y sus empleados cuentan con unas condiciones especiales de compra y disponen de un comercial específico.

### Garantía

Esta seguridad lleva también a poder ofrecer otras ventajas. Así, todo los vehículos de Van Monster tienen un año de garantía con servicio postventa, prestado en su red de talleres propios, la mayor del renting nacional, y en su red de talleres concertados, más de 3.000.

A esto se añade una actitud proactiva por parte de Van Monster para conocer si el cliente está satisfecho con el vehículo adquirido, por lo que al mes de la compra se le llama para conocer su opinión. No se trata solo de vender sino de tener clientes satisfechos.

### Financiación

Pero hay más servicios. Si el comprador lo desea, puede financiar y contratar los seguros para su coche a través de las

compañías colaboradoras de Northgate, con las condiciones de quien tiene una flota de cerca de 40.000 vehículos.

## Northgate Trade: negocio entre profesionales

La red de ventas de vehículos de ocasión de Northgate cuenta con una división dirigida a profesionales, Northgate Trade. Estos vehículos se comercializan en las 6 campas de las que la marca dispone en España: Barcelona, Madrid, Murcia, Sevilla, Valencia y Zaragoza.

En la página web existen disponibles subastas online para poder pujar por los distintos vehículos puestos a la venta. También se puede visualizar el stock completo, con una descripción actualizada de todos los vehículos.



### Puntos de venta Van Monster

Con toda seguridad Van Monster dispone de la mayor red de puntos de venta de vehículos de ocasión de los operadores de renting, con presencia en Barcelona, Bilbao, A Coruña, Leganés, Alcalá de Henares, Málaga, Sevilla y Valencia, donde un equipo de profesionales ofrece asesoramiento personalizado y aconseja al cliente cuál es el vehículo que mejor se adapta a sus necesidades. Y como es lógico en quien está seguro de lo que vende, le ofrece la posibilidad de probarlo in situ para constatar su estado real antes de comprarlo.



mejorar a través del  
**CONOCIMIENTO**  
**CONTINUO** de la opinión  
de nuestros clientes



## Experiencia cliente

Como ya se ha comentado en la carta de presentación de esta memoria, a finales del año 2014, Northgate dio el primer paso para el desarrollo de una Política de Calidad Excelente, creando el Comité de Calidad cuya función principal es el análisis continuo de la satisfacción de los clientes, a través de una serie de herramientas (informe "Le escuchamos", las encuestas de satisfacción o el cuadro de mando), con el fin de implementar propuestas y acciones correctoras que mejoren la experiencia de nuestros clientes.

El Comité de Calidad es representado por la figura del Gerente de Calidad destacándose su objetividad e independencia al reportar directamente a Dirección General. El Comité está formado por miembros permanentes (Gerente de Calidad, Director General, Director de IT y Project Manager de "Escuchar al Cliente") y miembros itinerantes en función del tema a tratar.

Este proyecto se inició a finales de 2013 con la puesta en marcha del Proyecto "Escuchar al Cliente", el cual incluía 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 el cliente de escucha permanente y dando una respuesta coordinada.

### De esta manera podremos:

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

Cabe resaltar que el objetivo de la Compañía es aumentar nuestro conocimiento, a través de las quejas/reclamaciones recibidas por los clientes ya que este aumento significará una mayor confianza de los clientes y una oportunidad de

mejora. Todas las quejas/reclamaciones transmitidas por un cliente a personal de Northgate son registradas a través de un acceso disponible en la Intranet de la Compañía, generándose un ticket.

El incremento en el número de quejas/reclamaciones registradas en el sistema desde el mes de marzo se ha debido al impulso dado desde Dirección General para conseguir una Política de Calidad Excelente, valorando las mismas como una oportunidad de conocer el servicio prestado por la Compañía y de mejora.

### Aspectos analizados con el objetivo de seguir mejorando:

- N° de tickets (reclamaciones/ quejas).
- Tiempo medio en el que se da una primera respuesta al cliente.
- Tiempo medio de resolución de las quejas/ reclamaciones.
- Grado de satisfacción de los clientes sobre la atención recibida por el Dpto. Atención al Cliente sobre la resolución de la queja/ reclamación formulada.
- Quejas/ reclamaciones por direcciones.

## Nuestro mercado

Northgate trabaja principalmente con vehículos comerciales ligeros, que se caracterizan por tener una masa máxima autorizada de 3.500 kilogramos, y ser destinados principalmente a un uso comercial.

Según fuentes de la Asociación Española de Fabricantes de Automóviles y Camiones (ANFAC), el registro de vehículos cayó del año 2007 al 2008, coincidiendo con el comienzo de la crisis económica. La recuperación en España está siendo lenta, aunque en el año 2014 se ha observado un incremento del 34% de vehículos matriculados. Mientras que el número de matriculaciones ha sido menor en los últimos 6 años, el parque automovilístico ha permanecido estable, lo cual significa que la edad media de los vehículos ha aumentado, contando en España con un parque automovilístico viejo.

## Características del mercado

Una empresa que requiera vehículos para ser operativa, tiene que decidir cómo proveerse de ellos. Las principales alternativas con las que cuenta son:

- Compra directa de los vehículos nuevos;
- Alquiler, contrato u otro acuerdo de financiación a largo plazo (leasing, renting, ...)
- Alquiler flexible;
- Alquiler diario; o
- Adquisición de vehículos usados en el mercado secundario.

La elección del método de adquisición dependerá de la flexibilidad operacional necesaria, costo total y la disponibilidad de capital que tenga.

### Alquiler flexible

- Sin compromiso contractual o de capital, junto con la flexibilidad operativa y apoyo a la gestión de la flota.
- Mantenimiento de los vehículos incluido en el servicio y sin penalización por exceso de kilometraje.
- Los clientes tienen la capacidad de cambiar fácilmente la cantidad y tipo de vehículos que tienen en su flota. El renting flexible es la mejor solución para muchos clientes.

Una de las principales tareas que desde el área de comercial se lleva a cabo, es educar a los clientes potenciales explicándoles que el renting flexible, aunque no es la solución más barata, puede aportar mayores beneficios en los costes totales de funcionamiento y en la flexibilidad operativa.

Las barreras de entrada en el sector del renting flexibles son bajas, por lo que a menudo, nuevos competidores presentan estrategias de precios agresivas con el fin de ganar cuota de mercado. Sin embargo, la filosofía de Northgate sigue siendo mantener nuestros precios acordes con el nivel de servicio de calidad que ofrecemos al cliente y la flexibilidad operativa del mismo.



## Caracterización de nuestro cliente

### Según flota

#### Flotas grandes > 100 vehículos

Los requisitos de estas flotas a menudo se equilibran entre una necesidad básica a largo plazo y otra más flexible a medio y corto plazo. Las flotas de este tamaño muchas veces se proporcionan a través de más de un método de adquisición. Algunos clientes gestionan su flota internamente mientras que otros externalizan totalmente este servicio a un gestor de flotas.

#### Flotas medianas 5-100 vehículos

Las limitaciones en los recursos hacen que con frecuencia no tengan margen para la gestión de las flotas de vehículos dentro de la propia empresa. Las Pymes, por tanto, a menudo valoran la flexibilidad operativa del renting flexible, lo que lo convierte en una alternativa atractiva, principalmente porque puede aportar un coste total menor. El rechazo a tratar con múltiples proveedores, permite a Northgate adquirir mayor proporción, sino es toda, de la gestión de la flota del cliente. La flexibilidad operacional, especialmente para aquellas empresas expuestas a las fluctuaciones estacionales o la incertidumbre a corto plazo, hace del renting flexible una perspectiva atractiva. La capacidad de devolver un vehículo cuando no lo necesite o cambiarlo por una alternativa más adecuada, a menudo se considera más importante que el costo del alquiler.

#### Flotas pequeñas < 5 vehículos

La disponibilidad de capital, junto con el servicio sin problemas que el renting flexible proporciona, lo convierte en una atractiva alternativa a otros métodos de adquisición de vehículos. Una furgoneta, es a menudo un elemento clave para una pequeña empresa. El uso de renting flexible, minimiza el riesgo de interrupción del negocio debido a una avería en el vehículo.

### Según sector

En cuanto al sector en el que desarrollan sus actividades nuestros clientes se distribuyen de la siguiente forma:

- Logística y distribución
- Construcción: electricista, fontanero, carpintería
- Mayorista
- Ingeniería
- Fabricación
- Reformas y rehabilitación
- Servicios de mantenimiento
- Actividades profesionales: abogados, economistas, gestorías,...
- Minoristas (tiendas)
- Telecomunicaciones
- Alimentos y bebidas
- Hortofrutícola- agricultura



## Nuestros productos

### Renting Flexible

Como se he explicado anteriormente, Northgate España, apuesta por el renting flexible como solución a las necesidades que presentan las pequeñas y medianas empresas. Las ventajas de este tipo de servicio ya han sido explicadas en los puntos anteriores.



### 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.



### Para Pymes

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



### 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



### 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 permite al cliente 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. Se trata de un dispositivo pequeño 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.

**NORTHGATE DATA**  
POWERED BY **TOMTOM**



## Nuestra estrategia

Nuestro objetivo es ser la primera opción en cuanto a renting flexible, cumpliendo todas las expectativas que nuestros clientes tengan permitiéndoles que se centren en su negocio. Northgate continua buscando el incremento del beneficio a través de la búsqueda de nuevos clientes y la fidelización de los existentes, así como ajustando las tarifas según las condiciones de los clientes. La combinación de estos factores, impulsará el crecimiento de la compañía.

Para conseguir este mayor rendimiento económico, también tendremos que:

- Disponer de la flota de vehículos necesaria para que nuestros clientes siempre puedan tener un vehículo disponible en el momento y sitio adecuado
- Centrarnos en la calidad del servicio ofrecido y escuchar a nuestros clientes
- Entender por qué ganamos y perdemos clientes
- Identificar los mercados claves en los que nuestro servicio es más adecuado
- Asegurar que el negocio está adecuadamente estructurado para dar el servicio que ofertamos a nuestros clientes.



### Comprar

- Nos beneficiamos del tamaño de nuestra flota a la hora de negociar el precio de compra con los fabricantes
- Las compras están balanceadas contra la venta con el objetivo de optimizar la edad y las condiciones de utilización de los vehículos.

### Gestionar

- Entrega flexible, sin complicaciones y un servicio de confianza

- Garantía de disponibilidad de los vehículos según la demanda
- Mantenimiento adecuado de los vehículos a través de nuestra red de taller.

### Vender

- Procedimiento de evaluación estandarizado para determinar si un vehículo debe pasar al canal de comercialización
- Distintos canales de venta: a particular, a profesionales, subasta.

## Asociaciones a las que pertenecemos

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

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

Este año, como novedad nos hemos incorporado a la Asociación para el Desarrollo de la Experiencia al Cliente (DEC), en la que además, Fernando Cogollos es miembro del Consejo Directivo en Madrid.

De esta manera, nos hemos unido a la

primera organización profesional que promueve en nuestro país el desarrollo e implementación de las mejores prácticas y la búsqueda de la excelencia en la Experiencia de Cliente.

Formar parte de DEC es una muestra más, dentro de la estrategia de la Compañía, de cómo Northgate apuesta por alcanzar la excelencia en su relación con el cliente impulsando metodologías que vayan más allá. Que aporten un valor diferenciador y de reconocimiento en el mercado.

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, ASEMACO, FEMPA, FEC, FEIMITIC, DEE-AED, ACP Cantabria, FAITEL, CEPTA y FECOAM.

## 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





## **MANTENIMIENTO** adecuado de los vehículos a través de nuestra red de taller

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.

### **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.

### **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.

## Aspectos materiales y cobertura

Esta tercera memoria de Responsabilidad Social Corporativa está redactada siguiendo las directrices de GRI (Global Reporting Initiative) en su Guía G4 para la elaboración de las memorias de sostenibilidad.



### Principios para determinar el contenido de la memoria

#### Participación de los grupos de interés

Los grupos de interés son los individuos o entidades a los que los servicios de Northgate pueden afectar de manera significativa, y cuyas acciones pueden afectar a la capacidad de Northgate para desarrollar con éxito su estrategia y alcanzar los objetivos.

Hay algunos grupos de interés que mantienen una relación jurídica con Northgate y los hay con otro tipo de relación. Este memoria está elaborada teniendo en cuenta las expectativas y los intereses de los grupos de interés, pero no todos los grupos de interés harán uso de la memoria.

Por ello, Northgate pretende buscar un equilibrio entre los intereses y expectativas de los grupos de interés que según Northgate son usuarios de la memoria y las expectativas generales sobre la rendición de cuentas a todos los grupos de interés. Si bien es cierto que el nivel de concreción que exigen determinados grupos de interés conlleva a que se preste mayor atención a estos grupos.

En Northgate tenemos diferenciados nuestros grupos de interés o stakeholders en dos grupos: los internos y los externos.

Dentro de los grupos de interés externos, nuestras prácticas están orientadas a respetar los derechos humanos, a la no convivencia con la corrupción o el soborno y a asignar recursos para las comunidades donde operamos.

Dentro de Northgate, nuestro comportamiento socialmente responsable se manifiesta en el respeto de los derechos de los trabajadores, a la libre negociación colectiva, a la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres, a la no discriminación por razón de edad, origen racial, religión o discapacidad, a la prevención de la salud de nuestros empleados, a la conciliación la vida personal y laboral, a la disminución de los consumos de recursos naturales y a la contaminación emitida por Northgate.

#### Grupos de interés internos:

- Empleados
- Accionistas

#### Grupos de interés externos:

- Clientes
- Proveedores
- Competencia
- Agentes sociales (sindicatos, ONG, medios de comunicación)
- Administraciones públicas
- Comunidades locales

#### Contexto de sostenibilidad

La memoria de sostenibilidad de Northgate pretende reflejar el modo en el que la compañía contribuye o intenta contribuir en el futuro, a la mejora o el empeoramiento de las condiciones, los avances y las tendencias económicas, ambientales y sociales en el ámbito local y nacional. En la descripción de cada factor o aspecto se determina el límite de referencia que se emplea, aunque debido al tamaño de la organización se puede adelantar que el contexto será municipal o estatal dependiendo del aspecto, salvo el cambio climático –emisiones contaminantes– debido a la actividad que desarrollamos y el alcance de la misma.

#### Materialidad

El conjunto de asuntos que Northgate podría incluir en su memoria es muy amplio, pero hay que definir los que realmente merecen figurar en la memoria porque puedan resultar razonablemente importantes ya que ponen de manifiesto los efectos económicos, ambientales y sociales de la organización o porque influyen significativamente en las decisiones de los grupos de interés.

La materialidad de un asunto, por tanto, determina si merece ser incluido en la memoria. El hincapié que se hace en la memoria sobre cada aspecto refleja el nivel de prioridad de cada uno de ellos.

Desde Northgate se intenta y se fomenta que los grupos de interés nos expliquen sus expectativas, por eso hemos puesto en marcha programas de inclusión y participación de los principales grupos:

#### Accionistas

Northgate cotiza en la bolsa de Londres y aseguramos que cumplimos minuciosamente toda la legislación al respecto y de que se mantienen las

reuniones necesarias con los inversores y accionistas para dar información transparente del resultado de la compañía.

#### Clientes

Para poder escuchar a nuestros clientes, Northgate ha puesto en marcha distintos canales. Programa te escuchamos, revista Motor&Empresa, AE-Renting, entre otros.







## hemos puesto en marcha **PROGRAMAS DE INCLUSIÓN** y participación de nuestros principales grupos de interés

Los aspectos materiales tienen a menudo un impacto económico significativo en las organizaciones, a corto o largo plazo.

Para determinar si un aspecto es material o no, se ha tenido en cuenta la estrategia competitiva de la organización, las preocupaciones de los grupos de interés, las expectativas sociales de mayor alcance y la influencia de Northgate en los clientes.

La información está presentada en base a la importancia que ésta tiene y para facilitar comparaciones.

Para determinar los aspectos materiales, Northgate ha tenido en cuenta:

- Los principales asuntos y retos futuros del sector
- Legislación con importancia estratégica para Northgate
- Intereses y expectativas de los grupos de interés.

### **Exhaustividad**

El principio de exhaustividad abarca las dimensiones de alcance, límites y tiempo y hace referencia a cómo se ha recopilado la información y si ésta es presentada de manera razonable y apropiada. Los Aspectos que se presentan en esta memoria de Northgate son suficientes para reflejar los impactos significativos tanto económicos, ambientales como sociales,

se han tenido en cuenta tanto aspectos internos como externos y ocurridos en el ejercicio fiscal 2014/2015 que abarca desde el 1 de mayo de 2014 hasta el 30 de abril de 2015 en las oficinas centrales de Northgate, en las delegaciones así como en los canales de comercialización Van Monster y Northgate Trade.

### **Principios para determinar la calidad de la memoria**

Tal y como indica la "Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad G4", de Global Reporting Initiative, a la hora de redactar la memoria se han tenido en cuenta una serie de principios que han ayudado a tomar decisiones en aras de una mejor calidad y presentación de la información.

Estos principios son el equilibrio, la comparabilidad, la precisión, la puntualidad.

#### **Equilibrio**

En esta memoria se reflejan tanto los aspectos positivos como los negativos del desempeño de Northgate, con el fin de que los grupos de interés puedan realizar una evaluación de nuestro desempeño bien fundamentada.

#### **Comparabilidad**

Los datos presentados en esta memoria pueden ser analizados y comparados con

los de años anteriores. La información está presentada de manera uniforme para poder evaluar los progresos, es decir, los métodos utilizados para calcular los datos son similares a ejercicios anteriores y se sigue el mismo esquema de la memoria.

#### **Precisión**

La información contenida en la memoria es lo suficientemente precisa y detallada para que nuestros grupos de interés puedan analizar nuestro desempeño.

#### **Puntualidad**

La memoria de Northgate correspondiente al ejercicio fiscal 2014/ 2015 es presentada en las mismas fechas que las memorias anteriores, para que los grupos de interés puedan tener la información en los mismos periodos.

#### **Claridad**

Northgate considera que cualquiera de los grupos de interés debe ser capaz de encontrar la información que necesita sin realizar un esfuerzo extraordinario. Por ello, la información está expuesta de una forma comprensible y con tablas y gráficos que ayudan a comprender mejor el desempeño.

#### **Fiabilidad**

Toda la información y los datos incluidos en la memoria están respaldados por documentación y controles internos que pueden ser revisados.

El aumento de los clientes Pyme se ha traducido en una **MAYOR DIVERSIFICACIÓN Y MENOR RIESGO DEL NEGOCIO**

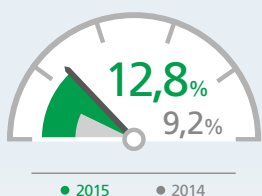




# Resultados económicos

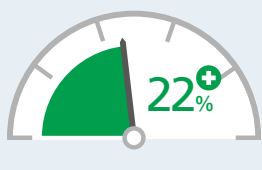
Nuestra propuesta de producto es especialmente adecuada para hacer frente a las necesidades de los clientes de las pequeñas y medianas empresas que tienen dificultades para obtener financiación bancaria y aprecian la flexibilidad y el servicio que ofrecemos.

## ROCE



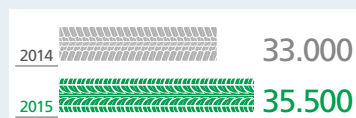
El enfoque constante en la mejora de los rendimientos, hicieron que aumentara el ROCE al 12,8% (abril de 2014 a 9,2%), con un margen operativo elevado a 22,9% (2014 a 17,1%).

## Clientes



El número de clientes creció un 22%, principalmente a través de los clientes Pyme. Este aumento en el número de clientes, conllevó también un aumento en la flota para satisfacer las necesidades de nuestros clientes.

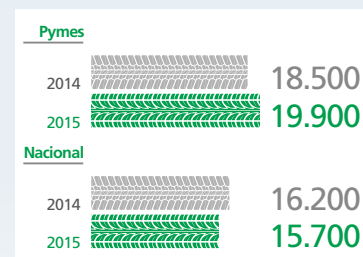
## Media vehículos alquilados



El número medio de vehículos alquilados en el año 2015 fue de 35.500, significando un aumento del 8% sobre los 33.000 vehículos que se alcanzaron el año anterior. El número de vehículos en alquiler se incrementó de 34.700 hasta abril de 2014 a 35.600 hasta abril de 2015; un incremento de 900 vehículos comparada con el incremento de 2.600 del ejercicio anterior.

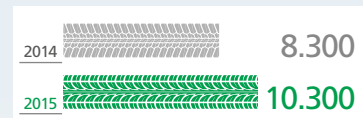
Mientras que el crecimiento total fue menor que el alcanzado el año anterior, debido principalmente a la reducción de clientes a nivel nacional como más adelante está explicado, el trabajo que se está realizando en conseguir más número de clientes Pyme, sigue siendo exitoso y se ha traducido en una mayor rentabilidad.

## Alquilados según área



Los vehículos alquilados a clientes de ámbito regional han aumentado en 1400 unidades (un 8%) y los vehículos alquilados a clientes de ámbito nacional se han reducido un 3% (500 vehículos).

## Venta de vehículos



El número total de vehículos vendidos en el 2015 fue de 10.300, frente a los 8.300 vendidos en el ejercicio anterior.

La economía española continua mostrando signos de mejora y Northgate en España está bien posicionada para poder obtener una ventaja de ello.

El crecimiento, junto con la mejora de la gestión de activos, la eficiencia operativa y la reducción de las tasas de depreciación del vehículo, llevó a que el margen operativo aumentará a 22,9% (2014 a 17,1%) y el ROCE se incrementará a 12,8% (abril 2014 a 9,2%).

El cambio en las tasas de depreciación de los vehículos el 1 de mayo de 2014, aumentó el beneficio operativo de este año en 3.0m £. El ajuste por el impacto del cambio de la depreciación reduciría el actual margen operativo años al 20,8%.

### Tendencia en el alquiler de vehículos

El número de vehículos alquilados el 30 de abril de 2015 fue de 35.600, 900 vehículos más que el ejercicio anterior, frente al incremento de 2.600 vehículos del ejercicio anterior (2014 frente a 2013). Estos datos muestran que los esfuerzos continuos del área comercial de Northgate reportan un crecimiento sostenido.

El crecimiento global ha sido más modesto este año ya que nuestro negocio se ha orientado a captar más clientes Pyme (regionales) y a ser selectivos en las cuentas nacionales, con el objetivo de continuar mejorando los rendimientos.

Esto se ha logrado centrándonos en las Pymes, donde hemos visto un mayor reconocimiento y aceptación de nuestro producto.

Número de vehículos alquilados			
	30 abril 2015	30 abril 2014	Diferencia
Pymes	19.900	18.500	1.400
Nacional	15.700	16.200	(500)
Total	35.600	34.700	900

Todos los resultados económicos del Grupo Northgate se pueden comprobar en el documento "Annual Report and Accounts for the year ended 30 April 2015" disponible en [www.northgateplc.com](http://www.northgateplc.com)

El número de clientes continua incrementándose, habiendo crecido un 22% (1.200) desde el 30 de abril de 2014, comparado con el incremento de 900 de ejercicio fiscal anterior.

Después de ajustar el mix de flota, el beneficio medio por vehículo alquilado ha disminuido un 1% comparado con el mismo periodo del año previo. Esta reducción ha sido mitigada con el incremento del número de clientes de modo que el coste de funcionamiento ha disminuido y el valor residuos de los vehículos ha aumentado.

Como resultado del cambio del tipo de cliente de Northgate, el coste del mantenimiento de nuestros vehículos ha sido un 2% superior comparado con el año anterior, a pesar de que el tamaño de la flota ha aumentado un 8%.

### Gestión de activos

La tasa de utilización (UTS) en el periodo 2014/ 2015 ha sido del 91% (frente al 92% en el ejercicio 2013/2014). El tamaño de la flota se incrementó de 37.800 vehículos a 39.400 a cierre de ejercicio fiscal. En el año 2014/2015 se han comprado 12.400 frente a los 10.700 comprados en el mismo periodo del ejercicio anterior.

La edad media de la flota de alquiler fue de 23,7 meses (datos del 30/04/2015) comparado con los 24,3 meses del año 2014 (datos del 30/04/2014).

Este año se han vendido 10.300 vehículos, frente a los 8.300 vendidos en el ejercicio anterior.

El coste de depreciación de los vehículos, es el mayor coste de la compañía, y Northgate cuenta con cuatro canales de venta: a particulares, a profesionales, subastas y exportación. La línea comercial de Van Monster, a particulares, es la que más valor residual genera de cada vehículo.

Con el objetivo de incrementar la cantidad de vehículos vendidos a través de este canal, a lo largo de los últimos años se han llevado a cabo distintas actuaciones:

- Apertura de distintos puntos de ventas, contando actualmente con 8 centros.
- Inversión en marketing para conceder más entidad a la marca y llegar a más clientes.

Debido al número de delegaciones que disponemos en España, no es necesario contar con centros específicos de trabajo para acondicionar los vehículos antes de pasarlos al canal de venta, y estas tareas se realizan dentro de nuestros talleres.

Echando la vista hacia atrás, y viendo el progreso realizado desde el cierre del ejercicio 2010, el porcentaje de vehículos vendidos a través de este canal de venta (Van Monster) se ha incrementado del 2% al 16% a cierre de año 30 de abril de 2015; el mismo porcentaje del ejercicio anterior. En términos absolutos, el número total de vehículos vendidos a particulares ha pasado de 1.300 en 2014 a 1.600 en 2015.

La mejora en los datos económicos alcanzados de la venta, junto con el incremento en el número de vehículos vendidos, ha conducido a una reducción en el valor de depreciación de los vehículos de 16m comparados con la reducción en 6.8m € del ejercicio anterior.

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

	2015 (€m)	2014 (€m)
<b>Ingresos</b>		
Alquiler de vehículos	145,5	149,9
Venta de vehículos	42,4	38,5
<b>Total</b>	<b>187,9</b>	188,4
Beneficio neto	33,3	25,6
Margen operativo	22,9%	17,1%

La disminución en los ingresos por el alquiler de vehículos del 2,9% se debió a un aumento de 7,6% en promedio en los vehículos de alquiler y una reducción del 1,8% en el ingreso promedio por vehículo de alquiler. Después de unos ajustes, la reducción en el ingreso promedio por vehículo fue de 1,0%.

## Indicadores claves de desempeño (key performance indicators)

Descripción	Desempeño
<b>Financiero</b>	
<p><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.</p>	A través de una combinación de factores financieros y operacionales, el ROCE del Grupo se ha incrementado un 9,9% frente al 13% que se incrementó en el ejercicio anterior.
<p><b>Beneficios por Acción (BPA)</b> El BPA es un indicador clave para conocer nuestra rentabilidad.</p>	El BPA fue 51,0p comparado con el valor de 35,1 del año anterior. Las ganancias subyacentes aumentaron de £m 46,8m el año pasado a £ 67,9 millones este año. El promedio ponderado de las acciones fue de 133,2m en ambos años.
<b>Operacional</b>	
<p><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). La edad de la flota tiene que mantenerse en un nivel óptimo de manera que satisfacemos las necesidades de los clientes y minimicemos los costes de funcionamiento. La UTS tiene que equilibrarse para disponer de suficientes vehículos para cubrir las necesidades de los clientes.</p>	<p>El porcentaje de ventas de vehículos a particulares se ha mantenido estable en un 16%. La edad media de la flota en España ha sido de 23,7 meses (2014 – 24,3 meses). La tasa de utilización ha sido del 91% (2014 – 92%).</p>
<p><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.</p>	Los ingresos por alquiler de vehículo disminuyeron un 1%. Sin embargo, la mejora en el perfil del cliente está generando más beneficios.
<p><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.</p>	<p>El Net Promoter Score (NPS) ha sido un 34%. El número de clientes ha aumentado un 22% (2014 – 20%).</p>
<p><b>Retención de personal</b> Atraer, retener y desarrollar a las personas adecuadas es clave para el desempeño de nuestra actividad.</p>	La tasa de rotación ha sido del 1,2%.

El grupo, también ha evaluado los principales riesgos e incertidumbres, siendo estos:

- **El ambiente económico:** La demanda de nuestro producto y servicio puede verse afectada por un retroceso en la actividad económica en los países donde operamos.
- **Competencia y tarifas:** Los mercados donde Northgate opera son muy competitivos, y con una competidores mostrando a menudo estrategias de precios agresivos con el fin de incrementar su cuota en el mercado. Esto conlleva un riesgo de que Northgate

- se vea forzado a reducir sus tarifas para mantener a los clientes o poder captar nuevos.
- **Costes de mantenimiento de los vehículos:** La rentabilidad de la compañía depende de la minimización en los costes de mantenimiento de los vehículos. Esto depende del precio de compra de los vehículos nuevos y el precio de venta de los mismos.
- **Empleados y ambiente de trabajo:** Un fracaso en el mantenimiento y desarrollo de nuestros empleados inhibirá el éxito de la compañía. Un mantenimiento no adecuado de nuestros vehículos o centros donde

- nuestros empleados no son formados adecuadamente, pueden conllevar accidentes de trabajo.
- **IT:** El negocio de Northgate lleva implícito un elevado número de transacciones financieras y operacionales entre distintos puntos que dependen de nuestro sistema informático.
- **Acceso a capital:** Northgate requiere de capital para reponer los vehículos una vez han alcanzado su vida útil. Por ello, necesitamos acceso a créditos en condiciones favorables para poder mantener nuestros compromisos.



## Medio ambiente

Nuestro objetivo es que el menor número posible de los residuos que generamos se destinen a eliminación, priorizando la reutilización o reciclaje.

### Emisiones de gases invernadero

Los residuos se segregan en origen y se almacenan hasta que son gestionados por gestores externos autorizados por las autoridades. Nuestro objetivo es que el menor número posible de los residuos que generamos se destinen a eliminación, priorizando la reutilización o reciclaje. Por eso, trabajamos muy unidos a nuestros gestores.

Este ejercicio hemos vuelto a certificar nuestro sistema de gestión ambiental conforme a la Norma UNE EN ISO 14001.

- Emisiones directas de gases invernadero (Alcance 1)
- Emisiones indirectas 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 cumplió satisfactoriamente y este año se ha vuelto a calcular la huella de carbono.

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 2014 hasta el 30 de abril de 2015.

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 de beneficio, lo cual se considera una unidad relevante y transparente para el negocio desarrollado.

Los datos escrutados son los siguientes:

Emisiones de gases de efecto invernadero	Toneladas CO2 en 2015	Toneladas CO2 en 2014
Alcance 1	<b>5.865</b>	5.980
Alcance 2	<b>4.343</b>	4.348
Toneladas de CO2 por £m de beneficio	<b>22,3</b>	23,4

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)

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.

Nuestro **COMPROMISO AMBIENTAL** nos lleva a minimizar la contaminación que produce nuestra actividad



### 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" (DEFRA) por el "Department of Energy & Climate Change" del Gobierno de Reino Unido.

Las cantidad de CO2 está expresado en toneladas entre ingresos (£m).

A nivel operativo y local, cabe resaltar que no hay ningún taller en el que se emitan a la atmósfera gases contaminantes derivados de la carga del aire acondicionado de los vehículos. Todas las máquinas que empleamos para realizar esta tarea, reciclan el gas refrigerante.

## Cambio climático

Los cambios en el sistema climático y los ciclos meteorológicos (tormentas, aumento del nivel del mar, aumento de la temperatura, enfermedades de los trabajadores, etc.) no afectan al negocio de la compañía.

Y aunque Northgate no participa en el diseño de los vehículos, sí podemos adquirir vehículos que cumplan los más altos estándares en cuanto a emisiones atmosféricas se refiere.

## Flota eléctrica

Actualmente disponemos en nuestra flota de 26 vehículos eléctricos alquilados, y el objetivo es que en el próximo ejercicio fiscal estemos muy activos en cuanto a la emisión de ofertas de vehículos eléctricos se refiere.

De todas formas, por todos es bien sabido que el vehículo eléctrico no está teniendo en el mercado el éxito que se le preveía y debido a los altos costes de adquisición y a su todavía limitada autonomía no son muchos los clientes que reclaman este tipo de vehículos como solución a su flota de empresa.

Por otra parte, en Northgate disponemos de dos unidades eléctricas para el uso interno cotidiano de la Compañía, contribuyendo de esta forma a la mejora de la calidad del aire.



Estación de carga eléctrica o "electrolinera" en la sede de Northgate.

También disponemos de 11 turismos híbridos (motor combustión + eléctrico).

La cuestión de las emisiones inquieta a todos los responsables empresariales, tengan una flota de decenas de vehículos o de centenares. Northgate pone a disposición de sus clientes pocos modelos de vehículos, pero que son los más eficientes y el doble de nuevos que la media del mercado, lo que ayuda a conseguir avances de sostenibilidad.

Hemos conseguido descender las emisiones de 162.35 gramos hasta los 137.11 gramos de CO2.

La reducción media en la contaminación de nuestra flota se debe principalmente a:

- **Fabricación de productos cada vez más eficientes y menos contaminantes.**
- **Elaboración de una Política de Flota interna dirigida a aminorar los consumos y las emisiones.**
- **Todos los vehículos adquiridos hasta el 30 de abril de 2015, cumplen los estándares Euro V.**

## Nuevos combustibles

En este ejercicio fiscal aquí presentado, ADIF, Repsol y Northgate aunaron sus esfuerzos para impulsar un programa conjunto de mejora de la eficiencia energética, mediante el uso de vehículos que utilicen AutoGas (Glp para automoción), un carburante alternativo que utilizan ya unos 21 millones de automóviles en todo el mundo.

El AutoGas es una mezcla de butano y propano que se obtiene de los pozos de gas en su mayor parte y está considerado por las autoridades europeas y españolas como una alternativa a los combustibles convencionales.

Los vehículos que usan Glp para automoción permiten mejorar la calidad del aire por sus bajas emisiones de óxidos de nitrógeno (NOx) y partículas, contribuyendo a reducir el efecto invernadero con sus reducidas emisiones de CO2.

Este proyecto piloto puesto en marcha por Adif, Repsol y Northgate se ha desarrollado durante un año y el uso del AutoGas permitirá a la gestora ferroviaria probar en su flota de vehículos un carburante alternativo.



Las ventajas económicas y medioambientales del Glp para automoción permiten a sus usuarios beneficiarse de las ayudas públicas para la renovación del parque de vehículos eficientes y de bajas emisiones, contempladas en los planes PIVE y PIMA Aire.

## Generación de residuos

El trabajo continuo y muy directo con nuestro proveedor en materia de gestión de residuos ha permitido mejorar el control sobre los residuos que se generan en Northgate, tanto peligrosos como no peligrosos.

	2014 2015	2013 2014	2012 2013
<b>Total residuos</b>			
Eliminados	<b>19%</b>	31%	29%
Recuperados / regenerados	<b>81%</b>	69%	71%
<b>RNP</b>			
Eliminados	<b>0%</b>	0%	1%
Recuperados / regenerados	<b>100%</b>	100%	99%
<b>RP</b>			
Eliminados	<b>40%</b>	54%	49%
Recuperados / regenerados	<b>60%</b>	46%	51%

Podemos comprobar que la gestión final de los residuos realizada por nuestro proveedor ha mejorado. El porcentaje de residuos recuperados o regenerados ha aumentado significativamente.

Algunos de los residuos regenerados son, por ejemplo, el aceite usado y el disolvente orgánico no halogenado. En cuanto a los residuos recuperados tenemos las baterías de plomo, la chatarra electrónica, los envases vacíos contaminados – tanto plásticos como metálicos-, los filtros de aceite, el líquido anticongelante y de frenos, los lodos de los separadores de hidrocarburos, las pilas, los restos de pintura y barniz y los tubos fluorescentes.

Los residuos no peligrosos generados en Northgate (papel y cartón, chatarra, vidrio y madera) continúan recuperándose en su totalidad en las distintas plantas de tratamiento que tiene el gestor.

## Consumo energético interno

Con este indicador ambiental pretendemos analizar el tipo y grado de significancia ambiental que poseen las delegaciones de Northgate en materia de consumo energético.

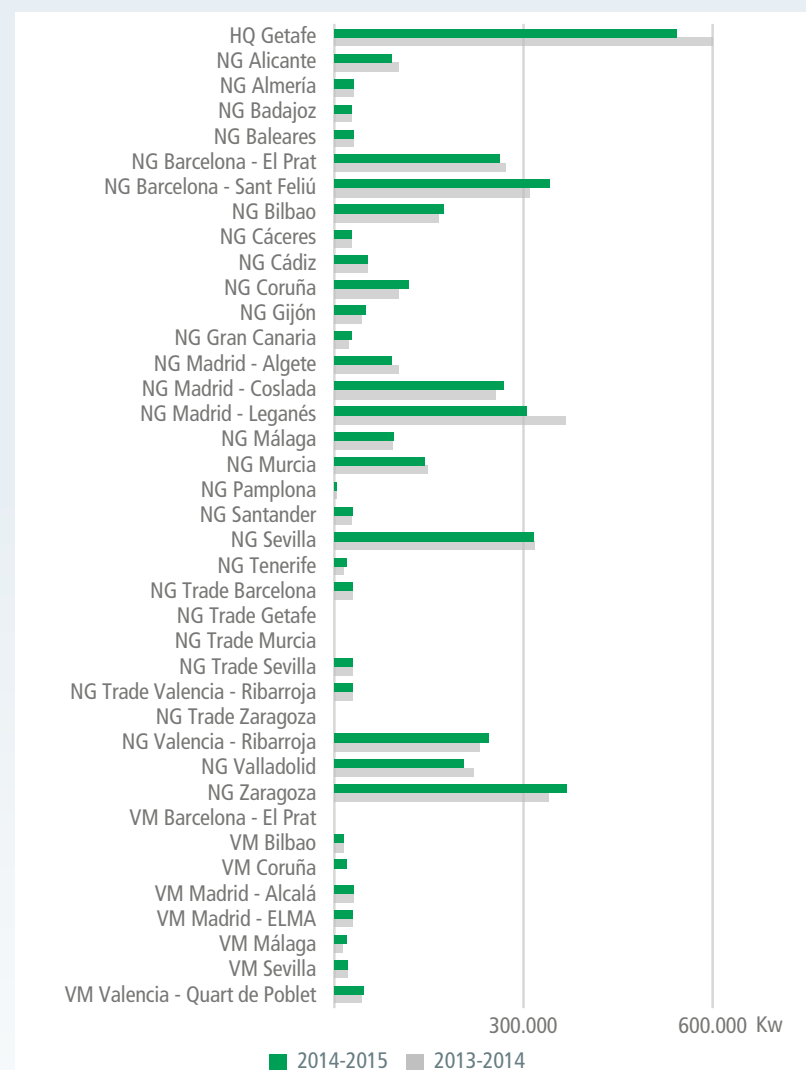
El principal tipo de energía que se emplea en Northgate es la electricidad y su principal uso es para iluminar las instalaciones. Apenas se emplean combustibles fósiles. En las delegaciones en las que se emplean, el gasoil se utiliza en las cabinas de pintura de los talleres de chapa y pintura.

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 10% 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.

### Consumo electricidad





Se ha conseguido  
**REDUCIR UN 3%** las  
toneladas de CO2 generadas



## 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.

## Consumo de agua

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 se ha relativizado en función del número de empleados en la compañía y podemos ver como el consumo ha disminuido significativamente respecto a los dos años anteriores que se mantuvo constante.

Es posible que el descenso en el consumo de agua se debe a que continúa en la línea de externalización de los lavados de los vehículos.

Podemos observar que las delegaciones que más agua consumen siguen la tendencia del año anterior y se trata de Coslada, Sant Feliu, Zaragoza y las oficinas centrales. Cabe destacar las oficinas centrales ya que además de ser el centro de trabajo con más número de empleados, también cuenta con un túnel de lavado que utiliza Trade Getafe. En cambio, relativizando con la flota disponible, la delegación que sobresale por encima de las demás es Cádiz.

En esta lista no aparecen determinados centros de trabajo porque están anexos a otras delegaciones principales y que es donde están ubicados los contadores (como es el caso de Trade Murcia, Trade Zaragoza, Trade Getafe y Van Monster El Prat), se trata de un edificio de oficinas (Pamplona) o no tenemos datos (como en Tenerife o Valladolid).

El resto de centros de Trade y Van Monster tampoco están incluidos ya que al no disponer de una flota asignada y no poder relativizarlo y tampoco tener túneles de lavado, se considera que el consumo de agua no es significativo.

## 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.

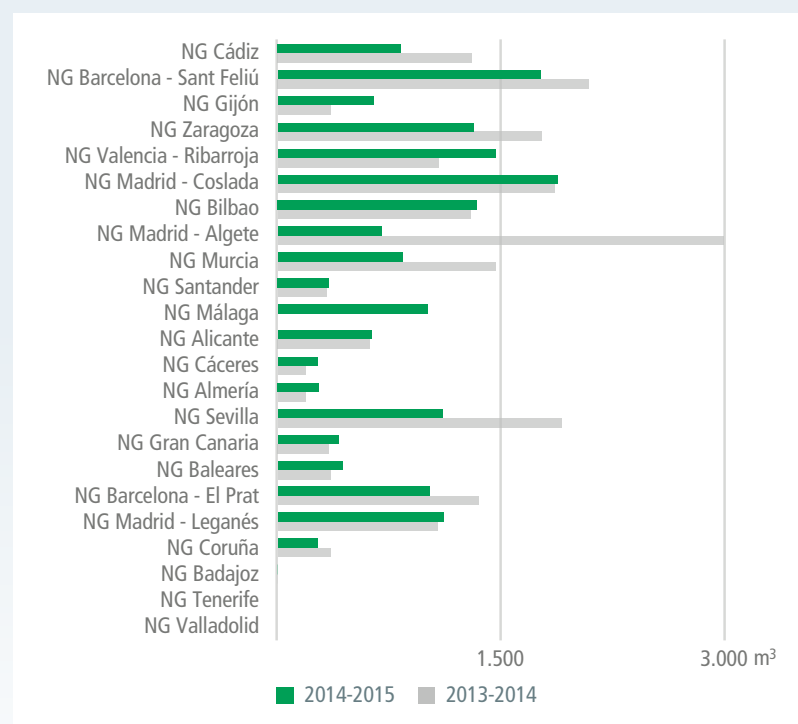
## Objetivos de medio ambiente FY 2014/2015

- ✓ **Reducir un 5%** el coste de la gestión de los residuos **conseguido**
- ✓ **Reducir un 3%** las toneladas de CO2 generadas **conseguido**
- ✓ **Reducir un 5%** el nº de no conformidades vencidas **conseguido**
- ✗ **Reducir un 5%** el papel confidencial destruido **no conseguido**

## Objetivos medio ambiente propuestos para el FY 2015/ 2016

- Reducir un 3% el coste de la gestión de los residuos
- Reducir un 5% el nº de no conformidades de medio ambiente vencidas
- Reducir un 5% el papel confidencial destruido
- Reducir un 5% el consumo de gas
- Reducir un 5% el consumo de electricidad de las 6 delegaciones más grandes
- Reducir un 5% el consumo de agua de las 6 delegaciones más grandes.

### Consumo agua



## Sociedad

Northgate ha tenido siempre la suerte de contar con empleados completamente dedicados y apasionados por su trabajo y su retención en la compañía y su desarrollo es clave para continuar con este éxito.

### Compromiso con nuestros empleados

Northgate ha tenido siempre la suerte de contar con empleados completamente dedicados y apasionados por su trabajo y su retención en la compañía y su desarrollo es clave para continuar con este éxito. Para asegurar este aspecto, estamos desarrollando una estrategia de comunicación para asegurarnos que todos los empleados conocen la estrategia empresarial de Northgate, su rol para conseguirlo y motivándolos para que lo logren.

Northgate respeta la no discriminación por edad, discapacidad, género, estado civil, embarazos, maternidad, raza, nacionalidad, origen étnico, religión o creencias.

El número medio de empleados a lo largo del ejercicio fiscal ha sido de 892 (22 más que el número medio de empleados del ejercicio anterior).

Northgate continúa manteniendo el por-

centaje entre trabajadores masculinos y femeninos (64% frente al 36%). 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. Sin embargo, en el área comercial el porcentaje es equitativo entre hombres y mujeres.

En este ejercicio fiscal el número de empleados con contrato indefinido ha disminuido frente al ejercicio anterior (91% frente al 96 % del 2014). Esto es debido a las contrataciones realizadas para cubrir incapacidades temporales. El porcentaje de empleados con jornada completa es del 90%.

A lo largo de este ejercicio 2014/ 2015 se han creado 42 nuevos puestos de trabajo llevados a cabo en 181 procesos de selección. Estos datos, mayores que los del ejercicio anterior (26 nuevos puestos y 113 procesos de selección en 2014) demuestran la tendencia de crecimiento en la que está inmersa la compañía. Una muestra más del compromiso que

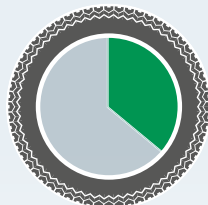
Northgate mantiene con sus empleados es el número de promociones internas consolidadas: 7 promociones y 8 cambios de puesto.

En el periodo que retrata esta memoria de RSC también se han llevado a cabo 9 despidos procedentes.

### El índice de rotación de la compañía nos indica la alta satisfacción laboral de los empleados.

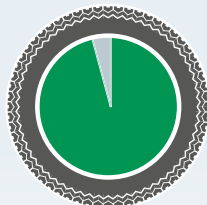
Este dato no tiene en cuenta las salidas inevitables de la compañía (jubilaciones, fallecimientos). El hecho de que la satisfacción sea tan elevada se debe al constante trabajo de la compañía para mantener políticas respetuosas con sus empleados y esto genera determinadas ventajas como optimización de los costes de selección y formación de nuevos empleados, elevado sentimiento de

Empleados por género



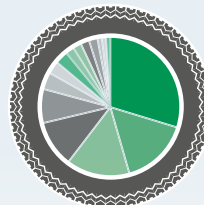
● 36% Mujeres ● 64% Hombres

Empleados según tipo de contrato



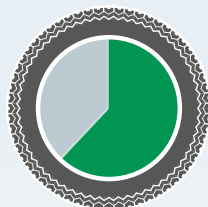
● 91% Mujeres ● 4% Hombres

Empleados por departamento



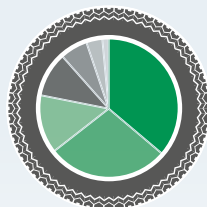
- 30% Taller mecánica
- 15% Oficina delegación
- 8% Dirección finanzas
- 3% Northgate Trade
- 2% Van Monster
- 2% Marketing
- 1% Dirección flota
- 1% Dirección VO
- 0% Dirección general
- 16% Comercial
- 11% Chapa y pintura
- 4% Dirección operaciones
- 3% Dirección IT
- 2% Key account
- 2% Dirección RRHH
- 1% Director
- 0% Auditoria interna
- 0% Comercial delegación

### Formación por género



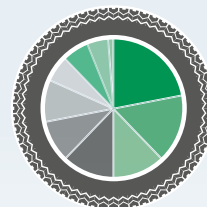
● 62% Mujeres ● 38% Hombres

### Formación por tipo de formación



● 36,15 % Gestión ● 28,32% Técnica  
 ● 13,64% Prevención ● 10,35% Comercial  
 ● 6,36% Habilidades ● 3,71% Acogida  
 ● 1,47% Idiomas

### Formación por departamento



● 21,95% Operaciones ● 15,85% Comercial  
 ● 12,20% IT ● 12,20% Compañía  
 ● 9,76% Financiero ● 9,76% RRHH  
 ● 6,10% Auditoría ● 6,10% Marketing  
 ● 4,88% VO ● 1,22% Comité

pertenencia a la compañía y mejora de la imagen de la compañía. Además normalmente, los empleados con más talento son los que tienen mayor probabilidad de salir, por lo que si Northgate logra retenerlos estaremos generando una ventaja competitiva sobre la competencia.

En cambio el índice de absentismo de este ejercicio fiscal ha sido superior al de años anteriores.

En este índice de absentismo están incluidas las ausencias justificadas y no justificadas, las incapacidades temporales y las maternidades y paternidades.

Sin embargo, este aumento del absentismo está justificado en que han aumentado los permisos de maternidad y paternidad (62 permisos en el ejercicio 2015), siendo entonces, una lectura positiva del índice de absentismo.

#### Índice absentismo

FY 2012-2013	3,09
FY 2013- 2014	3,42
<b>FY 2014 - 2015</b>	<b>3,69</b>

#### Evaluación de desempeño

En este ejercicio finalizado se ha realizado por primera vez una Evaluación de Desempeño (PDP: Personal Development Plan). Esta evaluación se ha realizado al 30% de los empleados (todos

los empleados de las oficinas centrales y en la línea de comercial hasta el puesto de gerentes delegados).

Con esta evaluación se han podido detectar necesidades de formación (el plan de formación anual de Northgate se ha elaborado teniendo en cuenta estas necesidades manifestadas), se ha incrementado la movilidad en los puestos de trabajo, se han tenido en cuenta para promociones internas o han hecho mejorar la relación entre jefes y subordinados al poder evaluar la relación que mantienen. Al empleado también le permite mejorar su desarrollo en la compañía y potenciar los aspectos que se hayan considerados claves para el puesto de trabajo.

Debido al clima en el que está inmerso la compañía de escuchar al cliente, desde la dirección de recursos humanos también se ha querido dar la importancia que se merece al empleado. Por eso, en el próximo ejercicio, se lanzará una encuesta de clima a todos los empleados de Northgate.

La encuesta se dividirá en varios bloques que son:

- Condiciones profesionales
- Organización y procesos
- Estilo de mando y dirección
- Orientación al cliente y calidad
- Ambiente de trabajo
- Formación y desarrollo profesional
- Rumbo de la compañía
- Información y comunicación.

#### Formación

El promedio de horas de formación recibidas por empleado ha sido de 11,96 horas, habiéndose impartido un total de 3554 horas de formación. Este dato está justificado en que las formaciones lanzadas desde la Oficina de Proyectos han disminuido (formaciones on line que permiten la formación a más personas en una única acción) y se han aumentado las formaciones presenciales, lo que implica más horas de formación y menos empleados formados, aumentando este ratio frente al año anterior (4,27 horas en 2014).

La duración media de las formaciones ha aumentado en este año, ya que se han buscado formaciones más completas y especializadas en base a la evaluación de desempeño que se llevó a cabo al comienzo del ejercicio fiscal.

#### Evolución horas de formación:

2013	13,91 h/empleado
2014	4,27 h/empleado
<b>2015</b>	<b>11,96 h/empleado</b>

El porcentaje de empleados en función del género, es similar a años anteriores y similares a la distribución de géneros en el total de la plantilla de Northgate (36% de mujeres frente al 64% de varones).

Este año menos personal ha recibido formación de gestión (procesos o



procedimientos internos) así como de Prevención de Riesgos Laborales. Este último aspecto, se debe a que este ejercicio fiscal no se ha realizado formación presencial en esta materia y el curso de iniciación sólo ha sido realizado por las nuevas incorporaciones, ya que el resto de la compañía ya había sido formado el año anterior.

Por el contrario, han aumentado el nº de empleados que han recibido los distintos tipos de formación:

- Formación técnica, como por ejemplo ofimática, scrum, sharepoint, formación de operaciones, seguridad informática, mecánica para no mecánicos, recobro, etc.) De 10,40% en 2014 a 28.32% En 2015.
- Formación comercial: 4.56% En 2014 y 10,35% en 2015.
- Formación plan de acogida: 0,51% en 2014 y 3,71% en 2015.
- Formación en habilidades: 2,93% en 2014 y 6,36% en 2015.
- Formación en idiomas: 0,38% en 2014 frente a 1,47% en 2015 ya que se ha potenciado el inglés telefónico a los mandos intermedios.

El departamento que más acciones formativas ha recibido ha sido el de Operaciones. Este año se ha potenciado la formación a los mecánicos, ya que en años anteriores no ha sido un grupo

muy favorecido. Algunos ejemplos de las formaciones recibidas han sido: Evaluación y homologación de proveedores, embragues, diagnosis y reparación de averías eléctricas, manipulación de gases fluorados, manipulación de sistemas frigoríficos, electricidad y electrónica del automóvil.

El departamento de comercial, es el segundo que más acciones formativas han recibido. Entre otras, han sido formados en proceso comercial perfecto, orden SEPA, refuerzo de proceso comercial, gestión eficaz del tiempo, etc.

**Plan de acogida**

Los inicios son siempre importantes, y cuando comenzamos en un puesto de trabajo es algo que siempre recordaremos.

Por ese motivo, queremos que todas las personas que se incorporen a la compañía tengan un grato recuerdo del inicio. Para ello, además de intentar homogeneizar las acogidas a nivel nacional y dar un chek list a los responsables, este ejercicio hemos comenzado una nueva formación de acogida on line para las nuevas incorporaciones.

Esta formación se lanzó en abril de este año, y ahora todos los compañeros que se incorporan a Northgate lo realizan. También el resto de compañeros, incorporados con anterioridad, pudimos disfrutar de esta formación y aprender cosas nuevas, indistintamente de la antigüedad en la compañía.

**Prevención de riesgos laborales**

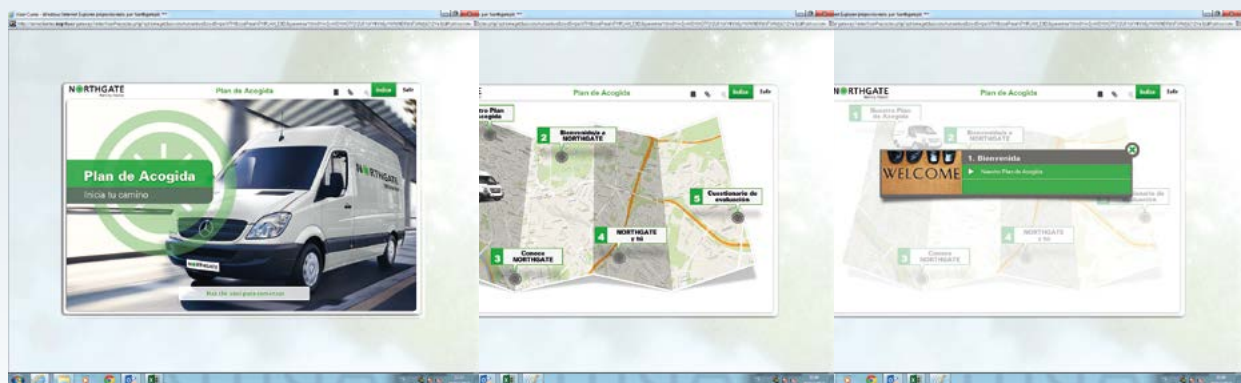
La dirección de Northgate continúa igual de comprometida que en años anteriores con la seguridad y la salud de sus trabajadores. Sin embargo, en este ejercicio ya concluido se decidió no impartir formación presencial en la materia ya que uno de los objetivos era continuar la formación específica a través de la plataforma on line. Finalmente no pudieron convocarse los módulos específicos por el número de acciones formativas que había previstas para los últimos meses del ejercicio fiscal.

En el año 2015/ 2016 está planificada la impartición de formación presencial por parte de los técnicos de Prevención de Riesgos Laborales durante las visitas a las delegaciones. El contenido del curso será un breve análisis de los resultados del ejercicio 2014/ 2015 y un análisis de los accidentes ocurridos en la compañía. El objetivo de esta formación es hacer partícipes a todos los empleados de los accidentes ocurridos en la delegación (que no solo conozcan los que les afectan por cercanía), y sean conscientes de lo que puede llegar a ocurrir, ya que las condiciones de trabajo son extrapolables a la mayoría de los centros de trabajo.

**Formación específica comercial**

Dentro de nuestro de afán por llegar a todos nuestros clientes potenciales, este año se ha insistido en potenciar la fuerza comercial de la compañía. Con el objetivo de homogeneizar los procesos comerciales y de dotar al equipo

**Plan de acogida on line**



comercial de un método y herramientas de trabajo este año se han creado dos nuevos puestos de trabajo, dentro de la dirección de recursos humanos y en el área de Formación y Desarrollo.

La necesidad se detectó internamente a raíz de analizar todo el potencial que hay en el mercado.

Lo primero que se realiza ante un nuevo comercial es un diagnóstico. Se ven las capacidades y las habilidades de cada empleado con el último fin de llevarlas al objetivo de la compañía.

En la 1ª fase del proyecto se ha llegado hasta los comerciales de captación y en la 2ª fase hasta los delegados.

La tercera fase que se llevará a cabo en el próximo año fiscal, se incluirán a todos los comerciales (excepto Grandes Cuentas) incluyendo captación y mantenimiento, así como a las gestoras comerciales.

Se ofrece una formación personalizada y continua a cada comercial.

La respuesta de los comerciales que están participando en este proyecto es buena y, los empleados reciben positivamente las instrucciones de los formadores.

Como complemento a este proyecto, se están recopilando las Best practices, las cuales son puestas en común en las formaciones presenciales que se realizan periódicamente.

El objetivo de aproximarse al mercado de manera más efectiva se está realizando.

En febrero de este año, debido a la demanda interna se creó un blog interno de ventas. En él, cualquier empleado de la compañía puede plantear sus dudas o inquietudes y el resto de compañeros darle respuesta.

### Seguridad y salud laboral

En el ejercicio fiscal 2014/ 2015 no se ha diagnosticado ninguna enfermedad profesional ni se han producido víctimas mortales relacionadas con el trabajo.

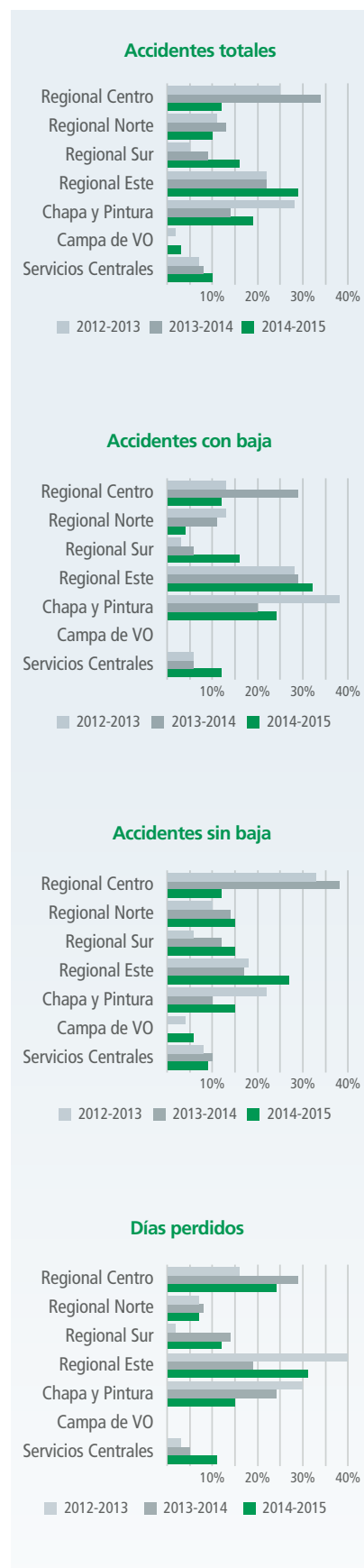
Aunque este ejercicio fiscal no se ha impartido ninguna formación presencial relacionada con la materia, todos los empleados incorporados en la compañía han realizado el curso de Prevención on line, donde están recogidos los conceptos básicos de seguridad y salud, así como medidas a tener en cuenta en caso de emergencia.

También se ha lanzado una campaña de comunicación a todos los centros de trabajo llamada "Buenas/ malas prácticas". El objetivo de esta campaña, es que todos los empleados tengan presente y de una manera visual qué está bien y qué está mal en su puesto de trabajo. Teniendo un puesto de trabajo organizado y prestando atención en todo lo que realizamos conseguiremos disminuir el número de accidentes de trabajo.

Desde octubre de 2014, se está enviando también un boletín mensual a todos los responsables de los centros de trabajo con un resumen de lo sucedido en esta área. Es muy importante de que todo Northgate sea consciente de lo que sucede en otros centros de trabajo, porque puede suceder en el nuestro.

Este ejercicio se ha finalizado con muy buenos datos en cuanto a siniestralidad. Los accidentes de trabajo reportados a la matriz inglesa han disminuido un 28% y los días de baja también han disminuido un 12%.

	2014	2013	2012
	2015	2014	2013
Accidentes de trabajo	58	77	83
Días de baja	989	1118	710



**Campaña PRL**

**Entrada**

**NORTHGATE**  
Energy Services

**Bien**

- ✓ Revisar los herramientas y los equipos de trabajo antes de usarlos.
- ✓ Mantener la zona limpia y ordenada.
- ✓ Usar los PPE.
- ✓ Usar los zapatos.
- ✓ Cerrar el compartimento de la llave y apagar.
- ✓ Comprobar a los responsables cualquier riesgo que detecten.

**Mal**

- ✗ Falta las Botas de seguridad.
- ✗ No Recibir los procedimientos de trabajo.
- ✗ No usar los procedimientos.
- ✗ No respetar el tiempo.
- ✗ No Comprobar el estado de los equipos.

Los accidentes in itinere han caído un 9%, sin embargo los días de baja por este tipo de accidentes no sólo no caen, sino que suben un 2%.

Los trabajos más peligrosos (con más siniestralidad) son los chapistas y los mecánicos montadores, seguidos por los mecánicos, mecánicos de unidades móviles y lavacoche.

Este año se ha insistido en la comunicación y reporte de los accidentes menores e incidentes, siendo aquellos que no requieren de intervención médica y con hacer el uso del botiquín es suficiente y los que no ocasionan daños personales tan solo materiales, respectivamente.

Conociendo estos datos, es posible evitar más accidentes en el futuro, ya que tendremos información para llevar a cabo planes de acción o plantear acciones preventivas antes que correctivas.

Este ejercicio se han llevado a cabo tres planes de acción en las delegaciones con mayor siniestralidad. Una vez finalizados se puede decir que el resultado ha sido satisfactorio y los datos de siniestralidad han disminuido.

Con el objetivo de reducir los accidentes de trabajo tanto de nuestros empleos como de las subcontratas que trabajan en nuestras instalaciones, desde el Departamento de Compras se han incluido acuerdos con los Servicios de Asistencia Técnica de los equipos de taller (elevadores, compresores, circuitos de aceite, túneles de lavado y cabinas de pintura). De esta manera, las subcontratas están más controladas y nos aseguramos del control de las personas que acceden a nuestras instalaciones.

También se han incorporado en todos los talleres plataformas elevadoras eléctricas para evitar sobreesfuerzos.

#### Sistema de retribución flexible

Dentro de los servicios que ofrece la retribución flexible. En el ejercicio fiscal 2014/2015 los productos de la retribución flexible se han ofrecido a 796 empleados y de estos casi el 12% ha contratado alguno de los productos. Como diferencia frente a años anteriores, hay que destacar que los productos han estado disponibles a lo

largo de todo el año (anteriormente tan solo habrían dos periodos de contratación al año).

El producto más contratado ha sido el seguro médico (acaparando el 63% de las contrataciones) seguido de los vales para guardería.

#### La evolución de la contratación ha ido aumentando con los años:

2013	45 contrataciones
2014	82 contrataciones
<b>2015</b>	<b>102 contrataciones</b>

Productos incluidos en la retribución flexible: Seguro salud, vales de guardería, tarjeta de comida, equipos informáticos (hasta enero 2015 según legislación estatal) y tarjeta de transporte.

#### Portal del empleado

Otro los logros alcanzados desde la Dirección de Recursos Humanos en aras de facilitar el día a día a los empleados de Northgate, ha sido la mejora del portal del empleado. Se trata de un portal web donde los empleados pueden consultar sus nóminas, sus datos de bancarios y de cotización, etc. y este año se ha añadido como novedad el "¿Quién es quién?" que permite poner cara a todos los compañeros de la compañía, ya que se ha creado un organigrama de la compañía y se han puesto fotos de todos los empleados.

#### Horario de trabajo

Durante este ejercicio se ha llevado a cabo un estudio de rendimiento de las delegaciones, con el objetivo de conocer cómo se distribuyen las tareas a lo largo de los meses de verano. Con los datos de este estudio, se verá la posibilidad o no de implantar en el verano de 2015 jornada intensiva en todos los centros de trabajo, ya que hasta ahora solo disfrutaban de esta jornada los empleados de las oficinas centrales de Getafe. Basado en un análisis en la distribución horaria de las llamadas telefónicas, asistencia de clientes a nuestras instalaciones, partes de entrada y salida de vehículos se tomará la decisión.

#### 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.

También hay un comité de empresa y un comité intercentros donde los trabajadores son representados ante la Dirección de Northgate.

Asimismo, hay también dos comités de seguridad y salud constituidos en las provincias donde los trabajadores han querido hacer uso de esta figura de prevención.

**Prestamos un servicio para facilitar el día a día a las empresas y no solo queremos quedarnos en ese grupo, también queremos que la sociedad nos vea "útiles". Por ello, continuamos apoyando el trabajo a los más jóvenes, fomentando su integración en el mercado laboral y acercándoles a esta realidad.**

#### Compromiso con nuestra sociedad

##### Convenios de colaboración con centros educativos

Como ya se ha mencionado en distintos puntos de esta Memoria, uno de los mayores compromisos que Northgate mantiene es con la sociedad.

Northgate tiene firmados convenios con 52 institutos y 11 universidades repartidas por 19 provincias. Hasta el momento, no todos los convenios generan alumnos en prácticas ya que nos encontramos en numerosos casos que los centros formativos no tienen alumnos suficientes (ha disminuido el número de matriculaciones) o no son aptos. Esto ha conllevado que el número de alumnos que han realizado prácticas (no universitarias) en Northgate han sido 57 frente a los 82 que hicieron





Los recursos humanos  
son el **MEJOR DE LOS  
VALORES** que puede  
tener una compañía

prácticas el ejercicio anterior. Sin embargo, el número de becarios universitarios es similar (10 estudiantes).

Las prácticas se enmarcan en:

- FCT: 35 alumnos
- Plan Dual: 1 alumno
- PQPI- PTT: 2 alumnos
- Prácticas no laborales (ayuntamientos, CEAC, PRODETUR (SEVILLA), FREMM (MURCIA), etc): 17 alumnos.

Delegación	Convenios institutos	Convenios universidades
A Coruña	1	
Alicante	1	
Almería	1	
Badajoz	1	
Barcelona-Prat	4	
Barcelona-Sant Feliu		
Bilbao	4	
Cáceres	2	
Cádiz	1	
Gijón	2	
Gran Canaria	1	
Madrid- Algete	13	9
Madrid-Coslada		
Madrid-Leganés		
Madrid-Trade		
Madrid- Central		
Málaga	2	
Murcia	4	
Palma de Mallorca		
Santander	2	
Sevilla	3	
Tenerife	1	
Valencia	4	2
Valladolid	1	
Zaragoza	4	

La solicitud de personal en prácticas sigue el mismo procedimiento que años anteriores: los becarios universitarios se solicitan desde el departamento de Formación y Selección integrado en la dirección de Recursos Humanos bajo demanda de las distintas direcciones de negocio y los alumnos de los institutos se promocionan desde Northgate a los centros de formación al principio de cada curso escolar.

Normalmente los alumnos en prácticas se dirigen a administración y taller y los alumnos becarios al área de IT y a las oficinas centrales.

Tipos de prácticas:

- Sistema Dual: Éste ha sido el primer año en el que Northgate ha contado con un alumno proveniente del sistema de formación dual. Son todavía pocas las Comunidades Autónomas que cuentan con este sistema educativo que tiene por objeto la cualificación profesional de los trabajadores en un régimen de alternancia de actividad laboral en una empresa con la actividad formativa recibida en el marco del sistema de la formación profesional para el empleo del sistema educativo. Está previsto que en el ejercicio fiscal 2015/2016 se inicien los contactos con las entidades correspondientes de la Comunidad de Madrid para que en el curso escolar 2016 también puedan participar alumnos de esta comunidad en Northgate.
- La Formación en Centros de Trabajo (FCT's) es un módulo profesional de formación obligatorio que se cursa en todos los ciclos tanto de grado medio como de grado superior y que se desarrolla en la empresa. Se realizan dentro del periodo lectivo y duran 400 horas.

Este año, tanto la Delegación de Northgate El Prat como Northgate Sant Feliu, han continuado participando en el convenio firmado 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).

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.

Cabe resaltar que a lo largo de este ejercicio fiscal 6 alumnos de prácticas han sido contratados posteriormente en Northgate.

La iniciativa de colaborar con centros educativos se implantó en Northgate hace más de 4 años.

Cada año, hemos aprendido de la experiencia y hemos sido capaces de ir mejorando en nuestras colaboraciones. Desde el año 2011 hasta la actualidad, más 280 alumnos realizaron algún tipo de prácticas en Northgate y más de 30 alumnos han sido contratados.

	Centros con convenio firmado	Alumnos enviados	Alumnos contratados
Institutos y ayuntamientos	62	210	23
Universidades y otros	13	39	7
Otros	3	35	2



### Integración de los minusválidos

Northgate, comprometida con la sociedad, apuesta por la integración de las personas minusválidas. Por eso, uno de los objetivos pendientes de cumplimiento era la incorporación en plantilla de los minusválidos que establece la "LISMI", ley de integración social del minusválido. A través de la colaboración con varias fundaciones y un gran trabajo por parte del departamento de Selección, en este ejercicio fiscal pudimos incorporar y mantener en plantilla a más del 2% de minusválidos del total de los empleados de Northgate.

Las fundaciones con las que estamos trabajando en aras de conseguir la integración de los minusválidos en la sociedad son:

- Fundación Randstad
- Fundación Universia
- Fundación Mapfre
- Fundación Eurofirms
- Fundación Adecco
- Fundación Grupo Constant

Dentro de los trabajos de colaboración con las distintas fundaciones, cabe destacar la VIII Convocatoria de Becas de la Fundación Universia Capacitas.

Además de contar con procesos de selección externos, a nivel interno se invitó a los empleados a comunicar las posibles minusvalías que tuvieran, informando

desde el departamento de recursos humanos de las ventajas de las que son beneficiarios. La respuesta por parte de los empleados fue positiva, y aunque no se detectó ninguna minusvalía (ya estaban todas reconocidas) si hubo personal cuyas dudas fueron resueltas.

### Formación externa a nuestros clientes Green drivers se consolida como evento de referencia

A conducir se aprende todos los días, independientemente de los días que se lleven conducidos. Cuantos más kilómetros haces, más cosas aprendes. Los nuevos vehículos de las flotas de las compañías disponen de nuevas tecnologías cuyo funcionamiento es necesario controlar y manejar. Por ejemplo, incorporan nuevos sistemas de seguridad que permiten frenar de forma diferente, que evitan salirse de la carretera o con sistema de detención y arranque automático con el fin de ahorrar combustible. La intención es ayudar al conductor a incrementar el ahorro combustible, mejora la eficiencia energética, incrementar la seguridad al volante y proporcionar al alumno una experiencia que le permita practicar en todo momento de una conducción más segura, tranquila y relajada. En definitiva, que el conductor interiorice nuevas conductas y actitudes al volante que le permitan evitar en lo posible situaciones de riesgo y pueda enfrentarse a situaciones y casos extremos.

Una conducción segura evita muchos accidentes, lo que a la larga supone muchos ahorros de dinero en una flota ya que abarata el mantenimiento, evita coches parados reparándose, coches de sustitución, incrementos de coste de seguros, etc.

### Northgate Renting Flexible celebró el pasado ejercicio en Cheste la cuarta edición de su Green Drivers GP, que se ha consolidado como el evento de conducción eficiente del año.

El certamen se desarrolló a lo largo de toda la jornada, en la que los participantes recibieron un curso de técnicas de conducción eficiente por parte de expertos, que luego pusieron en práctica en una competición por equipos en el Circuito de la Comunitat Valenciana.

De manera simultánea, la escudería Campos Racing organizó el pit stop Challenge, una competición de cambio de neumáticos a un monoplaça disputada también por equipos.

Participaron más de 50 personas, fundamentalmente conductores de flota de los clientes de Northgate, con el objetivo de

### Green Drivers





aprender unas sencillas técnicas para aplicar después en su trabajo diario.

Deportistas de élite patrocinados por Northgate, como los componentes del Aspar Team Nico Terol, Jordi Torres y Juan Fran Guevara; el jugador del Valencia Michel Herrero y miembros del equipo Campos Racing acompañaron a los asistentes.

### Dado el volumen de nuestra flota, consideramos que, como empresa, tenemos una responsabilidad con el medio ambiente.

En la jornada también se explicaron las características de las furgonetas pilotadas, así como las prestaciones de los neumáticos utilizados durante la jornada.

El departamento de IT de Northgate desarrolló una aplicación específica para poder controlar los consumos de los participantes en tiempo real. Además, se habilitó una pantalla con la posición GPS de cada vehículo participante, que se actualizaba cada segundo.

#### Compromiso continuo con la formación en conducción segura

A lo largo del año, son varios los cursos que se han realizado sobre conducción segura.

El pasado 27 de junio, se celebró en las instalaciones que el RACC tiene en la localidad madrileña de Moraleja de Enmedio un curso de conducción segura organizado por Northgate.

En esta ocasión, al evento asistieron un total de 42 conductores pertenecientes a las flotas de varios de los grandes clientes de la compañía, que estuvieron acompañados en todo momento por componentes del equipo comercial de Grandes Cuentas de Northgate.

Tras unas clases teóricas centradas fundamentalmente en la actitud ante el volante, la frenada de emergencia con esquivas y el análisis dinámico del vehículo, impartidas por los monitores del RACC, los

alumnos afrontaron la parte práctica del curso, que constó de tres pruebas en las zonas de sobreviraje, subviraje y colina deslizante, en las que tuvieron la oportunidad de poner en práctica los consejos recibidos de los instructores.

El curso finalizó como ya es tradicional con la entrega de los diplomas correspondientes, y una posterior comida en la que participantes y acompañantes intercambiaron impresiones sobre la experiencia vivida y su aportación a la conducción diaria.

En septiembre se volvió a celebrar un nuevo curso de conducción segura también en las instalaciones que el RACC tiene en Madrid. Como novedad frente a otros anteriores, en esta ocasión participó un servicio de prevención ajeno para abordar temas referidos a planes de movilidad, seguridad y bonus, que se añadieron a los habitualmente impartidos por los instructores del RACC.

En esta convocatoria participaron cerca de 50 conductores.

A finales de noviembre, y esta vez en las instalaciones del RACC en Barcelona, tuvo lugar otro curso de dos días. En el primero, los asistentes fueron conductores de distintas Pymes catalanas clientes del Northgate. Y en el segundo, los convocados fueron conductores de empresas con las que colabora la entidad automovilística.

Ya en diciembre y de nuevo en Madrid, se impartió un nuevo curso en el que tomaron parte gestores de flotas de asociados de AEGFA, la principal entidad representante de este colectivo con la que Northgate tiene firmado un acuerdo de colaboración, dentro del cual se enmarcan este tipo de actividades.

Finalmente, el 11 de diciembre, otra vez en las instalaciones barcelonesas del RACC, se celebró la última cita con la conducción segura de 2014. En este caso los conductores invitados fueron miembros de los equipos comerciales de PIMEC, la más fuerte de las patronales de pymes catalanas, asociación con la que Northgate también mantiene distintos acuerdos de colaboración.

#### Entre culturas



#### Training Camp Cajasol Sevilla



### VII Marcha Mtb Mazarrón



### Maratón Vitoria



### Actividades benéficas

#### Operación kilo

Este año se volvió a llevar a cabo la recogida de alimentos en el periodo navideño con el fin de entregarlos a los bancos de alimentos de las distintas provincias donde tenemos presencia.

Durante los días previos a la Navidad, en todas las delegaciones se invitó a los empleados a que colaboraran llevando alimentos no perecederos con el fin de entregarlos a los Bancos de Alimentos.

Se reunió casi una tonelada de alimentos destinados a las personas con recursos más limitados.

#### Nueva edición del Training Camp de Cajasol en Sevilla con la recogida de alimentos

Más de doscientos kilos de alubias, lentejas, macarrones, leche, arroz, etc. entre otros alimentos no perecederos logramos recaudar junto al C.D. Baloncesto Sevilla durante la jornada lúdico-festiva IV Training Camp celebrada el pasado 27 de febrero por Northgate y el club de básquet en el Palacio Deportivo San Pablo de la capital hispalense. Gracias a la generosidad de los asistentes al evento –quienes entregaron un kilo de comida cada uno de ellos y sus acompañantes a la entrada- ha sido posible donar lo reunido al Banco de Alimentos de Sevilla para colaborar con las familias más necesitadas.

Durante la jornada, los 218 asistentes (entre hombres, mujeres, niñas y niños desde 3 años de edad) han tenido la oportunidad de disfrutar de primera mano de los consejos de estrellas del equipo sevillano. Además de aprovechar las indicaciones del equipo técnico del Baloncesto Sevilla, y reír junto a la mascota, el toro Jerónimo.

Tras una sesión de entrenamiento, técnicas y tiros libres, los participantes se enfrentaron en un encuentro enmarcado en la alegría y la deportividad.

#### Presencia en la VII Marcha MTB Mazarrón

El pasado día 8 de marzo, y con motivo de la festividad del Día de la Mujer, el Club Ciclista de Mazarrón organizó la VII

Marcha MTB, promocionando sobre todo a las categorías femeninas. Sus beneficios fueron destinados en su totalidad a la Cruz Roja y al Banco de Alimentos de Mazarrón, con el que colaboramos donando alrededor de 44 kg de alimentos.

Northgate estuvo presente como patrocinador de la marcha, lo que nos permitió instalar una carpa en la zona de salida y meta, y desde donde pudimos ofrecer información de nuestro Renting Flexible y entregar folletos y merchandising tanto a los premiados en las distintas categorías, como a los casi 1.500 inscritos a la prueba.

### Northgate, entusiasta del deporte continúa con el patrocinio y colaboración de distintos equipos. Cabe destacar el patrocinio al Levante UD, al Club de baloncesto Movistar Estudiantes, al Valencia C.F. y al Real Valladolid Club de Fútbol.

#### Campana 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.

#### Colaboración con la asociación de promoción familiar nazaret

El pasado ejercicio la Asociación de Promoción Familiar Nazaret se puso en contacto con Northgate ya que necesitaban un vehículo para cubrir las necesidades logísticas de una actividad que iban a realizar. Se trataba de una colonia infantil con niños de familias necesitadas, y con los que la Asociación está en contacto a lo largo del año con actividades de apoyo escolar y Tiempo Libre.



**Presencia en ferias y congresos**  
**Northgate colabora con AEGFA**

Durante los primeros días de junio tuvo lugar en Barcelona la decimosexta edición del Salón internacional de logística y Manutención, el único de carácter internacional que tiene lugar en España, celebrado en el recinto Ferial de Montjuic.

Esta edición reunió a 3.000 visitantes y a más de 500 empresas participantes, entre las que figuró Northgate renting Flexible, que estuvo presente con un stand y un punto informativo.

Dentro del acuerdo firmado recientemente entre Northgate y AEGFA, el operador fue patrocinador del séptimo Encuentro Anual de Gestores de Flotas, que organizó la asociación el pasado 22 de mayo en el Ifema en Madrid, coincidiendo con el salón del Automóvil.

Al evento acudieron más de 500 asistentes entre gestores de flotas, representantes de marcas, operadores de renting y empresas de servicios asociados al sector. Northgate contó con un punto de información atendido por el equipo comercial de Grandes Cuentas.

Dentro de las ponencias que se impartieron fueron avanzadas las primeras conclusiones del proyecto desarrollado por el Instituto de Empresa junto a la consultora Atisae para Northgate, con el objetivo de asesorar a los gestores de flotas de cómo establecer el porcentaje adecuado de renting flexible y tradicional para cada empresa en función de sus necesidades.

**Northgate también patrocinó el Día de la Flota, organizado por AEGFA y celebrado el cinco de junio en el Circuito del Jarama, donde se presentaron más de 75 modelos de 25 fabricantes, que pudieron ser probados por los asistentes.**

**Éxito de Greencities en Málaga**

A principios de octubre se celebró en el Palacio de Ferias y Congresos de Málaga la quinta edición de Greencities & Sostenibilidad, un foro altamente especializado en los ámbitos de innovación y desarrollo sostenible.

Su contenido constó de tres áreas diferenciadas, un foro de debate científico, otra dirigida a la promoción e impulso de las pymes en el mercado y una última de generación de negocio mediante una labor de networking entre los expositores.

Entre estos últimos figuró Northgate, donde estuvimos presente con un stand y como participante muy activo en la actividad relacional anteriormente citada.

Los cerca de 3.500 participantes, las más de 600 empresas representadas, los casi 200 ponentes, las 118 instituciones públicas y los 80 ayuntamientos involucrados, así como los 800 encuentros realizados en la zona de networking dan cuenta de la magnitud y la importancia del foro.

Manager Forum Barcelona



Feria Iberforestas Plasencia



Feria Climatización



Feria Construmat



Feria Expovicaman Albacete



Feria Agraria Valladolid







## La valoración global de Northgate **HA AUMENTADO** respecto a la última encuesta

### Otras colaboraciones

Son numerosos los patrocinios y colaboraciones en los que participa la compañía:

Entre otros, cabe destacar el patrocinio al I Encuentro Empresarial Networking en Almería (ofrecido por IDEAL).

También hemos participado en la Confederación Empresarial de la Provincia de Tarragona (Cepta) sesión de "networking" "Presentación de Empresas", en el I Foro Nacional de Excelencia Comercial en la Universidad Autónoma de Madrid y en el III Edición del Congreso Emprender En Positivo celebrado el pasado 4 marzo.

### Encuestas de satisfacción

Con la periodicidad estipulada por la Dirección de Northgate, se llevan a cabo encuestas sobre la satisfacción a los clientes de Renting. El público objetivo de la encuesta son clientes activos de Northgate de distintos sectores de actividad y tamaños de empresas, y de toda la geografía española en la que la compañía estructura su presencia.

Los objetivos de esta encuesta 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.

La encuesta se realiza mediante entrevistas telefónicas, con un cuestionario estructurado.

La puntuación media de valoración global de Northgate ha aumentado respecto a la última encuesta.

También utilizamos el indicador Net Promoter Score (NPS) con el objetivo de conocer qué porcentaje de clientes recomendarían los servicios de Northgate. A lo largo de este año, la relación entre el porcentaje de recomendaciones y el porcentaje de detractores se ha ido invirtiendo.

En este ejercicio se ha continuado con la encuesta a clientes Van Monster.

De las opiniones obtenidas, se han establecido determinadas medidas para mejorar la percepción del cliente hacia Northgate.

### Seguridad de la información

Como se ha podido reflejar en distintos puntos de la Memoria, la premisa de Northgate es el compromiso con sus clientes. Un aspecto de este compromiso, es salvaguardar los datos de nuestros clientes.

Por eso, se ha constituido un Comité de Seguridad de la Información donde se debaten posibles amenazas que pueda tener la compañía y donde nos intentamos anteponer a estos hechos.

También tenemos implantados procedimientos internos que nos permiten cumplir con la Ley Orgánica de Protección de Datos (LOPD) y se está implantando un sistema de gestión de la seguridad de la información (SGSI) conforme a la Norma ISO 27001 que será certificado el próximo ejercicio.

RESUMEN DE LOS CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES			
<b>ESTRATEGIA Y ANÁLISIS</b>			
G4-1	Estrategia y análisis	Mensaje del consejero delegado	04
<b>PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN</b>			
G4-3	Nombre de la organización	Perfil de la organización	08
G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes	Las ventajas de comprar en Van Monster; Northgate Trade: negocio entre profesionales	11
G4-5	Lugar donde se encuentra la sede central de la organización	Perfil de la organización	08
G4-6	Países donde opera la organización	Países de operación	17
G4-7	Naturaleza del régimen de propiedad	Naturaleza del régimen de la propiedad y forma jurídica	16
G4-9	Tamaño de la organización	Datos relevantes	3
G4-10	Datos sobre empleados	Compromiso con nuestros empleados	30
G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos	Convenios colectivos	34
G4-12	Cadena de suministro de la organización	Nuestra estrategia	16
G4-13	Cambios significativos en la organización	Perfil de la organización	08
G4-14	Principio de precaución	Principio de precaución	17
G4-16	Lista de asociaciones a las que la organización pertenece	Asociaciones a las que pertenecemos	16
<b>ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA</b>			
G4-18	Principios para determinar el contenido de la memoria	Aspectos materiales y cobertura	18
<b>PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</b>			
G4-24	Lista de los grupos de interés vinculados a la organización	Participación de los grupos de interés	18
G4-25	Indique en qué se basa la elección de los grupos de interés	Participación de los grupos de interés	18
G4-26	Enfoque de la organización sobre la Participación de los grupos de interés	Participación de los grupos de interés	18
<b>PERFIL DE LA MEMORIA</b>			
G4-28	Periodo objeto de la memoria	Mensaje del consejero delegado Perfil de la organización	04 08
G4-29	Fecha de la última memoria	Perfil de la organización	08
G4-30	Ciclo de presentación de memorias	Perfil de la organización	08
G4-31	Contacto	Datos de contacto	48
G4-32	Índice GRI	Indicadores Global Reporting Initiative	42
G4-33	Verificación externa	Aspectos materiales y cobertura	08
<b>GOBIERNO</b>			
G4-34	Estructura de gobierno de la organización	Gobierno Corporativo Consejo de administración y comités	07
<b>ÉTICA E INTEGRIDAD</b>			
G4-56	Códigos de conducta o códigos éticos	Ética e integridad	07
<b>RESUMEN DE LOS CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS</b>			
<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	Emisiones de gases invernadero Cambio climático Flota eléctrica Nuevos combustibles	24 26 26 26
G4-EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización derivadas de su plan de prestaciones	Consejo de administración y comités	07
<b>Consecuencias económicas indirectas</b>			
G4-EC8	Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos	Convenios de colaboración con centros educativos Integración de los minusválidos Formación externa a nuestros clientes	34 36 37

<b>MEDIO AMBIENTE</b>			
<b>Materiales</b>			
G4-EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reciclados	Generación de residuos	27
<b>Energía</b>			
G4-EN3	Consumo energético interno	Consumo energético interno	27
G4-EN4	Consumo energético externo	Consumo energético externo	29
<b>Agua</b>			
G4-EN8	Captación total de agua según la fuente	Consumo de agua	29
<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.	Biodiversidad	29
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	Biodiversidad	29
<b>Emisiones</b>			
G4-EN15	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (Alcance 1)	Emisiones de gases invernadero	24
G4-EN16	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (Alcance 2)	Emisiones de gases invernadero	24
G4-EN20	Emisiones de sustancias que agotan el ozono	Emisiones de gases invernadero	24
G4-EN21	Nox, Sox, y otras emisiones atmosféricas significativas	Emisiones de gases invernadero	24
<b>Efluentes y residuos</b>			
G4-EN23	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento	Generación de residuos	27
G4-EN24	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos	Generación de residuos	27
<b>Productos y servicios</b>			
G4-EN27	Mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios	Biodiversidad Formación externa a nuestros clientes	37
<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	Convenios colectivos	34
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	Seguridad y salud laboral	32
<b>Capacitación y educación</b>			
G4-LA9	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral	Formación Evaluación de desempeño	31 31
<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	Gobierno corporativo Consejo de administración y comités Compromiso con nuestros empleados	05 07 30
<b>Sociedad</b>			
G4-SO1	Porcentaje de centros donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local	Integración de los minusválidos Actividades benéficas	36 39
<b>Salud y seguridad de los clientes</b>			
G4-PR5	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes	Encuestas de satisfacción	41





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**

D. Sergio Ortega Azañón  
D. Miguel Ángel Mellizo Saavedra  
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)

