



CST NAVARRA, ASISTENCIA VEHÍCULOS INDUSTRIALES SLL

**Memoria de Sostenibilidad
InnovaRSE 2019**

Agosto 2019



Esta Memoria de Sostenibilidad 2019 de la empresa **CST NAVARRA, ASISTENCIA VEHÍCULOS INDUSTRIALES SLL** ha sido elaborada - siguiendo la metodología InnovaRSE por **Javier Fernández de la Morena**, de **JFM MEDIOAMBIENTE**, que avala los datos que en ella se recogen, según la información aportada por la empresa.

Se ha elaborado gracias a la convocatoria de Ayudas para el Fomento de la Responsabilidad Social Empresarial del Departamento de Desarrollo Económico del Gobierno de Navarra, quien certifica que esta Memoria se ha realizado utilizando la **Metodología InnovaRSE**.



	C	C+	B	B+	A	A+
Autodeclarado	<input checked="" type="checkbox"/>	Verificación externa de la memoria		Verificación externa de la memoria		Verificación externa de la memoria
Comprobación externa (terceras personas)	<input checked="" type="checkbox"/>					
Comprobación GRI						

[Trasladar las marcas a la columna B si es el caso]

Para cualquier información, duda o sugerencia relacionada con el contenido esta Memoria puede ponerse en contacto con nosotros en:

CST Navarra, Asistencia Vehículos Industriales SLL

Ctra Zaragoza Km 9,5, (31191) Beriáin, Navarra

Mikel Viana Eguzquiza

gerencia@cstnavarra.com

Telf.: 948318313

<http://cstnavarra.com/>





ÍNDICE

UN RETO DE FUTURO _____	4
EL ALCANCE ESTA MEMORIA _____	6
¿QUIÉNES SOMOS? _____	8
NUESTRA MISIÓN Y VISIÓN _____	11
COMPROMETIDOS CON LAS PERSONAS _____	12
LAS TRES DIMENSIONES DE LA SOSTENIBILIDAD _____	13
DIMENSIÓN ECONÓMICA: UNA SÍNTESIS _____	14
DIMENSIÓN ECONÓMICA: LA SITUACIÓN DE PARTIDA _____	15
DIMENSIÓN ECONÓMICA: ALGUNOS INDICADORES _____	16
DIMENSIÓN AMBIENTAL: UNA SÍNTESIS _____	17
DIMENSIÓN AMBIENTAL: LA SITUACIÓN DE PARTIDA _____	18
DIMENSIÓN AMBIENTAL: ALGUNOS INDICADORES _____	19
DIMENSIÓN SOCIAL: UNA SÍNTESIS _____	21
DIMENSIÓN SOCIAL: LA SITUACIÓN DE PARTIDA _____	22
DIMENSIÓN SOCIAL: ALGUNOS INDICADORES _____	23
PERSIGUIENDO UN EQUILIBRIO ENTRE LAS TRES DIMENSIONES DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL _____	24
LO QUE HACEMOS BIEN _____	26
EL PLAN DE ACTUACIÓN _____	28
AVANZANDO EN NUESTRO COMPROMISO _____	31
LA APUESTA POR UNA MEJOR COMUNICACIÓN _____	32



UN RETO DE FUTURO

Es un gran privilegio -y, al mismo tiempo, una gran responsabilidad- presentar esta primera **Memoria de Sostenibilidad** de nuestra empresa, resultado de un proceso de reflexión y compromiso que **CST NAVARRA, ASISTENCIA VEHÍCULOS INDUSTRIALES SLL** inició en **2017** con el fin de **implantar progresivamente criterios de responsabilidad social** en su estrategia, su planificación y su gestión.

De este modo deseamos incorporarnos a un movimiento de carácter global en el que participan activamente miles de organizaciones públicas y privadas y millones de personas, persiguiendo **avanzar juntos en el camino de la sostenibilidad**. Entendemos que la responsabilidad social empresarial debe contemplar criterios de sostenibilidad en su triple dimensión económica, ambiental y social y para lograrlo hemos iniciado un proceso a largo plazo que deberá conducirnos progresivamente hacia la meta deseada.

No estamos realizando solos este camino, sino que lo hacemos -junto con un buen número de empresas navarras- gracias al apoyo del **Departamento de Desarrollo Económico del Gobierno de Navarra**.

El camino va a ser largo y complejo. La RSE exige nuevas formas de hacer y la adopción de claros principios éticos y un comportamiento responsable, así como una mayor vinculación de la empresa con la comunidad en la que desarrolla sus actividades. **La transparencia es un componente esencial de esta nueva visión de nuestra empresa** y es por ello que ponemos aquí -a disposición de nuestras personas trabajadoras, clientes, proveedores y el conjunto de la sociedad del que formamos parte- información relevante sobre nuestra actividad y sobre nuestros planes de futuro.

En el marco de este proceso hemos podido identificar algunas de las **buenas prácticas** ya existentes en la empresa, en particular;

- Control económico y tributario externo por encima de lo requerido.
- Sistemas de Gestión de la Calidad y de Centros técnicos de tacógrafos, certificados.
- Óptimo Control de costes de producción y servicio
- Fondo de reservas.

Además, hemos detectado también **algunas áreas y ámbitos de trabajo en los que estamos decididos a mejorar** en

- Sistema de gestión ambiental
- Sistema de Seguridad y Salud Laboral.
- Comunicación interna

Asumimos nuestro **decidido compromiso con este proceso**, del que estamos dispuestos a informar periódicamente a personas trabajadoras, clientes, proveedores y otros grupos y colectivos interesados en las actividades de esta empresa y en su repercusión económica, ambiental y social. Además, serán bienvenidas todas las sugerencias, propuestas e ideas que en este sentido puedan ayudarnos a alcanzar la meta deseada.

Esta Memoria de Sostenibilidad es **una herramienta de comunicación de la RSE de nuestra empresa**. La difundiremos a todos nuestros grupos de interés como resultado de nuestro trabajo y compromiso por la sostenibilidad en nuestro negocio.

Mikel Viana Eguzquiza
Gerente

Beriáin 30 de julio de 2019





EL ALCANCE ESTA MEMORIA

Esta Memoria de Sostenibilidad supone un tercer paso de **CST Navarra** en el marco de la Metodología InnoVarSE, un proceso de reflexión y mejora continua que ayuda a incorporar aspectos de RSE tanto en la estrategia a medio y largo plazo como en la operativa diaria a corto plazo.

En coherencia con esta metodología, antes de esta Memoria hemos realizado un **Diagnóstico** de la situación de la empresa en materia de Responsabilidad Social Empresarial y hemos elaborado un **Plan de Actuación**, que ahora estamos implementando. La información que aquí ofrecemos está recogida con mayor detalle y exhaustividad en ambos documentos, que han sido **elaborados por consultores acreditados en la metodología InnoVarSE** por el Departamento de Desarrollo Económico del Gobierno de Navarra.

La información recogida en esta Memoria corresponde a los ejercicios **2017 y 2018** y será actualizada en **2021**, puesto que este documento tiene un carácter **bienal**.

El enfoque que se adopta en esta Memoria es **coherente con los principios definidos por la Global Reporting Initiative (GRI)** sobre transparencia en las Memorias de Sostenibilidad, tanto en lo relativo a la determinación de los temas sobre los que informar -materialidad, participación de los grupos de interés, contexto de sostenibilidad y exhaustividad- como a la calidad y presentación adecuada de la información -equilibrio, comparabilidad, precisión, periodicidad, claridad y fiabilidad-:

- **Materialidad:** la información contenida en la memoria cubre aquellos aspectos e Indicadores que reflejen los impactos significativos, sociales, ambientales y económicos de la organización o aquéllos que podrían ejercer una influencia sustancial en las evaluaciones y decisiones de los grupos de interés.
- **Participación de los grupos de interés:** Identificación de los grupos de interés y descripción de cómo se da respuesta a sus expectativas e intereses razonables.
- **Contexto de sostenibilidad:** presentación de datos del desempeño dentro del contexto más amplio de la sostenibilidad.
- **Exhaustividad:** la memoria refleja suficientemente los impactos sociales, económicos y ambientales significativos y permite que los grupos de interés puedan evaluar el desempeño de la organización durante el periodo que cubre la memoria.
- **Equilibrio:** la memoria refleja los aspectos positivos y negativos del desempeño de la organización para permitir una valoración razonable del desempeño general.
- **Comparabilidad:** la información divulgada se presenta de forma que los grupos de interés puedan analizar los cambios experimentados por la organización con el paso del tiempo, así como con respecto a otras organizaciones.
- **Precisión:** la información de la memoria es precisa y lo suficientemente detallada para que los grupos de interés puedan valorar el desempeño de la organización.
- **Periodicidad:** la información se presenta a tiempo y siguiendo un calendario periódico que se explicita.
- **Claridad:** la información se expone de una manera comprensible y accesible para los grupos de interés que vayan a hacer uso de la memoria.

- **Fiabilidad:** la información y los procedimientos seguidos en la preparación de la memoria se han recopilado, registrado, compilado, analizado y se presentan de forma que puedan ser sujetos a examen y que establezcan la calidad y la materialidad de la información.



¿QUIÉNES SOMOS?

CST NAVARRA, Asistencia de Vehículos Industriales, S.L.L., es un distribuidor y reparador autorizado de la marca Renault Trucks, es decir, un Servicio oficial de Renault Trucks en Navarra.

La empresa se fundó el 1 de Mayo de 1965 para dar respuesta a la demanda de un Servicio Técnico especializado en Vehículos Industriales en Navarra y se transformo en Sociedad Limitada Laboral (SSL) en el año 2000.

Las principales actividades de la empresa son:

- Reparación y mantenimiento (mecánica, electricidad, chapa y pintura y asistencia 24H) de vehículos industriales y utilitarios.
- Venta de Recambios para vehículos industriales y utilitarios
- Revisión, verificación e instalación de tacógrafos y limitadores de velocidad.
- Inspección, activación, inspección, verificación, control, instalación, parametrización, sustitución de la instalación de tacógrafos y, cuando procede, transferencia de datos de tacógrafos digitales.

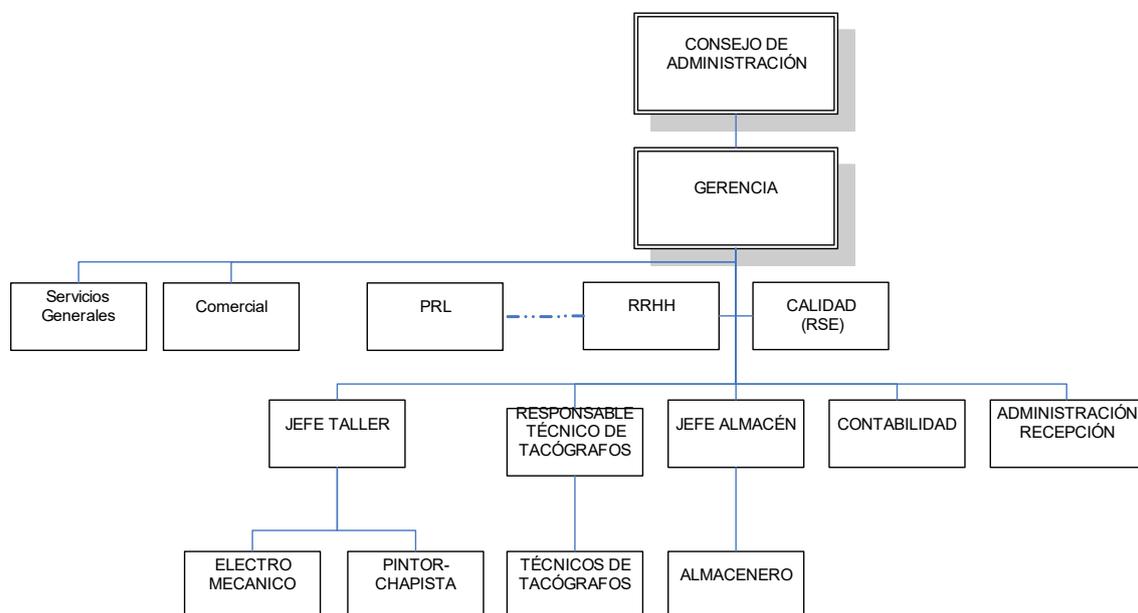
CST Navarra está certificada en las normas internacionales ISO EN UNE 9001:2015 de calidad y UNE 66102 (versión 2017, actualmente adecuándolo a la versión 2019) de tacógrafos y ha recibido de Renault Truck el premio al “mejor concesionario orgullo de marca 2018 de Renault Truck”

CST Navarra en datos:

Razón Social / NIF	CST NAVARRA, ASISTENCIA VEHÍCULOS INDUSTRIALES SLL.		B31023492		
Dirección Social:	Ctra. Zaragoza Km 9,5	Beriáin	31191	Navarra	
NIMA / Nº RII	3180502531 - 15P01805025312004 / 15-A-452-00010851				
Teléfono / email	948318313	gerencia@cstnavarra.com			
Responsable	Mikel Viana Eguzquiza (gerente)				
E-mail	gerencia@cstnavarra.com				
CNAE	45.20	Mantenimiento y reparación de vehículos de motor			
Actividad	Concesionario Renault Camiones. Reparación y mantenimiento (mecánica, electricidad, chapa y pintura) de vehículos industriales y venta de recambios. Centro técnico autorizado de tacógrafos				
Coordenadas UHTM	611.841		4.732.000		

Razón Social / NIF	CST NAVARRA, ASISTENCIA VEHÍCULOS INDUSTRIALES SLL.	B31023492	CST <small>centro de servicios al transporte</small> Navarra
L16/2002/LF4/2005	NA	4. C. B.	
Personas trabajadoras (2019)	Hombres	Mujeres	Total
	28	3	31
Ventas netas / Producción (2018)	4.033.579 €		NP
Capitalización Total			
Patrimonio Neto / Deudas (L/P) y deudas corto plazo	1.164.954 €		693.760 € (Largo) 358.098 € (Corto)

El organigrama de CST NAVARRA es:



CST Navarra gestiona sus iniciativas de RSE desde un grupo de trabajado liderado por Gerencia.

CST Navarra dispone de numerosos canales de información, comunicación y consulta, tanto para la comunicación interna como externa, recogidos en el punto 4.1 de su manual de calidad. En el plano interno, debido al tipo de empresa (SLL) el sistema más habitual de comunicación y participación es la comunicación directa transversal y la reunión semanal del TOP 5, no obstante, hay otros canales formales de comunicación, tales como;

- Las asambleas de socios.
- Los grupos de trabajo.
- Tablón y pantallas de anuncios.
- TOP 5

Todos los socios son personas trabajadoras y reciben información puntual del estado de la empresa a través de las asambleas, que como mínimo se realizan semestralmente. En dichas

asambleas los órganos gestores, entre otros, exponen el estado de la organización en sus dimensiones económicas, ambiental y social. Todos los socios tienen derecho a exponer y recibir información sobre cualquier tema relacionado con la organización. Por otro lado el Consejo de Administración de CST Navarra se reúne cada mes, para, entre otras cosas, evaluar el estado del desempeño de la organización.

El resto de personas trabajadoras reciben información, además de a través de sus órganos de representación formales, en jornadas específicas dedicadas a ello o, a través de los indicadores expuestos en las reuniones TOP 5, aunque el espíritu de CST Navarra hace que parte importante de la comunicación se realice de manera transversal en comunicación directa.





NUESTRA MISIÓN Y VISIÓN

La **misión** de **CST Navarra** es:

CST Navarra es una empresa de economía social constituida por personas que capitalizan la empresa y afrontan retos de futuro, que consolidan un proyecto empresarial rentable.

La **MISIÓN** de CST Navarra es la de prestar servicio de reparación, venta de recambios y accesorios, siendo Servicio oficial de Renault Trucks en Navarra, mediante los mejores profesionales del sector, especialistas en reparación de vehículos industriales.

Integrada en la **MISIÓN** de CST Navarra se encuentra la labor de potenciar el desarrollo profesional de nuestros empleados, la comunicación con nuestros grupos de interés y la prevención y el respeto por el medio ambiente.

La **visión** de **CST Navarra** es:

La **VISIÓN** de CST Navarra es la de ser Concesionario Oficial de Renault Trucks en Navarra, ampliando nuestra zona de actuación y diversificando nuestros servicios ofreciendo:

- Servicio de reparación de Vehículos, semirremolques y frigoríficos.
- Venta vehículo VN, VO, VU
- Ampliando la venta de accesorios.

Y todo ello prestando los servicios pensando en nuestros clientes, ofreciendo calidad, atención personalizada y asesoramiento, a través de un equipo motivado, polivalente, que asume responsabilidades y se compromete con la estrategia de la empresa, manteniendo nuestro compromiso con el medioambiente, y conservando la personalidad propia de esta organización.





COMPROMETIDOS CON LAS PERSONAS

Durante la elaboración de nuestro Diagnóstico y Plan de Actuación RSE, hemos podido analizar la importancia esencial que para **CST Navarra** tiene nuestra relación con las personas trabajadoras, los proveedores y los clientes, así como con; la **Marca Renault**, los **Cientes (RENAULT)**, **otros clientes y competidores**.

De hecho, durante el proceso de elaboración de nuestro Plan de Actuación en materia de RSE hemos tenido muy en cuenta el modo en que nuestra actividad afecta a estos grupos de interés de la empresa y hemos podido revisar también la forma en que la actividad de la empresa se ve influenciada por dichos grupos de interés a través de una matriz de priorización.

Así en la elaboración de nuestro Plan de Actuación determinamos que nuestro principal Grupo de Interés son las **personas trabajadoras** ya que son la fuerza laboral e intelectual de la empresa que hacen posible el funcionamiento, desarrollo, mejora y crecimiento de CST Navarra. De igual manera, hemos considerado que la **Marca Renault** es nuestro segundo Grupo de Interés en importancia al ser un proveedor estratégico con el cual se ha generado una relación de fidelidad y confianza en ambos sentidos, por el buen hacer de la organización, la confianza generada durante estos años y la eficiente coordinación para ofrecer servicios de calidad a nuestros clientes.

Nuestro tercer Grupo de Interés (GI) son los **clientes** ya que son el motor de negocio, su influencia sobre CST Navarra es, por tanto, muy alta, no sólo en el plano económico, también porque nuestro espíritu de fomentar la satisfacción de este grupo de interés nos ha hecho mejorar la calidad de nuestros servicios y ahondar en criterios de RSE.

Como se puede comprobar en este mismo documento, nuestros objetivos de mejora en materia de responsabilidad social han tenido muy en cuenta la percepción e intereses de nuestros grupos de interés. Y no solo ello, sino que estamos procurando también articular los medios necesarios para mejorar tanto nuestra relación como la calidad de la comunicación que mantenemos. Una de las mejores pruebas de ello es, obviamente, esta misma Memoria de Sostenibilidad.

Otro propósito cumplido de CST Navarra ha sido establecer criterios de buen gobierno, como un elemento inherente a la organización, para ello se hizo un esfuerzo en la clara definición de funciones de los diferentes órganos de gobierno o al ser CST Navarra una SLL (sociedad limitada laboral), formación en la correcta autogestión de las personas trabajadoras, lo que ha favorecido y mejorado notablemente una gestión más transparente.

También se ha trabajado, con éxito, durante estos años en favorecer la comunicación transversal de las personas que participan de la organización, de manera que se pueda transmitir cualquier inquietud que cualquier persona trabajadora tenga y dicha inquietud pueda convertirse en un elemento útil de gestión estratégica u operacional.



LAS TRES DIMENSIONES DE LA SOSTENIBILIDAD

La Unión Europea, en su Estrategia renovada para 2011-2014 sobre la responsabilidad social de las empresas, define la RSE como «*la responsabilidad de las empresas por su impacto en la sociedad*».

La RSE recoge la inquietud por las cuestiones socioambientales y la percepción de que el modelo económico en el que estamos inmersos necesita adoptar una serie de cambios importantes si no queremos poner en peligro su supervivencia y la del medio.

La RSE está ligada al concepto de sostenibilidad en su triple dimensión: social, económica y ambiental. Así, trata de incorporar estas variables a la planificación y la gestión de la empresa, con lo que se incrementan y enriquecen los factores que habitualmente se utilizan para la toma de decisiones.

Aparentemente, esto significa complicar la gestión empresarial y hacerla más difícil. Sin embargo, nosotros estamos convencidos de que incluir las componentes sociales y ambientales en la gestión empresarial incrementa la competitividad de la empresa y, a medio y largo plazo y **mejora sustancialmente la calidad de los productos o servicios que ofrece a la sociedad.**

Nuestra empresa realizó en **2017 un diagnóstico de RSE para cada una de las tres dimensiones de la sostenibilidad: la económica, la ambiental y la social.** Este análisis supuso un magnífico punto de partida para conocer en qué medida estábamos contemplando criterios de responsabilidad social en nuestra gestión empresarial y, también, en qué aspectos necesitábamos mejorar de forma prioritaria.

Para la elaboración del Diagnóstico, **se analizaron criterios para cada una de las tres dimensiones con parámetros cualitativos y cuantitativos.** Los cualitativos han sido útiles como elementos de aprendizaje y reflexión sobre la situación de la RSE en la empresa, mientras que los parámetros cuantitativos nos han ayudado a complementar el análisis con algunos datos y cifras útiles para poder evaluar tendencias y realizar comparativas en el medio y largo plazo.

En las páginas siguientes detallamos algunas de las principales conclusiones alcanzadas en dicho Diagnóstico, lo que nos permitió definir algunos de los aspectos sobre los que, de hecho, ya hemos comenzado a mejorar desde entonces.



DIMENSIÓN ECONÓMICA: UNA SÍNTESIS

Este es un resumen gráfico de nuestra situación en 2017, en lo referente a la **dimensión económica de la sostenibilidad** y los diez aspectos clave que se analizan en el marco de la metodología InnovaRSE:





DIMENSIÓN ECONÓMICA: LA SITUACIÓN DE PARTIDA

En 2017 la posición relativa a la dimensión económica de CST NAVARRA se consideraba positiva. La empresa era y es una sociedad limitada laboral que proviene de un grupo de personas trabajadoras que levantaron la empresa en su momento y que ahora muestran diversas sensibilidades hacia ella.

La empresa tenía capacidad de mejora en lo referente a los criterios de buen gobierno y a la política de retribución por conceptos salariales, precisamente por la concepción de empresa (SLL), áreas que se han ido mejorando en estos años.

El sistema económico de CST Navarra está normalizado y sistematizado, es gestionado por personal cualificado, es un sistema transparente (se somete a auditorías anuales voluntariamente) y tiene elementos integrados (no formales) de buen gobierno corporativo y lucha contra la corrupción. Por otro lado CST Navarra siempre ha realizado un control, valoración y mejora efectivo de sus costes, busca la rentabilidad en sus inversiones, cumple con las condiciones de pago acordadas y sus obligaciones legales y tributarias.

En cuanto a las dificultades para implantar aspectos de RSE en la dimensión económica, la empresa encuentra con el tipo de actividad (SLL) y la edad media de los socios, que en algunos casos ha supuesto que algunos temas relacionados con la dimensión económica sean complicados de tratar y que en la rendición de cuentas impere, a veces, intereses personalistas (p.ej. de socios cercanos a la jubilación) en lugar de los intereses generales de la empresa.

Por otro lado la misma concepción de sociedad social limitada impide la participación de elementos independientes en el consejo de administración, que podrían ofrecer una visión nueva, por lo que la empresa ha trabajado en incluir asesores externos que si bien no tiene voto, sí tiene voz.

La actividad ha mantenido un sistema de retribución salarial transparente, pero la larga historia de la empresa (desde 1965) ha generado que dicho sistema sea en la actualidad heterogéneo y personalista, lo que se ha traducido en ciertas discrepancias salariales entre las personas trabajadoras, elementos que afectan negativamente a los costes fijos y al clima laboral.

Sin embargo, también contamos con importantes apoyos, como un Sistema de Gestión de la calidad según la norma ISO 9001:2015 y de tacógrafos bajo la UNE 66926 (versión 2017 y en tránsito a la versión 2019) que está totalmente integrado y es operativo, y que ha ayudado a la organización a trabajar bajo procedimientos normalizados, controlados y verificables, que han redundado en un sistema de gestión económica sólido. Además CST Navarra dispone de un sistema de gestión económica sólido, contrastado y validado, basado en la cualificación del personal operativo y apoyado en un software basado en SAP que recoge la información de todos los elementos que participan del servicio ofrecido (horas, coste piezas, etc.) lo que permite realizar estudios de costes y el seguimiento y control de los mismos.

Por otro lado, la actividad alimenta un fondo especial y un fondo propio, que le ha permitido mantenerse y asegurar la supervivencia de la misma, así mismo, al ser un servicio oficial de Renault Trucks en Navarra, en caso de necesitarlo, ha podido recibir ayuda, información, etc. de Renault.

El análisis que se realizó en 2017 nos permitió detectar algunas necesidades que se han ido cubriendo durante estos años, como es el caso de ciertas carencias en la profesionalización de la gestión de la empresa. Al ser una SSL, los puestos de gestión, en ocasiones se han ocupados

por personal interno con carencias formativas. Este punto se ha cubierto con formación específica en nuestra búsqueda de un modelo de gestión de empresa profesionalizado.



DIMENSIÓN ECONÓMICA: ALGUNOS INDICADORES

Estos son algunos de los indicadores de 2018 que estamos utilizando para analizar la dimensión económica:

ÁREA DE ANÁLISIS	INDICADOR	Observaciones	GRI	Valor [2018]
Uso de los recursos locales	Porcentaje de compras producidas en el territorio sobre el total de compras		EC1	2% €
Gestión de capital	Ventas netas	Cifra de negocio de la organización.	EC1	4.033.579 €
Gestión de capital	Aumento o disminución de las ganancias retenidas al final del período	El objetivo de este indicador consiste en identificar la evolución de las Ganancias Retenidas (Beneficios – Dividendos = Ganancias Retenidas) de la organización.	EC1	143.407 €
Marketing responsable	Incidentes por el incumplimiento de la legislación o de los códigos voluntarios	Identificación y registro por parte de la empresa de los incidentes derivados por el incumplimiento de la legislación o de los códigos voluntarios.	PR2 PR4	0 €
Innovación	Recursos destinados a la innovación	Este indicador procura identificar de forma objetiva los esfuerzos de la organización respecto al desarrollo de la innovación.		0 €



DIMENSIÓN AMBIENTAL: UNA SÍNTESIS

Este es un resumen gráfico de nuestra situación en 2017, en lo referente a la **dimensión ambiental de la sostenibilidad** y los diez aspectos clave que se analizan en el marco de la metodología InnovaRSE:

Política ambiental explícita	
Sistema de Gestión Ambiental implantado	
Control consumos de agua, energía y combustibles	
Gestión de residuos	
Gestión de vertidos	
Gestión de emisiones	
Gestión del ruido	
Gestión de envases y embalajes	
Formación e investigación ambiental	
Certificación ambiental	

	¡Hay que hacer cambios!
	Necesitamos mejorar
	Estamos en valores intermedios
	Vamos por buen camino
	¡En esto destacamos!



DIMENSIÓN AMBIENTAL: LA SITUACIÓN DE PARTIDA

La posición relativa a la dimensión ambiental de CST Navarra en 2017 era bastante mejorable, no obstante, desde entonces se ha trabajado mucho en esta dimensión encontrándose actualmente en una situación positiva.

La situación de CST Navarra en 2017, en esta dimensión estaba condicionada por el desconocimiento de los requisitos ambientales aplicable a la organización y por el hecho de no disponer de elementos formales de carácter ambiental.

La empresa, no obstante, ya mostraba un gran interés en modificar esta situación y de hecho se inició una planificación en la procedimentación ambiental con la intención de conocer, controlar y evaluar los aspectos ambientales de CST Navarra.

Es importante mencionar, también, las ayudas y refuerzos con los que cuenta CST Navarra en este campo, como un Sistema normalizado de Gestión de la calidad y de tacógrafos o el apoyo de un consultor ambiental que asesora en estos temas.

Junto a todo ello, el diagnóstico realizado en 2017 nos llevo a identificar algunas necesidades que se están solventando en los años posteriores a la fecha origen. Entre las más relevantes, la creación de una sistema de gestión Ambiental para la identificación, control y evaluación sus aspectos ambientales.





DIMENSIÓN AMBIENTAL: ALGUNOS INDICADORES

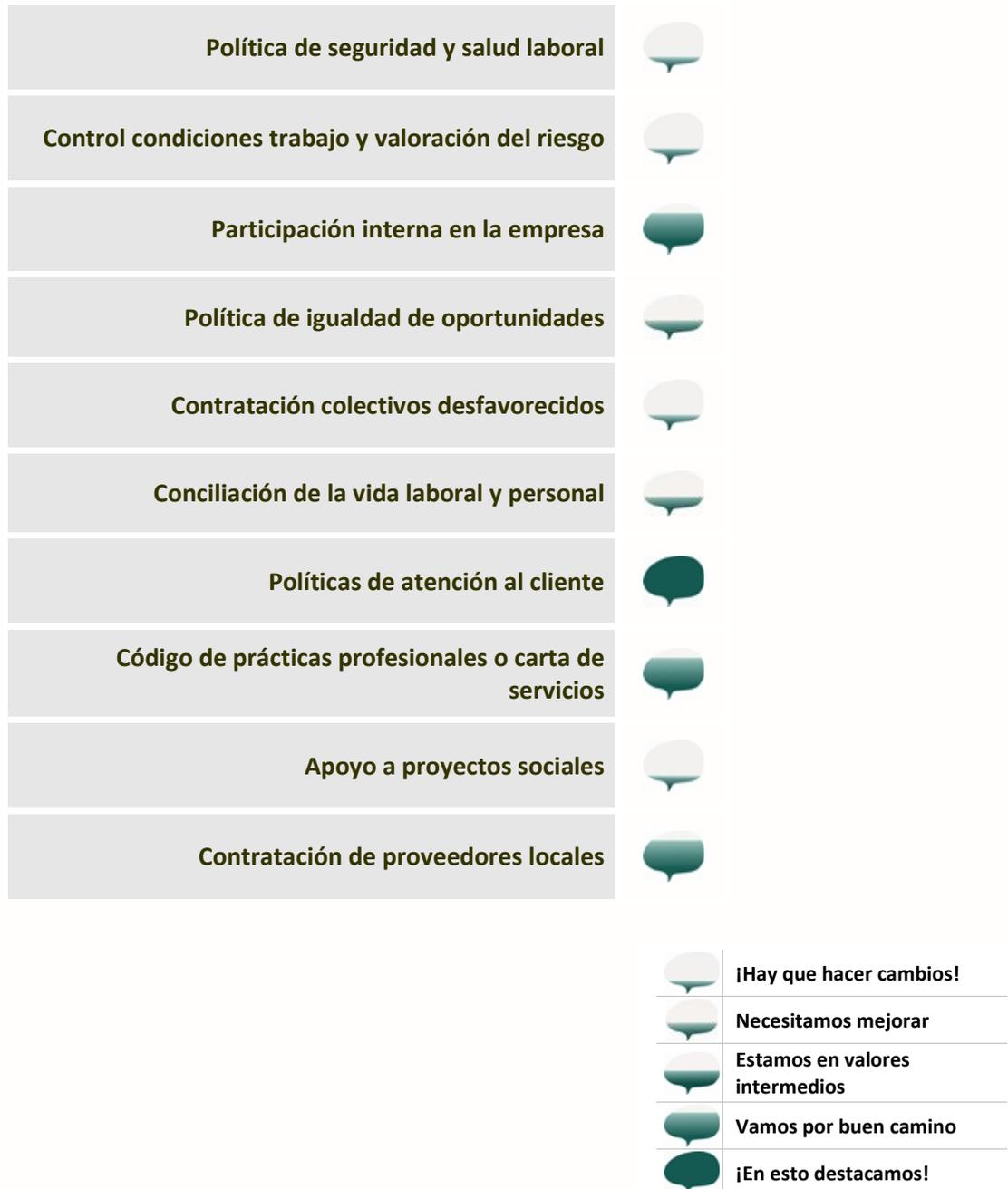
A continuación relacionamos algunos de los indicadores de 2018 que hemos utilizado para cuantificar la dimensión ambiental:

ÁREA DE ANÁLISIS	INDICADOR	Observaciones	GRI	Valor [2018]
Gestión del agua	% total de agua reciclada o reutilizada para el funcionamiento de la actividad	La organización ha de poner de manifiesto si tiene implantado algún sistema de reutilización de sus aguas residuales.	EN10	100%
Gestión de energía	Control y seguimiento del consumo directo e indirecto anual de energía, desglosado en fuentes primarias	Fuentes de energía que son utilizadas para el funcionamiento de la organización.	EN3 EN4	306.000 Kw/h Eléctrica, 12.278 L. gasoil A, 13.630 L. gasoil C,
Contaminación atmosférica	Control y seguimiento de la emisión, directa e indirecta, de gases de efecto invernadero	Control de las emisiones de gases de efecto invernadero, de manera que pueda saber la evolución de este indicador.	EN16 EN17	177,2 Tn CO ₂ eq (Calculado para este informe con datos de energía y gasoil)
Producción y gestión de residuos	Control y seguimiento de la cantidad de residuos anuales generados, desglosados por tipología y tipo de tratamiento	La organización ha de poner de manifiesto si dispone de un registro o realiza un seguimiento de los residuos generados, de manera que tenga cuantificados los residuos producidos y el tratamiento que recibe cada uno, para saber si realiza una correcta gestión de los residuos o si se pueden tomar medidas de minimización. El resultado aparecerá desglosado por tipología y destino de tratamiento.	EN22 EN24	* Ver tabla inferior

Residuo	LER	Cantidad (t)	Peligrosidad		Operación de gestión (7)	Operación final
ACEITE USADO	130205	21,80	HP6	HP14	R13	R9
LODO ACEITOSO	130502	1,02	HP5		D15	D5
GASOIL/AGUA	130703	1,63	HP3		R13	R1
DISOLVENTE ORGÁNICO NO HALOGENADO	140603	0,62	HP3	HP5	R13	R2
MADERA	150103	7,18			R13	R3
FILTROS	160107	7,02	HP6		R13	R4
ANTICONGELANTE	160114	3,80	HP5		R13	R2/R3
BASURA MEZCLA	160199	10,14			R13/D15	
BOTES AEROSOLES	160504	0,04	HP3		R13/D15	R4
Baterías	160601	7,67	HP8		R13	R4

DIMENSIÓN SOCIAL: UNA SÍNTESIS

Este es un resumen gráfico de nuestra situación, en 2017, en lo referente a la **dimensión social de la sostenibilidad** y los diez aspectos clave que se analizan en el marco de la metodología InnovaRSE





DIMENSIÓN SOCIAL: LA SITUACIÓN DE PARTIDA

La posición relativa a la dimensión social de la empresa, en 2017, era mejorable, En lo referente a la SALUD LABORAL la actividad tenía un promedio de percepción cualitativa extremadamente bajo, debido a que se había delegado los elementos de Salud Laboral y de Seguridad Industrial en el Servicio de Prevención Ajeno (SPA) y se detectó que este no cumplía con sus obligaciones dejando a CST Navarra totalmente desprotegida en temas claves de Seguridad y Salud Laboral.

En lo referente a las PERSONAS, la actividad tenía un promedio bajo que podría haberse mejorado si se desarrollaban medidas de Igualdad de género, conciliación, contratación de colectivos desfavorecidos y/o en riesgo de exclusión de social o políticas formales de conciliación de la vida laboral y personal.

En cuanto a la valoración de 2017 de la relación de CST Navarra con los CLIENTES era y es alta, debido a la búsqueda de la satisfacción de nuestros clientes desde CST Navarra, apoyados por el sistema certificado según las normas indicadas.

Con respecto a la SOCIEDAD, el promedio de percepción cualitativa de 2017, no era demasiado alto al no trabajar CST Navarra, directamente en proyectos sociales.

No hay que olvidar el apoyo sustancial que ha supuesto Renault Truck para nuestro desarrollo de empresa, así como el de nuestro sistema de gestión para la operativa diaria y concretamente para el desarrollo de la dimensión social.

El análisis de las necesidades de 2017 nos permitió conocer algunos aspectos en los que era necesario procurarnos ayuda para el futuro, como; el SPA, políticas de conciliación o igualdad, etc., sobre los que se ha ido trabajando estos años.



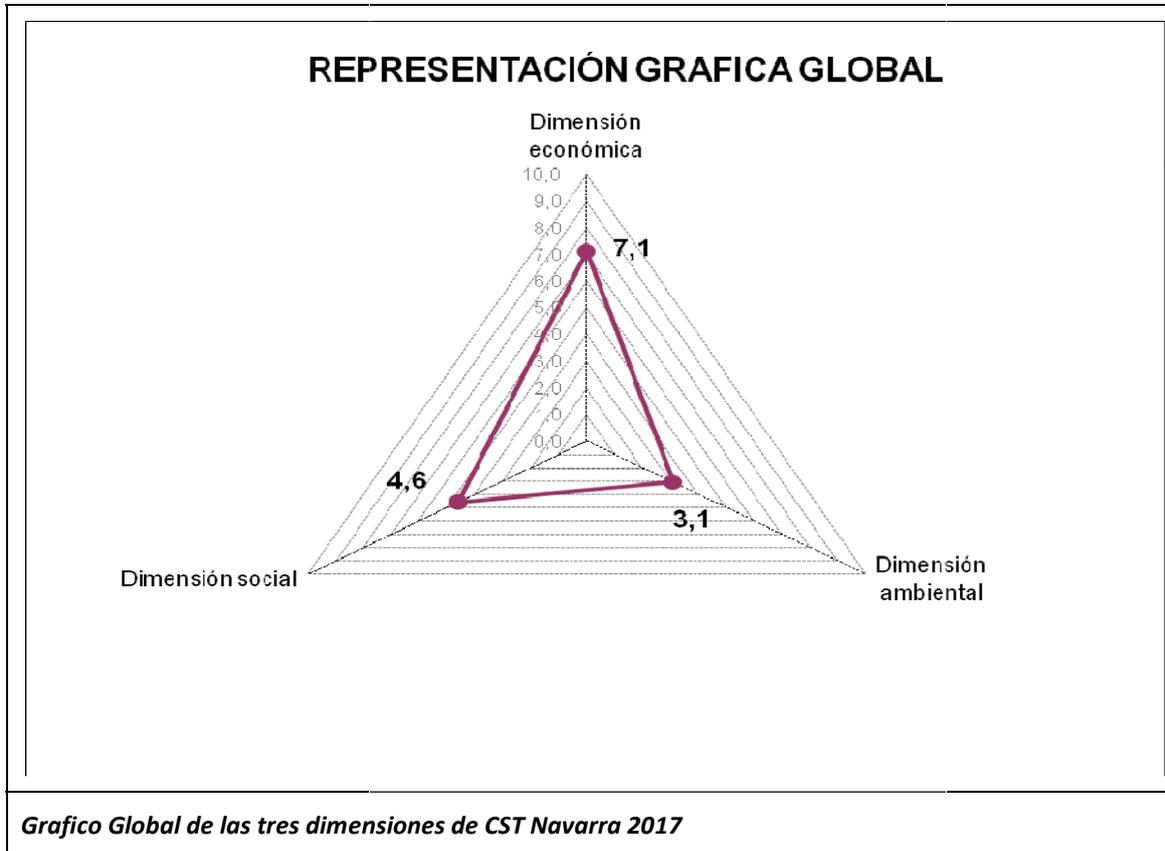
DIMENSIÓN SOCIAL: ALGUNOS INDICADORES

Y éstos son algunos de los indicadores de 2018 que hemos seleccionado para el análisis de la dimensión social de la sostenibilidad:

ÁREA DE ANÁLISIS	INDICADOR	Observaciones	GRI	Valor [2018]
Formación	Horas de formación por persona	Desglosado por categoría y por tipo de formación (promoción, prevención de riesgos laborales, medio ambiente, derechos humanos y otros).	LA10 LA11 HR3 HR8 SO3	21 h/pax.
Igualdad de oportunidades	Personal según categoría profesional	Porcentaje de mujeres, hombres, personas con discapacidad, mayores de 45 años, personas procedentes de programas de integración u otros para cada categoría.	LA13	0 % muj. 0 % discap. 0 % > 45 años 0 % emigrantes
Seguridad e higiene en el trabajo	Índice de incidencia	Índice de incidencia = (Nº de accidentes con baja / total de la plantilla) x 100000.	LA7	0 %
Satisfacción de la clientela	Quejas recibidas por parte de la clientela	Indicar el número de quejas recibidas por parte de la clientela durante el año.	PR4 PR5	0 nº quejas
Formación	Formación de la plantilla	Indicar el porcentaje del personal respecto al total de la plantilla que ha realizado actividades de formación en el último año.	LA12	67,67 % pax.



PERSIGUIENDO UN EQUILIBRIO ENTRE LAS TRES DIMENSIONES DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL



CST Navarra en 2017 ofrecía una perspectiva desequilibrada en las tres dimensiones de la Responsabilidad Social, con valores dispares.

Lideraba la puntuación la **dimensión económica**, valorada con un 7,1 seguida de la social y finalmente la ambiental, debido, a que generalmente el sistema de gestión económico suele ser el sistema inicialmente implantado y el de mayor robustez e importancia. El sistema de gestión económica de la empresa, es efectivamente, un sistema maduro y bien fundamentado, gracias a la estricta y desarrollada reglamentación.

La **dimensión ambiental** de CST Navarra era, en 2017, la peor valorada con una percepción cualitativa de 3,1, valores afectados por el desconocimiento de los requisitos ambientales aplicable a la organización. En esta dimensión es donde se están realizando las acciones de más alto calado.

La **dimensión social** de la empresa, con una percepción cualitativa de 4,6, era baja.

La actividad tiene valores muy bajos en; salud laboral, personas y sociedad. En lo referente a la SALUD LABORAL la empresa ha delegado los elementos de Salud Laboral y de Seguridad Industrial en su SPA descubriendo cierta relajación en las obligaciones contractuales de dicho SPA.

En lo referente a las PERSONAS, CST Navarra no disponía de políticas de conciliación de la vida laboral y personal, de Igualdad de género, contratación de colectivos desfavorecida, etc., al no haberlos considerado necesarios por el tipo de actividad y las relaciones internas de la organización.

En cuanto a la relación de CST Navarra con los CLIENTES, la valoración fue alta debido a la gestión de su sistema certificado según la norma ISO 9001.

Con respecto a la SOCIEDAD la empresa no cumplía en 2017 con los requisitos de trabajar o apoyar proyectos sociales, etc.

Hay que comentar, que en el tiempo transcurrido desde la realización del Diagnostico RSE y el momento actual, y en gran medida, por la inclusión de la empresa en dinámicas de RSE a través de la metodología InnovaRSE, los valores del decálogo de preguntas obtenidos en 2017 actualmente serían sustancialmente mejores.



LO QUE HACEMOS BIEN

Gracias a la elaboración del Diagnóstico RSE, pudimos conocer en qué aspectos de su gestión **CST Navarra** ya estaba actuando conforme a los criterios de la Responsabilidad Social Empresarial.

Son lo que denominamos buenas prácticas RSE, de las que nos sentimos especialmente orgullosos:

Nuestras buenas prácticas en la dimensión económica

Auditorías anuales (Obligaciones legales y tributarias).

CST NAVARRA se somete voluntariamente a auditorías anuales lo que ha mejorado la tranquilidad y confianza de los socios y de demás grupos de interés y beneficia el buen gobierno y la transparencia de la organización.

Esta buena práctica incide especialmente en: Propietarios, Personas trabajadoras, Proveedores, Clientes y administración

Control de costes de producción y servicio

CST Navarra dispone de un sistema informático basado en SAP y un sistema operativo de gestión que recoge la información de todos los elementos que participan del servicio ofrecido (horas, coste piezas, etc.) lo que permite realizar estudios de costes y el seguimiento y control de los mismos.

La empresa conoce gracias a esto, los costes de cualquier operación que realice, lo que le permite implantar acciones de mejora derivadas de dicho control, asimismo, se realizan previsiones de la cuenta de resultados

Esta buena práctica incide especialmente en: Propietarios, Personas trabajadoras, Proveedores, Clientes y Competidores.

Fondo de reservas

La actividad históricamente ha mantenido un fondo especial de la empresa y un fondo propio, lo que redundará en la supervivencia de la organización

Esta buena práctica incide especialmente en: Propietarios, Personas trabajadoras, Proveedores, Clientes y Competidores

Nuestras buenas prácticas en la dimensión económica, ambiental y social

Sistemas de Gestión de la Calidad

La organización, tiene implantado un Sistema Integrado de Gestión que contempla la Calidad según la norma Internacional UNE EN ISO 9001:2015 y un sistema de gestión de centros técnicos de tacógrafos UNE 66102 (versión 2017 y adecuándose a la versión 2019).

Este sistema permite a la actividad basar su funcionamiento en una metodología de gestión controlada que valora la evaluación y mejora, y a las personas trabajadoras de la actividad a ser conscientes de la necesidad de respetar y nutrir dicho sistema normalizado, favoreciendo la mejora continua de la organización.

Esta buena práctica incide especialmente en: Propietarios, Personas trabajadoras, Proveedores, Clientes y Competidores.

Nuestras buenas prácticas en la dimensión social

Quejas, reclamaciones y fidelización de clientela.

Esta Buena Práctica no se incluyó en el diagnóstico de 2017, no obstante, CST NAVARRA disponía en 2017 y dispone de un sistema de gestión de reclamaciones, informatizado y casi instantáneo que le permite, no sólo controlar dichas reclamaciones (cuando se dan) sino también actuar hasta la completa reparación del elemento distorsionador. Este sistema incluye un seguimiento de toda la reclamación con contactos periódicos con el cliente, de manera que se consiga transformar una reclamación en un elemento de fidelización.

Esta buena práctica incide especialmente en: Propietarios, Personas trabajadoras y Clientes.



EL PLAN DE ACTUACIÓN

CST Navarra elaboró en **2018** su primer Plan de Actuación RSE, lo que nos permitió avanzar un paso importante en el camino de la sostenibilidad y definir, con detalle, en qué aspectos y líneas de trabajo íbamos a enfocar nuestros esfuerzos de mejora, así como definir el seguimiento y control del mismo para garantizar la mejora continua de la gestión de la RSE en la empresa.

Este informe pretende, por tanto, dar continuidad al trabajo iniciado con el Diagnóstico de RSE, dando un paso más allá en el camino hacia la implantación de la responsabilidad social en la empresa. Así, una vez analizados los resultados del Diagnóstico, se ha redactado este Plan de Actuación, un instrumento eficaz para que la RSE se vaya integrando progresivamente en la estrategia empresarial.

Para la definición del Plan de Actuación tuvimos muy en cuenta la perspectiva de los diferentes grupos de interés, especialmente de las personas trabajadoras, Marca Renault, Clientes (RENAULT) y Clientes diversos, así como los resultados del diagnóstico que hemos sintetizado en las anteriores páginas.

Un elemento clave del Plan de Actuación fue la definición de las Áreas de Mejora en las que se están centrando los esfuerzos durante el periodo de implantación del Plan. A continuación detallamos dichas Áreas de Mejora y el momento del proceso en que nos encontramos en la fecha de redacción de esta Memoria de Sostenibilidad:

Áreas de mejora en la dimensión económica

Fortalecer la comunicación interna. Involucrar al consejo

Con esta acción se pretendía, no sólo comunicar (trasparencia) sino involucrar a las personas que forman el consejo (socios) para que participen activamente de la gestión de la organización y se involucren en las soluciones a los problemas que se presenten

Desde el inicio del plan se ha realizado formación específica y concienciación, se han creado, formalizado y potenciado las reuniones de TOP5 con éxito.

No obstante, se planificó la creación de un sistema de reconocimiento por idea operativa que debía de surgir del consenso de las personas trabajadoras, que está costando definir (precisamente por el tipo de empresa y por las distintas sensibilidades de la misma) más de lo esperado inicialmente.

Mejora en la gestión de cobros de clientes al "contados"

Los clientes al "contado" entraban todos con el mismo código de cliente en el sistema, si alguien no paga inmediatamente por causas justificadas (tarjeta que falla, sin fondos, etc.), posteriormente es difícil controlarlo.

A pesar de haber trabajado en este campo durante 2018 y 2019, está resultando más complicado solucionar el problema, de lo que parecía inicialmente, no obstante, se sigue trabajando en ello.

Mejora en la gestión del pendiente de facturar, bajar a 10 días el pendiente de facturación y garantía

Se consideraba en 2018 urgente mejorar la gestión de cobros para que la organización pueda gestionar sus recursos sin necesidad de financiación, lo que repercutiría en una mejora de todo el sistema económico de la misma.

Actualmente se puede decir que se ha mejorado bastante, hay incluso indicadores de calidad para controlar mensualmente este parámetro. Desde 2018 se aprecia gran mejoría, no obstante, ante cualquier anomalía (por ejemplo falta de personal por bajas) se vuelven a generar inmediatamente grandes desviaciones.

Control de stock y obsoleto en almacén

La cantidad de obsoletos en stock suponía una pérdida importante, además de los gastos propios de almacenamiento, su control favorecerá un consumo racionalizado y mejorará el control de consumos

Actualmente este parámetro se ha superado, se creó un indicador de gestión para su control, pero ya no representa un problema para la organización.

Áreas de mejora en la dimensión ambiental

Legislación Ambiental

La organización e 2018 consideraba conveniente formar y sensibilizar a su personal en materia ambiental, así como conocer los requisitos específicos de aplicación de la legislación ambiental a su actividad.

Actualmente CST Navarra conoce los requisitos de aplicación ambiental y el personal cuyo trabajo afecta al desempeño ambiental ha recibido formación sobre los aspectos ambientales, no obstante, no se considera totalmente finalizado esta área de mejora.

Implantación ISO 14001 (julio 2020)

CST Navarra consideraba en 2018 recomendable para su organización iniciar el camino hacia la implantación de un sistema de gestión ambiental que vaya de acorde a su personalidad.

La actividad ha realizado acciones en este sentido, como es la planificación de la implantación de la ISO 14001 y la procedimentación del control operacional de determinados aspectos ambientales de la organización, lo que supone un salto cualitativo y cuantitativo de importancia con respecto a la situación de 2018.

No obstante, la modificación de la UNE 66102:2017 a la nueva versión UNE 66102:2019, otros cambios del sistema de gestión integrado y cambios internos de la organización están retrasando la implantación de la ISO 14001, con respecto a la planificación original.

Áreas de mejora en la dimensión social

Mejorar el control sobre el Servicio de Prevención Ajeno no fiable

El SPA había hecho delegación casi total de sus responsabilidades, por lo que se pretende controlar y participar más activamente, de manera que se fortalezca la SySL en la empresa

Tras detectar la inoperatividad del SPA, se elaboró un Plan de adecuación a la legislación de PRL y un listado de documentación mínima y requisitos del sistema de PRL, se solicitó al SPA la implantación de las medidas de planificación preventiva y actualmente la persona técnico del SPA realiza visitas trimestrales para ejecutar el Plan de Implantación del SySL

Se considera un área de mejora superada.

Definición de Políticas de Igualdad y Conciliación

Con esta acción se pretendía en 2018 normalizar y comunicar las acciones que la empresa ya realiza sobre igualdad y conciliación, con la intención de introducir paulatinamente otras en la misma.

La empresa ha incrementado dichas medidas, no obstante, le está costando procedimentarlas correctamente.

Se considera un área de mejora en vía de ejecución.

Promoción por género en la organización (Mayor formación responsabilidad) - Plan de carrera

En 2018 se pretendía realizar una acción de discriminación positiva promocionando y potenciando una carrera concreta a modo de prueba, si bien una persona de la organización ha sido promocionada, asumiendo mayores responsabilidades, debido a lo limitado de los puestos y lo estático del personal, no se ha visualizado de manera especial dentro de la organización.



AVANZANDO EN NUESTRO COMPROMISO

Las Áreas de Mejora en las que **CST Navarra** está trabajando se desglosan a su vez en una serie de objetivos y acciones de mejora, que configuran nuestro compromiso en materia de RSE.

A continuación detallamos algunos de los objetivos más relevantes para el periodo del plan de actuación, que es desde junio de 2018 hasta mayo de 2020 y la variación esperada para algunos indicadores de desempeño - asociados a dichos objetivos- en este periodo.

Objetivo	Indicador asociado	Valor inicial	Valor esperado
Favorecer la participación de los miembros del consejo.	Nº aportaciones/consejo	0	8
Eliminación de los "contados" sin pagar en 15 días	Impagados de "contados" / total "contados"	?	5%
Que el personal de la empresa conozca los aspectos ambientales de la actividad, como controlarlos y como minimizarlos	Personas trabajadoras formados / total de personas trabajadoras	0%	100%
Mantener las Ordenes abiertas más de 10 días < 125	Nº de Ordenes Abiertas más de 10 días	300	125
Certificar un SGA en 2020	Certificado ISO 14001	0%	100%
Salud del almacén. el 90% de las piezas de almacén debe moverse en menos de un año	% de piezas obsoletas	10,60%	9%
Disponer de todos los elementos de un Sistema de SySL operativos	Doc. Y elementos del SSySL/totales	56%	100%
Registro de acciones de igualdad y conciliación presentes en la empresa	Realización y comunicación de una política de igualdad y medidas de conciliación	0%	100%



LA APUESTA POR UNA MEJOR COMUNICACIÓN

Uno de los retos que nos plantea el enfoque RSE es el de **mejorar nuestra comunicación como empresa**, lo cual requiere un importante esfuerzo para trasladar nuestros planteamientos e intenciones a los grupos de interés y, también, escuchar sus puntos de vista, tratando de incorporarlos a nuestra práctica empresarial.

Dentro de este esfuerzo de comunicación y transparencia, utilizaremos esta Memoria de Sostenibilidad como elemento central de información sobre nuestros retos en materia de responsabilidad social.

Para lograr que la difusión de nuestros compromisos en materia de RSE y de esta Memoria sea lo más eficaz posible, estamos poniendo en marcha las siguientes acciones:

- *Publicar la Declaración de Compromiso con la RSE.*
- *Publicar carta de servicios.*
- *Comunicación Interna sobre el sistema de gestión de la empresa y sus modificaciones.*
- *Explicar a todas las personas trabajadoras el sistema de reconocimiento por idea operativa*
- *Comunicación de política de empresa, programas de objetivos de calidad y tacógrafos*
- *Comunicar a todos la decisión de implantar u SGA para 2020*
- *Promoción de la empresa por el cambio de imagen. INAUGURACIÓN*
- *CST Navarra quiere ser punto de USED TRUCKS RENAULT*

Las metas que nos hemos planteado son ambiciosas y requieren un esfuerzo notable. Para seguir avanzando y conseguir nuestros objetivos es **esencial la colaboración de nuestras personas trabajadoras, clientes, proveedores y de todas las personas o entidades que se ven afectadas por nuestra actividad**: necesitamos opiniones y sugerencias de mejora.

Todas las dudas, inquietudes o recomendaciones serán bienvenidas y tenidas muy en cuenta en nuestro compromiso con la sostenibilidad.

Puede dirigirse a nosotros personalmente, por correo postal o correo electrónico, en la siguiente dirección:

CST Navarra, Asistencia Vehículos Industriales SLL

Ctra Zaragoza Km 9,5, (31191) Beriáin, Navarra

Mikel Viana Eguzquiza

gerencia@cstnavarra.com

Telf.: 948318313

<http://cstnavarra.com/>





INNOVARSE
NAVARRA