

**2018**

**MEMORIA  
ANUAL**

**GRUPO  NORTE**

**Nuestra pasión, crear soluciones.**

# ÍNDICE

## Carta del Presidente

### 1. Resumen Ejecutivo

- ^ Mensaje desempeño 2018
- ^ Órganos de Gobierno
- ^ Principales Magnitudes
- ^ Mapa de Presencia

### 2. Nuestra pasión, crear soluciones

- ^ Misión, Visión, Valores
- ^ Nuestros servicios
- ^ Nuestras referencias

### 3. Comprometidos con nuestros grupos de interés

#### ^ Grupos de interés

#### ^ Trabajadores

- Apoyo a la diversidad
- Seguridad Laboral
- Compliance y nueva política de RSC

- Transformación digital: Proyecto Crisálida
- Participación de los trabajadores en campañas solidarias

#### ^ Clientes

- Satisfacción
- Canal Innova
- Desayunos Jurídicos
- El blog de Grupo Norte Expertía GN
- Novedades en Excelencia Operacional
- Servicios que salvan vidas

#### ^ Sociedad

- Relaciones y foros
- Fundación Grupo Norte
- Medio Ambiente

### 4. Anexos

- ^ Certificaciones
- ^ Tabla GRI
- ^ Materialidad

# Carta del Presidente



Tiene en sus manos la Memoria de 2018, que resume a grandes rasgos los hechos más destacados del ejercicio cumplido. Un año en el que Grupo Norte vuelve a superar los 200 millones de euros en ventas, en el que crecemos por encima de la media en actividades troncales como los servicios de Recursos Humanos o el Outsourcing, o en el que conseguimos una vez más récords históricos en nuestros mercados internacionales. Sin embargo, y siendo muy relevante el esfuerzo conjunto de toda la organización por alcanzar esas cifras, en Grupo Norte sabemos que esto no va de pasado, sino sobre todo de futuro.

El ejercicio 2018 ha servido para poner en marcha la transformación digital de nuestra compañía en un despliegue sin precedentes que se completará a lo largo de estos próximos años. Esta nueva revolución, que afecta a todos y a todo, va de personas, por supuesto, pero también, y mucho, de tecnología. La adopción tecnológica ya no es opcional. Es inevitable. Unir transformación digital al cambio cultural representa en sí mismo el reto más importante al que podemos aspirar en una organización contemporánea, más si cabe en una empresa de personas para personas como Grupo Norte, en la que apostamos por incrementar la eficiencia, salvaguardando nuestros valores, y reconociéndonos en el compromiso diario con cada uno de nuestros clientes.

Le invito a ver con esa perspectiva esta memoria de 2018, que además renueva nuestro compromiso en el cumplimiento de los diez principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, que Grupo Norte suscribe globalmente.

Quiero agradecer de manera especial la confianza de nuestros clientes y el inequívoco compromiso de nuestros profesionales en España, Chile, Perú y Portugal. Son los mejores embajadores de nuestra marca. Mi convicción, y la de todo el equipo directivo, al que también agradezco su esfuerzo diario, es la de seguir construyendo juntos un modelo de empresa ejemplar que dé respuesta a los numerosos desafíos de un futuro que nos espera.

**José Rolando Álvarez**  
Presidente de Grupo Norte

# 1 Resumen Ejecutivo

## 1.1. MENSAJE DE DESEMPEÑO

En Grupo Norte cerramos 2018 con unas ventas que superan los **210 millones de euros**.

En cuanto a la evolución de las distintas divisiones de actividad, destaca el crecimiento del área de Outsourcing que, con 36 millones en ventas, experimenta un crecimiento del 12%, gracias a la consolidación de su liderazgo en la gestión de servicios de emergencia con los 112 de Castilla y León, Cataluña y Canarias y el 061 de Galicia. Por su parte, el área de Soluciones de RR.HH. representa el 45% de las ventas de la compañía, mientras que el de Facility Services (limpieza, seguridad, jardinería, etc.) sostiene aún el 35%.

### SÓLIDO CRECIMIENTO INTERNACIONAL

Por otro lado, evoluciona a un ritmo excelente el negocio internacional. En Chile se obtuvieron cifras récord de ventas de 22,7 millones de euros, lo que supone un 11% de las ventas totales del Grupo y un incremento del 23% respecto al ejercicio anterior. La compañía se ha posicionado como una clara referencia en la limpieza aeroportuaria, industria alimentaria y también en hospitales y sector clínico.

Además, se consolida la posición en Perú, que experimenta un crecimiento del 60%, con 2,3 millones de euros y de Portugal, con 3,3 millones.



## 1.2. ÓRGANOS DE GOBIERNO

### COMITÉ DE DIRECCIÓN



José Rolando Álvarez  
Presidente



José Luis Bazaco  
Director General de Operaciones



Susana Placer  
Directora de Recursos Humanos



Marta Aguilar  
Directora Financiera



Yasmin Mohamad  
Directora de Control de Gestión



Almudena Fontecha  
Directora de RSC y Presidenta de Fundación Grupo Norte



Enrique Moreno  
Director de Tecnología

## 1.3. PRINCIPALES MAGNITUDES

- ▲ **Cifra de ventas:** 210,6 millones de euros.
- ▲ **Número de empleados:** 12.501
- ▲ **Crecimiento del área de Outsourcing:** 36 millones de euros (un 12% más que el año anterior)
- ▲ **Sólido crecimiento internacional: 22,7 millones en ventas en Chile** (23% más que el año anterior); y 2,3 millones en Perú (60% más).
- ▲ **Sólida incursión en Portugal, con un volumen de ventas que supera los 3,3 millones.**
- ▲ **Más de 350 personas con discapacidad.**

## 1.4. MAPA DE PRESENCIA



**ESPAÑA**

**Facturación: 182,3 millones €**

**Trabajadores: 8.820**

(5.410 mujeres y 3.410 hombres)



**CHILE**

**Facturación: 22,7 millones €**

**Trabajadores: 2.991**

(1.735 mujeres y 1.256 hombres)



**PERÚ**

**Facturación: 2,3 millones €**

**Trabajadores: 429**

(250 mujeres y 179 hombres)



**PORTUGAL**

**Facturación: 3,3 millones €**

**Trabajadores: 261**

(121 mujeres y 140 hombres)

# 2 Resumen Ejecutivo

## 2.1. MISIÓN, VISIÓN, VALORES

Crear soluciones que contribuyan al desarrollo y a la sostenibilidad de nuestros clientes, con un compromiso a largo plazo basado en la mejora continua.

MISIÓN



Queremos ser la Compañía de servicios integrados, referencia en el mercado y líder en términos de rentabilidad, calidad, eficiencia e innovación.

VISIÓN



### 1. ORIENTACIÓN AL CLIENTE

- El cliente es lo más importante y toda la organización está enfocada al objetivo de conseguir su satisfacción.

### 2. EQUIPO COMPROMETIDO

- Los profesionales de Grupo Norte son personas comprometidas, que trabajan desde el rigor, en un clima de confianza y respeto mutuo.

### 3. BUSCAMOS SOLUCIONES INNOVADORAS Y DIFERENCIALES

- Generamos nuevas soluciones diferenciales para superar los retos actuales y garantizar la competitividad de nuestros clientes.

### 4. APORTAMOS VALOR A NUESTRA SOCIEDAD Y A NUESTRO ENTORNO

- Desde un comportamiento ético y socialmente responsable, que está presente en todas nuestras actuaciones.

### 5. CRECEMOS CON RENTABILIDAD

- Tenemos una clara vocación por el crecimiento sostenible, gestionado con criterios de rentabilidad que generen valor añadido.

VALORES



## 2.2. NUESTROS SERVICIOS



**Centro Especial de Empleo**

## 2.3. NUESTRAS REFERENCIAS



## 3.1. GRUPOS DE INTERÉS

En Grupo Norte estamos convencidos de la importancia que tiene facilitar espacios de diálogo y participación con nuestros grupos de interés para intercambiar opiniones sobre las prácticas y gestión de la organización e identificar las oportunidades de colaboración. Para Grupo Norte, la comunicación transparente con nuestros grupos de interés es esencial. Los valores y el código ético de la organización propician un marco de actuación basado en el trabajo, la responsabilidad y el respeto.

### NIVEL 1

Grupos de interés vinculados a la organización por una relación contractual.

- ^ TRABAJADORES (DIRECCIÓN, DE ESTRUCTURA Y DE BASE)
- ^ ACCIONISTAS
- ^ CLIENTES (PÚBLICO/PRIVADO/LOCAL/MULTIZONAL)
- ^ PROVEEDORES

### NIVEL 2

No vinculados contractualmente, pero las decisiones de la empresa pueden tener una afeción directa sobre sus intereses.

- ^ SOCIEDAD
- ^ INSTITUCIONES FINANCIERAS
- ^ COMPETENCIA
- ^ MEDIOS DE COMUNICACIÓN
- ^ ADMINISTRACIONES PÚBLICAS
- ^ USUARIOS

## 3.2. TRABAJADORES

### ▲ APOYO A LA DIVERSIDAD

En Grupo Norte entendemos la diversidad y la inclusión como una ventaja competitiva y la consideramos como un factor clave para conseguir el verdadero éxito como compañía. Por ello, mantenemos políticas de Responsabilidad Social Corporativa orientadas a la contratación de personas que forman parte de colectivos en riesgo de exclusión, especialmente de personas con discapacidad.

Muestra de ello son las 350 personas con discapacidad que forman parte de nuestra plantilla, contratadas a través de nuestro Centro Especial de Empleo, a las que ofrecemos un seguimiento individualizado, para promover que su inclusión en la sociedad sea completa.

Unas políticas que han sido reconocidas en numerosas ocasiones, y por lo que Fedisfibur ha galardonado este año a la residencia Lazarillo de Tormes, de Burgos.

Pero además, cabe destacar los convenios de colaboración con distintas entidades que hemos firmado en 2018, tales como el convenio con la Junta de Castilla y León para favorecer la empleabilidad de menores en riesgo de exclusión social; o el firmado con el Ayuntamiento de Valladolid, para impulsar la inclusión de mujeres víctimas de violencia de género.



### Nueva política de RSC

Para Grupo Norte, ninguna empresa, independientemente de su tamaño, se puede mantener ajena hoy a la Responsabilidad Social que se puede ejercer tanto internamente, aplicando criterios de igualdad de oportunidades y desarrollo profesional; como externamente, a través del compromiso con la calidad, la honestidad, la transparencia y el impacto social y ambiental.

Por este motivo, hemos decidido materializar nuestro compromiso con la sociedad en un nuevo Plan de Responsabilidad Social Corporativa (RSC). Un documento que marca **las líneas estratégicas a desarrollar durante los dos próximos años** y que se asienta sobre cinco ejes de actuación: el desarrollo de las personas, el buen gobierno corporativo, la promoción de Fundación Grupo Norte y el compromiso con la calidad y con el medio ambiente.

Para ponerlo en práctica y velar por su correcto desarrollo, un renovado Comité de RSC, presidido por **Almudena Fontecha, presidenta de Fundación Grupo Norte** y directora de RSC y Relaciones Institucionales de Grupo Norte, se convierte en el garante del cumplimiento de todas estas políticas.

### Renovación del Código Ético

Como consecuencia de la renovación del Comité de Responsabilidad Social Corporativa y con el objetivo de consolidar la responsabilidad ética de la compañía, el Comité de Dirección de Grupo Norte ha renovado su Código Ético.

Un Código que, junto al Plan de Responsabilidad Social Corporativa 2018-20120, el Comité de RSC, el Programa de Prevención de Riesgos Penales y el propio Comité de Cumplimiento, representan los pilares básicos de nuestra renovada política de gestión ética.



## ^ CANAL ÉTICO

Por otro lado, el Comité de Responsabilidad Corporativa ha empezado a asumir nuevas funciones (con el soporte técnico del Comité de Cumplimiento) en el **Canal Ético**, con la finalidad de implementar un buzón **transparente y confidencial de comunicación** entre el trabajador y la compañía en cuestiones de contenido ético, cuyas consultas y denuncias se remiten a la siguiente dirección de correo electrónico:

[canaletico@grupo-norte.es](mailto:canaletico@grupo-norte.es)

## ^ SEGURIDAD LABORAL

La prevención de riesgos laborales y la promoción de hábitos de vida saludable son dos de las prioridades de Grupo Norte de cara a sus empleados. Por ello, el Área de Prevención de Riesgos Laborales ha desplegado, en coordinación con los clientes de la compañía, un programa dedicado precisamente a potenciar ambos capítulos. Se han establecido de este modo unos criterios de clasificación de los clientes, atendiendo a puntos preventivos a tener en cuenta (tipo de actividad y peligrosidad de la misma, protocolos de actuación específicos, índice de siniestralidad y absentismo laboral, número de trabajadores, presencia de representación sindical, etc.).

A partir de los criterios citados, se define el método de intercambio de información, periodicidad de las visitas, tipo y contenido de las mismas, etc. Todo este esfuerzo va encaminado en una misma dirección: potenciar la presencia de Grupo Norte en los distintos clientes y hacerles partícipes de su política integrada de gestión y Prevención de Riesgos Laborales que reduzca los peligros de sus trabajadores.



## ^ CASO DE ÉXITO EN MATERIA DE SEGURIDAD LABORAL: SALVESEN

El compromiso de las personas de Grupo Norte con la seguridad y su colaboración con el cumplimiento de las normas en casa de nuestros clientes queda patente cada día.

Muestra de ello es el caso de **Salvesen**: Una empresa de logística con la que llevamos trabajando más de 13 años realizando labores de manipulación y preparación de pedidos para distintas empresas alimentarias a nivel nacional, y que es referencia en materia de prevención de riesgos laborales.

**Salvesen**  
**Logística**

Por ello, este año, para motivar a todos los empleados por el buen trabajo realizado en este ámbito, decidimos premiarles por haber logrado sumar **1.575 días sin accidentes laborales**. Esperamos que esta cifra siga aumentando, para seguir mejorando cada día.



### ÍNDICE DE INCIDENCIA POR ACTIVIDADES\*

GRUPO NORTE AGRUPACIÓN EMPRESARIAL DE SERVICIOS: **3,77 %**

GRUPO NORTE CENTRO ESPECIAL DE EMPLEO: **8,47 %**

GRUPO NORTE SOLUCIONES DE RR.HH.: **8,11%**

GRUPO NORTE SOLUCIONES DE SEGURIDAD: **2,13%**

ÍNDICE DE INCIDENCIA GLOBAL: **5,62%**

\*II: Calculado como el nº total de AT entre el nº total de trabajadores (media calculada en diciembre), expresado en % (x100)

## ^ TRANSFORMACIÓN DIGITAL. PROYECTO CRISÁLIDA

Las empresas no pueden ser ajenas a los cambios disruptivos y a la creciente digitalización del mercado si quieren seguir avanzando. Por eso, Grupo Norte, consciente de esta realidad, se ha sumado al tren de la transformación digital con el **Proyecto Crisálida**: Una denominación elegida de esta ambiciosa iniciativa, como metáfora de la metamorfosis de la mariposa, empleada como un símbolo de la creación de un ecosistema empresarial más innovador.

Un cambio que se está traduciendo en una gestión más eficiente de los datos, una mayor agilidad en la toma de decisiones y en la mejora de los costes, gracias a la **optimización de los procesos**.



### ¿En qué consiste?

Crisálida consiste en la **implementación de diferentes proyectos** que están acelerando la Transformación Digital, y que afecta de forma especial a las áreas de Finanzas, Gestión de Personas, Gestión Comercial o Comunicación.

**El sistema elegido para llevarla a cabo es SAP S/4 HANA CLOUD**, por ser una de las herramientas que más ha avanzado en los últimos años, y que integra cada uno de los procesos de negocio, convierte datos en acciones en tiempo real y aumenta nuestra productividad, permitiéndonos así innovar, transformar e ir un paso por delante.



## ^ PARTICIPACIÓN EN CAMPAÑAS SOLIDARIAS

### Campaña de donación de sangre



Decenas de empleados participaron en la campaña de Donación de Sangre que organizamos en el edificio corporativo de Valladolid, donde aportaron su granito de arena para ayudar a salvar la vida de miles de personas.

### Campaña Día Internacional contra el cáncer de mama



**Con motivo del Día Mundial Contra el Cáncer de Mama**, desde Grupo Norte y Fundación Grupo Norte nos sumamos a la marea rosa.



Conscientes de la relevancia que tiene la sensibilización para la prevención, quisimos enseñar a todo el mundo en redes sociales las fotos que todos los empleados enviaron para participar en esta campaña, en las que muestran lazos, pañuelos o camisetas del color que simboliza este día. Elementos con los que expresamos nuestra unión en la lucha contra esta enfermedad.



### Campaña Día Internacional de la Mujer



Celebramos el Día Internacional de la Mujer junto a las mujeres que forman parte de la compañía entre España, Chile, Perú y Portugal, y pusimos en valor el talento femenino, con un vídeo en el que se muestra que Grupo Norte tiene rostro de mujer.

## 3.3. CLIENTES

### ^ SATISFACCIÓN

La satisfacción de los clientes es considerada en Grupo Norte como un elemento clave en la consecución de los objetivos de la organización, siendo su fidelidad la garantía de sostenibilidad de la empresa a largo plazo. Nuestros procesos, orientados en su totalidad a la permanente comunicación con nuestros clientes, permiten obtener cada vez mejores resultados en la percepción que estos tienen de nuestros servicios. Los servicios que prestamos a nuestros clientes son múltiples y diversos, por lo que las evaluaciones que realizamos se adaptan a los principales atributos de satisfacción de cada actividad.

**SATISFACCIÓN GLOBAL 2018: 8,22 PUNTOS**

(mejoramos un 4% con respecto al año anterior)

**Evaluaciones realizadas:** 1.704 evaluaciones

**Planes de mejora:** 67

**Sugerencias:** 199

**Felicitaciones:** 343. (115 más con respecto al año anterior).

La mejor puntuación se ha registrado en Soluciones de RR.HH., con una nota de 8'54, y 297 felicitaciones.



**Canal Innova** es la plataforma que impulsamos desde Grupo Norte para trasladar experiencias de éxito en torno a la cultura de la innovación, mejora continua, creatividad e ideas, desarrollo de procesos y ejecución de innovaciones reales. Además de difundir y compartir ese conocimiento en la página web [www.canalinnova.com](http://www.canalinnova.com), hemos promovido distintos eventos para dar voz a aquellas empresas de éxito que representan transformación y valor añadido.

En 2018, celebramos dos encuentros.

Uno en Madrid, en el Teatro Real, y otro en Valladolid, en el Centro San Agustín.

### Canal Innova Madrid

En un formato cercano, dirigido a una veintena de clientes, la sexta edición de Canal Innova contó con la ponencia magistral de **Santiago Álvarez de Mon**, prestigioso profesor de Dirección de Personas de IESE Business School y experto en liderazgo, comportamiento organizacional, superación de la adversidad y gestión de conflictos.

Con su ponencia **‘El liderazgo en la era digital’**, el profesor puso especial hincapié en “la necesidad de invertir en inteligencia humana, para no acabar en manos de la inteligencia artificial”; y en los valores inherentes a un buen líder, como son la modestia o la humildad.



## Canal Innova Valladolid

En el mes de noviembre, Canal Innova reunió en el Centro San Agustín de Valladolid a más de un centenar de directivos. Ocho líderes empresariales protagonizaron esta jornada, que contó con la Ponencia Magistral titulada ‘Una inteligencia artificial ética para impulsar la industria 4.0’, impartida por Ana Alonso, Directora de Cuentas Estratégicas para Europa de Microsoft; con la mesa de expertos ‘**Excelencia e Innovación para la mejora de la Productividad**’, y con el relato de experiencias de éxito de la mano de empresas que son líderes en términos de innovación y gestión de personas.

¿Quieres saber más? Clica en la imagen para revivir los mejores momentos de Canal Innova.



## DESAYUNOS JURÍDICOS CON KPMG

Canarias, Barcelona, A Coruña y Madrid acogieron nuevas ediciones de ‘Los Desayunos de Grupo Norte’.

Una iniciativa que propone un formato cercano para orientar a nuestros clientes en materia jurídico-laboral, en el que Javier Hervás y Beatriz Ruiz, socios del área laboral de KPMG, y Eduardo Orusco, director del área Jurídico-Laboral y de Relaciones Laborales de Grupo Norte, fueron los encargados de ofrecer, ante una veintena de clientes de Soluciones de Recursos Humanos, una información de valor en esta materia, para así dotarles de una garantía jurídica y de calidad en todos los servicios que ofrecemos.

### Diferenciación de indemnización entre contratos temporales e indefinidos



Ante la incertidumbre creada durante casi dos años por una sentencia dictada por el Tribunal Superior de Justicia, con la que se trataba de equiparar la indemnización por despido entre los trabajadores temporales e indefinidos, Eduardo Orusco transmitió calma durante estos Desayunos, y explicó el fallo final emitido por el Tribunal de Justicia de la Unión Europea. Un fallo que da la razón a Grupo Norte cuando alegaba que no existía discriminación alguna cuando se abonan cantidades distintas en las extinciones de ambos contratos y que, en palabras de Orusco, “garantiza seguridad jurídica en el ámbito del mercado laboral español y europeo y devuelve la normalidad a las relaciones laborales”.

## ^ EL BLOG DE GRUPO NORTE

*Blog*GN

Con el objetivo de ofrecer una información de valor para nuestros clientes, y para todos aquellos que se encuentren en búsqueda activa de empleo, hemos lanzado el blog de Grupo Norte.

Una plataforma en el que publicamos posts acerca de la gestión de servicios relacionados con los recursos humanos, la externalización o el Facility Services; y que cuenta también con un amplio espacio en el que damos las claves que nuestros lectores deben tener en cuenta para alcanzar sus objetivos profesionales.

## ^ EXPERTIA GN, LA NUEVA CONSULTORA DE RECURSOS HUMANOS GRUPO NORTE

En Grupo Norte estamos convencidos de que la gestión del talento es la mejor forma de asegurar que las compañías cuenten con las competencias necesarias para afrontar los retos presentes y futuros.

Por eso hemos creado Expertia GN: La nueva consultoría de Recursos Humanos que aúna experiencia, compromiso e innovación para presentar un servicio global dirigido a todo tipo de compañías y sectores, ofreciendo soluciones en todo el ciclo de vida de un empleado en la empresa.

De este modo, Expertia GN pretende compatibilizar la obtención de resultados y la rentabilidad sostenible de las compañías con la puesta en práctica de políticas y estrategias que permitan la retención del talento y supongan una propuesta transgeneracional que enamore y conecte a todos.

Además de esta amplia cartera de servicios, desde nuestra consultora hemos promovido numerosas iniciativas a lo largo del año, que han estado centradas en el impulso de la empleabilidad, el desarrollo profesional y en la inclusión de colectivos vulnerables. Estas son sólo algunas de ellas:

**EXPERTIA**GN



## Desayunos de Expertia GN

En un formato abierto y cercano, hemos celebrado la primera edición de los ‘Desayunos de Expertia GN’, donde convocamos a una decena de directivos de empresas y Administraciones Públicas para hablar de nuestra Escuela de Liderazgo. Ana Belén Collantes, gerente de la zona Noroeste de Expertia GN, fue la encargada de compartir con todos los asistentes la metodología que empleamos para potenciar el desarrollo de perfiles directivos, desde el punto de vista grupal e individual.



## Jornadas Directivos para el Empleo

Alrededor de 30 directivos con una media de 20 años de experiencia, participaron en las Jornadas ‘Directivos para el empleo’, que impulsamos desde Expertia GN junto con el Ayuntamiento de Majadahonda. Un punto de encuentro entre profesionales y empresas de diferentes sectores, en el que compartimos distintos puntos de vista sobre el talento senior, las dificultades que encuentran para acceder a un empleo, las oportunidades de desarrollo dentro de la empresa, así como las herramientas necesarias que deben potenciar para su reincorporación al mercado laboral.



## Nos sumamos al Proyecto MILMA



Desde Expertia GN firmamos un acuerdo protocolario con el Ayuntamiento de Fuenlabrada, en el marco del Proyecto MILMA: una iniciativa experimental impulsada por la Unión Europea que pretende crear soluciones a los retos del futuro, generar un modelo eficiente e innovador de acceso al empleo, y desarrollar nuevos mecanismos para facilitar la inserción laboral de personas desempleadas del municipio.

A través de este acuerdo, Expertia GN, junto con las otras 39 empresas implicadas en el proyecto, desarrollarán aspectos como la realización de prácticas no laborales, acciones formativas, intermediación laboral o apoyo a iniciativas empresariales.

## Captamos talento en numerosas ferias de empleo

Desde la división de Trabajo Temporal y de Expertia GN, captamos talento en distintas ferias de empleo celebradas en localidades como Irún, Santander, Pozuelo de Alarcón, Burgos, o Navarra, donde recogimos currículums e hicimos entrevistas in situ, para ofrecer una efectiva orientación laboral.

Una de las más destacadas ha sido la denominada Recruiting Day, de la EAE Business School (Madrid): Un encuentro en el que se presentó, ante 30 alumnos de los Master Executive, todas las posibilidades que ofrece ExpertiaGN; y llevaron a cabo una sesión de speed interviews, en las que descubrieron, a través de entrevistas de dos minutos, mucho talento joven con mucho futuro.



LANZADERA DE EMPLEO VIGO



RECRUITING DAY



FERIA DE EMPLEO EN SANTANDER

## Impulsamos la inclusión laboral del colectivo gitano

Gracias a la colaboración que establecemos con la Fundación Secretariado Gitano, promovemos la inclusión socio-laboral de este colectivo a través de cursos de formación, sesiones de coaching y prácticas en empresas.

### TAMTAMGEO: LA APLICACIÓN PARA CONTROLAR LA PRODUCTIVIDAD Y LA CALIDAD EN CASA DE NUESTROS CLIENTES.

Los equipos de Grupo Norte, influidos por la filosofía innovadora del área de Excelencia Operacional, proponen y afianzan innovaciones que mejoran la eficiencia y calidad del servicio a través de la simplificación de los flujos de trabajo y de la eliminación de los tiempos en los que no se genera valor añadido.

Una de las novedades más destacadas durante 2108 ha sido la implantación del sistema TamTamGeo en casa de decenas de clientes del sector hospitalario, ambiental e industrial: Se trata de una aplicación instalada en los teléfonos móviles de los profesionales, basado en procedimientos de control de productividad, presencia y tareas online, y que ahora mide también la calidad.

Gracias a la lectura de las tarjetas colocadas en los puntos de control de las instalaciones, el cliente obtiene una información instantánea y real del servicio, de los tiempos que tarda cada empleados en realizar el trabajo asignado, así como el margen de error de cada uno de ellos, para poder aplicar medidas correctivas.



En este vídeo se puede ver cómo funciona la aplicación **TAMTAMGEO**



## ▲ SERVICIOS QUE SALVAN VIDAS

En Grupo Norte somos líderes en la gestión de los servicios de emergencia en España, donde actualmente somos responsables de los centros operativos del 112 de Castilla y León, de Cataluña y Canarias y del 061 de Galicia.

Sólo durante el pasado año, los **429 gestores** de emergencia que Grupo Norte tiene en plantilla coordinaron con éxito un volumen que supera los **6,9 millones de llamadas**.

Un servicio que salva vidas, y que ha llamado la atención de varios medios de comunicación, que se han hecho eco de la atención diferencial que se ofrece desde los centros de llamadas que gestionamos.

Tal es el caso del programa de fin de semana de Cope, en el que Cristina López Schlichting entrevistó a Manuel Requejo y Javier Martín, trabajadores del 112 de Castilla y León, para dar a conocer el funcionamiento de un servicio de emergencias. ¿Quieres escucharlo? Haz clic **AQUÍ**.



### Actuación impecable del 061 en las fiestas de Marisquiño 18

Urxencias  
Sanitarias

061

De todas las gestiones realizadas, permanece como recuerdo imborrable la fecha del domingo 12 de agosto de 2018, día en el que se produjo el desplome de una pasarela en uno de los conciertos de las fiestas O Marisquiño, en Vigo, que dejó un saldo de más de 370 heridos.

A pesar de la gravedad de este hecho, y al incremento del número de llamadas (atendieron más de 720 llamadas en 6 horas) el servicio funcionó con total normalidad durante toda la jornada y en plena coordinación con las fuerzas y Cuerpos de Seguridad, que atendieron con gran eficacia y rapidez a todos los afectados.

En medio de la consternación vivida, el ejercicio de profesionalidad, compromiso y solidaridad de las personas que forman parte del 061 de Galicia es una muestra más del valor que para la ciudadanía ofrece un servicio tan sensible.

## Cuadros de mando para predecir el volumen de llamadas



La experiencia acumulada en la gestión de este servicio nos ha permitido desarrollar una metodología propia que implica lograr mejoras continuas mediante los tres elementos esenciales que intervienen en el dispositivo: personas, procesos y tecnología. Esto se traduce, por ejemplo, en la detección de mejoras profesionales de los equipos humanos mediante formaciones específicas y, por otro, **la creación de cuadros de mando que permiten incluso predecir el volumen de llamadas**, uno de los factores críticos en una plataforma de atención de emergencias. El objetivo ahora es dar un paso más, entendiendo que la resolución y seguimiento de cualquier emergencia o incidente nace en la concienciación del ciudadano, por lo que desde Grupo Norte impulsamos acciones y medidas que extienden el conocimiento de los servicios de emergencia en colaboración con las distintas administraciones responsables.

### 3.4. SOCIEDAD

#### ▲ RELACIONES Y FOROS

##### LEAN COMMUNITY

Lean Community es la red española para entusiastas de la cultura Lean y lugar de encuentro para profesionales de todos los sectores interesados en la implantación de esta cultura en sus organizaciones.

##### CANAL INNOVA

Canal Innova es la plataforma de conocimiento que impulsamos desde Grupo Norte con el objetivo de compartir experiencias en torno a la innovación, transformación de las empresas y mejora continua. Se desarrolla mediante eventos y contenidos a través de la web [www.canalinnova.com](http://www.canalinnova.com)

##### GRUPO NORTE Y EL PACTO MUNDIAL DE LAS NACIONES UNIDAS

Cumplimos más de una década adheridos al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, iniciativa internacional que promueve la Responsabilidad Social Empresarial para la sostenibilidad empresarial y el desarrollo y que se concreta en 10 principios.

## FUNDACIÓN EXECYL

Somos patronos fundadores de la Fundación EXECyL, y ejercemos como miembros del Consejo Directivo. El objetivo de esta Fundación es fomentar la mejora, la excelencia y la innovación en la gestión empresarial de forma que Castilla y León sea considerada como un entorno de excelencia empresarial sostenible.

## EMPRESA POR UNA SOCIEDAD LIBRE DE VIOLENCIA DE GÉNERO

Llevamos años adheridos al programa 'Empresas por una sociedad libre de violencia de género'. Una iniciativa impulsada por el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, que pretende sensibilizar a la sociedad sobre la violencia de género y favorecer la inserción laboral de las víctimas de agresiones sexistas.

## FORÉTICA

Grupo Norte participa como socio en Forética, la asociación de empresas y profesionales de la responsabilidad social empresarial líder en España y Latinoamérica, que tiene como misión fomentar la integración de los aspectos sociales, ambientales y de buen gobierno en la estrategia y gestión de empresas y organizaciones.

## E-VOLUCIÓN

Un año más, participamos en los Premios E-volución: Un certamen que quiere reconocer a las empresas, asociaciones, entidades y personas particulares tanto de Castilla y León como a nivel nacional, y que trabajan, apuestan y proyectan cómo será nuestra vida gracias a las nuevas tecnologías.  
a sus protagonistas.

## EXPANSIÓN. PREMIOS A LA INNOVACIÓN EN RECURSOS HUMANOS

Participamos en la XVI edición de los Premios a la Innovación en Recursos Humanos, impulsado por el diario económico Expansión. Una cita anual en la que se reconocen las 10 mejores prácticas en la gestión de personas del país, y en la que nuestra compañera, Olga de Aza, directora nacional de Soluciones de RR.HH., entregó el 4º accésit a Álvaro Vázquez, director de RR.HH. de Securitas Direct España.

## EL PRESIDENTE DE GRUPO NORTE, EN FOROS DE REFERENCIA

### FOES

El presidente de Grupo Norte, José Rolando Álvarez Valbuena, participó en Soria en ‘Los Desayunos de FOES’, organizados dentro de los actos de celebración del 40º aniversario de la Federación de Organizaciones Empresariales Sorianas, donde ha insistido en la importancia de formar a los jóvenes para puestos que “todavía no están creados”.

### Cursos de verano de El Escorial

Durante los Cursos de verano de El Escorial, José Rolando Álvarez anticipó que “se avecina una guerra por el talento desconocida que marcará la supervivencia entre unas empresas y otras”, y puso de relieve la necesidad de acelerar la formación digital

### The Data Day

Participamos en The Data Day, evento de referencia sobre convergencia de datos, tecnología y marketing, para la toma de decisiones, donde José Rolando Álvarez aventuró una próxima revolución en la industria de los servicios, gracias a las aplicaciones prácticas que permitirán la interconexión digital de objetos cotidianos con Internet, conocido como el ‘Internet de las cosas’.

### Jornada KPMG

Durante la jornada ‘Servicios a empresas, un sector en transformación’, organizada por la empresa auditora KPMG España, Álvarez destacó que las personas, antes que la tecnología y los procesos, son el motor de la nueva industria de los servicios, y adelantó que “la inteligencia artificial a través de la sensorización se postula como el futuro de la industria de los servicios”.



# FUNDACIÓN GRUPO ^ NORTE

**Fundación Grupo Norte** es una entidad corporativa sin ánimo de lucro con más de 15 años de experiencia. Como organización prestadora de servicios sociales, su misión es gestionar los recursos, proyectos y actividades para la atención de colectivos sensibles y desfavorecidos; al mismo tiempo que canaliza e impulsa la acción social de Grupo Norte a través de colaboraciones, patrocinios, y con el desarrollo de proyectos sociales, educativos y culturales.

**La empleabilidad, la integración social de personas en riesgo de exclusión social, la sensibilización** sobre la situación que tienen los colectivos más vulnerables, **y la mejora de la calidad de vida de las personas**, son los cuatro ejes en los que se basa su acción social, la cual dirige a niños, jóvenes, mayores, mujeres víctimas de violencia de género, y a nuestros propios trabajadores.



**XVI Concurso Fotográfico 'Las personas con discapacidad en la vida cotidiana'.**



**III Premio de Periodismo contra la violencia de género.**



**Apoyo al Baloncesto en Silla de Ruedas Valladolid**

## ▲ SOCIEDAD: Medio Ambiente

Las actividades de Grupo Norte afectan de manera diversa al medio ambiente. Por ese motivo, hemos desarrollado e integrado en nuestro modelo de gestión la variable ambiental, con el fin de prevenir o reducir los potenciales impactos que nuestras actuaciones puedan tener sobre el medio ambiente. Todo nuestro sistema de gestión ambiental parte de la aplicación de unas directrices básicas, contenidas en nuestra política integrada. Como parte de la gestión ambiental de Grupo Norte se identifican, evalúan y clasifican todos los posibles problemas medioambientales detectados y, en primer lugar, son evitados cuando esto es factible, o bien, son debidamente controlados y compensados por medio de diversas actividades y planes de mejora específicos.

CONSUMO	VALOR	Ud
Electricidad	877.329	kWh
Combustible	181.805	L
Productos Químicos y otras	243.297	€
Emissiones(total de CO2 equivalentes)	888,4	t CO equivalente



## ANEXOS

Todas las empresas de Grupo Norte están certificadas con las normas ISO 9001, ISO 14001, OSHAS 180001, o SGE21, entre otras, las cuales renovamos de forma anual para mantener nuestros estándares de calidad, medio ambiente y de gestión ética.

En el caso de la **SGE21**, nos acredita como empresa socialmente responsable; y con ella adquirimos voluntariamente un compromiso con la sostenibilidad en materia económica, social, ambiental y ética.

En la actualidad, **únicamente 119 empresas de España**, Portugal y Latinoamérica cuentan con esta certificación, que Grupo Norte posee desde el año 2005, como una de las compañías pioneras en obtenerla, debido a su convencimiento de que la Responsabilidad Social Corporativa es un gran indicador de calidad de la gestión de las organizaciones y un gran facilitador del éxito empresarial.



## 4.1. TABLA GRI – G4

Contenidos básicos generales		Página/Respuesta
<b>Estrategia y análisis</b>		
G4-1	Declaración del máximo responsable sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia	Carta del presidente
G4-2	Describe los principales efectos, riesgos y oportunidades	2 Resumen ejecutivo
<b>Perfil de la organización</b>		
G4-3	Nombre de la organización	1 Principales magnitudes, 1 Mapa de presencia
G4-4	Principales marcas, productos y servicios	1 Nuestros servicios
G4-5	Localización de la sede principal de la organización	1 Principales magnitudes, 1 Mapa de presencia
G4-6	Número de países en los que opera la organización	1 Principales magnitudes, 1 Mapa de presencia
G4-7	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	1 Órganos de gobierno

## 4.1. TABLA GRI – G4

	Contenidos básicos generales	Página/Respuesta
G4-8	Mercados servidos	1 Principales magnitudes, 1 Mapa de presencia
G4-9	Dimensiones de la organización	1 Principales magnitudes, 1 Mapa de presencia
G4-10	Desglose de empleados de la organización	1 Mapa de presencia
G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo	100%, cubiertos por convenio colectivo o Estatuto de Trabajadores
G4-12	Descripción de la cadena de valor de la organización	1 Mapa de presencia
G4-13	Cambios significativos durante el periodo en el tamaño, estructura, propiedad y cadena de valor de la organización	2 Resumen ejecutivo
G4-14	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución	2 Resumen ejecutivo
G4-15	Principios o programas económicos, sociales y ambientales desarrollados externamente	2 Resumen ejecutivo, 3 Comprometidos con nuestros grupos...
G4-16	Principales asociaciones a las que pertenezca y/o entes nacionales e internacionales a la que la organización apoya	3 Relaciones y foros

## 4.1. TABLA GRI – G4

Contenidos básicos generales		Página/Respuesta
<b>Aspectos materiales y cobertura</b>		
G4-17	Listado de entidades cubiertas por los estados financieros de la organización	Memoria Financiera
G4-18	Proceso de definición del contenido y cobertura del reporte	4 Materialidad
G4-19	Listado de aspectos materiales	4 Materialidad
G4-20	Cobertura de procesos materiales dentro de la organización	4 Anexos
G4-21	Cobertura de procesos materiales fuera de la organización	4 Anexos
G4-22	Efecto de la reexpresión de información de reportes anteriores	4 Anexos
G4-23	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance y cobertura del Reporte	4 Anexos

## 4.1. TABLA GRI – G4

Contenidos básicos generales		Página/Respuesta
<b>Participación de los Grupos de Interés</b>		
G4-24	Relación de los grupos de interés que la organización ha incluido	2 Resumen ejecutivo
G4-25	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete	2 Resumen ejecutivo
G4-26	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés	2 Resumen ejecutivo
G4-27	Aspectos de interés surgidos a través de la participación de los grupos de interés y respuesta de la organización	2 Resumen ejecutivo
<b>Perfil de la memoria</b>		
G4-28	Periodo cubierto por la información contenida en el reporte	2018
G4-29	Fecha del reporte anterior más reciente	2017
G4-30	Ciclo de presentación de reportes	Anual

## 4.1. TABLA GRI – G4

	Contenidos básicos generales	Página/Respuesta
--	------------------------------	------------------

G4-31	Punto de contacto para cuestiones relativas al reporte o su contenido	gruponorte@grupo-norte.es
-------	---	---------------------------

G4-32	Nivel alcanzado, tabla GRI de indicadores y referencia a la verificación externa del reporte	En conformidad, esencial
-------	--	--------------------------

G4-33	Política y práctica sobre verificación externa	No verificado externamente
-------	--	----------------------------

### Gobierno corporativo

G4-34	Estructura de gobierno de la organización y sus comités	1 Órganos de gobierno
-------	---	-----------------------

G4-56	Declaraciones de misión, valores y códigos de conducta	3 Misión, Visión y Valores
-------	--	----------------------------

## 4.2. MATERIALIDAD

### Proceso de definición del contenido de la memoria

La memoria de sostenibilidad de Grupo Norte del año 2018 pretende ser una extensión de las acciones social y éticamente responsables desarrolladas por la empresa a partir de la implantación e integración de criterios sociales y ambientales en el día a día de su gestión, principalmente desde la adopción e integración del estándar SGE 21, desde el año 2005, en el modelo de gestión de la organización. Este estándar es la base para determinar que es material y relevante en términos de sostenibilidad para Grupo Norte.

Es la duodécima memoria de estas características publicada y, por ello, debe servir como consolidación de la organización para medir, mejorar y comunicar de una forma transparente los diferentes aspectos que hacen de Grupo Norte una organización comprometida desde los puntos de vista económico, social y ambiental. En definitiva, pretende dar respuesta a las necesidades de información que los grupos de interés de Grupo Norte: Sociedad, Clientes, Personas, Administraciones, Competencia, Proveedores y Accionistas, manifestadas a lo largo de 2018, teniendo presentes los principios de elaboración de memorias de Sostenibilidad:

#### ^ **Materialidad.**

Se hace hincapié en la información que los grupos de interés más relevantes para la organización han identificado como relevante. Por ello, la estructuración de la memoria es acorde a los Grupos de Interés identificados. Cada apartado de la misma incluye la información sobre la gestión de Grupo Norte que más afecta a sus intereses y expectativas.

#### ^ **Participación de Grupos de Interés.**

A lo largo de la presente memoria se presta atención a las distintas Proceso de definición del contenido de la memoria iniciativas de participación que se ponen en marcha con nuestros Grupos de Interés y se valora el éxito de las mismas.

#### ^ **Exhaustividad.**

En el alcance de los indicadores de la Memoria, de las entidades a las que abarca y de la presentación de datos cuantitativos de un período de varios ciclos, cuando se disponía de ellos y segmentando por las diferentes líneas de negocio de la organización.

#### ^ **Equilibrio.**

Tanto de aspectos positivos, como negativos.

#### ^ **Comparabilidad.**

Para facilitar que se compare con otras organizaciones.

## Cobertura de la memoria

La memoria de sostenibilidad de Grupo Norte 2018 refleja el desempeño económico, social y ambiental de las actividades desarrolladas por todas las líneas de negocio y servicios desarrollados por Grupo Norte España (de Limpieza, Seguridad, Trabajo Temporal y Externalización).

## Limitaciones del alcance de la memoria

El objetivo de la Memoria de Sostenibilidad 2018 es detallar el desempeño de la entidad Grupo Norte, Agrupación Empresarial de Servicios, S.L. por lo que quedan fuera de su alcance las empresas ajenas a esta agrupación o participadas.

En la actualidad, Grupo Norte informa de manera exhaustiva sobre todo su ámbito de control e influencia significativa de sus empresas en España. En algunos casos y debido a la ausencia de datos globales, la información contenida en este informe hace referencia a datos parciales de alguna de las líneas de negocio del Grupo. Este hecho está convenientemente expresado en los apartados en que sucede.

En concreto, para Grupo Norte Chile, Perú y Portugal, la información que se muestra en esta memoria afecta únicamente a la información de la actividad, su plantilla y resultados económicos del ejercicio. Los datos expresados en esta memoria de sostenibilidad se refieren a la situación del Grupo a 31 de diciembre de 2018 salvo que expresamente se indique lo contrario. Como medida de transparencia en la gestión y para aumentar el nivel de información disponible hacia nuestros principales Grupo de Interés, se informa de Otras Actividades como son las asociadas a Grupo Norte Servicios Sociales en un apartado específico de esta memoria.

La información contenida en esta memoria es comparable con las memorias anteriores de Grupo Norte. Los posibles cambios en el número o localización de las delegaciones de algunas de las líneas de negocio del Grupo sólo afectan al peso específico de cada zona dentro del resultado global de dicha línea de negocio.

