

ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA VALBUENA PATRIMONIAL S.L.Y Sociedades dependientes Grupo Norte

1. Modelo de negocio de Grupo Norte

- 1.Valores y compromisos corporativos del Grupo
2. Gestión de Riesgos
3. Riesgos

2. Medio ambiente

- 1.Introducción
- 2.Contaminación
- 3.Economía Circular
- 4.Uso sostenible de recursos
- 5.Cambio climático
- 6.Protección de la biodiversidad

3. Las personas en Grupo Norte

- 1.Diversidad e igualdad
- 2.Organización del tiempo y relaciones sociales
- 3.Formación

4. Seguridad y Salud

- 1.Formación
- 2.Estadísticas de seguridad

5. Cumplimiento normativo: Derechos Humanos y lucha contra la corrupción y el soborno

- 1.Código ético y adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas
- 2.Lucha contra la corrupción y el soborno: Compliance penal
- 3.Medidas de control y seguimiento
- 4.Canal ético

6. Gestión de la relación con los grupos de interés

7. Contribución a la sociedad

8. Proveedores y contratistas

9. Compromiso con el Cliente

- 1.Compromiso de calidad con el cliente
- 2.Compromiso de seguridad y salud servicios

10. Información fiscal

11. Materialidad

Relación de contenidos del estado del Estado de Información no Financiera Consolidado

1 MODELO DE NEGOCIO DE GRUPO NORTE

Grupo Norte es una referencia en el sector de Servicios a nivel nacional. Grupo Norte genera servicios que sirven para satisfacer las necesidades de nuestros clientes en los países en los que actuamos.

El Grupo desarrolla sus actividades en la práctica totalidad del territorio español, salvo en Ceuta, Melilla y Baleares y también desarrolla sus actividades en Chile, Portugal y Perú.

Las principales áreas del Grupo se dividen en:

Limpieza y Mantenimiento de Instalaciones

Esta área comprende las empresas de Grupo Norte A.E.S. S.L., Grupo Norte Facility Chile S.A. y Grupo Norte Facility Perú, S.C.A.

Grupo Norte ofrece servicios de mantenimiento integral de edificios, lugares públicos u organizaciones. Con solido establecimiento a nivel nacional y crecimiento continuado a nivel internacional

Trabajo Temporal

Desempeñada por las empresas de Grupo Norte Recursos Humanos ETT S.A.U., Grupo Norte Servicios transitorios SA y GNGRH Empresa de Trabalho temporario Unipessoal Ltda.

Se realiza contratación de trabajadores con carácter temporal para su posterior puesta a disposición a otras empresas. Se ha experimentado un mantenimiento del mercado nacional, y un crecimiento del mercado portugués.

Vigilancia y Seguridad

Estos servicios se prestan por las empresas Grupo Norte Soluciones de Seguridad S.A.U. en España y por Grupo Norte Seguridad S.A. en Chile

En esta área se prestan servicios de vigilancia y protección de bienes, establecimientos, espectáculos y personas, así como la instalación y mantenimiento de aparatos, dispositivos y sistemas de seguridad.

Servicios Auxiliares y Servicios de Outsourcing

Las empresas que desarrollan esta área son Grupo Norte A.E.S. S.L., Grupo Norte Externalización S.A. y GNPSE Unipessoal Ltda.

Principalmente se confeccionan proyectos y se prestan servicios, en orden a la realización de actividades auxiliares de otras empresas en las que se descentralice su actividad productiva, así como la prestación de servicios integrales, auxiliares y complementarios en urbanizaciones, instalaciones industriales, redes viales, etc.

Servicios Sociales

Servicio prestado desde Grupo Norte A.E.S. S.L.

Es el área dedicada a la prestación de servicios de atención domiciliaria a personas mayores, niños, personas con discapacidad y todas aquellas personas que están en riesgo de exclusión social, servicios de acompañantes de menores y madrugadores.

Otras actividades

A través de Grupo Norte A.E.S. S.L. y de Capacitación Grupo Norte, Ltda se desarrolla la actividad de Formación.

Y a través de la empresa Motolid S.A. se comercializan ciclomotores y accesorios, así como la reparación de los mismos.

1. VALORES Y COMPROMISOS CORPORATIVOS DE GRUPO NORTE.

El carácter integrador, solidario y socialmente comprometido de nuestra cultura corporativa y la actuación profesional conforme a la misión, visión y valores de GRUPO NORTE son las mejores garantías del compromiso de creación de valor.

GRUPO NORTE promueve la consecución, entre otros, de los siguientes **valores y principios corporativos:**

- **ORIENTACIÓN AL CLIENTE**

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

- **EQUIPO COMPROMETIDO**

Los empleados de GRUPO NORTE son personas comprometidas, que trabajan desde el rigor, en un clima de confianza y respeto mutuo.

- **BUSCAMOS SOLUCIONES INNOVADORAS Y DIFERENCIALES**

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

- **APORTAMOS VALOR A LA SOCIEDAD Y A NUESTRO ENTORNO**

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

- **CRECEMOS CON RENTABILIDAD**

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

GRUPO NORTE considera que la actuación profesional basada en los principios y valores enunciados, junto al firme compromiso de convertirse en un referente en materia de cumplimiento, es la mejor garantía de su compromiso en la creación de valor para todas las partes interesadas.

GRUPO NORTE ha desarrollado una serie de principios y prácticas de responsabilidad social que atienden a las necesidades y expectativas de los grupos de interés, y que representan los

siguientes principios:

- **Cumplimiento de la legalidad, derechos y libertades fundamentales:** Estamos comprometidos con el respeto al cumplimiento de la legalidad, de los derechos humanos y libertades públicas en España y en el resto de las jurisdicciones en las que GRUPO NORTE opera.

- **Desarrollo de personas e integración:** Promovemos y respetamos los derechos laborales, comprometiéndonos con el respeto, en materia de jornada y retribución, de la legislación local de cada país, asegurando el cumplimiento de las convenciones y de las recomendaciones de la Organización Internacional del Trabajo. Nos comprometemos a desarrollar un marco favorable

de relaciones laborales y fomentamos el desarrollo de nuestros empleados, asegurando la igualdad de oportunidades, la implantación de medidas de conciliación de la vida personal y laboral, la ausencia de cualquier tipo de discriminación, la integración de los colectivos desfavorecidos o en riesgo de exclusión social y el respeto de la diversidad, para lo que GRUPO NORTE establece, entre otras:

- Políticas adecuadas de selección y contratación de empleados, atendiendo a méritos académicos, profesionales y personales en el mercado de los candidatos;
- Políticas de integración de aquellas personas con algún tipo de discapacidad o que se encuentren en riesgo de exclusión, siempre que se den las condiciones de aptitud y actitud necesarias para desempeñar el trabajo profesional;
- Planes de formación que contribuyan al desarrollo profesional de los empleados y a la consecución de los objetivos generales de GRUPO NORTE.

- **Seguridad y Salud:** GRUPO NORTE acomodará sus procedimientos y actuaciones al respeto y cumplimiento de la legislación laboral y social, velando en todo momento por el desarrollo de un entorno de trabajo seguro y saludable.
- **Medioambiente:** Potenciamos el desarrollo de proyectos y actividades que contribuyan al desarrollo sostenible y fomentaremos la protección medioambiental.
- **Ética y responsabilidad corporativa:** GRUPO NORTE persigue el interés social, como un interés global de socios, administradores, directivos y empleados, orientada a la explotación sostenible, tomando en consideración a los grupos de interés y a los intereses de los territorios en los que operan sus empleados.
- **Buen gobierno:** Pese a que GRUPO NORTE no es una entidad cotizada obligada, nos comprometemos a implementar gradualmente prácticas de gobierno corporativo avanzadas de reconocimiento general en los mercados internacionales basadas en la transparencia y cumplimiento.
- **Prácticas responsables:** Nos comprometemos al desarrollo de prácticas responsables en la gestión del servicio a través de procesos transparentes, objetivos e imparciales facilitando a los clientes toda la información relevante sobre los servicios y condiciones de GRUPO NORTE.
- **Verificación de la información:** Nos comprometemos a difundir información veraz sobre las actividades realizadas por GRUPO NORTE, sometiéndola a procesos de verificación interna o externa que garanticen la fiabilidad.
- **Confidencialidad:** Nos comprometemos a garantizar la confidencialidad de la información de carácter privado de sus empleados a la que tenga acceso GRUPO NORTE por su actividad profesional. GRUPO NORTE, por su parte, exigirá el mismo respeto e integridad de los empleados hacia ella.
- **Lucha contra la corrupción:** Rechazamos la corrupción y las prácticas conducentes a obtener algún beneficio mediante el uso de actuaciones no éticas, persiguiendo estas prácticas con todos los medios a nuestro alcance. GRUPO NORTE promoverá activamente el cumplimiento de dichas conductas en sus relaciones con clientes, proveedores y contratistas.

2. GESTION DE RIESGOS

El Grupo tiene como estrategia, compartir todos los valores y cultura al mismo tiempo, pero cada empresa puede operar de forma autónoma, de tal manera que cada un aporte individualmente fórmulas validas y rentables para la gestión de cada actividad.

El sistema de control de riesgos del Grupo se basa en disponer de un abanico de actuaciones estratégicas y operativas con el fin de mitigar dichos riesgos y cumplir con los objetivos marcados.

Para la Gestión del riesgo dispone de:

1. Comité de Responsabilidad Social Corporativo.
2. Comité de Cumplimiento Normativo.
3. Código Ético.
4. Política anticorrupción.
5. Modelo de gestión de riesgos.

En concreto en materia de Responsabilidad Social Corporativa Grupo Norte dispone de la denominada Política de Responsabilidad Social Corporativa.

El **Comité de Responsabilidad Social Corporativo** tiene como funciones proponer e interpretar la Política de Gestión Ética, la identificación de riesgos legales, sociales, laborales y medioambientales, así como la elaboración de controles para mitigarlos. También es responsabilidad de este Comité la elaboración y seguimiento de un Plan en materia de Responsabilidad Social Corporativa. Grupo Norte dispone de un Plan aprobado para los ejercicios 2018-2020, en el que se establecen principios básicos y claros de cómo actuar en esta materia, así como la relación del Grupo con su entorno. Las principales líneas son:

- *Desarrollar un marco favorable de relaciones laborales y fomentar el desarrollo profesional*
- *Implementar prácticas de Buen Gobierno*
- *Promover la cultura de la calidad en nuestros servicios*
- *Promocionar acciones sociales de integración de personas en riesgo de exclusión social*
- *Minimizar el impacto sobre el medio ambiente de la compañía*

Para dar cumplimiento a la Ley Orgánica de 5/2010 de 22 de junio, el Consejo de Administración de Grupo Norte, en su sesión del día 14 de diciembre de 2015, creó la Unidad o **Comité de Cumplimiento Normativo** con el objeto de crear y divulgar una cultura de Cumplimiento y Prevención dentro de la organización, y entre las funciones de este órgano independiente, figuran la implementación de un **Plan de Prevención de Delitos**. Plan que tras la aprobación inicial por el Comité de Cumplimiento Normativo de fecha 31 de mayo de 2016, ha sido posteriormente aprobado por el Consejo de Administración de la Compañía en su sesión del 9 de junio de 2016. En este documento, nos referimos indistintamente al Manual de Prevención de Riesgos Penales como al Manual de Prevención de Delitos.

Por su parte Grupo Norte tiene implementado un **Código Ético** donde se establece un conjunto de normas, principios y pautas de carácter ético reguladoras de su actividad que tiene como fundamento no solo acomodarse a la legislación vigente sino configurar una sólida ética empresarial y de cumplimiento.

El Código recoge el compromiso de Grupo Norte con los principios de ética empresarial y transparencia en todos los ámbitos de actuación, estableciendo el conjunto de principios y pautas de conducta dirigidos a garantizar el comportamiento ético y responsable de todos los profesionales en el desarrollo de su actividad. Este Código Ético responde además al compromiso de la Compañía reflejado en el Plan de Responsabilidad Social Corporativa 2018-2020.

Grupo Norte dispone, asimismo, de una **Política Anticorrupción** aprobada en junio del 2018, que tiene por objeto establecer y divulgar la posición institucional de Grupo Norte en la lucha contra el fraude y la corrupción y proponer pautas de actuación para evitar que las personas incluidas dentro del ámbito de aplicación de la misma puedan incurrir en las conductas ilícitas a que se refiere esta norma, desarrollando los principios recogidos en nuestra normativa interna, Código Ético, Canal Ético y Programa de Prevención de Riesgos Penales. En particular, esta Política supone un complemento de los procesos y controles asociados al Sistema de Cumplimiento de la Compañía.

De aplicación a todos los miembros de los órganos de administración, directivos y empleados de todas las sociedades españolas que forman parte del perímetro de control mercantil de la Compañía VALBUENA PATRIMONIAL S.L.U. Las operaciones de la Compañía en algunos países extranjeros pueden necesitar directrices anticorrupción específicas adicionales para adecuarse a las leyes y circunstancias locales. En cualquier caso, toda directriz específica de estos países deberá ajustarse a esta Política, con las debidas adaptaciones a la jurisdicción local.

Además, Grupo Norte cuenta con un **Modelo de Gestión de Riesgos** con el objetivo de garantizar el control, categorización y estudio de los riesgos y oportunidades originados en el desarrollo de la actividad. Y, por otro lado, garantizar que el riesgo financiero asumido con el cliente está cubierto por la entidad aseguradora externa o bien internamente. Y cuya misión es establecer los mecanismos para controlar y plantear acciones para los riesgos y oportunidades originados.

3. LOS RIESGOS

El Grupo desarrolla sus actividades en diferentes sectores, países y entornos socioeconómicos y legales que suponen una exposición a diferentes niveles de riesgo vinculados a los negocios en los que actúa.

La corporación define directrices básicas para homogeneizar los criterios de funcionamiento, en cada una de las divisiones o actividades. Pero son cada una de las compañías y actividades que comprenden el Grupo las encargadas de desarrollar la regulación interna necesaria y apropiada en función de las peculiaridades de su actividad, para implantar control interno con un nivel óptimo.

El análisis de los riesgos incluidos en la matriz de riesgos lo realizan los responsables de cada proceso. Inicialmente, estas personas realizan un DAFO (Debilidades-Amenazas-Fortalezas-Oportunidades) considerando aspectos internos y externos. Las cuestiones identificadas como Debilidades y Amenazas se incluyen en la matriz, se identifican de acuerdo a su impacto y probabilidad y con esta valoración se calcula la zona de riesgo.

		IMPACTO				
		1	2	3	4	5
PROBABILIDAD		Marginal	Bajo	Medio	Alto	Muy Alto
1	Improbable	Z.R. Confort	Z.R. Confort	Z.R. Confort	Z.R. Atención (+)	Z.R. Atención (+)
2	Poco probable	Z.R. Confort	Z.R. Confort	Z.R. Atención (-)	Z.R. Atención (+)	Z.R. Atención (+)
3	Medianamente probable	Z.R. Confort	Z.R. Atención (-)	Z.R. Atención (+)	Z.R. Atención (+)	Z.R. Crítica
4	Muy probable	Z.R. Atención (-)	Z.R. Atención (-)	Z.R. Crítica	Z.R. Crítica	Z.R. Crítica
5	Cierto	Z.R. Atención (-)	Z.R. Atención (-)	Z.R. Crítica	Z.R. Crítica	Z.R. Crítica

Para aquellos riesgos que se encuentren tras su evaluación situados en la Zona Crítica o en la Zona de Atención (+), los responsables identifican los controles de los que se dispone y mitigen cada uno de ellos. Esta información se recoge en la Matriz de Riesgos, en la que se identificaron:

ZONA DE RIESGO	Nº RIEGOS IDENTIFICADOS
Z.R. Crítica	28
Z.R. Atención (+)	73
Z.R. Atención (-)	28
Z.R. Confort	9

Los riesgos e incertidumbres del negocio son diferentes en cada línea de negocio:

En el negocio en España hay puntos comunes como:

- La gran dependencia respecto a la coyuntura económica
- Tendencia a la baja en márgenes y en rentabilidad
- Incrementos en el Salario mínimo interprofesional.
- Nuevos marcos legales tanto laborales como en materia de contratación, así como el aumento de las actuaciones inspectoras.
- Alto grado de concentración de empresas en los sectores, así como la competencia desleal.

En cuanto al negocio internacional, cabe destacar los datos de cada país:

- Portugal: El PIB mantuvo su tasa de crecimiento en el 1,90% En el tercer trimestre del 2019, lo que implica un ritmo de crecimiento más moderado como resultado del ciclo económico de maduración, sin embargo, el buen comportamiento de la demanda doméstica ha contrarrestado el peor desempeño del sector exterior. La tasa de desempleo ha disminuido, aunque se prevé que los salarios de aceleren gradualmente.
- Perú: La economía peruana ingresó a una fase de mayor lentitud entre 2014 y 2019, la expansión de la economía se desaceleró como consecuencia de la corrección en el precio internacional del cobre, principal producto de exportación peruano. Esto generó una caída temporal de la inversión privada, menores ingresos fiscales y una desaceleración del consumo. Factores que se atenuaron con la prudencia en materia política fiscal y en política monetaria y cambiaria. Por último, el aumento de la producción minera, debido a la maduración de los proyectos iniciados en años anteriores ha impulsado las exportaciones y contrarrestado la desaceleración de la demanda interna. Presenta previsiones de crecimiento del sector de la construcción y por arrastre del sector servicios, ahora bien, se prevén cambios en el mercado laboral con incrementos salariales
- Chile: En un contexto de agitación social, el crecimiento del PIB se redujo del 3,9% en 2018 a 1,1% en 2019. Las disrupciones en la actividad económica ocasionaron un repunte del desempleo, que pasó de 7,1% en diciembre de 2018 a 7,4% en diciembre de 2019. La protesta social dio lugar a un cambio en la composición del gasto público, menos dedicado a la promoción de la inversión y más al aumento del gasto social. Asimismo, llevó al gobierno a convocar a un referéndum constitucional, actualmente programado para el 25 de octubre de 2020.

Por último el impacto del Covid-19 a nivel mundial influirá en todas las economías donde actúa la empresa. El parón económico originado por la pandemia impactará con toda su fuerza, y ni las previsiones más conservadoras, nos libran de un escenario dramático. Resulta complicado cuantificar el impacto económico de este virus, aunque el Fondo Monetario Internacional, ya le

ha puesto cifras, alertando que la economía mundial vivirá su peor descalabro desde la Gran Depresión, contrayéndose un 3% en 2020, para remontar un 5,8% en 2021.

2 MEDIO AMBIENTE

1. INTRODUCCIÓN

1.1. Efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y, en su caso, la salud y la seguridad, y los procedimientos de evaluación o certificación ambiental. Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales.

- **Indicador 1. Principales impactos, riesgos y oportunidades de las actividades de la empresa en el medio ambiente.**

Grupo Norte ha desarrollado e integrado en el modelo de gestión la variable ambiental a pesar de que los servicios prestados no tiene un alto impacto en el medio ambiente. Eso se realiza con el fin de prevenir o reducir los potenciales impactos que nuestras actuaciones puedan tener sobre el medio ambiente.

Por ello, la Dirección ha redactado una política integrada de Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud Laboral, disponible en la página web, con unos claros compromisos para minimizar el impacto ambiental de nuestra actividad mediante el control de nuestros aspectos ambientales significativos y los asociados al consumo racional de recursos naturales, la gestión eficiente de los residuos y la prevención de la contaminación.

Los riesgos ambientales se analizan de acuerdo a su probabilidad de ocurrencia y a su impacto en caso de que ocurra. Para los riesgos con mayor puntuación (Riesgos Críticos o Riesgos de Atención (+)), se plantean acciones y controles para evitar que se generen o para mitigar su probabilidad o impacto de ocurrencia.

Durante 2019, los riesgos identificados en el proceso ambiental fueron:

DESCRIPCIÓN	IMPACTO	PROBABILIDAD	ZONA
Incumplimiento de los criterios exigidos por las certificaciones	Alto	Medianamente probable	Z.R. Atención (+)
No realización de acciones ante las No Conformidades de medio ambiente	Medio	Poco probable	Z.R. Atención (-)
Consumo excesivo de los recursos	Medio	Poco probable	Z.R. Atención (-)
Inadecuada gestión de los residuos generados por las distintas actividades de la compañía	Medio	Medianamente probable	Z.R. Atención (+)
Multas y sanciones medioambientales	Alto	Poco probable	Z.R. Atención (+)
No tener control adecuado para evitar fugas y derrames	Alto	Poco probable	Z.R. Atención (+)

El análisis de estos riesgos y el planteamiento de acciones para mitigarlos, permite mejorar el desempeño en medio ambiente, cumplir con la legislación en materia ambiental, y reducir los costes asociados.

A parte de estos riesgos, se estudian los aspectos ambientales que afectan a Grupo Norte, ellos están divididos en aquellos relacionados directamente con la actividad en las delegaciones o los aspectos en los centros del cliente. Los aspectos reales ambientales relacionados con la oficina son:

- Vehículos: principalmente consumo de combustible y aceite mineral, emisiones atmosféricas y generaciones de ruidos
- Administrativo: principalmente consumo de agua, electricidad y papel, generación de residuos, tanto peligrosos (fluorescentes, aerosoles, RAEEs, envases de productos químicos) como no peligrosos (tóner, papel, envases de productos químicos no peligrosos)

Y aspectos en clientes, depende del tipo de servicio a prestar, pero en general:

- Generación de residuos, tanto peligrosos (fluorescentes, aerosoles, RAEEs, envases de productos químicos) como no peligrosos (tóner, papel, envases de productos químicos no peligrosos)
- Manipulación de gases fluorados, biocidas y fitosanitarios

- **Indicador 2. Identificación y gestión de impactos ambientales.**

Los impactos ambientales se identifican a través de los aspectos ambientales y la matriz de riesgos y oportunidades. Esta matriz se desarrolla a partir de un DAFO, como se describe en el apartado anterior.

Para identificar y gestionar los impactos ambientales se cuenta con el equipo de Calidad y Medio Ambiente, formado por un responsable y un técnico.

Durante 2019, en España se ha realizado un gasto de 60.914 € ligado a la gestión ambiental, principalmente a la gestión de residuos.

- **Indicador adicional 1. Eficacia de los procesos de gestión del riesgo ambiental.**

Anualmente se revisa la matriz de riesgos y oportunidades indicando la eficacia de los procesos, controles o acciones llevadas a cabo, y se evalúa nuevamente la probabilidad e impacto de ocurrencia, con la intención de que estos riesgos tengan menor puntuación y disminuyan de categoría.

1.2. Aplicación del principio de precaución. Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales.

- **Indicador 1. Medidas adoptadas para aplicar el principio de precaución.**

Grupo Norte está certificado en la ISO 14001 basado en el Sistema de Gestión Medio Ambiental, los requisitos de esta certificación permiten un mayor control de la legislación que aplica a las actividades desarrolladas por la compañía.

A las nuevas incorporaciones se les entrega un manual donde se detalla las buenas prácticas medioambientales.

Además, en los centros de trabajo se da formación para cumplir los objetivos de segregación de residuos, que se gestionan a través de los contenedores municipales o de gestores de residuos autorizados.

Por otro lado, para reforzar los conocimientos en gestión ambiental, el personal de estructura recibe comunicados en materia ambiental (tipos de residuos, segregación, ahorro de consumos...).

Como se ha indicado en apartados anteriores, también se realiza la evaluación de riesgos.

- **Indicador 2. Provisiones y garantías de naturaleza ambiental reconocidas.**

Grupo Norte cuenta con un seguro de Responsabilidad Civil que ampara los daños a terceros causados por contaminación cuando se deriva de una causa accidental, imprevista, repentina, no intencionada que se desvíe de la marcha normal de la actividad asegurada. En 2019 se estableció un importe de

cobertura de 150.000 € por período anual. No se dispone de provisiones de contingencias ambientales ya que hasta hoy no ha habido reclamaciones significativas en materia de medio ambiente.

Para evitar desviaciones ambientales, la organización trabaja en el cumplimiento de los requisitos de la ISO 14001, así como otros requisitos legales de aplicación, tanto en las delegaciones propias como en los centros de cliente.

- **Indicador 3. Procedimiento de evaluación o certificación ambiental**

Desde 2011, Grupo Norte cuenta con la certificación ISO 14001, y año tras año va mejorando el sistema y superando la auditoría realizada por la empresa certificadora Bureau Veritas con éxito.

Para asegurar el cumplimiento de los requisitos indicados en esta norma se ha establecido un proceso de gestión ambiental donde se describen los modos de trabajo para la gestión de aspectos ambientales, el estudio de los riesgos y las medidas y la gestión de los residuos. También se indica como se deben plantear los objetivos ambientales, como realizar la revisión de los requisitos legales aplicables, o los planes de emergencia ambiental.

De manera anual, se realiza una auditoría interna a este proceso medioambiental en la que se verifican las acciones realizadas para el cumplimiento de los aspectos descritos en el mismo.

2. CONTAMINACIÓN

2.1. Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afecten gravemente el medio ambiente. Metas de reducción y medios implementados.

- **Indicador 1. Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono.**

Existe un proceso de gestión ambiental donde se describen los procedimientos en materia medioambiental, además, a los trabajadores de Grupo Norte se les entrega, en la incorporación un manual donde se recogen buenas prácticas medioambientales.

En la política integrada de Gestión de Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud Laboral, firmada por el presidente de la compañía, se describe *“Minimizar el impacto ambiental de nuestra actividad mediante el control de nuestros aspectos ambientales significativos y los asociados al consumo racional de recursos naturales, la gestión eficiente de los residuos y la prevención de la contaminación”*. Para dar cumplimiento a esto, se plantean acciones de optimización de recursos disponibles y evitar mayores niveles de contaminación.

2.2. Cualquier forma de contaminación atmosférica.

- **Indicador 1. Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO).** N/A. No se producen SAO.
- **Indicador 2. Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire.** N/A. Las emisiones de este tipo no son significativas.

2.3. Ruido.

- **Indicador 1. Medidas que la empresa ha implantado para mantener la contaminación acústica dentro de niveles adecuados.**

Para la mayoría de las actividades que se desarrollan en Grupo Norte la contaminación acústica no es un riesgo, ya que no hay entornos de trabajo con ruido por encima de niveles establecidos en normativa.

En las evaluaciones de riesgos de los puestos de trabajo realizadas por el equipo de Prevención de Riesgos Laborales se detallan las medidas preventivas para evitar este tipo de riesgos psicosociales, por ejemplo, se controla que las condiciones de trabajo sean adecuadas (iluminación, ruido, temperatura, humedad...).

En algunos clientes (principalmente de la línea de negocio de externalización), si se detecta que los niveles de ruido pueden ser superiores a los establecidos, se solicita al cliente la medición de ruido. Una vez revisado el estudio de la medición de ruido, si se considera necesario, se entregan los EPIS adecuados a los trabajadores para minimizar la contaminación acústica y se proponen al cliente medidas alternativas para evita la generación de ruido.

- **Indicador adicional. Medición de la exposición al ruido en el lugar de trabajo.** N/A. En las delegaciones, nivel bajo de ruido. En los clientes, medición por su parte.

2.4. Contaminación lumínica.

- **Indicador 1. Medidas que la empresa ha implantado para mantener la contaminación lumínica dentro de niveles adecuados.**

En las evaluaciones de riesgos de los puestos de trabajo realizadas por el equipo de Prevención de Riesgos Laborales se detallan las medidas preventivas para evitar este tipo de riesgos psicosociales, por ejemplo, se controla que las condiciones de trabajo sean adecuadas (iluminación, ruido, temperatura, humedad...).

Entre otras medidas, se utiliza la tecnología LED en todos los espacios que ha sido posible, por un lado, como una mejora para evitar la contaminación lumínica y por otro, por el ahorro energético. También, en casos necesarios, se realiza una recolocación de puestos.

3. ECONOMÍA CIRCULAR Y PREVENCIÓN Y GESTIÓN DE RESIDUOS

3.1. Medidas de prevención, reciclaje, reutilización y otras formas de recuperación y eliminación de desechos. Acciones para combatir el desperdicio de alimentos.

- **Indicador 1. Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos.**

A los trabajadores de Grupo Norte se les entrega, en la incorporación un manual donde se recogen buenas prácticas medioambientales, entre otras se detalla la segregación y gestión de residuos. Es fundamental que cada tipo de residuo sea eliminado en su correspondiente contenedor, esto permite su correcto tratamiento por tipo de residuo y con ello su reciclaje y reutilización.

La mayoría de los residuos se entregan a un gestor de residuos autorizado, ya sea de residuos peligrosos como de no peligrosos, de acuerdo a la legislación vigente en cada zona.

- **Indicador 2. Residuos por tipo y método de eliminación.**

Como se indicaba en el punto anterior, la mayor parte de los residuos se gestionan con un gestor de residuos autorizado. Estos gestores de residuos autorizados nos indican el método de eliminación o valorización empleado en cada tipo de residuo y nos emiten un certificado con dicha información.

Los residuos que se generan en las actividades que desarrolla Grupo Norte son principalmente:

- Peligrosos: fluorescentes, aerosoles, pilas, RAEEs, baterías, biosanitarios y envases de productos químicos peligrosos

- No peligrosos: tóner, papel y cartón y envases de productos químicos no peligrosos

RESIDUO	CANTIDAD (kg)	ELIMINACIÓN - VALORIZACIÓN
Residuos No Peligrosos	19,00	R5: Recuperación de otras materias inorgánicas
Residuos No Peligrosos	4.150,00	R12: Acondicionamiento previo a la valorización
Residuos No Peligrosos	11.810,00	R3: Recuperación de sustancias orgánicas que no se utilizan como disolventes
Residuos Peligrosos	203,84	D15: Operaciones intermedias con destino final a eliminación
Residuos Peligrosos	100,00	R13: Operaciones intermedias con destino final a valorización

*Datos de España

El resto de residuos, no englobados en ninguno de los anteriores, se consideran asimilables a urbanos y se depositan en los contenedores municipales de acuerdo a la normativa local vigente.

- **Indicador adicional. Contabilización y publicación de datos sobre la pérdida y el desperdicio de alimentos. Métodos, materiales y destinos.** N/A. Por el tipo de actividades que se desarrollan en la organización, este aspecto no se considera relevante.

4. USO SOSTENIBLE DE LOS RECURSOS

4.1. Consumo de agua y suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales.

- **Indicador 1. Consumo de agua**

El consumo de agua utilizado en las actividades desarrolladas por Grupo Norte es muy reducido, únicamente se limita al consumo de agua en las oficinas.

A pesar de esto, se concientiza a los trabajadores sobre el uso responsable del agua y de otros recursos a través de comunicados por la página interna o de charlas formativas.

El valor en unidad de medida de capacidad (m³, L, mL...) es complicado obtenerlo, por ello, hacemos una estimación a partir del coste en el consumo de agua. Con una estimación de costes fijos de un 25 % y un precio medio de 1,66 €/m³ se estima que el consumo de agua en 2019 es de **5.557 m³ de agua** (*Datos de España).

Se está trabajando para sacar la información real en unidad de capacidad, a través de las plataformas de control de los proveedores.

4.2. Consumo de materias primas.

- **Indicador 1. Materiales utilizados por peso o volumen**

Una empresa como Grupo Norte, dedicada a la prestación de servicios en el cliente, las materias primas empleadas en el desarrollo de la actividad son limitadas.

Se distinguen principalmente papel, material de oficina, productos químicos y otros como bolsas, celulosa, equipamiento y útiles de limpieza.

Para el caso del papel, se realiza un estudio de consumo, tanto por número de hojas como por kg, neto y por trabajador. Uno de los objetivos medioambientales es la reducción de consumo de papel respecto al año anterior. En 2019 en España se consumieron un total de **9.270 kg de papel** (1.826.000 hojas), equivalente a 0,44 kg/trabajador. En Perú se consumieron **339 kg de papel** (66.713 hojas).

- **Indicador adicional 1. Insumos reciclados.** N/A.
- **Indicador adicional 2. Productos reutilizados y materiales de envasado.** N/A.

4.3. Consumo, directo e indirecto, de energía.

- **Indicador principal. Consumo energético dentro de la organización**

Durante 2019, la energía consumida por Grupo Norte, tanto directa como indirectamente se refleja en la tabla siguiente:

ENERGÍA DIRECTA. Gas natural (KWH)	119.959
ENERGÍA INDIRECTA. Electricidad (KWH)	725.407
ENERGÍA TOTAL CONSUMIDA (KWH)	845.366

*Datos de España

Los datos de gas natural y de energía son obtenidos a partir de la información de la plataforma de los proveedores.

En cuanto al consumo de combustible, el proveedor asociado a las tarjetas con las que se abona el combustible de los vehículos de renting, nos facilita los datos de consumo a través de la plataforma. En la tabla se encuentran reflejado el consumo dividido en gasolina y diésel:

CONSUMO GASOLINA (L)	4.985
CONSUMO DIÉSEL (L)	133.816
CONSUMO TOTAL COMBUSTIBLE (L)	138.801

*Datos de España

- **Indicador adicional 1. Consumo energético fuera de la organización.** N/A
- **Indicador adicional 2. Intensidad energética.**

Este indicador se calcula teniendo en cuenta la energía total consumida (electricidad y gas natural), tanto directa como indirectamente, y el número de trabajadores medio del último trimestre del año 2019. Se obtiene un valor de 150 KWH/trabajador en España.

4.4. Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética.

- **Indicador 1. Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética**

La política integrada de Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud en el trabajo, recoge un firme compromiso relacionado con la mejora energética: *“Fomentar el uso racional de los recursos energéticos y bienes materiales consumidos, promoviendo la sostenibilidad en las actividades realizadas”*.

Además, este compromiso se refleja en dos de los objetivos medio ambientales de la compañía:

1. *Controlar y reducir los consumos energéticos y recursos*
2. *Sensibilizar y concienciar a nuestros trabajadores en el ahorro, reducción de consumos y reciclado de residuos*

Para conseguir el cumplimiento del primero de los objetivos, se realiza un seguimiento trimestral de consumos (agua, gas natural, energía, papel y combustible) con el propósito de analizar las posibles desviaciones y plantear acciones de manera inmediata. Y para cumplir el segundo, se realizan formaciones, envían comunicados a través de la página interna y se entregan manuales de buenas prácticas ambientales, indicando las medidas para hacer un uso eficiente de los recursos.

Como medidas más concretas, además del análisis de consumos, los mantenimientos rigurosos de las instalaciones y las formaciones, se utiliza la tecnología LED en todos los espacios en los que ha sido posible, un ejemplo de ello es el cambio de la luminaria en la oficina de Alcobendas. Por otro lado, en

las oficinas principales se cuenta con sistemas de regulación de temperatura automáticos, programados a las temperaturas recomendadas para los periodos de inviernos y verano.

- **Indicador adicional 1. Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios.** N/A.

4.5. Uso de energías renovables.

- **Indicador 1. Consumo energético dentro de la organización: Energías renovables.** N/A. No se utilizan energías renovables, únicamente gas natural y combustible en los vehículos.

5. CAMBIO CLIMÁTICO

5.1. Emisiones de gases de efecto invernadero.

- **Indicador 1. Emisiones directas de GEI (alcance 1).**

Para realizar el cálculo de las emisiones directas de GEI se utilizan factores de emisión facilitados por el Ministerio para la Transición Ecológica. Dentro de estas emisiones, se consideran:

- Emisiones de las instalaciones de generación de energía eléctrica (consumo de gas natural)
- Emisiones por combustiones móviles asociadas al transporte de empleados por trabajo con vehículos de flota

Generación de Energía	24 tCO ₂
Combustible Vehículos	344 tCO ₂
TOTAL	369 tCO₂

*Datos de España

- **Indicador 2. Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2).**

Para realizar el cálculo de las emisiones indirectas de GEI se utiliza el factor mix de emisión para 2019 en España. Dentro de este bloque se engloban las emisiones relacionadas con el consumo energético, el valor total es de **297 tCO₂**.

- **Indicador 3. Otras emisiones indirectas de GE (alcance 3).** N/A. No es posible el cálculo de otras emisiones indirectas.
- **Indicador adicional 1. Intensidad de las emisiones de GEI.** N/A.
- **Indicador adicional 2. Reducción de las emisiones de GEI.**

N/A. En 2018 distinta base de cálculo y fuente de extracción de datos. No comparable.

Grupo Norte se encuentra en la fase de cuantificar y establecer el método de cálculo de las emisiones, para posteriormente plantear acciones de reducción de las mismas. Uno de los proyectos de futuro es la certificación "Huella de Carbono", lo que supondría una auditoría de cumplimiento por una empresa de certificación externa y por tanto, un mayor control sobre las emisiones.

5.2. Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático.

- **Indicador 1. Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático.**

En Grupo Norte somos conscientes de la importancia de plantear acciones contra el cambio climático, por ello, se entrega el manual de buenas prácticas medioambientales a los trabajadores indicando las pautas para conseguir una mejor eficiencia energética y reduciendo los consumos y se realizan comunicados a través de la página interna.

Dentro de estas acciones, una implantada a nivel global es el cambio de la flota de vehículos de manera continua, para asegurar el uso de automóviles cada vez más respetuosos con el medio ambiente.

Respecto a las medidas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático, no se ha realizado ninguna de manera global. Existen planes de contingencia y emergencia de las distintas empresas que recogen cómo actuar en caso de emergencia.

- **Indicador 2. Medidas adoptadas para divulgar el compromiso que tienen con la mitigación del cambio climático y la adaptación y los procesos de debida diligencia.**

Dentro del plan de Responsabilidad Social Corporativa se trabaja con el Objetivo de Desarrollo Sostenible – ODS 13: Acción con el Clima. El planteamiento de este Objetivo a nivel global implica el grado de compromiso de Grupo Norte hacia la mitigación del cambio climático. Para ello 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.

6. PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

6.1. Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad.

- **Indicador 1. Medidas para preservar o restaurar la biodiversidad.**

Las actividades que desarrolla Grupo Norte tienen poco impacto sobre la diversidad. A pesar de esto, Grupo Norte está comprometido con la protección y desarrollo de la biodiversidad a través de una gestión responsable y sostenible de los recursos naturales. Por ello, se plantean medidas de control para preservar la biodiversidad. Los principales riesgos son:

- Una posible mala gestión de residuos
- Un vertido de envases de productos químicos no controlado
- Una fuga de gas refrigerante de equipos de climatización
- Uso inadecuado de biocidas y fitosanitarios

Como medida de control, cuando un nuevo trabajador se incorpora a un centro de trabajo, se le forma en las funciones y tareas a realizar, así como en los riesgos asociados a la actividad. Por otro lado, periódicamente se realizan auditorías con el objetivo de revisar que los residuos se gestionan correctamente y que los productos químicos están almacenados según las pautas marcadas. Además, se comprueba que los técnicos aplicadores de biocidas y fitosanitarios, y los técnicos frigoristas tengan las formaciones reglamentarias para realizar su actividad de acuerdo a la legislación. Si se detecta algún incumplimiento se desarrollan planes de acción inmediatos.

A pesar de estas medidas enfocadas a la protección de la biodiversidad, se puede concluir que por el tipo de actividades que desarrolla Grupo Norte, este aspecto no tiene relevancia.

6.2. Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas.

- **Indicador 1. Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad.** N/A. Por el tipo de actividades que desarrolla la organización este aspecto no es relevante.

3 LAS PERSONAS

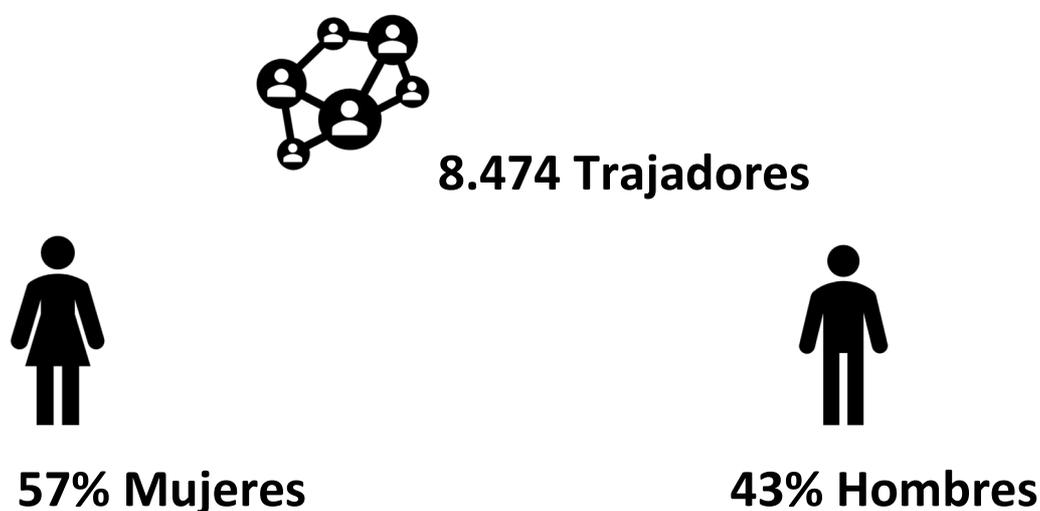
El éxito del Grupo reside en el talento de sus equipos. Desde la compañía se mantiene un compromiso continuo, de mejorar sus habilidades, capacidades y su grado de responsabilidad y motivación, sin olvidar las condiciones de trabajo y seguridad.

Se aplican técnicas de gestión de recursos humanos con el objetivo de retener a los mejores profesionales. Algunos de los principios fundamentales que rigen las políticas corporativas de recursos humanos de las compañías del Grupo se sustentan en las siguientes actuaciones comunes:

- Captar, conservar y motivar a personas con talento
- Promover el trabajo en equipo y el control de la calidad, como herramienta para impulsar la excelencia del trabajo
- Actuar con rapidez, eliminar la burocracia y fomentar la asunción de responsabilidades
- Incrementar la formación y apoyar el aprendizaje

Grupo Norte es un defensor de los derechos humanos y laborales reconocidos por los distintos organismos internacionales.

Las actividades que desempeña Grupo Norte requieren alto número de recursos humanos, que fluctúan en función de la demanda de nuestros clientes. Los datos que se presentan están calculados con las plantillas a 31 de diciembre de 2019:



1. DIVERSIDAD E IGUALDAD

En Grupo Norte destaca la igualdad de oportunidades, la no discriminación y el respeto por los derechos humanos y laborales, rechazando la discriminación por cualquier motivo. El compromiso del Grupo con la diversidad y la igualdad de oportunidades se refleja en todos los ámbitos de la empresa. No hay que olvidar que Grupo Norte es un conjunto diverso y multicultural, que mantiene su compromiso de impulsar la incorporación de profesionales de

perfiles diversos, incluyendo distintas razas, edades, nacionalidades, educación, lenguas, religiones, género y capacidades. Este principio aplica tanto a los órganos de administración como a cualquier puesto de trabajo.

A lo largo de 2019 se establecen unos compromisos, dentro del **Plan de Igualdad**, con el objetivo de implementar y desarrollar políticas que integren la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres, sin discriminar directa o indirectamente por razón de sexo, así como en el impulso y fomento de medidas para conseguir la igualdad real en el seno de nuestra organización, estableciendo la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres como un principio estratégico de nuestra Política Corporativa y de Recursos Humanos, de acuerdo con la definición de dicho principio que establece la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva entre mujeres y hombres. En este momento se está adaptando el Plan de Igualdad de la organización a los nuevos requisitos.

Para lograrlo, nos centraremos en un conjunto de pilares básicos en los que se sostendrá esta equidad de género:

- **Garantizar** el principio de igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres en el ámbito referido de este acuerdo.
- **Mejorar la presencia equilibrada de géneros** facilitando el acceso al empleo y su promoción en igualdad de condiciones, para promover la carrera profesional acorde a las políticas de Fundación Grupo Norte, especialmente en el caso del género que se encuentre menos representado.
- **Promover la eliminación de las desigualdades** para evitar que existan desequilibrios entre hombres y mujeres.
- **Prevenir y combatir la discriminación indirecta** y erradicar cualquier conducta discriminatoria por razón de sexo.
- **Fomentar la mejora de la calidad de vida** de las/os trabajadoras y trabajadores promoviendo medidas de conciliación que permitan construir un mayor equilibrio entre la vida personal y laboral atendiendo a las demandas de la plantilla y las necesidades de los servicios que presta la Fundación.
- **Promover la sensibilización tanto en foros internos como externos** para contribuir a la erradicación de cualquier tipo de violencia de género, favoreciendo la inserción y protección de las trabajadoras víctimas de violencia de género.
- **Prevenir y actuar en situaciones de acoso** por razón de sexo y acoso sexual.
- **Fomentar el uso del lenguaje inclusivo** en todas las publicaciones, directivas, documento, etc, realizados por parte de la entidad, además, de conseguir concienciar a la plantilla de la importancia de su utilización, poniéndolo en práctica en todos sus escritos.

- **Sensibilización de la plantilla en materia de igualdad de género**, a través de la formación y las comunicaciones internas.

Todo ello además está recogido en el **Plan de responsabilidad social corporativa** que mantiene, destacando la **LINEA ESTRATÉGICA PERSONAS** cuyo objetivo es desarrollar un marco favorable de relaciones laborales y fomentar el desarrollo profesional.

Esta línea se basa en implementar medidas de conciliación, y para ello la actualización constante de medidas de conciliación existentes y la definición de un conjunto de medidas que sean conocidas y utilizadas por los trabajadores, hacen que sea posible.

Por otro lado, se fomenta la integración y se apuesta por la diversidad, a través de la sensibilización de los agentes de selección y contratación de la compañía, con el fin de garantizar la no discriminación e igualdad de oportunidades y de trato en los procesos de selección, contratación y promoción.

A través del diseño y actualización del programa de Gestión de diversidad de la compañía, se garantiza la plena integración en la compañía de los diferentes perfiles de diversidad identificados como prioritarios.

Se realizan campañas de medición y análisis del clima laboral, de tal forma que se pueda garantizar un entorno de trabajo saludable para los trabajadores.

Se ha establecido reforzar el conocimiento y la gestión del Protocolo de acoso con el objetivo de ser eficaces frente cualquier tipo de acoso que se detecte en la compañía.

Por último, el Plan de Formación dotará a la organización de conocimiento suficiente en todos los niveles de la compañía.

Mostramos el desglose de los **diferentes tipos de contrato por género, edad, país y clasificación profesional**.

	TIPO DE CONTRATO-SEXO-PAIS			
	España	Chile y Perú	Portugal	Total
Contrato indefinido	434	2.008	0	2.442
Hombres	131	561		692
Mujeres	303	1.447		1.750
Contrato Temporal/plazo fijo	4.843	844	345	6.032
Hombres	2.387	371	189	2.947
Mujeres	2.456	473	156	3.085
Totales	5.277	2.852	345	8.474

Dentro del grupo se establecen dos grandes categorías, personal de estructura y personal puesto a disposición o personal base con destino en nuestros clientes.

El análisis de la plantilla por edad y tipo de contrato es el siguiente:

	PERSONAL POR CONTRATO EDAD-SEXO-PAIS							
	España		Chile y Perú		Portugal		Total	
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
Contrato Indefinido	747	1.535	561	1.447	0	0	1.308	2.982
0 a 25 años	9	16	52	54			61	70
25 a 45 años	389	523	228	604			617	1.127
mas de 45 años	349	996	281	789			630	1.785
Contrato Temporal/plazo fijo	1.771	1.224	371	473	189	156	2.331	1.853
0 a 25 años	325	139	51	40	49	38	425	217
25 a 45 años	1.147	711	265	311	110	99	1.522	1.121
mas de 45 años	299	374	55	122	30	19	384	515
Total	2.518	2.759	932	1.920	189	156	3.639	4.835

El personal por categorías, países y sexos:

	SUBCATEGORIA-SEXO-PAIS							
	España		Chile y Perú		Portugal		Total	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Personal de limpieza/Aseo	177	1.238	308	1.592			485	2.830
Vigilantes/guardias	164	61	325	71			489	132
Peón-Operario	1.500	781	128	72			1.628	853
Personal Administración	491	494	21	31	4	5	516	530
Dirección - Gerencia	27	35	10	6			37	41
Comercial	16	34	0	0			16	34
Resto de categorías	143	116	140	148	185	151	468	415
Totales	2.518	2.759	932	1.920	189	156	3.639	4.835

En las siguientes tablas se desglosa las jornadas, por sexo, edad y tipo de contrato. En las siguientes tablas no se muestran los datos de Portugal, por no disponer de ellos.

Detalle de jornadas por sexo		
	España	Chile y Perú
Tiempo completo	3.454	2.202
Mujer	1.547	1.455
Hombre	1.907	747
Tiempo parcial	1.823	650
Mujer	1.212	465
Hombre	611	185
Total general	5.277	2.852

Detalle de jornadas por edad		
	España	Chile y Perú
Tiempo completo	3.454	2.202
de 0 a 25 años	289	156
de 25 a 45 años	1.917	985
mas de 45 años	1.248	1.061
Tiempo parcial	1.823	650
de 0 a 25 años	200	41
de 25 a 45 años	853	423
mas de 45 años	770	186
Total general	5.277	2.852

Detalle de personal por categorías, países y tipo de contrato:

Categoría Profesional	España		Chile	
	Indefinido	Temporal	Indefinido	Temporal
Comercial	32	18		
Dirección - Gerencia	54	8	6	
Peón-Operario	558	1.723	24	176
Personal Administración	279	706	46	6
Personal de limpieza/Aseo	1.001	414	1.519	381
Resto de categorías	175	84	120	178
Vigilantes/guardias	183	42	293	103
Total general	2.282	2.995	2.008	844

Desglose del personal por categoría, jornadas completas y parcial y Países:

Categoría Profesional	España		Chile	
	J.Completa	J.Parcial	J.Completa	J.Parcial
Comercial	45	5		
Dirección - Gerencia	59	3	6	
Peón-Operario	1.524	757	28	172
Personal Administración	759	226	52	
Personal de limpieza/Aseo	680	735	1.573	327
Resto de categorías	187	72	147	151
Vigilantes/guardias	200	25	396	
Total general	3.454	1.823	2.202	650

El Grupo promueve la contratación directa de empleados y directivos locales. La **composición del Comité de Dirección del Grupo** en España está compuesto por 3 hombres y 3 Mujeres, y tiene un salario medio de 90.000 euros al año. Los salarios medios del Comité de Dirección en España son de 186.000 euros para hombres y 68.000 euros para mujeres. Por otro lado el salario medio de la Dirección de Chile y Perú, compuesto por tres hombres, asciende a 70.000 euros.

La diversidad de actividades y la distribución de empleados por países con diferentes niveles de renta es lo que justifica las diferencias encontradas en el desglose de la tabla de **remuneraciones medias**.

	Remuneración Media		
	España	Chile	Portugal
Hombre	20.720,17	9.304,92	8.255,00
Mujer	19.802,87	6.357,80	7.430,00

Adjuntamos tablas con la remuneración media por países y categorías, hombres y mujeres, así como por edades, no se dispone de datos de Portugal.

	Remuneración Media	
	España	Chile
Dirección - Gerencia	37.652,54	35.874,34
Comercial	18.496,85	-
Peon - operario	20.444,85	9.246,20
Personal de administración	17.182,28	13.457,95
Personal de limpieza/aseo	20.170,84	5.986,65
Vigilantes	20.963,58	9.221,82
Resto de categorías	20.831,50	11.677,54

	Remuneración Media	
	España	Chile
Menos de 25 años	19.980,45	6.906,23
Entre 25 y 45 años	20.081,85	7.517,92
Más de 45 años	21.068,79	7.275,06

La diversificación de actividad y la distribución de empleados en países con distintos niveles de renta es lo que justifica las diferencias que se ponen de manifiesto en la tabla anterior. El Grupo no dispone de datos por franjas de edad.

En las siguientes tablas se recoge la información de diferencia salarial para Chile y Perú (teniendo en cuenta únicamente los trabajadores a jornada completa) y para España en 2019.

DIFERENCIA SALARIAL CHILE Y PERÚ	14,8 %
DIFERENCIA SALARIAL ESPAÑA	4,7 %

Para el cálculo de la diferencia salarial global, se ha considerado la remuneración media de hombres y mujeres por grupo profesional. A partir de esa información, para cada uno de los grupos profesionales se ha calculado la diferencia salarial entre hombres y mujeres. Una vez se obtiene la diferencia salarial por grupo profesional se ha obtenido la diferencia salarial global a

partir de la media ponderada considerando el peso de cada categoría respecto a la plantilla total activa de empleados.

El grupo está fuertemente comprometido con la integración laboral de **personas discapacitadas** y de otros colectivos vulnerables como se muestra en la tabla siguiente:

	PERSONAL DISCAPACITADO-SEXO-PAIS			
	España	Chile y Perú	Portugal	Total
Contrato indefinido	107	15	0	122
Hombres	37	4		41
Mujeres	70	11		81
Contrato Temporal/plazo	35	0	0	35
Hombres	19	0		19
Mujeres	16	0		16
Totales	142	15	0	157

En la siguiente tabla se detalla la rotación del personal dentro del Grupo, se han excluido de estos datos las salidas originadas por terminación de contratos con servicios de clientes.

	DESPIDOS POR CONTRATO- EDAD-SEXO-PAIS							
	España		Chile y Perú		Portugal		Total	
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
Contrato Indefinido	42	39	7	4	0	0	49	43
0 a 25 años	0	0	0	1			0	1
25 a 45 años	20	18	4	2			24	20
mas de 45 años	22	21	3	1			25	22
Contrato Temporal/plazo fijo	42	13	77	126	0	0	119	139
0 a 25 años	10	3	26	24			36	27
25 a 45 años	25	3	30	72			55	75
mas de 45 años	7	7	21	30			28	37
Total	84	52	84	130	0	0	168	182

	DESPIDOS POR CATEGORIAS-SEXO-PAIS							
	España		Chile y Perú		Portugal		Total	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Personal de limpieza	20	17	22	95			42	112
Vigilantes	0	0	23	3			23	3
Peón-Operario	43	8					43	8
Personal Administración	9	14					9	14
Dirección - Gerencia	0	1					0	1
Comercial	2	7					2	7
Resto de categorías	10	5	39	32			49	37
Totales	84	52	84	130	0	0	168	182

2. ORGANIZACIÓN DEL TIEMPO Y RELACIONES SOCIALES

Grupo Norte fomenta la conciliación familiar, a través de la flexibilidad horaria, teletrabajo, jornada reducida en función de ley, se encuentran acogidos por estas medidas un 10% de los empleados de estructura.

Entre los objetivos planteados a futuro y las medidas para lograrlo:

1. Garantizar el ejercicio de los derechos de conciliación, informando de ellos y haciéndolos accesibles para toda la plantilla.

MEDIDAS	
1.1	Difundir mediante un folleto informativo (digital o impreso) los derechos de conciliación de la Ley 3/2007 y RD 6/2019, y comunicar los disponibles en la empresa que mejoran la legislación.
1.2	Informar de que los derechos de conciliación incluyen a las parejas de hecho registradas.
1.3	Establecer que las personas que se acojan a una jornada distinta de la completa o estén en suspensión de contrato o excedencia por motivos familiares, puedan participar en los cursos de formación y en los procesos de promoción.
1.4	Recoger datos estadísticos desagregados por sexo, categorías y tipo de contratos de los diferentes permisos, suspensiones de contrato y excedencias relacionadas con la conciliación.

2. Mejorar las medidas legales para facilitar la conciliación.

MEDIDAS	
2.1	Hacer un estudio de necesidades de conciliación de la plantilla para prever mejoras que se ajusten a la realidad de dichas necesidades y proponer medias de implantación futura.
2.2.	Introducir medidas nuevas detectadas a través de estudio de necesidades.
2.3	Vigilar en la CS que el ejercicio de derechos de conciliación no conlleve un perjuicio en términos de promoción, acceso a la formación, así como del resto de condiciones laborales y psicosociales.
2.4.	Permiso no retribuido de hasta un mes, en caso de fallecimiento del/a cónyuge, con reserva de puesto de trabajo.
2.5.	Favorecer el cambio de turno y/o movilidad geográfica para personas que tengan a su cargo familiares con niveles de dependencia grado 1º o 2º si existen vacantes.
2.6.	Posibilidad de solicitar reducción y/o adaptación de la misma de jornada temporalmente por estudios de desarrollo profesional. Una vez transcurrido el plazo solicitado la persona volverá a su jornada.
2.7.	Conceder permisos retribuidos por el tiempo imprescindible para las trabajadoras en tratamiento de técnicas de reproducción asistida.
2.8	Establecer un permiso no retribuido/ recuperable de hasta siete días, por el tiempo necesario para los trabajadores/as con descendientes menores de 15 años o con personas dependientes a su cargo para atender situaciones que exijan su presencia, justificándolo debidamente.
2.9	Licencia retribuida a la pareja para acompañar a seis clases de dos horas de preparación al parto y exámenes prenatales.

- 2.10 Derecho de los padres y madres a solicitar el cambio de turno o movilidad geográfica cuando la guarda o custodia legal de sus hijos recaiga exclusivamente en un progenitor.
- 2.11 Sin perjuicio de lo establecido en los distintos convenios de aplicación que mejoren lo aquí establecido, se permitirá la acumulación de la lactancia a petición del trabajador o trabajadora contando una hora diaria desde la finalización de la baja maternal hasta que el bebe tenga nueve meses en jornadas enteras y contando siempre días laborales o se podrá acumular la reducción por permiso retribuido de quince días naturales. En caso de que ambos progenitores presten servicios en la empresa, el derecho corresponderá a uno de ellos a su elección. (*añadido ahora)

3. Fomentar el uso de medidas de corresponsabilidad entre los hombres de la plantilla

MEDIDAS	
3.1	Utilizar los canales de comunicación interna de la empresa para informar periódicamente a la plantilla de los permisos, suspensiones de contrato, excedencias que contempla la legislación y las mejoras de la empresa, visibilizando la posibilidad de su disfrute por los hombres.
3.2	Informar por medio de un comunicado sobre las novedades de los permisos de maternidad y paternidad.
3.3	Permiso retribuido para los hombres por el tiempo necesario para acompañar a consulta médica a sus hijos/as menores de 15 años.
3.4	Favorecer la unión de las vacaciones al permiso por paternidad tanto del año en curso, como del año anterior, en caso de que haya finalizado el año natural.

Por otro lado, el Grupo defiende y facilita el derecho de libre asociación de sus empleados y mantiene constructivas relaciones con los trabajadores y sus representantes en cada uno de sus centros.

En los países donde actúa Grupo Norte, existe normativa laboral con suficiente eficacia jurídica como son los convenios colectivos,. Estos convenios son aplicados a los trabajadores conforme a sus categorías y puestos de trabajo. El 100% de los trabajadores de Grupo Norte se encuentran dentro del convenio de cada país.

Dada la diversidad y gran número de convenios colectivos que se aplican a los trabajadores del Grupo, es complicado detallar los aspectos contemplados en cada uno de los convenios colectivos en lo relativo a la Salud y Seguridad en el trabajo. No obstante, en cada uno de estos convenios hay cláusulas generales como:

1. Planes de prevención: Evaluación de riesgo y acción técnico-preventiva.
2. Condiciones generales de los centros de trabajo
3. Medidas preventivas específicas: Equipos de Protección personal, Emergencia y trabajo con riesgos
4. Servicios de prevención
5. Vigilancia de la salud: revisiones médicas
6. Derechos de los trabajadores: Participación, formación e información.
7. Representación de los trabajadores: Comité de Seguridad y Salud, delegados de prevención
8. Buenas prácticas
9. La prevención como deber del trabajador

10. Remisión a la ley
11. Riesgo durante el embarazo y la lactancia

Por otro lado, el Grupo debe elaborar una política interna que contemple el derecho de los empleados a desconectar, prestando especial atención a aquellos casos en los que el trabajo se realice a distancia gracias a las herramientas digitales. Se prestará especial atención a los casos en los que el trabajo todo o en parte a distancia o en el propio domicilio del empleado, a través de herramientas tecnológicas. Esta política interna debe estar consensuada con los representantes de los trabajadores.

La Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, incluye un título dedicado a regular las garantías de los derechos digitales del ciudadano. Dentro de ese apartado, destaca el derecho a la desconexión en el ámbito laboral. Este derecho es consecuencia del entorno laboral actual, en el que los recursos digitales hacen posible el contacto inmediato entre la empresa y el trabajador, con independencia del día o la hora, lo que dificulta mantener una línea divisoria entre el tiempo dedicado al trabajo y el tiempo y el **espacio personal**.

El derecho a la **desconexión digital** incide en diversos ámbitos:

1.-La **conciliación** de la vida personal y profesional del trabajador. Delimitando con claridad el tiempo de prestación efectiva de trabajo (sea presencial o no) y el tiempo de **descanso**

2-La **obligación empresarial** de velar y hacer efectiva la seguridad y salud del trabajador, como consecuencia de los riesgos asociados al uso continuado de herramientas digitales (estrés, fatiga, higiene postural, etc).

Los destinatarios de esta medida son todos los trabajadores de la empresa, es decir, no solo aquéllos que tengan mayores demandas de conciliación o quienes pertenezcan a los colectivos de mayor vulnerabilidad o con riesgo de sufrir las patologías asociadas al estrés o a la “fatiga informática” por el puesto de trabajo.

A fecha este informe la política de desconexión digital aún no se ha terminado y publicado.

3. FORMACION

El Grupo impulsa el desarrollo profesional de sus trabajadores. Cada compañía del Grupo gestiona el desarrollo de sus profesionales de forma independiente, adecuando sus necesidades a las características específicas de su actividad, aunque todas atienden a los elementos definidos en la Línea Estratégica de Personas.

Grupo Norte dispone de programas de formación continua y desarrollo de habilidades, orientadas a cubrir las carencias y necesidades formativas de los empleados. Los planes de formación se actualizan anualmente para ajustarlos a las necesidades de cada negocio. Las compañías evalúan los cursos impartidos a diferentes niveles, satisfacción de los participantes, conocimientos adquiridos por los mismos e impacto en el desempeño de los participantes en el área que han sido formados.

Solo se dispone del **número de horas de formación impartidas** en Grupo Norte España que es el siguiente, desglosado por

No se dispone del control de la información para los países de Perú y Chile, se está trabajando en la recopilación de dicha información para futuros informes.

	ESTRUCTURA	BASE	TOTAL
Acciones Formativas	94	160	254
Nº Horas Formativas	1.155	1.877	3.032
Nº Asistentes	612	1.233	1.845

El Grupo está desarrollando para un futuro próximo, Políticas de Desarrollo y evaluación del Talento, con el fin de potenciar la evaluación del desempeño a través del cumplimiento de objetivos, medir la satisfacción de los empleados, tomar medidas para aumentar la satisfacción, y potenciar el desarrollo de los trabajadores.

Además, y en relación con el ya citado Plan de Igualdad, se ha puesto en marcha en el ámbito de la formación el siguiente objetivo a medio plazo con las siguientes medidas para alcanzarlo:

- 1.-Sensibilizar y formar en igualdad de trato y oportunidades a la plantilla en general y, especialmente, al personal relacionado con la organización de la empresa para garantizar la objetividad y la igualdad entre mujeres y hombres en todos los procesos efectuados en la empresa

MEDIDAS	
1.1	Elaboración de un protocolo para regular los procesos de selección y promoción de personal, que se rijan por criterios objetivos transparente y públicos. Dichos protocolos recogerán que las ofertas de puestos de trabajo, ya sean para el acceso al empleo o a la promoción interna, se publicarán de manera que toda la plantilla tenga acceso directo a la información, también las personas que se encuentren ejerciendo permisos de conciliación. Dichas ofertas contendrán una completa descripción del puesto de trabajo: Nomenclatura, grupo profesional, ubicación, horario y relación pormenorizada de los requisitos que se solicitan para el puesto, marcando los que son imprescindibles y los que se valorarán como méritos.
1.2	Formar a las personas que integran la CS del Plan en materia de políticas de igualdad, acoso sexual y por razón de sexo y seguimiento de planes.
1.3	Incluir módulos de igualdad en la formación dirigida a la nueva plantilla (cursos de introducción) y reciclaje de la existencia incluidos mandaos y mandos intermedios.
1.4	Informar y formar a la plantilla sobre el PI.
1.5	Revisar desde la perspectiva de género los contenidos y materiales que se imparten.

2. Garantizar el acceso de los trabajadores y las trabajadoras en cada centro, a toda la formación que imparte la empresa.

MEDIDAS

2.1	Informar a la CS sobre el plan de formación su grado de ejecución y la participación por tipos del curso de las mujeres y hombres en el mismo. Tener información detallada desagregada por sexo y categorías.
2.2	Revisar los criterios de acceso a la formación y establecer la posibilidad de que el trabajador o la trabajadora pueda inscribirse y realizar, acciones formativas distintas a las del itinerario formativo predeterminado para su puesto (tanto en los relacionados con su actividad, como los que la empresa ponga en marcha para el desarrollo profesional del a plantilla, que tengan valor profesional como incentivo al desarrollo profesional)
2.3	Favorecer la formación en horario laboral para facilitar su compatibilidad con las responsabilidades familiares.
2.4	Realizar formaciones, necesarias para el puesto, de reciclaje para las bajas o ausencias de larga duración.
2.5	Recuperar formaciones, necesarias para el puesto, no impartidas a personal por baja por maternidad / paternidad
2.6	Formar al personal encargado de selección en materia de igualdad. Revisión de los módulos de selección de personal que aparecen en el Plan de Formación anual de la compañía.
2.7	Formar al personal encargado de los medios de comunicación de la empresa (pagina web, relaciones con prensa, etc.) en materia de igualdad y utilización no sexista del lenguaje.

4 SEGURIDAD Y SALUD

La prevención de riesgos laborales es uno de los pilares estratégicos de todas las compañías del Grupo. Cada compañía y el Grupo en general tiene un objetivo de implantar una cultura de prevención que permita alcanzar la accidentabilidad cero. Para alcanzar este objetivo el Grupo cuenta con:

- El **Proceso de prevención de Riesgos laborales**, cuyo objetivo es definir la sistemática para garantizar la seguridad y salud de los trabajadores y cuya misión es garantizar la seguridad y salud laboral de los trabajadores, promoviendo un entorno de trabajo seguro sin accidentes, igualmente garantizar el cumplimiento estricto de la legislación vigente en materia de seguridad y salud laboral.
- La **Planificación de actividad Preventiva** establece unas condiciones de trabajo en las que se garanticen la Seguridad y Salud de todos los trabajadores, para lo cual se desarrollan una serie de medidas correctoras y preventivas que emanan de los diferentes estudios de identificación de riesgos que se han desarrollado en la empresa. Estas medidas irán encaminadas a la eliminación, reducción y control de los riesgos detectados en la Evaluación previa y que no hayan sido eliminados. En el diseño, desarrollo e implantación de tales medidas se tiene en cuenta los Principios de Acción Preventiva, definidos en el art. 15 de la Ley 31/1995, de Prevención de Riesgos Laborales.

También es objetivo de la Planificación Preventiva establecer una priorización de tales medidas correctoras y preventivas, en función de la magnitud de los riesgos detectados y del número de trabajadores afectados por los mismos.

Es también objetivo, para todas las empresas de Grupo Norte, que la Planificación sirva como herramienta que permita, por un lado, mantener un control sobre los riesgos generados por las propias actividades de la empresa u organización, y por otro, un desarrollo, mantenimiento y mejora de la cultura organizativa y preventiva de la empresa.

- La **Evaluación de riesgos laborales**, es la evaluación que realizan los técnicos del Servicio de Prevención Mancomunado en la que se indican de todos los riesgos a los que están expuestos los trabajadores tanto en las delegaciones propias como en centros de clientes. Se realiza una evaluación al iniciar una nueva actividad en un cliente o una delegación, y se actualiza cuando las condiciones de trabajo se modifican (nuevas tareas, funciones, equipos...).
- El **Plan de emergencia** es específico para cada centro de trabajo. En este documento se describen, entre otros, los riesgos del centro, los medios de extinción, las pautas en caso de incidente y el punto de encuentro, en caso de evacuación.

Grupo Norte está certificado en la OHSAS 18001 basada en el sistema de Seguridad y Salud Laboral, y estamos trabajando para certificarnos en la reciente ISO 45001, en España.

Aunque cada compañía del grupo es gestionada de forma independiente, la gran mayoría de ellas cuentan con unos principios comunes para la gestión de la seguridad y la salud de sus trabajadores:

- Cumplimiento de la regulación vigente en materia de prevención de riesgos laborales.
- Integración de la acción preventiva en todas las actividades y niveles jerárquicos.
- Desarrollo de medidas para la protección de seguridad de terceros en las instalaciones de las compañías.

1. FORMACIÓN

La formación e información son el medio más eficaz para sensibilizar e implicar a las personas de la compañía para el cumplimiento de los objetivos de seguridad y salud.

Cuando se incorpora un trabajador a la empresa se le hace entrega del Manual de Prevención de Riesgos Laborales donde encuentra información sobre los riesgos ligados a su puesto de trabajo y la forma correcta de actuación, así como información sobre buenas prácticas en materia ambiental.

Cuando se pone a disposición del cliente un trabajador a través de la empresa de trabajo temporal, se le entrega la ficha de información de riesgos realizada en función de la Evaluación de Riesgos del cliente.

A la incorporación de nuevos trabajadores, reciben una formación inicial en Prevención de Riesgos Laborales a través de Preventor, adaptado a su puesto de trabajo. La formación periódica se realiza según normativa aplicable o necesidad específica, y se canaliza desde los Planes Anuales de Formación que son presentados para su conocimiento a la representación legal de los trabajadores de cada empresa de Grupo Norte. La formación se puede realizar en

las modalidades presencial o semipresencial, realizadas por entidad externa o asumida internamente por el Servicio de Prevención Mancomunado Grupo Norte.

2. ESTADÍSTICAS DE SEGURIDAD

Durante el ejercicio 2019 el número de horas de absentismo laboral en España ha ascendido a 958.240 horas, debido a Accidentes de Trabajo, Enfermedades Profesionales y Contingencias Comunes.

Así mismo, en el cuadro siguiente se muestra los datos de siniestrabilidad laboral habidos en España, dividido por empresas:

Empresa	Índice de Gravedad	Índice de Frecuencia	Enfermedades profesionales Hombres	Enfermedades profesionales Mujeres
AES	0,431854665	13,85727445	0	2
ETT	0,392110554	32,04507101	3	0
SS	0,156397545	5,901794145	0	0
TOTAL	0,40622153	20,94715472	3	2

*El Grupo está trabajando para la adaptación de los sistemas internos de forma que el próximo año se puedan reflejar los indicadores de accidentabilidad desglosada por hombres y mujeres.

5 CUMPLIMIENTO NORMATIVO

6 : DERECHOS HUMANOS Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO

1. CODIGO ETICO Y ADHESION AL PACTO MUNDIAL DE LAS NACIONES UNIDAS.

Todas las compañías que componen Grupo Norte están firmemente comprometidas con el cumplimiento de sus códigos internos y la política de Responsabilidad Social Corporativa, todas las divisiones trabajan alineadas con los principales estándares normativos internacionales.

El **Código Ético** resume los principios básicos de actuación de Grupo Norte, y constituye una guía para todos los empleados y directivos del Grupo.

Grupo Norte ha desarrollado una serie **de principios y prácticas de responsabilidad social** que atienden a las necesidades y expectativas de los grupos de interés, y que representan los **siguientes principios**:

- **Cumplimiento de la legalidad, derechos y libertades fundamentales:** estamos comprometidos con el respeto al cumplimiento de la legalidad, de los derechos humanos y libertades públicas en España y en el resto de las jurisdicciones en las que GRUPO NORTE opera.
- **Desarrollo de personas e integración:** Promovemos y respetamos los derechos laborales, comprometiéndonos con el respeto, en materia de jornada y retribución, de la legislación local de cada país, asegurando el cumplimiento de las convenciones y de las recomendaciones de la Organización Internacional del Trabajo.

Nos comprometemos a desarrollar un marco favorable de relaciones laborales y fomentamos el desarrollo de nuestros empleados, asegurando la igualdad de oportunidades, la implantación de medidas de conciliación de la vida personal y laboral, la ausencia de cualquier tipo de discriminación, la integración de los colectivos desfavorecidos o en riesgo de exclusión social y el respeto de la diversidad, para lo que GRUPO NORTE establece, entre otras:

- Políticas adecuadas de selección y contratación de empleados, atendiendo a méritos académicos, profesionales y personales en el mercado de los candidatos;

- Políticas de integración de aquellas personas con algún tipo de discapacidad o que se encuentren en riesgo de exclusión, siempre que se den las condiciones de aptitud y actitud necesarias para desempeñar el trabajo profesional;

- Planes de formación que contribuyan al desarrollo profesional de los empleados y a la consecución de los objetivos generales de GRUPO NORTE.

- **Seguridad y Salud:** GRUPO NORTE acomodará sus procedimientos y actuaciones al respeto y cumplimiento de la legislación laboral y social, velando en todo momento por el desarrollo de un entorno de trabajo seguro y saludable.

- **Medioambiente:** Potenciamos el desarrollo de proyectos y actividades que contribuyan al desarrollo sostenible y fomentaremos la protección medioambiental.

- **Ética y responsabilidad corporativa:** GRUPO NORTE persigue el interés social, como un interés global de socios, administradores, directivos y empleados, orientada a la explotación sostenible, tomando en consideración a los grupos de interés y a los intereses de los territorios en los que operan sus empleados.

- **Buen gobierno:** Pese a que GRUPO NORTE no es una entidad cotizada obligada, nos comprometemos a implementar gradualmente prácticas de gobierno corporativo avanzadas de reconocimiento general en los mercados internacionales basadas en la transparencia y cumplimiento.

- **Prácticas responsables:** Nos comprometemos al desarrollo de prácticas responsables en la gestión del servicio a través de procesos transparentes, objetivos e imparciales facilitando a los clientes toda la información relevante sobre los servicios y condiciones de GRUPO NORTE.

- **Verificación de la información:** Nos comprometemos a difundir información veraz sobre las actividades realizadas por GRUPO NORTE, sometiéndola a procesos de verificación interna o externa que garanticen la fiabilidad.

- **Confidencialidad:** Nos comprometemos a garantizar la confidencialidad de la información de carácter privado de sus empleados a la que tenga acceso GRUPO NORTE por su actividad profesional. GRUPO NORTE, por su parte, exigirá el mismo respeto e integridad de los empleados hacia ella.

- **Lucha contra la corrupción:** Rechazamos la corrupción y las prácticas conducentes a obtener algún beneficio mediante el uso de actuaciones no éticas, persiguiendo estas prácticas con todos los medios a nuestro alcance. GRUPO NORTE promoverá activamente el cumplimiento de dichas conductas en sus relaciones con clientes, proveedores y contratistas.

Toda actuación del Grupo Norte y de sus empleados guardará un respeto escrupuloso de los Derechos Humanos y libertades Públicas incluidos en la Declaración Universal de los Derechos Humanos, Grupo Norte está adherido al **Pacto Mundial de las Naciones Unidas**, por lo que la relación del Grupo con sus empleados, como la de éstos entre sí, se basará en los siguientes compromisos:

- ❖ Protección de los Derechos Humanos
- ❖ Libertad de afiliación y derecho a la negociación colectiva
- ❖ Erradicación del trabajo forzoso
- ❖ Erradicación del trabajo infantil
- ❖ No discriminación e igualdad de oportunidades

- ❖ Respeto al medio ambiente
- ❖ Erradicación de la corrupción, la extorsión y el soborno

Grupo Norte se compromete a asumir su responsabilidad de respetar los derechos humanos, a lo largo del ejercicio 2019 se ha activado el protocolo de acoso en 6 ocasiones, solucionándose a través de los procedimientos internos, no registrándose en ningún caso denuncias o reclamaciones por vulneración derechos humanos en el Grupo.

2. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO: COMPLIANCE PENAL

Durante los anteriores ejercicios el Grupo ha realizado una intensa labor de desarrollo y adaptación para la correcta gestión del compliance penal y anti-soborno a efectos de estructurar un entorno de prevención, detección y gestión temprana de riesgos de Compliance penal y anti-soborno. Persiguiendo reducir los efectos indeseados del riesgo, en el caso de que se materialicen, contribuyendo a generar una cultura ética y de respeto a ley entre todos los miembros de Grupo Norte. Los documentos fundamentales de este sistema son:

- ❖ Política de Responsabilidad Social Corporativa
- ❖ Código Ético y regulación del Cana Ético
- ❖ Manual de cumplimiento normativo
- ❖ Política anticorrupción

Durante el ejercicio 2019 Grupo Norte no ha realizado aportaciones financieras ni en especie a partidos políticos y el valor de las contribuciones realizadas a asociaciones de comercio, empresariales y otras suscripciones, asciende a 75.263euros

Las Entidades de crédito con las que trabaja el Grupo son de reconocido prestigio y están en países no calificados como paraísos fiscales, quedando prohibidos los pagos en metálico o mediante títulos distintos a los autorizados.

3. MEDIDAS DE CONTROL Y SEGUIMIENTO

La implantación de los sistemas de compliance ha tenido como consecuencia la creación de un nuevo Comité de Cumplimiento Normativo que tiene atribuidas funciones de prevención penal y que se encargará de dotar de efectividad a la Política de Compliance Penal y anti-soborno. Los miembros del Comité de Cumplimiento Normativo están dotados de poderes autónomos de iniciativa y control, así como de máxima independencia posible para desarrollar sus cometidos, de forma que esté libre de cualquier condicionante de negocio que pudiera perjudicar su desempeño. La independencia del Comité garantiza la neutralidad en la toma de decisiones, y en cualquier caso se garantiza su indemnidad y ausencia de posibles represalias.

Todas las transferencias de dinero que la Compañía realiza con sus empleados, contratistas, suministradores, clientes o cualquier otro grupo relacionado se llevan a cabo por personas autorizadas para ello y dentro de los límites de dicha autorización, mediante talones nominativos o transferencia bancaria. Los pagos en metálico se encuentran terminantemente prohibidos. Además, el Comité de Cumplimiento Normativo realiza un seguimiento de los pagos realizados para detectar posibles irregularidades y asegurar el cumplimiento de las políticas establecidas.

En Chile y Perú están las políticas establecidas, existe a disposición de los trabajadores la política anticorrupción y el Código Ético. Y se está trabajando en la implantación de medidas de control.

4. CANAL ETICO

El Canal Ético de GRUPO NORTE AGRUPACIÓN EMPRESARIAL DE SERVICIOS, S.L. y del resto de sociedades mercantiles que integran el grupo pone a disposición de los empleados y directivos del grupo un canal de comunicación, transparente y confidencial de comunicación entre los empleados y Grupo Norte, al objeto de que éstos comuniquen cualquier potencial incumplimiento, irregularidad, ilícito o realicen cualquier tipo de consulta sobre el Sistema de Cumplimiento Normativo, y en particular sobre el Programa de Prevención de Riesgos Penales, Código Ético y resto de normativa interna del Grupo.

A los efectos de la utilización del Canal Ético se entenderá por incumplimiento, irregularidad o ilícito toda actuación susceptible de ser considerada delito o infracción, sea contraria a las normas legales o a las normas internas propias de Grupo Norte, si bien pueden denunciarse también comportamientos simplemente irregulares, no necesariamente sancionables, con el fin de corregirlos en lo posible.

El Canal Ético es bidireccional en cuanto a personas, esto es, pueden denunciar los empleados a otros que lo sean, a sus superiores jerárquicos, directivos y administradores; y los superiores jerárquicos y directivos entre sí y al resto de empleados. El Canal Ético, servirá igualmente, para que los empleados y directivos formulen sus consultas sobre cualquier materia de cumplimiento con la legalidad o con las normas internas de Grupo Norte.

La gestión del Canal Ético corresponde al Comité de Cumplimiento Normativo, quien ejerce sus funciones bajo el prisma de los principios de confidencialidad, exhaustividad, respeto y dignidad, aplicándose los referidos principios durante la totalidad del procedimiento.

La forma de utilización del Buzón Ético o Canal de Denuncias se encuentra regulada en los correspondientes documentos relativos a la RSC del Grupo, e incorporada a la página web para su conocimiento general.

Sin perjuicio de lo anterior, las consultas o denuncias relacionadas con el Código Ético de la Compañía serán competencia del Comité de Responsabilidad Social Corporativa a quien serán remitidas por el gestor del Canal Ético.

Durante el ejercicio 2019 no se ha abierto ningún expediente, al no haber existido ninguna denuncia.

7 GESTION DE LA RELACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERES

Grupo Norte define como grupos de interés a aquellos colectivos que tienen la capacidad de influir en el logro de los objetivos de la organización o pueden verse impactados por sus actividades. Los principios de actuación básicos de Grupo Norte en relación con sus grupos de interés y el entorno se basan en el cumplimiento de la legislación nacional e internacional vigente, así como de los compromisos en materia de responsabilidad social corporativa, suscritos de manera voluntaria por Grupo Norte.

Los principales grupos de interés son:



NIVEL 1: Grupos de interés vinculados con la organización por una relación contractual.

- TRABAJADORES (Dirección, de Estructura y de Base)
- CLIENTES (Público/Privado, Local/Multizonal)
- ACCIONISTAS
- PROVEEDORES
- USUARIOS



NIVEL 2: No vinculados contractualmente, pero las decisiones de la empresa pueden tener una afeción directa sobre sus intereses.

- SOCIEDAD (Entorno Social, Entorno Ambiental)
- INSTITUCIONES FINANCIERAS
- COMPETENCIA
- ADMINISTRACIONES PÚBLICAS
- ORGANIZACIONES SEGURIDAD Y SALUD
- MEDIOS DE COMUNICACIÓN
- FUNDACIONES SECTORIALES
- SINDICATOS

Estos Grupos de Interés se encuentran priorizados en dos grandes niveles en función de la relación existente. Aquellos que mantienen una relación contractual con Grupo Norte, integran el Nivel 1 (Trabajadores, Clientes, Accionistas, Proveedores y Usuarios), el resto de Grupos identificados que mantienen relación o se ven afectados por las actividades de la compañía componen el Nivel 2 (Sociedad, Instituciones Financieras, Competencia, Administración Pública, Organizaciones de Seguridad y Salud, Medios de Comunicación, Fundaciones Sectoriales y Sindicatos). La relación de cada grupo de interés con la Compañía se encuentra documentada en el Modelo de Relación con Nuestros Grupos de Interés y es revisada de manera anual.

Grupo Norte, ha desarrollado un Código Ético, donde se detallan las políticas establecidas con el entorno de la organización. En este documento se describe la relación con clientes, proveedores, competencia, administraciones públicas, accionistas, acción social y comunicación externa. Las políticas establecidas se basan en actuar con máximo respeto, integridad, responsabilidad, legalidad y transparencia a lo largo de todo el proceso contractual.

En especial con nuestros proveedores, se fomenta la responsabilidad social, protección medioambiental y la prevención de riesgos, permitiendo relaciones de calidad, seguridad jurídica y ética en todas las transacciones comerciales. Al inicio de la relación contractual, se les envía una copia del código ético para que conozcan nuestras políticas.

El Comité de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) tiene como responsabilidad actualizar, interpretar y distribuir este código ético. Además, otra de sus funciones es identificar los riesgos legales, sociales, laborales, y medioambientales que puedan llegar a afectar a la organización, y establecer controles asociados para mitigar sus riesgos. Por ello, se crea una matriz de riesgos éticos, donde se incluyen los riesgos y se clasifican para poder estudiar su criticidad. De manera semestral, en la reunión del Comité de RSC se revisa planteando nuevas medidas si es necesario.

En esta imagen se muestra la última revisión de la matriz ética:

PROBLEMA	NATURALEZA	PARTES INTERESADAS	RIESGOS	OPORTUNIDADES
Problemas relacionados con la seguridad y salud de los trabajadores y las instalaciones donde prestan servicio	Externo/Interno	Trabajadores Clientes Accionista Proveedores	Accidente, Incidentes o enfermedades relacionados con el servicio prestado o su entorno	Ventaja competitiva (buen lugar para trabajar)
Negociación con Proveedores	Externo/Interno	Trabajadores Proveedores	Exposición a prebendas y regalos	Mejora de la calidad
Acoso y problemas relacionados con el ambiente de trabajo	Interno	Trabajadores	Riesgos Éticos Riesgos Legales	Ventaja competitiva (buen lugar para trabajar)
Problemas por discriminación en la selección y/o contratación	Interno	Trabajadores Clientes	Riesgos Éticos Riesgos Legales Riesgos reputacionales	Mejora de la imagen Atractivo empleador
Cumplimiento contractual de convenio laboral y subidas correspondientes	Interno	Trabajadores	Descontento social y posible movilización	Ambiente laboral adecuado
Problemas de imputación de tareas y horas en los sistemas informáticos	Interno	Trabajadores	Desigualdad de trato por uno de favor a determinadas personas (familia, amigos, etc..) Coste MOD irreal	Coste de MOD real. Ajuste y ahorro
Problemas en la gestión de Residuos	Interno	Entorno Sociedad Cliente	No cumplir el compromiso con el MA y la ley	Evitar multas de las Administraciones Públicas
Ofertas desajustadas para ganar cuota de mercado. Bajadas temerarias	Externo/interno	Clientes Trabajadores Competencia	Tensión por cumplir objetivos económicos	Calidad cliente no empeora. Clima social. Penalizaciones
Cumplimiento de la Normativa de Prevención de Riesgos Laborales	Interno	Trabajadores Clientes	Accidentes. Its....	Mejora clima. Baja Absentismo
Falta de cumplimiento de la Ley General de Discapacidad	Interno	Trabajadores Clientes	No cumplir ley (multa)	Mejora del clima. Buena imagen al exterior. Integración de personal en riesgo de exclusión

8 CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

Uno de los principales objetivos del Grupo es el de crear valor en los entornos que opera. La acción social de las compañías de Grupo Norte está canalizada a través de Fundación Grupo Norte, durante el ejercicio 2019, el importe de la acción social ha ascendido a 399K euros.

Empleabilidad, integración social, sensibilización y mejora de la calidad de vida son los cuatro ejes de actuación que articulan el proyecto social de la Fundación. Ya sea a través de iniciativas propias o uniendo sinergias con otras entidades.

Estas políticas de acción social son especialmente dirigidas a niños, jóvenes y mayores, mujeres víctimas de violencia de género, personas con discapacidad y a nuestros empleados. Las políticas están aprobadas por el Patronato de la Fundación y se centran en 4 ejes de ejecución:

✓ **Empleabilidad, promoviendo empleo y oportunidades laborales**

Esta línea de acción se basa en facilitar el empleo a personas vulnerables a través de la gestión de convenios de colaboración con distintas entidades y promover la inclusión laboral. Durante el ejercicio 2019 los convenios más destacados han sido:

1. Programa de Inserción Laboral impulsado por la Consejería de Igualdad de Oportunidades de la Junta de Castilla y León.
2. Acuerdo de colaboración con la Fundación de Esclerosis Múltiple de Madrid (FEMM).
3. Firma del convenio de colaboración con la Delegación Episcopal de Fundaciones y la Fundación Buen Samaritano.
4. Programa INCORPORA, de la Caixa.

También, se han realizado Ferias de Empleo para tener contacto directo con candidatos y empresas. En 2019 se ha participado en XII Feria de Empleo de Personas con Discapacidad y el V Foro de Activación de Empleo de IFEMA, en Madrid, y desde la Feria de Empleo de Barcelona.

Y se ha participado en distintas jornadas que impulsan la inclusión socio-laboral, entre otras destacan “La dimensión de la discapacidad en los Objetivos de Desarrollo del Milenio”, “Integrando la diversidad en la empresa” y “Cómo sobrevivir a la transformación laboral digital y no morir en el intento”.

✓ **Integración social de aquellas personas en riesgo de exclusión**

La política sobre integración está basada en la mejora de la calidad de vida de los colectivos más vulnerables, y la sensibilización sobre las distintas realidades de estos colectivos.

En 2019 se ha participado en proyectos de integración social de personas a través de la colaboración con el Banco de Alimentos, y del patrocinio del concurso internacional fotográfico “Las personas con discapacidad en la vida cotidiana” en colaboración con INICO y del premio al periodismo contra la violencia de género.

✓ **Sensibilización a la sociedad de la situación que padecen los colectivos más vulnerables**

Con esta línea de actuación se pretende sensibilizar a la sociedad sobre la situación de los colectivos vulnerables a través de distintos programas y colaboraciones.

A través del patrocinio de equipo de Baloncesto en silla de ruedas Fundación Grupo Norte, además de colaborar con Scholas Ocurrentes para promover la educación en valores humanos. También se han realizado campañas de sensibilización con los empleados con motivo del día de la mujer, el día del cáncer de mama u otros días internacionales, con bastante acogida por los trabajadores.

✓ **Mejora de la calidad de vida y el cuidado de las personas**

Este compromiso se consigue mediante acciones para mejorar la calidad de vida de niños y niñas, jóvenes, familias y mayores. Dentro de las actividades desarrolladas en este bloque destacan:

- Desayunos y bocadillos solidarios en Escuelas Infantiles gestionadas por Grupo Norte en Castilla y León, se recaudaron 5.300 € a favor de los niños con cáncer
- Realizar una etapa del Camino de Santiago con menores del Centro Picón del Jarama para fomentar la empatía, el trabajo en equipo o la comunicación
- Terapias personalizadas para personas mayores y a través del convenio con “Músicos para la Salud”
- Jornadas de convivencia entre distintas residencias y residencias y escuelas, que dejaron momento divertidos para el recuerdo

INCLUSIÓN SOCIO-LABORAL

La inclusión socio-laboral de los colectivos en riesgo de exclusión se realiza a través del Centro Especial de Empleo de Fundación Grupo Norte, donde se ofrecen itinerarios de integración personalizados para todos y cada uno de los colectivos.

Se han definido una serie de perfiles de diversidad como son las personas con discapacidad, las mujeres víctimas de violencia de género o las personas en riesgos de exclusión social. El origen y los canales de captación de este tipo de perfiles también están definidos: candidaturas espontáneas, registros vía Web, agencias de empleo, entidades sociales y ferias de empleo.

Ante la necesidad de personal por parte de operaciones, se envía la solicitud con los requerimientos para seleccionar al candidato y una vez seleccionado, se siguen estos pasos:

1. Formación y orientación inicial previa, que dependerá del tipo de perfil
2. Sensibilización para la acogida del candidato en el puesto de trabajo
3. Incorporación del trabajador
4. Formación específica del puesto de trabajo
5. Puesta en marcha y adaptación del puesto, si es necesario
6. Normalización de la operativa
7. Seguimiento del servicio y o trabajador, a través de intervenciones
8. Evaluación del trabajador, a través de entrevistas

Durante el ejercicio 2019 el Centro Especial de Empleo ha mantenido una plantilla media de 135 personas y se han incorporado un total de 585 personas.

9 PROVEEDORES

La gestión de los proveedores supone un aspecto muy importante para el Grupo, en la medida que tienen una influencia en la calidad del resultado final de los servicios prestados por el Grupo.

En las compañías que forman el Grupo, los departamentos de compras son los responsables de gestionar la relación con los proveedores y contratistas a través de sistemas específicos de gestión, clasificación, homologación y control del riesgo de estos.

Cada país cuenta con su departamento de compras y gestión de proveedores que dota de agilidad, flexibilidad y autonomía, aun así los departamentos de compras y proveedores tienen establecidos unos procesos de gestión de compras con fines y ejes comunes que se ven reflejados en el siguiente flujo de actividad.



El proceso de homologación se basa en realizar un cuestionario a los proveedores para conocer cuáles son sus políticas y medidas de actuación en varios aspectos, divididos en 4 secciones: Social, Calidad, Ambiental, y General.

En la sección Social, se incluyen preguntas relacionadas con la certificación de un sistema de gestión ético o políticas sobre código ético, prevención de riesgos laborales, conciliación, igualdad y diversidad. En la sección de calidad se pregunta sobre tener implantado un sistema de gestión de calidad o si se cuenta con procesos para el análisis de satisfacción cliente o la homologación de proveedores. En la sección ambiental, se consulta sobre la implantación de un sistema de gestión ambiental o si existen políticas sobre la reducción de consumos de energía, papel y agua, la gestión de residuos o el uso de materiales reciclados. Y por último en la dimensión general, se realizan consultas sobre el cumplimiento de los ODS y los Principios del Pacto Mundial y las relaciones comerciales. Los proveedores que cuentan con un sistema de gestión certificado deben adjuntar su certificado en vigor junto con el cuestionario, así como otra documentación que justifique las respuestas.

Una vez que el proveedor ha respondido a las cuestiones anteriores, por un sistema de valoración numérico establecido, (en función de si cuenta con un sistema de gestión certificado, si está trabajando en ello, o si no cuenta con ninguna política) se considera si el proveedor está homologado o no ha conseguido superar el proceso de homologación. Si el proveedor no ha conseguido ser homologado, no se podrá trabajar con él.

El departamento de Compras realiza un seguimiento de los proveedores homologados, y revisa, los resultados relacionados con el desempeño de los proveedores, tales como las incidencias registradas, el número de proveedores activos y el número de proveedores homologados con el objetivo de la mejora continua en este ámbito.

A fecha 31/12/2019 hay 1.132 proveedores activos en España. Durante 2019, se han dado de alta 118 proveedores y de baja 12. No existe un sistema de supervisión establecido con los proveedores, pero se realizan revisiones para detectar desviaciones. En este periodo se han registrado 13 incidencias de proveedores, todas ellas se encuentran cerradas, ya que se solucionaron a través de acciones sencillas con el proveedor o planes de acción más complejos, una de ellas ha resultado el cese del contrato con el proveedor.

El periodo medio de pago a proveedores según la disposición final segunda de la ley 31/2014 de 3 de diciembre es:

	Ejercicio 2019	Ejercicio 2018
	Días (a)	Días (a)
Período medio de pago a proveedores	72,93	51,27
Ratio de operaciones pagadas	57,63	62,79
Ratio de operaciones pendientes de pago	140,71	61,07
	Importe (Euros)	Importe (Euros)
Total pagos realizados	23.014.157	26.101.284
Total pagos pendientes	6.930.385	3.764.688

10 COMPROMISO CON EL CLIENTE

1. COMPROMISO DE CALIDAD CON EL CLIENTE

La gestión de la calidad en el Grupo se realiza de forma descentralizada, siendo cada país responsable de gestionar este aspecto, aunque haya autonomía para gestionarlo, se han identificado una serie de líneas de actuación comunes:

- Establecimientos de objetivos y evaluación de su cumplimiento.
- Desarrollo de acciones encaminadas a mejorar la calidad de los servicios prestados

Para avanzar en estas líneas, las compañías del Grupo de España, Chile y Perú cuentan con un sistema de gestión de la calidad. Estos son auditados de manera anual, para verificar su cumplimiento y conformidad frente al estándar de referencia, ISO 9001.

Los objetivos de mejora habituales son:

- ✓ Implantar nuevas herramientas para la mejora de la gestión.
- ✓ Aumentar el grado de cumplimiento en las auditorías internas.
- ✓ Incrementar el grado de satisfacción de los clientes.

Anualmente el área de Satisfacción Cliente realiza la planificación de la evaluación de los clientes y establece los objetivos de satisfacción a partir de los resultados obtenidos el año anterior. El área de Satisfacción Cliente se gestiona directamente desde España para el resto de países.

Los clientes son segmentados en varias categorías en función de la facturación y esto determinará la periodicidad del seguimiento (habitualmente se realiza de manera cuatrimestral, y a los más pequeños mínimo con frecuencia anual). En todo caso se realizará vía telefónica.

PAÍS	PUNTUACIÓN	Nº EVALUACIONES	PLANES DE MEJORA	SUGERENCIAS	FELICITACIONES
ESPAÑA	8,11	1360	75	130	300
CHILE	7,47	107	8	15	4
PERÚ	7,16	28	2	6	-

De Portugal no se dispone de esta información ya que no se han iniciado la gestión de calidad de clientes.

En caso de que el cliente no esté conforme con la gestión del servicio, puede registrar una No Conformidad (planes de mejora). Una vez que la persona que realiza la llamada registra la información indicada por el cliente, esta se comunica de manera automática al responsable de ese servicio, para que completen la información requerida y establezcan, si son necesarias, medidas para mejorar la prestación del servicio.

El proceso de resolución de la No Conformidad se estructura de manera que se garantice tanto la localización de la causa raíz de la desviación detectada por el cliente, la corrección de la propia desviación y el establecimiento de las acciones o planes necesarios para eliminar el motivo por el que se presenta o se pueden llegar a presentar No Conformidades. Por ello, los responsables de servicio deben indicar estos tres aspectos (análisis de causas, acción inmediata y acción correctiva).

Para el cierre de la No Conformidad, el responsable de realizar la evaluación se asegura de que se ha realizado correctamente el proceso de gestión de No Conformidades, verificando que la incidencia se encuentra solucionada con una llamada al cliente, en un plazo de 2 meses desde su apertura. En caso de no estar solucionada, se abrirá una nueva No Conformidad y se identificará como No Conformidad Repetitiva, para que se analicen nuevamente las causas y se planteen las acciones oportunas.

Posteriormente, se realiza un estudio de las No Conformidades generadas para poder desarrollar planes de acción generales que tengan impacto directo en varios servicios, pero en la mayoría de los casos, los aspectos detallados en las No Conformidades son muy específicos de cada cliente.

2. COMPROMISO DE SEGURIDAD Y SALUD SERVICIOS

En las actividades que desarrolla Grupo Norte se realiza la Coordinación de Actividades Empresariales con los clientes con el fin de alcanzar un compromiso pleno en materia de seguridad y salud, pero por el contrario, no se trabaja directamente con el consumidor o cliente final, por lo que este aspecto no se considera relevante.

11 INFORMACIÓN FISCAL

El Administrador del Grupo junto con el Comité de Dirección se han comprometido a no crear estructuras societarias artificiosas ajenas a la actividad empresarial de la Sociedad con la única finalidad de reducir el pago de impuestos, o de conseguir opacidad, así como a no realizar transacción entre entidades controladas que pretendan la erosión de bases imponibles y el traslado artificial de beneficios a territorios de baja tributación.

Todas las empresas del Grupo cumplen en cada país las normas fiscales aplicables en materia de transparencia e información fiscal. Conforme a lo que estipulan las normas tributarias en la totalidad de los países, los beneficios tributan en el país en el que se obtienen los mismos.

En el siguiente cuadro se muestran, el beneficio antes de impuestos, el impuesto sobre beneficios pagado en el año 2019.

Concepto	2019
Resultado consolidado del ejercicio, antes de impuestos	-3.242.347
Diferencias permanentes	-268.777
	-3.511.124
Cuota en España 25% y en Chile y Perú (a)	-911.537
Menos -Deducciones generadas	-2.995
Regularizaciones y otros movimientos de sociedades de Chile y Perú	30.569
Total Gasto por el impuesto sobre beneficios registrados en la cuenta de pérdidas y ganancias	-883.963

(a) Esta cuota corresponde al ingreso del conjunto de sociedades que tributan en el Grupo fiscal 1.309.581 euros, al gasto de la sociedad dependiente Motolid S.A. 19.358 euros, al gasto de las sociedades que tributan en Chile y en Perú 355.370 euros y al gasto de las sociedades que tributan en Portugal 23.316 euros.

En el siguiente cuadro se muestra el Beneficio antes de impuestos por países:

	BAI
España	-4.437.627,95
Latam	1.589.314,45
Portugal	-397.955,58
	-3.246.269,08

Por otra parte, hay que valorar la contribución fiscal global realizada a las Administraciones Públicas, debe considerarse no sólo la imposición sobre beneficios, sino también otras cargas fiscales o sociales que se satisfacen, debiendo destacarse las cargas sociales que legalmente son asumidas por la empresa que han ascendido a 37,44 millones de euros, como las cargas e impuestos que, previa detracción de las percepciones salariales por ser a cargo del empleado, son igualmente transferidas a las Administraciones, las cuales han superado los 8 millones de euros.

El grupo ha registrado un ingreso de 472K de euros en subvenciones recibidas. Principalmente son por Formación Bonificada y por planes de empleo de los diferentes países.

12 ACERCA DE ESTE INFORME

Proceso de definición del contenido del informe.

Este informe de información no financiera de Grupo Norte del año 2019 pretende ser una extensión de las acciones sociales, ambientales 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.

Este informe 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, entre otros Sociedad, Clientes, Trabajadores, competencia, Administraciones y Proveedores, manifestadas a lo largo de 2019, teniendo presentes los principios de elaboración:

Materialidad.

Se hace hincapié en la información que los grupos de interés más relevantes para la organización han identificado como relevante, siempre teniendo en cuenta los requerimientos legales. 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 del presente informe se presta atención a las distintas iniciativas de participación que se ponen en marcha con nuestros Grupos de Interés y se valora el éxito de las mismas.

Exhaustividad.

El alcance de los indicadores, de las entidades a las que abarca y de la presentación de datos cuantitativos se segmenta en las diferentes líneas de negocio de la organización y distintos países cuando se dispone de ellos, para el año 2019.

Equilibrio.

Tanto de aspectos positivos, como negativos.

Comparabilidad.

Para facilitar que se compare con otras organizaciones.

Precisión y claridad.

La información descrita es precisa y detallada, así como presentada de un modo comprensible y accesible para todos los grupos de interés.

Periodicidad.

Presentación anual de dicho informe.

Cobertura del informe.

Refleja el desempeño económico, social y ambiental de las actividades desarrolladas por todas las líneas de negocio y servicios desarrollados por Grupo Norte España, Chile, Perú y Portugal.

Limitaciones del alcance.

El objetivo del documento es detallar el desempeño de la entidad Grupo Norte por lo que quedan fuera de su alcance las empresas ajenas a esta agrupación.

En la actualidad, Grupo Norte informa de manera exhaustiva sobre todo su ámbito de control e influencia significativa de sus empresas en España, Chile, Perú y Portugal. 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 o países. Este hecho está convenientemente expresado en los apartados en los que sucede.

Los datos expresados en este documento se refieren a la situación del Grupo a 31 de diciembre de 2019 salvo que expresamente se indique lo contrario.

Anexo I: Indicadores Ley 11/2018 sobre información no financiera y diversidad

Información solicitada por la Ley de Información No Financiera	Vinculación con indicadores GRI	Página
Breve descripción del modelo de negocio del grupo (entorno empresarial, organización y estructura): actividades, marcas, productos y servicios; tamaño de la organización.	GRI 102-2, GRI 102-7	P. 2-3
Mercados en los que opera: ubicación sede y ubicación operaciones	GRI 102-3, GRI 102-4	P. 2-3
Objetivos y estrategias de la organización	GRI 102-14	P. 3-4
Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución	GRI 102-14, GRI 102-15	P. 7
Gestión de riesgos		P. 4-7
Análisis grupos de interés: identificación y canales de comunicación		P. 32-34
Estudio de materialidad: metodología y aspectos materiales.		P. 32-34
Cuestiones Medioambientales		
Principales riesgos ambientales que afectan a la organización	GRI 102-15	P. 7-9
Políticas y compromisos	GRI 103-2	P. 8
Información general detallada		
Efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, la salud y la seguridad	GRI 102-15	P. 9
Procedimientos de evaluación o certificación ambiental		P. 10
Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	GRI 103-2	P. 9
Aplicación del principio de precaución	GRI 102-11	P. 9
Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales		P. 9-10
Contaminación		
Descripción de medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones que afectan gravemente el medio ambiente; teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de la actividad (Indicar las emisiones distintas a las de CO ₂ eq, es decir, contaminación acústica, contaminación lumínica, olores, vibraciones, partículas, NO _x , SO _x , CO, COV, etc.)	GRI 305-7	P. 10-11
Economía circular y prevención y gestión de residuos		
Descripción de medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos	GRI 306-2	P. 11-12

Acciones para combatir el desperdicio de alimentos		P. 12. Por el tipo de actividad de la organización este aspecto no se considera relevante.
Uso sostenible de los recursos		
Consumo de agua y suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	GRI 303-5	P. 12
Consumo de materias primas y medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso	GRI 301-1, GRI 301-2, GRI 301-3	P. 12
Consumo, directo e indirecto, de energía	GRI 302-1	P. 13
Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética	GRI 302-4	P. 13
Uso de energías renovables		P. 14
Cambio climático		
Los elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generados como resultado de las actividades de la empresa, incluido el uso de los bienes y servicios que produce	GRI 305-1, GRI 305-2, GRI 305-3	P. 14
Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático	GRI 305-1, GRI 305-2, GRI 305-3	P. 14-15
Metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y los medios implementados para tal fin	GRI 305-1, GRI 305-2, GRI 305-3	P. 15
Protección de la biodiversidad		
Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad	GRI 304-3	P. 15
Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas	GRI 304-2	P. 15
Cuestiones sociales y relativas al personal		
Principales riesgos que afectan a la organización en materia laboral, de igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres, de discriminación e inclusión de las personas con discapacidad y la accesibilidad universal	GRI 102-15	P. 16-17, 18
Políticas y compromisos	GRI 103-2	P. 7, 34
Empleo		
Número de empleados por país	GRI 102-8	P. 18
Número total y distribución de empleados por sexo, edad y clasificación profesional	GRI 102-8, GRI 405-1	P. 18 - 20
Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo, promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional	GRI 102-8, GRI 405-1	P. 18 - 20

Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional		P. 22
Las remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor	GRI 405-2	P. 21
Brecha salarial, la remuneración puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad	GRI 405-2	P. 21
La remuneración media de los consejeros y directivos, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago de los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo	GRI 103-2	P. 20
Implantación de políticas de desconexión laboral	GRI 103-2	P. 25
Empleados con discapacidad	GRI 405-2	P. 22
Organización del trabajo		
Descripción de la organización del tiempo de trabajo (turnos, gestión de horas extra, flexibilidad en la jornada laboral, etc.)	GRI 103-2	P. 22-23
Descripción de medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores	GRI 103-2	P. 23-24
Número de Horas de absentismo	GRI 403-9	P. 29
Salud y seguridad		
Descripción de las condiciones de salud y seguridad en el trabajo	GRI 403-1 al GRI 403-7	P. 27-29
Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, así como las enfermedades profesionales; desagregado por sexo.	GRI 403-9, GRI 403-10	P. 29
Relaciones sociales		
Descripción de la organización del diálogo social, incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos	GRI 103-2	P. 24-25
Descripción del balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo	GRI 403-4	P. 24-25
Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	GRI 102-41	P. 24
Formación		
Descripción de las políticas implementadas en el campo de la formación	GRI 103-2, GRI 404-2	P. 25-27
Cantidad total de horas de formación por categorías profesionales	GRI 404-1	P. 26
Accesibilidad universal de las personas con discapacidad		
Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	GRI 103-2	P. 36
Igualdad		

Descripción de medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres	GRI 103-2	P. 23-24, 26-27
Descripción de planes de igualdad, medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo, la integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad	GRI 103-2	P. 17-18, 36
Descripción de la política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	GRI 103-2	P. 17-18, 29-30
Respeto a los derechos humanos		
Principales riesgos que afectan a la organización en materia de derechos humanos	GRI 102-16,GRI 412-1,GRI 412-2,GRI 412-3	P. 7, 34
Políticas y compromisos		P. 30-31
Derechos humanos		
Descripción de la aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos; prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos	GRI 102-16, GRI 412-1, GRI 412-2, GRI 412-3	P. 29-31
Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	GRI 406-1	P. 31
Descripción de las medidas implementadas para la promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva; la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación; la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio; la abolición efectiva del trabajo infantil.	GRI 407-1, GRI 408-1, GRI 409-1	P. 29-31
Lucha contra la corrupción y el soborno		
Principales riesgos que afectan a la organización en materia de corrupción y soborno	GRI 102-15	P. 7, 34
Políticas y compromisos	GRI 103-2	P. 31
Corrupción y soborno		
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	GRI 102-16, GRI 205-2, GRI 205-3	P. 31-32
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	GRI 102-16, GRI 205-2	P. 31-32
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	GRI 102-13, GRI 201-1, GRI 415-1	P. 31
Información sobre la sociedad		

Principales riesgos que afectan a la organización en materia de compromiso con el desarrollo sostenible, subcontratistas y proveedores, consumidores e información fiscal	GRI 102-15	P. 7, 34
Políticas y compromisos	GRI 103-2	P. 33, 37, 38
Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible		
Descripción del impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local (por ejemplo, gasto en proveedores, gasto en proveedores locales)	GRI 203-2, GRI 413-2	P. 35-36
Descripción del impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	GRI 413-2	P. 36
Descripción de las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos	GRI 102-43	P. 34-35
Información sobre las acciones de asociación o patrocinio	GRI 413-1, GRI 201-1	P. 35
Subcontratación y proveedores		
Información sobre la inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	GRI 103-2	P. 36-37
Descripción sobre cómo se considera la responsabilidad social y ambiental de los proveedores en sus relaciones con estos	GRI 308-1, GRI 414-1	P. 38
Descripción de los sistemas de supervisión y auditorías a proveedores y resultados de las mismas	GRI 308-2, GRI 414-2	P. 38
Consumidores		
Descripción de las medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	GRI 416-1	P. 39
Descripción de los sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas	GRI 103-2, GRI 418-1	P. 39
Información fiscal		
Los beneficios obtenidos por país	GRI 201-1	P. 40
Los impuestos sobre beneficios pagados (no devengados)	GRI 201-1	P. 40
Las subvenciones públicas recibidas	GRI 201-4	P. 41

Valbuena Patrimonial S.L (sociedad unipersonal) y Sociedades dependientes

Administrador único
José Rolando Alvarez Valbuena