MEMORIAL ANUAL

2017

GRUPO NORTE

Nuestra pasión, crear soluciones.

ÍNDICE

Carta del Presidente

1. Resumen Ejecutivo

- Mensaje desempeño 2017
- Órganos de Gobierno
- Principales Magnitudes
- Mapa de Presencia

2. Nuestra pasión, crear soluciones

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

3. Comprometidos con nuestros grupos de interés

Grupos de interés

Trabajadores

- Apoyo a la diversidad
- Seguridad Laboral
- Compilance y código ético

Sociedad

- Satisfacción de usuarios
- Relaciones y foros
- Fundación Grupo Norte
- Medio Ambiente

Clientes

- Satisfacción
- Canal Innova
- Desayunos Jurídicos
- Total Facility Management
- Programa para control de tareas
- Servicios que salvan vidas
- Potenciamos la formación y la selección

4. Anexos

- Certificaciones
- Tabla GRI
- Materialidad

Carta del Presidente



Cuando en Grupo Norte revisamos el trabajo desempeñado durante el último año podemos sentirnos orgullosos de que, una vez más, hemos sido fieles a nuestros propósitos. Hemos crecido en facturación, beneficio, plantilla, proyectos, formación, innovación, acción social y eficiencia. Hemos crecido como profesionales y, sobre todo, nos hemos focalizado en crecer en valor y en valores.

Los resultados económicos nos dan la razón. En un mercado tan competitivo, con acelerados cambios disruptivos, no sólo hemos recuperado la senda del beneficio sino que además las ventas de contratos a nuevos clientes se incrementaron en un 84% y el margen de contribución de las líneas de negocio del Grupo en un 76%. Son cifras entendemos realmente positivas y que marcan la base de partida para los próximos ejercicios.

No obstante, lo más importante es que estamos reinventando la industria de los servicios, impulsando un modelo pionero que es valorado y premiado por nuestros clientes y por el mercado. Un modelo que gira alrededor de tres líneas de acción: crecimiento en nuestra actividad core, a través de la estrategia Personas, Procesos y Tecnología, generación de nuevas divisiones de actividad como Expertia GN o Total Facility Management que dan respuesta concreta a las nuevas necesidades y, por último, aceleración de nuestro proyecto internacional con excelentes resultados en Chile, Perú y Portugal.

Le invito a descubrir los pilares sobre los que se asientan estos tres ejes de actuación en las siguientes páginas de esta memoria, que además renueva nuestro compromiso en el cumplimiento de los diez principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, que Grupo Norte suscribe globalmente.

Desde aquí agradezco a nuestros clientes, profesionales, proveedores... y a todos nuestros stakeholders la confianza que depositan cada día en Grupo Norte, un proyecto empresarial de éxitos compartidos. Mi aspiración, y la de todo el equipo directivo, es que este ejercicio de transparencia y de rendición de cuentas muestre y transmita nuestro compromiso con todos ellos.

José Rolando Álvarez
Presidente de Grupo Norte

1 Resumen Ejecutivo

MENSAJE DE DESEMPEÑO 2017

Grupo Norte consolida su modelo de negocio y cierra 2017 con unas ventas de **212 millones de euros**, un 7% más que el año anterior, y con un resultado de explotación que recupera la tendencia positiva de 2,99 millones. Además, cabe destacar la renovación de la confianza de las entidades financieras en el proyecto de Grupo Norte, con un acuerdo que garantiza financiación estable para los próximos 6 años. **En total, 14 entidades, entre las que se encuentran las más importantes del país, han refrendado su compromiso con la compañía de servicios.** El modelo funciona, tal y como reflejan dos datos: las ventas de contratos a nuevos clientes se incrementaron en un 84% y el margen de contribución de las líneas de negocio del Grupo en un 76%. Y todo ello con una reducción del 37% de los costes operativos indirectos.

En cuanto a la evolución de las distintas divisiones de actividad, destaca **Soluciones de Recursos Humanos** (selección, formación y trabajo temporal), que alcanza ya los **99 millones de euros (un 34% más que el año anterior)**, y Outsourcing que, con 32 millones en ventas, experimenta un crecimiento del 10%, gracias a la consolidación de su liderazgo en la gestión de servicios de emergencia con los 112 de Castilla y León, Cataluña y Canarias. Por su parte el área de Facility Services (limpieza, seguridad, jardinería, etc.) sostiene aún el 36% de las ventas de la compañía.

SÓLIDO CRECIMIENTO INTERNACIONAL

También evoluciona a un ritmo excelente el negocio internacional, especialmente en **Chile**, donde se obtuvieron cifras récord de ventas de **17 millones de euros**, lo que supone un **8% de las ventas totales del Grupo y un incremento del 42% respecto al ejercicio anterior.** La compañía se ha posicionado como una clara referencia en la limpieza aeroportuaria, industria alimentaria y también en hospitales y sector clínico. Tras haber reforzado notablemente los equipos comerciales y de operaciones, el objetivo para 2018 es superar la barrera de los 20 millones de euros. Además, se consolida la posición en Perú y Portugal.



ÓRGANOS DE GOBIERNO

Consejo de Administración



José Rolando Álvarez
(Presidente de Grupo Norte)



César Ruiz
(Consejero Delegado - CEO de Grupo Norte)



Miguel Ángel Rodríguez
(Miembro independiente. Abogado, fundador del despacho de abogados Sahagún & Viciana)



Javier Ojeda
(Miembro independiente)



Pedro Castellanos
(Miembro independiente)

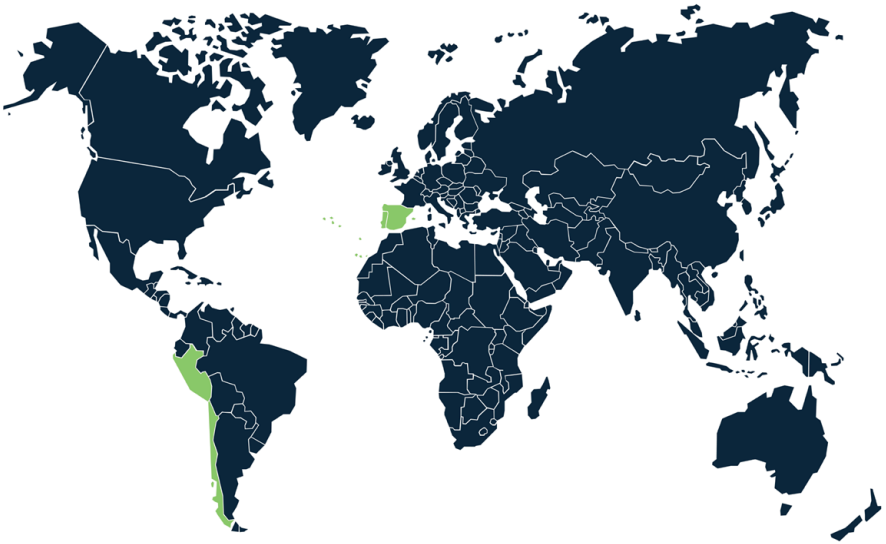
Comité de Dirección

José Rolando Álvarez (Presidente)
César Ruiz (Consejero Delegado)
Antonio Cendrero (Director General Corporativo)
Enrique Moreno (Director de Tecnología)
Almudena Fontecha (Directora de Responsabilidad Social Corporativa y Relaciones Institucionales y Presidenta de Fundación Grupo Norte).

PRINCIPALES MAGNITUDES

- **Crecimiento del área de Soluciones RRHH:** 99 millones de euros (un 34% más que el año anterior).
- **Consolidación de Portugal: 0,46 millones de euros.**
- **Más de 350 personas con discapacidad.**
- **Lanzamiento modelo TFM.**

MAPA DE PRESENCIA



ESPAÑA
Facturación: 194 millones €
Trabajadores: 9.631
5.917 mujeres - 3.714 hombres

CHILE
Facturación: 17 millones de euros
Trabajadores: 2.057
1.193 mujeres - 864 hombres

PERÚ
Facturación: 1 millón de euros
Trabajadores: : 239
131 mujeres - 108 hombres

PORTUGAL
Facturación: 0,4657 millones
Trabajadores: 196
64 mujeres - 132 hombres

2 Nuestra pasión, crear soluciones

MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

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

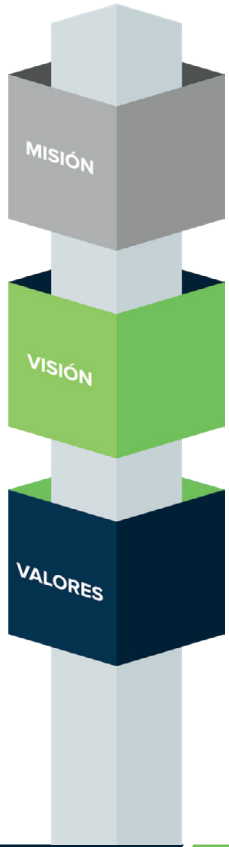
MISIÓN

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

VISIÓN

1. **ORIENTACIÓN AL CLIENTE**
   El cliente es lo más importante y toda la organización está enfocada al objetivo de conseguir su satisfacción.
2. **EQUIPO COMPROMETIDO**
   Los profesionales de Grupo Norte son personas comprometidas, que trabajan desde el rigor, en un clima de confianza y respeto mutuo.
3. **BUSCAMOS SOLUCIONES INNOVADORAS Y DIFERENCIALES**
   Generamos nuevas soluciones diferenciales para superar los retos actuales y garantizar la competitividad de nuestros clientes.
4. **APORTAMOS VALOR A NUESTRA SOCIEDAD Y A NUESTRO ENTORNO**
   Desde un comportamiento ético y socialmente responsable, que está presente en todas nuestras actuaciones.
5. **CRECEMOS CON RENTABILIDAD**
   Tenemos una clara vocación por el crecimiento sostenible, gestionado con criterios de rentabilidad que generen valor añadido.

VALORES



NUESTROS SERVICIOS



SOLUCIONES RR.HH



SERVICIOS SOCIALES



OUTSOURCING



FACILITY SERVICES

Centro Especial de Empleo

NUESTRAS REFERENCIAS































































3 Comprometidos con nuestros grupos de interés

GRUPOS DE INTERÉS

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

NIVEL 1

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

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

NIVEL 2

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

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

APOYO A LA DIVERSIDAD

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

En este sentido, en 2017 hemos firmado un **convenio de colaboración con Obra Social 'la Caixa'**, para favorecer la incorporación laboral de las personas en riesgo de exclusión; y hemos sido reconocidos por esta entidad en la gala del décimo aniversario del **Programa Incorpora**, celebrado en Logroño (La Rioja), donde recogimos el **'Premio a empresa decana vinculada al Programa'**.

Sin embargo, la Caixa no ha sido la única entidad que ha puesto en valor nuestra labor integradora. También en 2017, **Red Acoge** ha destacado a Grupo Norte por el desarrollo de políticas de inclusión de personas con discapacidad en la empresa. Un hecho que recalcó en su 'Primer índice de la Diversidad y de la Inclusión', en el que Grupo Norte ha participado en su elaboración junto con otras 27 empresas.

SEGURIDAD LABORAL

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

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



COMPLIANCE Y CÓDIGO ÉTICO

Tras un año desde la puesta en marcha del nuevo **Cumplimiento Normativo de Grupo Norte**, durante 2017 se ha reforzado este modelo, denominado **'Compliance'** entendido como el conjunto de procedimientos que garantizan que una empresa cumpla con el marco normativo aplicable. Un aspecto que ensalza la reputación empresarial, y por lo que distintos medios de comunicación, como El Norte de Castilla, se han hecho eco.

En este sentido se ha establecido una cultura adecuada de cumplimiento que impregna a toda la organización, para lo que el abogado asesor experto en este ámbito, Miguel Ángel Rodríguez-Sahagún, tiene el encargo de implementarlo y revisarlo de manera eficiente.
Con esta voluntad de auténtico compromiso, con el deseo de lograr la adhesión real de nuestros empleados y con la ilusión de influir positivamente en la sociedad, se ha reformulado y actualizado el Código Ético, se ha aprobado un Programa de Prevención de Riesgos Penales, y se ha implementado el Canal Ético que, junto a la creación del propio Comité de Cumplimiento Normativo, en diciembre del año 2015 y del refundado Comité de Responsabilidad Social Corporativa constituido en febrero de 2017, son los pilares básicos de la nueva política de gestión ética en Grupo Norte.

CLIENTES

SATISFACCIÓN

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

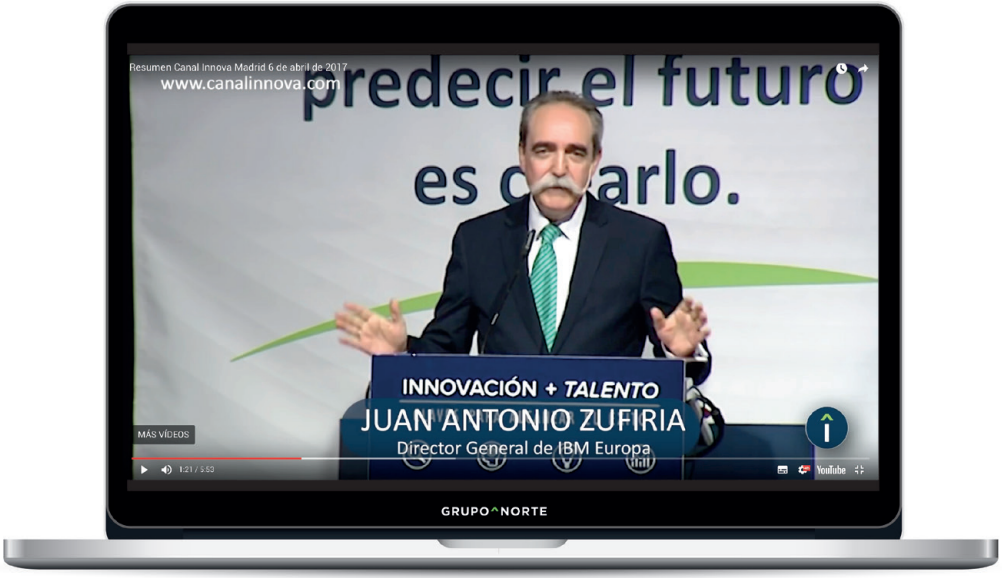
Satisfacción 2017	7,94 Puntos
Evaluaciones Realizadas	2.415 Evaluaciones
Planes de mejora	130 Acciones
Sugerencias	287 Acciones
Felicitaciones	217 Acciones

Nuestra actividad más valorda es el Trabajo Temporal con 8,54 puntos de valoración media y 136 felicitaciones. El aspecto más valorado es la "supervisión" de nuestro equipo.

CANAL INNOVA

Canal Innova es la plataforma creada por Grupo Norte para trasladar experiencias de éxito en torno a la cultura de la innovación, mejora continua, creatividad e ideas, desarrollo de procesos y ejecución de innovaciones reales. Además de difundir y compartir ese conocimiento en la página web www.canalinnova.com, la compañía ha impulsado distintos eventos para dar voz a aquellas empresas de éxito que representan transformación y valor añadido.

En 2017, en su quinta edición, Canal Innova reunió en el Instituto Cervantes de Madrid a **más de 200 directivos.** Ocho líderes empresariales protagonizaron esta jornada, que contó con la Ponencia Magistral de **Juan Antonio Zufiría, director general de IBM Europa**, que puso de relieve que "el tratamiento adecuado de la enorme cantidad de datos que hoy se generan modificará las estrategias sobre las que pivotan su realidad muchas empresas".



DESAYUNOS JURÍDICOS CON KPMG

"¿Qué deparará en la práctica la sentencia del Tribunal Superior de Justicia Europeo que trata de equiparar la situación de los trabajadores temporales con la de los indefinidos?", o "¿cómo afectará todo esto a las empresas de trabajo temporal y a nuestros clientes?" son sólo algunas de las cuestiones que se abordan en **'LOS DESAYUNOS JURÍDICOS DE GRUPO NORTE'.**

Una iniciativa que propone un formato cercano para orientar a nuestros clientes en materia **jurídico-laboral** y que, durante este año se ha celebrado en ciudades como Oviedo, o A Coruña. Javier Hervás y Beatriz Ruiz, socios del área laboral de KPMG, y Eduardo Orusco, director del área Jurídico-Laboral y de Relaciones Laborales de Grupo Norte, han sido los encargados de responder a éstas y a otras cuestiones ante alrededor de una veintena de clientes de Soluciones de Recursos Humanos, con el objetivo de ofrecerles una información de valor en esta materia, y para dotarles de una garantía jurídica y de calidad en todos los servicios que ofrecemos.



TOTAL FACILITY MANAGEMENT

El futuro de la integración de servicios.

Con el objetivo de hacer más eficientes y competitivos a nuestros clientes, en Grupo Norte impulsamos el **Total Facility Management.** Una metodología de trabajo con la que gestionamos todos los servicios de forma integral a través de un único interlocutor.

Además de ofrecer la posibilidad de coordinar estos servicios desde nuestras oficinas, una de nuestras calves diferenciadoras es que ponemos a su disposición un **InPlant Manager**: un partner cualificado y especializado que lleva a cabo la gestión de forma directa en sus instalaciones, y que asegura un mayor conocimiento de las necesidades reales de la compañía.



Además, gracias a la **cultura Lean**, basada en procesos de mejora continua, y al empleo de las **nuevas tecnologías**, garantizamos la optimización del servicio y un perfecto seguimiento de la actividad. Por otro lado, ofrecemos a nuestros clientes completos cuadros de mando accesibles desde la nube, para que puedan supervisar en tiempo real el servicio prestado.

Así, gracias a la filosofía innovadora que impulsamos en Grupo Norte, basada en **Personas, Proceso y Tecnología,** somos capaces de crear una única solución adaptada a las necesidades de nuestros clientes, para aumentar su eficiencia y productividad.

El éxito del modelo es tal que los equipos de ingenieros de Grupo Norte han logrado el **incremento de rendimientos directos de hasta el 11%** e indirectos superiores al 2%.



PROGRAMA PARA CONTROL DE TAREAS

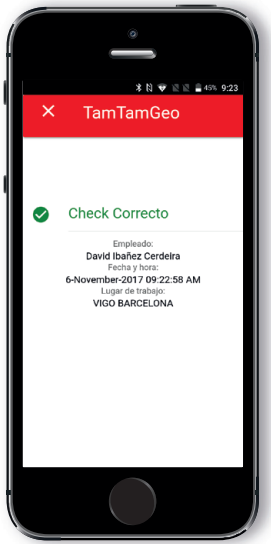
El área de **Excelencia Operacional**, precursora de la transformación de la compañía, es clave para la generación de valor en todas y cada una de nuestras ofertas. **Liderazgo, trabajo en equipo y resolución de problemas** conforman los elementos fundamentales de un nuevo enfoque que sitúa las necesidades del cliente en el centro de la ecuación mediante el empoderamiento de los empleados, la optimización de los procesos y el despliegue tecnológico. En casa del cliente, los equipos de Grupo Norte, influidos por esta filosofía, proponen y afianzan innovaciones, que mejoran la eficiencia y la calidad del servicio, a través de la **simplificación de los flujos de trabajo y de la eliminación de los tiempos en los que no se genera valor añadido.**



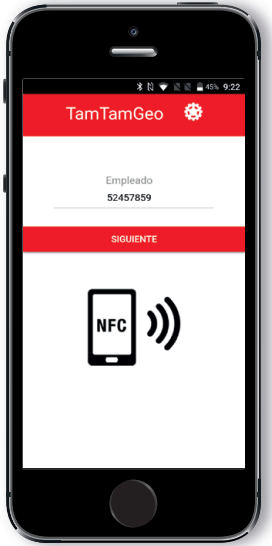
PROGRAMA PARA CONTROL DE TAREAS

Para ejemplificarlo, una de las novedades más destacadas que se está aplicando en algunos hospitales, es la implantación de un sistema de control de presencia y de tareas online a través de unas tarjetas electrónicas que se leen en puntos de control predeterminados. Así, mediante una aplicación instalada en los teléfonos móviles de los profesionales, denominada **TamTamGeo**, el cliente obtiene una información instantánea y real del estado de cada una de las áreas del hospital, y se pueden aplicar mejoras para garantizar a los pacientes la perfecta puesta a punto de las instalaciones.

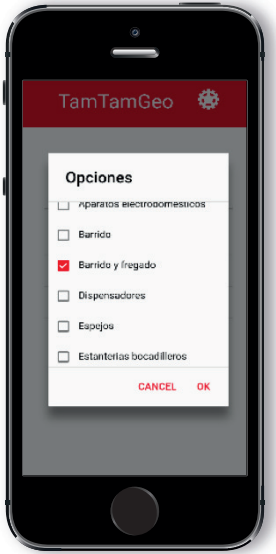
1. Registro trabajador



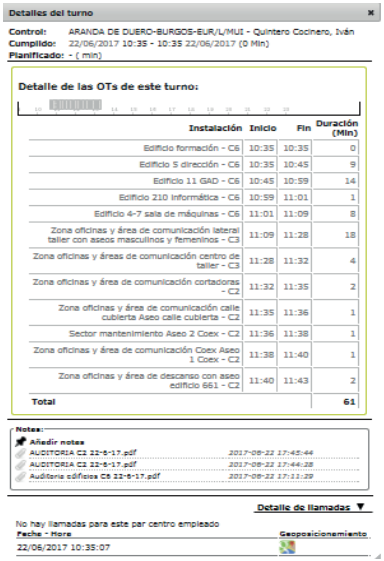
2. Lectura de TAGs mediante tecnología NFC



3. Selección de la tarea realizada



4. Visualización de las lecturas a tiempo real



SERVICIOS QUE SALVAN VIDAS

En Grupo Norte somos líderes en la gestión de los servicios de emergencia en España, donde actualmente somos responsables de los centros operativos del 112 de Castilla y León, de Cataluña y Canarias y del 061 de Galicia.
Sólo durante el pasado año, los 370 gestores de emergencia que Grupo Norte tiene en plantilla gestionaron con éxito un volumen que supera los 5,8 millones de llamadas.

Más de 20.000 comunicaciones tras el atentado de Las Ramblas

De todas las gestiones realizadas, permanece como recuerdo imborrable la fecha del 17 de agosto de 2017, día en el que se produjeron los atentados en Las Ramblas de Barcelona. Desde que se tuvo conocimiento del primer atentado, varios gestores y mandos se ofrecieron voluntariamente para reforzar el servicio, y muchos otros anticiparon su hora de entada o extendieron su hora de salida para controlar en todo momento la situación. Así, pese al incremento del número de llamadas **(atendieron más de 20.000 en apenas 40 horas)**, el servicio funcionó con normalidad durante toda la jornada, en plena coordinación con las fuerzas y Cuerpos de Seguridad.

En medio de la consternación vivida, el ejercicio de compromiso y solidaridad de los profesionales del **CAT112** es una muestra más del valor que para la ciudadanía ofrece un servicio tan sensible.



Cuadros de mando para predecir el volumen de llamadas

El buen funcionamiento del servicio durante éste y todos los días del año, es el resultado de la puesta en marcha de una metodología propia basada en la implementación de todos los procesos que intervienen en el centro operativo. Esto se traduce, por ejemplo, en la detección de mejoras profesionales de los equipos humanos mediante formaciones específicas y, por otro, en la creación de cuadros de mando que permiten incluso predecir el volumen de llamadas, uno de los factores críticos en una plataforma de atención de emergencias y que es clave ante un suceso de extrema gravedad como fue el de Barcelona

POTENCIAMOS LA FORMACIÓN Y LA SELECCIÓN

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

Por eso en Grupo Norte Soluciones de Recursos Humanos trabajamos a diario para ofrecer soluciones de calidad que cubran todas las necesidades relacionadas con los Recursos Humanos, con un doble objetivo: hacer crecer a las personas en su desarrollo profesional y hacer más fuertes y competitivas a las empresas con las que trabajan.

A través de nuestra amplia oferta de soluciones de selección y formación, nos aseguramos de que consigan todas sus metas.

Selección

La **atracción del talento** es clave para el buen funcionamiento y desarrollo de las compañías. Para llevarla a cabo con éxito, nuestro equipo de consultores especializados, ofrece apoyo a nuestros clientes durante esta etapa, llevando a cabo exhaustivos procesos de selección para todo tipo de perfiles, entre los que se incluyen el head huntig: la captación de puestos directivos que requieren de una gran formación, experiencia y de una gran cantidad de habilidades. Unas capacidades que podrán detectar a través de entrevistas especializadas y dinámicas grupales.



Formación

Por otro lado, ofrecemos una amplia gama de planes de formación y de desarrollo adaptadas a las necesidades de la empresa, para que impulsen el talento dentro de su compañía, y para fomentar el compromiso y fidelización de sus empleados.

Además, ponemos a su disposición programas de desarrollo en competencias, que ayudan a mejorar hasta 13 capacidades distintas que resultan fundamentales en todas las empresas, tales como el liderazgo, el trabajo en equipo, la comunicación, la motivación, la gestión del tiempo y del estrés o la resolución de conflictos.



SATISFACCIÓN DE USUARIOS

Nuestro nivel de compromiso con el servicio que prestamos al usuario final del mismo, nos encamina a medir su nivel de satisfacción con nuestro trabajo. Por ello, son numerosas las experiencias de percepción que disponemos: escuelas infantiles, centros de día, programas de atención a los niños en periodos no lectivos... todos ellos con resultados ilusionantes que demuestran el buen hacer de nuestros equipos.

Satisfacción usuarios 012: **8,38**
Satisfacción usuarios 112 (Grado de Confianza): **97,19%**
Satisfacción usuarios 112 (Trato del operador): **98,74%**
Satisfacción usuarios 112 (Tiempo de Respuesta): **98,74%**
Satisfacción usuarios EEII (Padres de Alumnos): **9,38**
Satisfacción usuarios Centro de día (Promedio usuarios + familias): **7,41**
Satisfacción Residencias (Promedio residente + familiar): **8,08**

Datos globales **2017**



Lean Comunity

www.leancommunity.es

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

Canal Innova

www.canalinnova.com

Canal Innova es la plataforma de conocimiento impulsada por Grupo Norte para compartir experiencias en torno a la innovación, transformación de las empresas y mejora Continua. Se desarrolla mediante eventos y contenidos a través de la web.

Forética

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

Programa Óptima

Es una iniciativa del Instituto de la Mujer (Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales) para fomentar la Igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Hombres en las empresas.

Directivo de la Fundación EXECyL

Grupo Norte es patrono fundador y ejerce como miembro del Consejo, cuyo objetivo es fomentar la mejora, la excelencia y la innovación en la gestión empresarial de forma que Castilla y León sea considerada como un entorno de excelencia empresarial sostenible.

Empresa por una Sociedad Libre de Violencia de Género

Grupo Norte firmó un convenio de colaboración con el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad por el que se adhiere al programa 'Empresas por una sociedad libre de violencia de género'. Esta iniciativa pretende sensibilizar a la sociedad sobre la violencia de género y favorecer la inserción laboral de las víctimas de agresiones sexistas.

GN y pacto mundialde las Naciones Unidas

www.pactomundial.org

Grupo Norte cumple una década adherido al Pacto Mundial de las Naciones Unidades, iniciativa internacional que promueve la Responsabilidad Social Empresarial para la sostenibilidad empresarial y el desarrollo y que se concreta en 10 principios.

FUNDACIÓN GRUPO NORTE

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



XV Concurso Fotográfico
'Las personas con discapacidad en la vida cotidiana'



II Premio de Periodismo
contra la violencia de género.



Apoyo al Baloncesto en Silla de Ruedas, Valladolid.



Desayuno solidario a favor de PYFANO.

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



Guía de Buenas Prácticas
para la promoción de la salud mental en entornos laborales.

MEDIO AMBIENTE

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

PRODUCTOS	CONSUMO
Electricidad	2.895.561,05 kWh
Combustible	194.887,25 Litros
Productos Químicos y otras	1.142.508,42 €
Emisiones(total de CO2 equivalentes)	2.148,71 t. CO2 eq.



4 Anexos

CERTIFICACIONES

Todas las empresas de Grupo Norte están certificadas en **ISO 9001, ISO 14001, OSHAS 180001, y SGE21**. La Norma de Empresa SGE 21 es el primer sistema de gestión de la responsabilidad social europeo que permite, de manera voluntaria, auditar procesos y alcanzar una certificación en Gestión Ética y Responsabilidad Social. Parte de modelos consolidados como los de calidad y medioambiente, a los que enriquece a través de una visión multi-stakeholder. De esta manera sistematiza las relaciones con 9 áreas de gestión, para los que establece unos criterios que son desarrollados por un Código de Conducta y supervisados por un Comité de Ética. Además, la gestión de nuestras Escuelas Infantiles cuenta con la certificación **UNE 172402** y nuestra área de mayores tiene certificado su modelo de calidad asistencial bajo el conjunto de normas UNE 158000.

ISO 9001 BUREAU VERITAS Certification

ISO 14001 BUREAU VERITAS Certification

OHSAS 18001 BUREAU VERITAS Certification

UNE 158000 BUREAU VERITAS Certification

UNE 172402 BUREAU VERITAS Certification

SGE 21 Forética

SGE 21 BUREAU VERITAS Certification

TABLA GRI-G4

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

TABLA GRI-G4

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

TABLA GRI-G4

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

TABLA GRI-G4

Contenidos básicos generales		Página/Respuesta
Participación de los Grupos de Interés		
G4-24	Relación de los grupos de interés que la organización ha incluido	1. Resumen ejecutivo
G4-25	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete	1. Resumen ejecutivo
G4-26	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés	1. Resumen ejecutivo
G4-27	Aspectos de interés surgidos a través de la participación de los grupos de interés y respuesta de la organización	1. Resumen ejecutivo
Perfil de la memoria		
G4-28	Periodo cubierto por la información contenida en el reporte	2017
G4-29	Fecha del reporte anterior más reciente	2016
G4-30	Ciclo de presentación de reportes	Anual

TABLA GRI-G4

	Contenidos básicos generales	Página/Respuesta
G4-31	Punto de contacto para cuestiones relativas al reporte o su contenido	gruponorte@grupo-norte.es
G4-32	Nivel alcanzado, tabla GRI de indicadores y referencia a la verificación externa del reporte	En conformidad, esencial
G4-33	Política y práctica sobre verificación externa	No verificado externamente
	Gobierno corporativo	
G4-34	Estructura de gobierno de la organización y sus comités	1. Resumen ejecutivo - Órganos de gobierno
G4-56	Declaraciones de misión, valores y códigos de conducta	2.Nuestra pasión, crear soluciones - Misión, Visión y Valores

MATERIALIDAD

Proceso de definición del contenido de la memoria

La memoria de sostenibilidad de Grupo Norte del año 2017 pretende ser una extensión de las acciones social y éticamente responsables desarrolladas por la empresa a partir de la implantación e integración de criterios sociales y ambientales en el día a día de su gestión, principalmente desde la adopción e integración del estándar SGE 21, desde el año 2005, en el modelo de gestión de la organización. Este estándar es la base para determinar que es material y relevante en términos de sostenibilidad para Grupo Norte.

Es la duodécima memoria de estas características publicada y, por ello, debe servir como consolidación de la organización para medir, mejorar y comunicar de una forma transparente los diferentes aspectos que hacen de Grupo Norte una organización comprometida desde los puntos de vista económico, social y ambiental. En definitiva, pretende dar respuesta a las necesidades de información que los grupos de interés de Grupo Norte: Sociedad, Clientes, Personas, Administraciones, Competencia, Proveedores y Accionistas, manifestadas a lo largo de 2017, teniendo presentes los principios de elaboración de memorias de Sostenibilidad:

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

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

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

Equilibrio.
Tanto de aspectos positivos, como negativos.

Comparabilidad.
Para facilitar que se compare con otras organizaciones.

COBERTURA DE LA MEMORIA

La memoria de sostenibilidad de Grupo Norte 2017 refleja el desempeño económico, social y ambiental de las actividades desarrolladas por todas las líneas de negocio y servicios desarrollados por Grupo Norte España y por Fundación Grupo Norte.

LIMITACIONES DEL ALCANCE DE LA MEMORIA

El objetivo de la Memoria de Sostenibilidad 2017 es detallar el desempeño de la entidad Grupo Norte, Agrupación Empresarial de Servicios, S.L. por lo que quedan fuera de su alcance las empresas ajenas a esta agrupación o participadas.

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

En concreto, para Grupo Norte Chile, la información que se muestra en esta memoria afecta únicamente a la información de la actividad, su plantilla y resultados económicos del ejercicio. Los datos expresados en esta memoria de sostenibilidad se refieren a la situación del Grupo a 31 de diciembre de 2017 salvo que expresamente se indique lo contrario. Como medida de transparencia en la gestión y para aumentar el nivel de información disponible hacia nuestros principales Grupo de Interés, se informa de Otras Actividades como son las asociadas a Grupo Norte Servicios Sociales en un apartado específico de esta memoria.

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

GRUPO NORTE

Nuestra pasión, crear soluciones.

Oficinas Centrales Sede Corporativa
C/Orense 70, 9º izda.
28020 Madrid
Teléfono: 913 27 63 93

MEMORIA ANUAL 2017