

*Ganar el futuro*

GRUPO NORTE 2010

MEMORIA ANUAL  
Y DE RESPONSABILIDAD  
SOCIAL CORPORATIVA





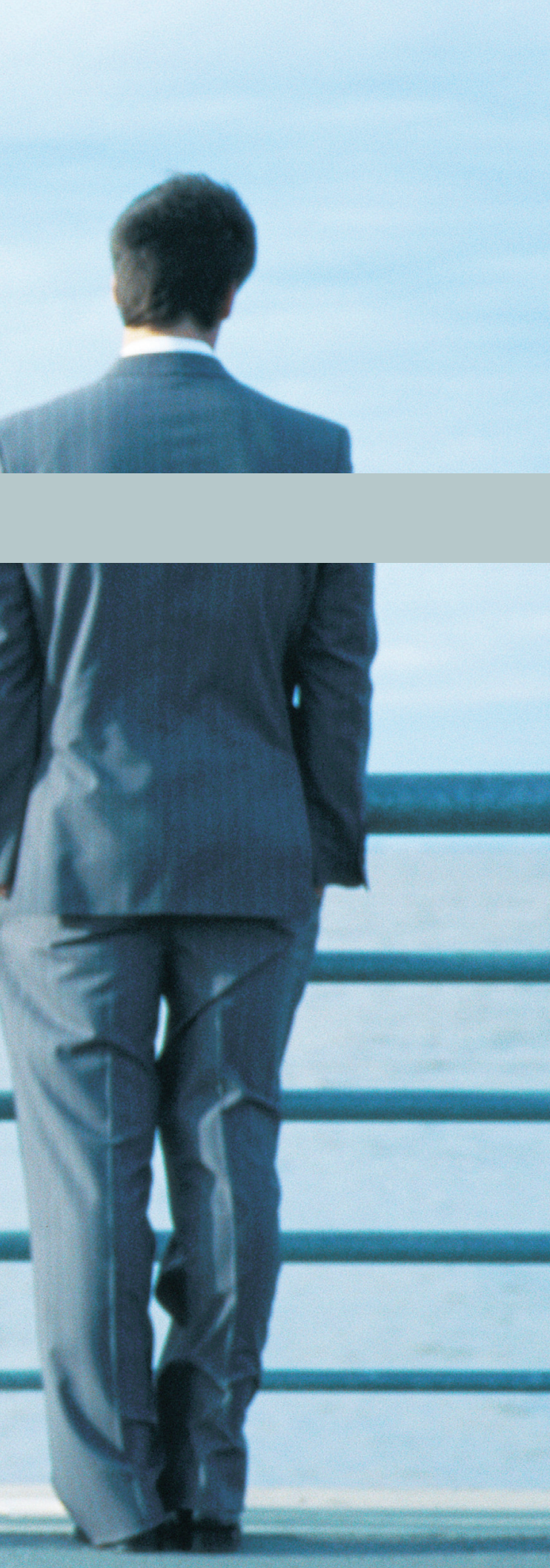












# Índice

1. Grupo Norte en 2010	6
2. Carta del Presidente	8
3. Consejero Delegado	10
4. Nuestros valores	12
5. Evolución de Grupo Norte 2010	14
• Análisis comercial	
• Empleados 2010	
• La visión de nuestros profesionales	
6. Informe de actividades:	
Una oferta multiservicios consolidada	26
• Limpieza	
• Seguridad	
• Externalización	
• Trabajo temporal	
• Prosenor, correduría de seguros	
• Linte: Centro especial de empleo	
7. Información económica	48
8. Responsabilidad Social Corporativa	126
9. Diversificación Responsable	278
10. Otras actividades	280
• Servicios Sociales	
• Consultoría y Formación	
11. Comprometidos con las personas:	286
La Fundación Grupo Norte	
11. Información y contacto	288





de Izquierda a derecha:  
 Pedro Melendo (Director General de Limpieza)  
 María Pettit (Directora Servicios Sociales Grupo Norte)  
 Javier Carrasco (Director General E.T.T. y Externalización)  
 Carmen López (Directora Financiera)  
 Raúl Díez (Director General Grupo Norte)  
 José Rolando Álvarez (Presidente Grupo Norte)  
 Miguel Calvo (Consejero Delegado de Grupo Norte)  
 Maite Maroto (Ajunta Dirección General)  
 Javier Moratinos (Director Empresas Participadas)  
 Isabel Cid (Directora de RR.HH.)  
 Alberto García de Castro (Director General Seguridad)  
 Clemente Hermida (Director de Asesoría Jurídica)





**Premios nacionales de RSE:**  
Fundación SERES y FORÉTICA



**11.448 empleados,**  
416 incorporados en 2010



**Colectivos en riesgo:**  
incorporación de 149 personas  
con discapacidad a la plantilla



**Ventas consolidadas:**  
151 millones de euros



**El 74% de la plantilla** cuenta  
con contrato indefinido,  
un 10% más que en 2009

# Grupo Norte en 2010



**Inversión en Plan Vida:**  
991.000 euros



**7.941 mujeres en plantilla**  
(el 70% del total)



**‘Cero víctimas de violencia de género’:** contratos estables para 92 mujeres mediante el Plan Dike



**Más de 4.500 clientes**  
con un 96% de fidelización



**Mejora de resultados**  
hasta alcanzar un BAI  
de 2,1 millones de euros





## Carta del Presidente

## Ganar el futuro

Cuando alguien me pregunta cómo definiría Grupo Norte en la actualidad, yo respondo que con tres palabras: solidez, responsabilidad y futuro. Creo que cada uno de estos tres términos forman parte de lo que somos y explican de una manera certera cómo forjamos un proyecto empresarial que ha sabido adaptarse a los tiempos y convertirse en una de las referencias destacadas en el mundo de la prestación de servicios.

En primer lugar, **solidez**. Porque las bases sobre las que se asienta esta compañía son fuertes. Grupo Norte se ha consolidado en el sector gracias al perfecto conocimiento del mercado, a la especialización y a los excelentes profesionales que trabajan cada día para conseguir aunar en cada proyecto el difícil equilibrio entre la gestión eficaz y la obtención de la máxima satisfacción de nuestros clientes.

Además de crecer con rentabilidad, lo hacemos también con **responsabilidad**. Es realmente un motivo de orgullo que Grupo Norte haya recibido en 2010 dos importantes reconocimientos de carácter nacional por la incorporación a nuestras empresas de víctimas de violencia de género dentro del denominado Plan Dike. La obtención del primer premio a la Mejor Solución de Responsabilidad Social Empresarial de toda España dentro del certamen organizado por Forética y el galardón concedido por la Fundación Sociedad y Empresa Responsable (SERES) constituyen en sí mismos un buen ejemplo de la firme voluntad que tenemos por contribuir a mejorar la calidad de vida de quienes más nos necesitan.

El año 2010 ha sido el de la consolidación para Grupo Norte y, dentro de la lógica prudencia a la

que nos obligan los tiempos actuales, podemos asegurar que el **futuro** nos espera con optimismo, empezando por hoy. Hemos demostrado que somos una empresa colectiva que funciona eficazmente cuando todos nos sentimos parte de un objetivo común basado en la confianza y la credibilidad. Credibilidad y confianza para tomar decisiones acordes al medio competitivo en el que nos movemos, motivando e incentivando al único capital realmente efectivo que tenemos: nosotros mismos.

Las grandes cifras que forman parte de esta Memoria 2010 reflejan que estamos en el camino correcto. Pero sería injusto no reconocer que, para llegar a este escenario, hemos tenido que enfrentarnos a dificultades en algunos momentos de nuestra trayectoria. Lo importante es que hoy podamos decir, sin falsa modestia, que de ellas hemos aprendido para proyectarnos al futuro con amplitud de miras, gestionando el presente con realismo y prudencia. Así lo estamos haciendo en estos momentos, con la fijación de objetivos a corto y medio plazo para mantener y reforzar nuestros niveles de rentabilidad y solidez financiera.

Estoy convencido de que los mejores tiempos de Grupo Norte están por llegar. Dentro del mercado donde operamos existe una fuerte demanda por la prestación de servicios de calidad y es ahí donde queremos estar. Con el compromiso de nuestro equipo de profesionales y directivos, Grupo Norte continuará su senda de crecimiento estable y creación de empleo cumpliendo con un modelo de desarrollo equilibrado en beneficio de las próximas generaciones. Estamos preparados para ganar el futuro.





## Carta del Consejero Delegado



## Resultados y equipo: esa es la clave

El año 2010 ha sido el año de la consolidación de Grupo Norte. Estamos en el camino correcto. Son dos frases, dos titulares, que resumen en la práctica la mejor conclusión que se puede alcanzar tras el cierre de un ejercicio. Pero no debemos olvidar que para alcanzar este escenario de cierta tranquilidad, que no de relajación, ha sido imprescindible desplegar importantes esfuerzos y sacrificios por parte de todos. Hoy nos sentimos satisfechos por haber cerrado el mejor ejercicio de la historia de Grupo Norte en lo que a resultados se refiere, pero somos conscientes de que debemos permanecer alerta, no bajar los brazos y continuar el camino iniciado para seguir creciendo. No nos vamos a permitir el lujo de quedarnos quietos porque se espera mucho de nosotros.

Hemos conseguido crecer en todas las divisiones del grupo, e incluso en determinadas actividades como el trabajo temporal, muy debilitada en los últimos ejercicios por la aguda crisis, también se ha producido un ligero repunte. Y todo ello en medio de un mercado plagado de dificultades y de amenazas, pero también de oportunidades y retos. Vivimos cada día inmersos en una competencia muy fuerte en cuestiones de eficiencia y de precios, pero lo realmente importante es que hemos demostrado capacidad de reinventarnos y adaptarnos a las nuevas circunstancias. Nuestros equipos de profesionales han estado muy pegados a los clientes, que han visto que en las épocas malas también estamos con ellos. La proximidad genera confianza y eso sin duda nos beneficiará en un futuro.

Grupo Norte es hoy una gran compañía de servicios de carácter nacional como lo demuestran los crecimientos a lo largo de 2010 en Galicia, Madrid, Aragón o Castilla-La Mancha. Quiero también aprovechar este espacio para reconocer los esfuerzos y el gran trabajo desempeñado por nuestros empleados en Chile, que el año pasado supieron reponerse de la mejor manera posible a las terribles consecuencias vividas por el terremoto y posterior tsunami que asoló parte del país andino. La suma de todo nos convierte en una empresa más sólida en términos de ventas y más dispersa geográficamente, lo que nos aporta una mejor posición competitiva. Ade-

más, en un año especialmente complicado, hemos crecido casi en quinientos empleados que tienen su nómina en nuestro grupo de forma estable.

Uno de los capítulos de los que nos sentimos más orgullosos en Grupo Norte es la influencia que la RSC tiene de manera transversal en todas las compañías. Somos pioneros en la aplicación de programas sociales vinculados a la selección, contratación y formación de empleados. Así se nos ha reconocido en numerosas ocasiones, aunque por su cercanía cabría recordar que en el mes de octubre Grupo Norte obtuvo el primer premio concedido por Forética a la Mejor Solución de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) de toda España por su compromiso con la inserción laboral de las víctimas de la violencia de género, iniciativa que también resultó reconocida por la Fundación SERES en el mes de noviembre. A cierre de 2010 eran ya 92 las mujeres víctimas de violencia de género que formaban parte de la compañía y que están contribuyendo, como unas trabajadoras más, al crecimiento de la compañía.

Seguimos impulsando además entre nuestros trabajadores los programas de flexibilidad horaria, jornada continua y ayudas para hijos, guardería o formación. Desde que comenzamos a aplicar este tipo de medidas hemos detectado una mejora notable del ambiente de trabajo e incluso reducido el absentismo laboral, lo que demuestra que la conciliación laboral y familiar es posible siempre que exista un compromiso compartido por empresarios y trabajadores.

En este 2011 cerramos el Plan Estratégico de los tres últimos años. Un plan especialmente importante para todos nosotros porque nos marca el camino a seguir y determina los sólidos pilares en los que se asienta el futuro este proyecto empresarial. Estoy convencido de que el próximo Plan Estratégico 2012-2014 servirá para consolidar el crecimiento de una compañía que mira con optimismo al futuro y que se marca como prioridades la actuación con una mentalidad responsable, el desarrollo de las personas allí donde estén y el cumplimiento estricto de los compromisos con los profesionales y los clientes.



## rentabilidad

Crecemos con RENTABILIDAD

Tenemos una vocación clara por el crecimiento de forma responsable y gestionando el mismo con criterios de rentabilidad y sostenibilidad.

## personas comprometidas

Somos PERSONAS COMPROMETIDAS

La clave de nuestro éxito es el compromiso

## generosos

Somos GENEROSOS:

compartimos el conocimiento y los éxitos

Compartimos los éxitos

como el resultado de una tarea de equipo.

## los trabajadores

Nuestro mayor activo, LOS TRABAJADORES

Las 11.000 personas que forman Grupo Norte suponen la esencia de nuestra organización, de nuestra cultura y nuestro compromiso.

## el cliente

Nuestra clave es EL CLIENTE

Nuestros clientes son el eje de nuestra actividad y la clave del futuro.





# Nuestros valores

## personal y profesional

Buscamos el desarrollo

PERSONAL Y PROFESIONAL de las personas

Vinculamos el proyecto personal con el profesional,  
buscando la realización y la satisfacción de cada persona

## decidimos

Somos profesionales y buscamos soluciones:

DECIDIMOS

Tomamos decisiones

y asumimos riesgos de forma racional

## éxito

Somos ambiciosos

y no nos conformamos: tenemos ÉXITO

Establecemos objetivos ambiciosos y los conseguimos

## optimistas

Somos OPTIMISTAS

Vemos el futuro con realismo y esperanza

## somos todos

Trabajamos juntos: Grupo Norte SOMOS TODOS

Grupo Norte pertenece a sus accionistas,

a sus trabajadores, a sus clientes

y está absolutamente vinculado a la sociedad

con una política responsable corporativa.









# Evolución Grupo Norte 2010

## Análisis comercial

- Ventas totales, y mix ventas por compañías
- Análisis clientes públicos / privados
- Índice de fidelización de la cartera

## Empleados 2010

- Números totales y evolución de los mismos
- Ratios contratación 2010, contrataciones indefinidas, discapacidad
- Inversión en formación
- Inserción de víctimas de violencia de género

## La visión de nuestros profesionales

- Entrevistas





# Análisis Comercial

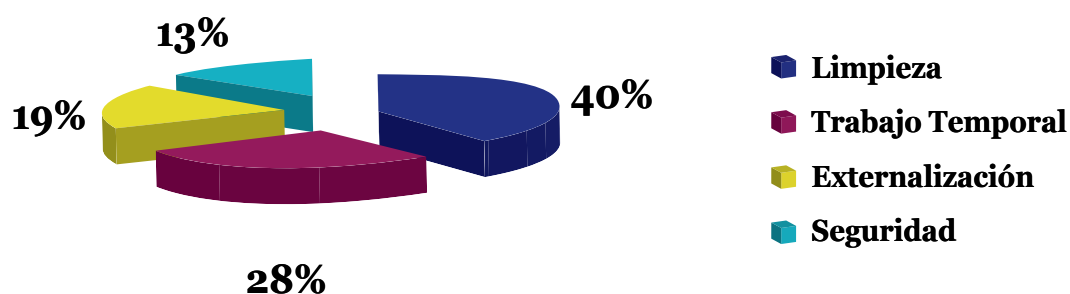
## Recuperando el crecimiento

2010 ha sido un año marcado por el retorno al crecimiento en ventas, que había sido una tendencia del grupo en el periodo 2003 – 2008, y que se había frenado en el año 2009 con un decrecimiento del -6% fruto de la crisis económica en general y el freno en la contratación de servicios por una parte y por el deterioro del mercado laboral, que incidió especialmente en la actividad de Trabajo Temporal.

Frente a esta caída, 2010 muestra síntomas de crecimiento en la totalidad de las actividades del grupo, que retorna a cifras de ventas anteriores a la crisis, alcanzando los 151 Millones de euros y, lo que es más significativo, con unos resultados de crecimiento muy por encima de los existentes en cada uno de sus correspondientes mercados.

Con 4.500 clientes y un índice de fidelización del 96%, Grupo Norte es hoy una compañía nacional que está experimentando importantes crecimientos en su expansión geográfica. A lo largo de 2010,

## Representatividad de actividad en Grupo Norte por volumen de facturación



la Sociedad ha reforzado su presencia en las Comunidades de Madrid y Cataluña, con la firma de contratos en el sector público y privado, y se ha introducido con fuerza en otras comunidades autónomas como Castilla-La Mancha, Asturias, Galicia y Aragón. Este imparable avance territorial es una de las mayores oportunidades que esperan a Grupo Norte durante los próximos años.

Las perspectivas comerciales de cara al 2011 son muy positivas, ya que todas las actividades tienen previstos crecimientos significativos, basados en la incorporación de nuevos clientes públicos y privados a sus respectivas carteras, que mejorarán los ratios de crecimiento logrados en 2010.

El año 2011 va a ser un año difícil, duro y muy competitivo, pero disponemos de bases muy sólidas tanto operacionales como financieras para aspirar a crecer, manteniendo siempre el sello de calidad y la aportación de valor a los clientes. El Plan Estratégico que ha guiado el rumbo de la organización durante estos últimos ejercicios concluye en

2011. Este documento, basado en la profesionalidad, prudencia y estabilidad, ha permitido durante los años más difíciles de la crisis consolidar el presente y futuro de la compañía tanto económicamente como en el terreno de lo social. La compañía trabaja ya en un nuevo Plan Estratégico que garantice el crecimiento de Grupo Norte en el periodo 2012-2014.

Grupo Norte confía en que la situación económica española mejore durante los próximos años, aunque para ello considera necesario afrontar más reformas de carácter estructural. Mercados como el sector del trabajo temporal, que han sufrido bruscamente los efectos derivados de la crisis económica, verán en los próximos años la reactivación de sus actividades y el reposicionamiento de la cuota de mercado. Por otro lado, la presión sobre los precios y los márgenes de negocio hacen que el planteamiento para los próximos años esté centrado en la captación de nuevos clientes que permitirán mantener el crecimiento de las ventas del Grupo.





## Empleados 2010

### 74% de empleo indefinido

Con un total de 11.448 empleados Grupo Norte mantiene, además de un crecimiento de actividad sostenido, altos índices de creación de empleo estable, también en un ejercicio especialmente marcado por las incertidumbres económicas.

De hecho, y si exceptuamos la actividad de trabajo temporal (enfocada evidentemente a cubrir necesidades coyunturales de las empresas), el 74% de los trabajadores dispone de contrato indefinido, un 10% más que el año anterior.

Por otro lado, siete de cada diez empleados son mujeres y el 40% de la plantilla tiene menos de 30 años, un hecho que se traduce en la práctica en el compromiso que las diferentes empresas del Grupo tienen con las nuevas generaciones. También destaca el alto índice de contratación de vícti-

mas de violencia de género, con 92 contratos estables, de personas con discapacidad, con 149 incorporaciones durante 2010, y la fuerte inversión en Formación, que supera los 554.000 euros.

Los programas de conciliación de la vida personal con el desempeño profesional y el desarrollo de la conciencia social en el tejido productivo español serán dos de las piedras angulares que guíen el crecimiento empresarial durante la próxima década. Grupo Norte se encuentra preparado para afrontar estos nuevos tiempos gracias a su política activa de conciliación y al modelo de gestión ética. También destaca el alto índice de contratación de víctimas de violencia de género, con 92 contrataciones estables, de personas con discapacidad, con 149 incorporaciones durante 2010, y la fuerte inversión en Formación, que supera los 554.000 euros.





# La visión de nuestros profesionales

Nuestro mayor activo



## Carmen Redondo García

### *“Destacaría el compromiso social de la empresa”*

#### ¿Cuánto tiempo lleva trabajando en Grupo Norte?

Entré en Grupo Norte en marzo de 1995, llevo 16 años.

#### ¿Qué cometido desempeña en el Grupo?

Soy responsable del área Contable-Fiscal del Grupo, coordino la auditoría financiera y realizo los balances y cuentas consolidadas del Grupo en el ámbito mercantil y fiscal.

#### ¿Qué destacaría de Grupo Norte como empresa?

Destacaría el compromiso social de la empresa, a través de la contratación de víctimas de violencia de

género, de personas con discapacidad, el proyecto ‘Plan Vida’ para conseguir mayor conciliación entre la vida laboral y familiar y la política de igualdad. La suma de todo hace de Grupo Norte un buen proyecto donde trabajar. Y de los datos económicos destacaría la diversificación del negocio, la fortaleza como Grupo, la posición en el sector, la flexibilidad, y que los resultados nos acompañan.

#### ¿Cómo prevé el futuro de la compañía?

Yo confío en el futuro del Grupo, por su solidez como organización y empresa y por su proyecto. Creo que la compañía tiene las dosis justas de ambición, optimismo, rentabilidad y prudencia para seguir adelante a pesar de la situación económica adversa.



## Juan José Ruiz Ampuero

*“La capacidad de anticipación es una garantía de éxito”*

¿Cuánto tiempo lleva trabajando en Grupo Norte?

Un total de 5 años

¿Qué cometido desempeña en el Grupo?

Director Regional Zona Centro del Área de Externalización de Grupo Norte.

¿Qué destacaría de Grupo Norte como empresa?

Su capacidad de anticipación a cualquier evento, sea de la economía global o nacional, así como a nivel

operativo con los clientes para avanzar soluciones y procurar el buen desarrollo del proyecto común y de cada servicio individualizado que se presta a los clientes. Esta forma de actuar se percibe en todos los niveles de la empresa y supone una garantía de éxito para la empresa y para nuestros clientes.

¿Cómo prevé el futuro de la compañía?

Particularmente estoy convencido de que Grupo Norte será una de las cinco empresas multiservicios de referencia en el mercado nacional y un modelo a tomar en consideración por sus actuaciones rigurosas, honestas y comprometidas con los clientes.





## Gonzalo Antiñolo Braun

*“Existe una firme vocación en el desarrollo profesional de las personas”*

¿Cuánto tiempo lleva trabajando en Grupo Norte?

Exactamente desde el 18 de octubre del 2010.

¿Qué cometido desempeña en el Grupo?

Soy el Director Regional de Grupo Norte Seguridad Zona Sureste (Castilla-La Mancha , Extremadura y Levante).

¿Qué destacaría de Grupo Norte como empresa?

Es un Grupo con gran afán de superación , que mira

al futuro siempre con optimismo y busca la viabilidad en un crecimiento sostenido. También destacaría el compañerismo y las opciones de crecimiento profesional que ofrece, pues tiene una firme vocación en el desarrollo de las personas que formamos Grupo Norte.

¿Cómo prevé el futuro de la compañía?

Preveo un futuro alentador, no exento de esfuerzos, pero convencido de que dará como resultado el posicionarnos en un breve espacio de tiempo como uno de los Grupos Empresariales de referencia en España.



## Inmaculada Robledillo Martín

*“Es una empresa con mucha estabilidad y sobre todo familiar”*

¿Cuánto tiempo lleva trabajando en Grupo Norte?

En octubre haré 6 años en el Grupo.

¿Qué cometido desempeña en el Grupo?

Soy Gerente de Operaciones de Grupo Norte Limpieza en la zona de Levante.

¿Qué destacaría de Grupo Norte como empresa?

Destacaría que es una empresa con mucha estabili-

dad y sobre todo familiar, con mucha ambición y eso hace que cada uno de los que formamos parte de Grupo Norte estemos implicados en las funciones, entre todos hacemos uno.

¿Cómo prevé el futuro de la compañía?

Veo en un futuro próximo un gran salto al crecimiento a pesar de la crisis. Creo además que es acertada la diversificación del negocio por la que ha apostado Grupo Norte, convirtiéndose en especialista en la prestación de servicios sobre los que posee una amplia experiencia.





## Javier Fernández Sánchez

*“El personal es uno de los mayores activos de Grupo Norte”*

### ¿Cuánto tiempo lleva trabajando en Grupo Norte?

Este año 2011 cumpla 15 de mi incorporación a Grupo Norte, aunque llevo trabajando con el Grupo desde 1985. En aquella época mi relación con Grupo Norte era de proveedor de Tecnologías de la Información, así que tengo una visión muy amplia de la evolución de TI en el Grupo.

### ¿Qué cometido desempeña en el Grupo?

Tengo la responsabilidad del departamento de Tecnologías de la Información de la compañía. Desde este departamento trabajamos para ofrecer la tecnología como facilitadora de negocio y a su vez que sea capaz de aportar al negocio lo que necesita.

### ¿Qué destacaría de Grupo Norte como empresa?

Lo resumiría en tres apartados. Por un lado, su personal, que es uno de sus mayores activos. Y por otro su gran agilidad de adaptación y capacidad de trabajo, que nos ha permitido afrontar etapas difíciles. Y por último su profesionalidad, que se ve reflejada en los servicios que prestamos a nuestros clientes.

### ¿Cómo prevé el futuro de la compañía?

He visto crecer a lo que hoy es Grupo Norte desde sus inicios y confío que podemos mantener nuestra trayectoria, basándonos en un crecimiento rentable y sostenible.





Ana Isabel Carranza

*“Destaco la capacidad de trabajo, de respuesta, de superación”*

¿Cuánto tiempo lleva trabajando en Grupo Norte?

En febrero de este año cumplí 11 años.

¿Qué cometido desempeña en el Grupo?

Directora de Operaciones del Área Socioeducativa, Menores y Programas en Servicios Sociales: ofrecemos respuesta profesional a colectivos tales como infancia, juventud, familia, mujer..., así gestionamos servicios como Escuelas Infantiles, Programa de Madrugadores y tardes en el cole, Centros de Internamiento de menores, Puntos de Encuentro familiares, Servicios de atención a víctimas de delito, etc., ofreciendo una intervención profesional especializada y con carácter innovador.

¿Qué destacaría de Grupo Norte como empresa?

La capacidad de trabajo, de respuesta, de superación, y sobre todo a un equipo de profesionales implicados, comprometidos y con actitud de adaptación y de mejora continua.

¿Cómo prevé el futuro de la compañía?

Manteniendo la dinámica de trabajo de reflexión, seguimiento continuo e implicación, preveo y deseo un futuro de crecimiento y expansión con peso y desde la solidez.



Anna Carasusan

*“La clave es nuestra vocación de servicio”*

¿Cuánto tiempo lleva trabajando en Grupo Norte?

En total, 10 años.

¿Qué cometido desempeña en el Grupo?

A lo largo de estos 10 años he tenido la oportunidad de desarrollar la estructura y red de oficinas de Grupo Norte Trabajo Temporal desde varias posiciones: Director de Delegación, Director de Zona, etc. Nuestro objetivo común es ayudar a las empresas en la gestión integral de sus RR.HH. y asegurar el cumplimiento de sus expectativas. Transmitir en definitiva la imagen de la empresa y políticas de actuación, con control de los objetivos cuantitativos y cualitativos y apostando por la formación de equipos.

¿Qué destacaría de Grupo Norte como empresa?

Estricto cumplimiento de la legalidad, unido a la calidad del servicio. Nuestros clientes están tranquilos.

¿Cómo prevé el futuro de la compañía?

La clave de Grupo Norte es nuestra vocación de servicio y compromiso de calidad a través de la atención personalizada y el asesoramiento integral. Grupo Norte invierte en la formación de sus profesionales. Nuestro activo más importante son las personas, su motivación y su implicación. El futuro es incierto pero disponemos de los elementos de éxito que necesitamos para alcanzar los objetivos.









## 27





# Limpieza

## El mercado

El mercado de la Limpieza sigue experimentando las consecuencias del deterioro de la coyuntura económica, la contracción de la demanda y la fuerte presión a la baja sobre los precios. Coexistir en un entorno tan competitivo requiere de esfuerzos mayores, sin olvidar además que la limpieza ha dejado de ser un elemento secundario, para convertirse en clave del nivel de satisfacción, salud y comodidad de los ciudadanos.

El desarrollo profesional del sector ha ido creciendo en paralelo al desarrollo social en toda Europa occidental, de tal forma que el volumen total del mercado europeo se sitúa ahora en 33.960 millones de euros, con 81.500 empresas operando en el sector y una cifra de empleo que acoge a 3 millones de personas.



## La compañía

La diversificación en sectores más inflexibles a coyunturas económicas, como el hospitalario o el educativo, ha permitido no sólo que la cifra de ventas de Grupo Norte Limpieza no se haya visto perjudicada, sino que incluso se haya producido un importante incremento.

La clave del éxito radica en permanecer pegados a las circunstancias que rodean en cada momento a los clientes, adoptando medidas de flexibilidad especialmente en aquellos servicios relacionados con sectores como el del automóvil, muy afectados por la caída brusca de la demanda interna.

## Empleados

La compañía suma a cierre de 31 de diciembre de 2010 un total de 3.817 empleados, lo que supone más de un tercio de la plantilla global de Grupo Norte. El 89% de los trabajadores de Grupo Norte Limpieza son mujeres.

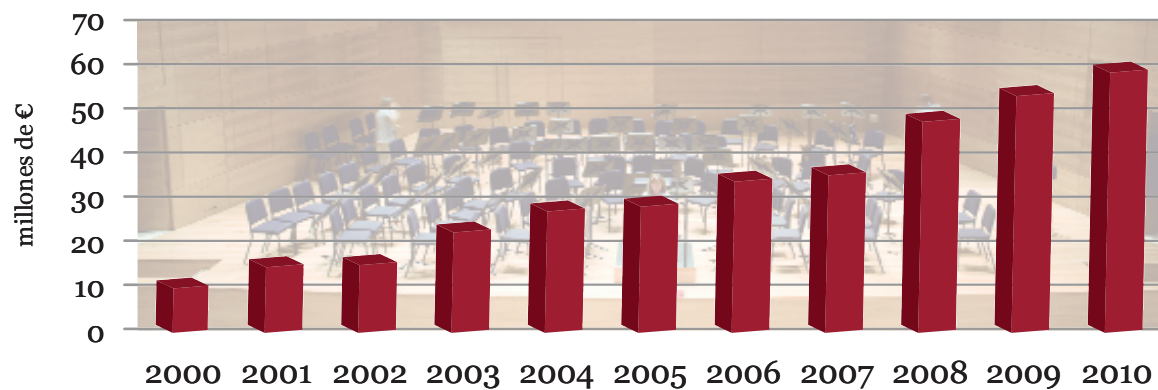




## Ventas

La cifra de negocios de Grupo Norte Limpieza alcanzó en el año 2010 los 60,4 millones de euros, lo que ha supuesto un crecimiento de un 10% con respecto al año anterior. Este incremento está basado en la alta fidelización y en la ampliación de la cartera de clientes, fruto también de la sostenida expansión geográfica que afronta Grupo Norte.

## Evolución facturación Limpieza y Mantenimiento 2000-2010





## Clientes

La cartera de clientes de Grupo Norte Limpieza ha aumentado a lo largo de 2010, especialmente en Comunidades como Madrid, Galicia, Asturias, Castilla y León y Aragón, y siempre buscando el equilibrio entre la expansión geográfica creciente y la obtención de resultados positivos.

## Expectativas de futuro

La Sociedad sigue evolucionando favorablemente de acuerdo con los planes de rentabilidad y consolidación previstos. La crisis económica, la presión sobre los precios y los márgenes de negocio, hace que el planteamiento para el año 2011 sea mucho más agresivo en cuanto a captación de clientes, buscando crecimiento en ventas, que vendrá acompañado por la diversificación y una consolidación de la propia cartera de clientes.





# Seguridad

## El mercado

El sector de la Seguridad ha sufrido en el año 2010 el segundo año de recesión consecutiva, que ha supuesto un retroceso en las ventas acumulado superior al 10 %. Sin embargo, el número de empresas autorizadas por el Ministerio de Interior ha sido de 1.494, 163 más que en 2009, principalmente en el sector de los sistemas de seguridad y ámbito local o regional.

Un sector muy segmentado por tanto, que ha alcanzado en el año 2010 los 3.532 Millones de Euros, de los cuales 2.240 corresponden a Vigilancia, 981 a Sistemas y Alarmas y 311 a Transporte y Manipulado de efectivo. Aún así, las primeras 10 compañías suponen más de un 60 % del volumen de contratación.

Es un sector en el que hay 89.500 vigilantes en activo, y han sido habilitados hasta el momento un total de 183.838, de los cuales el 60% mantienen su habilitación al día.

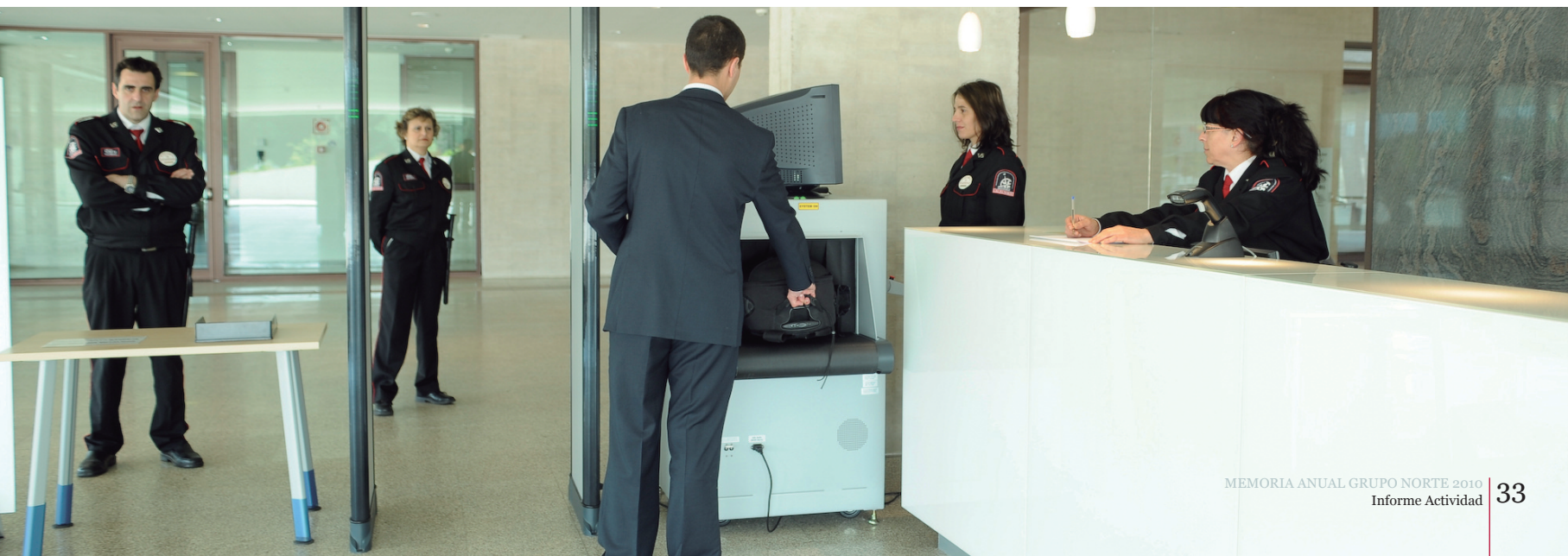
## La compañía

Grupo Norte Seguridad ofrece soluciones globales de vigilancia, protección personalizada y planes de protección. También es una compañía especialista en labores auxiliares como portería y celaduría

El tamaño por empresa es muy significativo, ya que sólo 49 empresas (el 3,2%) tienen más de 200 trabajadores, fundamentalmente porque nueve de cada diez pertenecen al sub-sector de Instalación y Mantenimiento de Sistemas de Seguridad, con plantillas muy reducidas.

## Empleados

De forma paralela al crecimiento en ventas y a los nuevos clientes captados, se han alcanzado los 957 empleados, lo que supone un gran incremento frente a los 702 del año anterior.



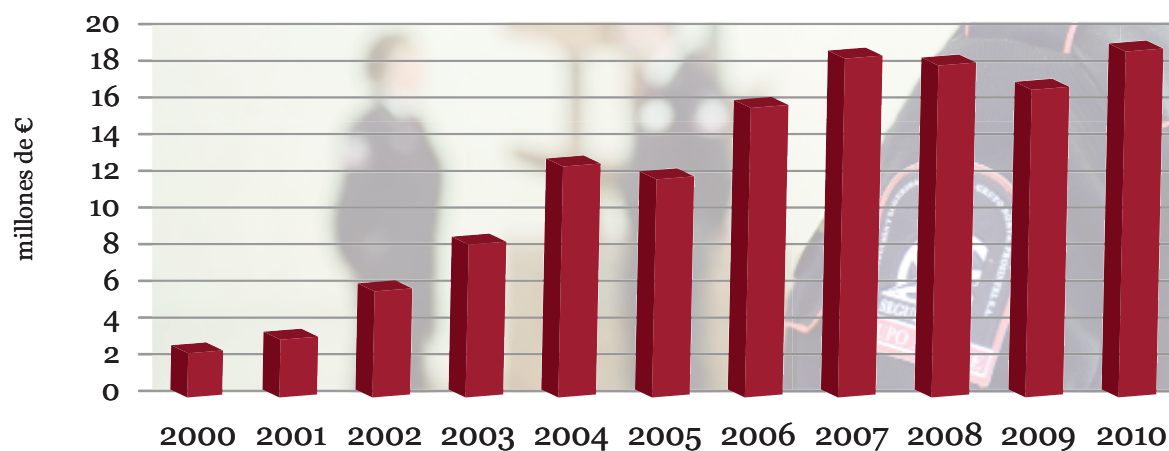


## Ventas

Las ventas han crecido por primera vez desde hace 2 años, con un incremento por encima del 12% y garantizando, con la captación de ventas nuevas un crecimiento continuado de cara al 2011 por encima del 40 %. 2010 ha sido un año importante no sólo en la captación de nuevo negocio, que ha sido muy relevante, sino en la fidelización de cartera con ratios superiores al 94 %.



## Evolución facturación Seguridad 2000-2010





## Clientes

Grupo Norte Seguridad presta servicios a 201 clientes, siendo 21 los que contratan de manera simultánea servicios de vigilancia y auxiliares.

Este dato supone un incremento del 15 % sobre la cartera del año anterior, en base a una labor continuada de captación, que seguirá dando resultados en años posteriores y al alto grado de fidelidad de la cartera antes mencionada.

## Expectativas de futuro

La actividad comercial desarrollada en 2010, especialmente en el último trimestre, garantiza crecimientos muy significativos en cifra de ventas en 2011, por encima del 40 % y en años sucesivos por encima del 15%. Todo ello dentro de un sector que previsiblemente continuará en recesión, con caídas del 4-5 %. El número de vigilantes mantendrá esta misma curva de crecimiento, alcanzando los 1.300 empleados en 2011.





# Externalización

## El mercado

Grupo Norte Externalización desarrolla su actividad fundamentalmente en dos ámbitos claramente diferenciados: Teleservicios y Procesos Productivos. En el primero de los campos, el mercado ha iniciado una moderada recuperación tras el descenso del 3,8% que sufrió en el 2009.

En lo que se refiere al área de Procesos Productivos, muy ligado en este caso al desarrollo del tejido industrial de la economía española, se está caracterizando por la falta de incrementos de producción, dificultad para acometer cambios de personal propio por externo, y para obtener financiación, mayor competencia y menores márgenes.

## La compañía

Grupo Norte Externalización destaca por convertirse en cada servicio en un colaborador natural de los clientes, aportándoles la mejor alternativa para optimizar sus áreas de gestión. La compañía acomete de manera eficaz aquellas tareas y procesos que, sin constituir el núcleo central de la actividad del cliente, son fundamentales para el desarrollo de la misma, manteniendo estándares de continua mejora.

En el campo de los Teleservicios, los servicios prestados por Grupo Norte Externalización consisten en la gestión de llamadas entrantes y salientes, atención al cliente, atención ciudadana, información, etcétera, mientras que el ámbito de los Procesos Productivos comprende el desarrollo y gestión de las áreas auxiliares dentro de las empresas clientes, industriales y de servicios.

## Empleados

Grupo Norte Externalización cerró el año 2010 con un total de 1.664 empleados, un 2,72% más que el ejercicio anterior. Se trata de una buena noticia en un año marcado especialmente por la pérdida de empleo que ha asumido el sector por las dificultades económicas que atraviesan empresas y administraciones.

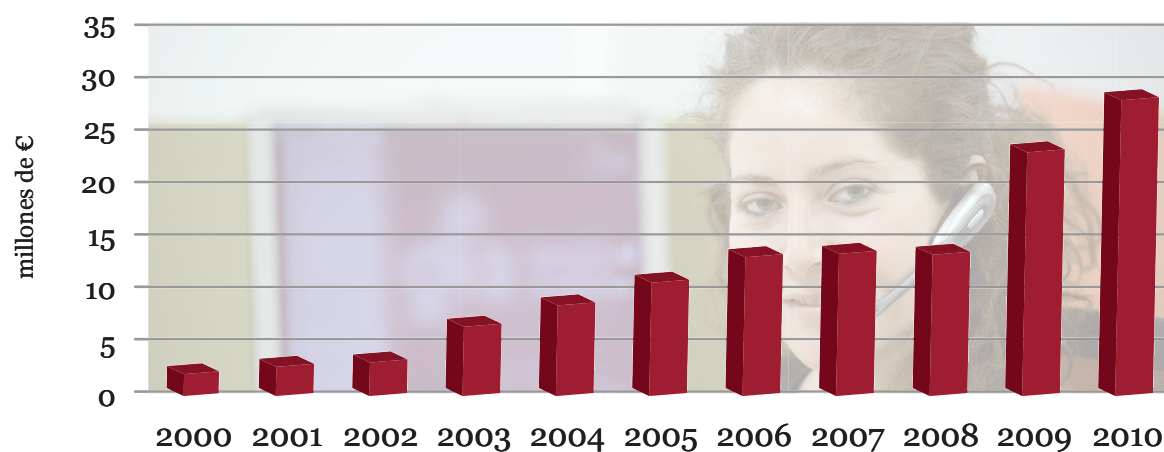




## Ventas

A cierre del ejercicio 2010, las ventas se han situado en los 29 millones de euros, lo que indica un crecimiento del 21%, y mantiene a la compañía en la línea ascendente experimentada en los últimos años. En la línea de lo dictado por el comportamiento general del mercado, el mayor crecimiento se ha producido en área de Teleservicios, mientras que en Procesos Productivos se ha mantenido la misma cifra de negocio que el año anterior.

### Evolución facturación Externalización 2000-2010







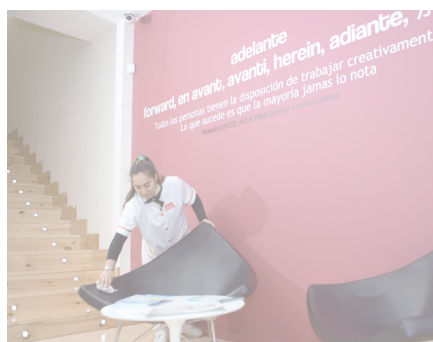
## Clientes

El equilibrio en la prestación de servicios a administraciones públicas y empresas privadas permite disponer de una cartera de clientes diversificada. A cierre de 2010, Grupo Norte Externalización ofrecía sus servicios a 117 clientes, con un incremento de un 18% sobre el año anterior.

## Expectativas de futuro

En épocas de crisis, como la que atravesamos, se hace indispensable gestionar de manera eficiente los costes de una empresa. Para ello es necesario mejorar la productividad, y un camino para conseguirlo es la externalización de algunas tareas. Eso supone en definitiva una oportunidad de crecimiento para compañías especializadas como Grupo Norte Externalización. El objetivo fundamental es que las empresas puedan dedicarse a la actividad para la que fueron creadas y concentren sus esfuerzos en lo que saben hacer. Y por otro lado dejen las actividades complementarias en especialistas. Las pymes en este caso son las que mejor pueden aprovechar esta circunstancia.







# Trabajo temporal

## El mercado

El mercado de trabajo temporal está experimentando un decrecimiento desde el 2009, año en el que se registró un descenso del 10,7%. El número de empresas con licencia para operar en el sector mantiene su tendencia a la baja. La rigidez a la que está sometido el mercado laboral español, frente a los principales países desarrollados de nuestro entorno, es manifiesta. Países como Holanda, Alemania o Suecia, inmersos en sus procesos de recuperación, han apostado por fórmulas de flexibilidad laboral que les permiten incidir en el que debe constituir la principal preocupación en estos momentos: crear empleo.

## La compañía

Grupo Norte Trabajo Temporal gestiona la temporalidad existente de manera profesional, buscando perfiles adecuados para satisfacer las necesidades de las empresas usuarias. Grupo Norte apuesta, además, por que los trabajadores temporales que se ponen a disposición de las empresas acaben siendo contratados de forma indefinida por ellas.

Grupo Norte Trabajo Temporal se encuentra entre los 10 principales proveedores de trabajo temporal en España y es líder en el ranking de compañías con capital español.

## Empleados

El avance en el número de empleados puestos a disposición de las empresas usuarias está íntimamente ligado al incremento del volumen de facturación. Se ha pasado en concreto de los 3.349 trabajadores con los que se contaba en el año 2009 a los 3.493 registrados a cierre de 31 de diciembre de 2010.



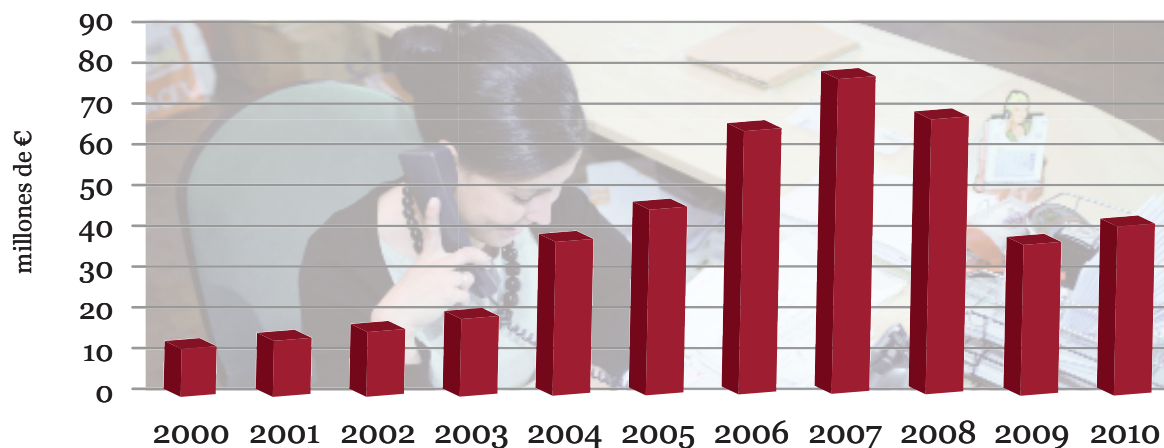




## Ventas

La compañía ha registrado un aumento superior al 11% en su volumen de facturación y poco a poco intenta recuperar el equilibrio de ventas registrado con anterioridad al periodo 2008-2009. Ha pasado de los 37,4 millones de euros facturados en 2009 a los 42 millones en 2010.

### Evolución facturación Trabajo Temporal 2000-2010



## Clientes

Destaca la puesta a disposición de empleados de grandes empresas relacionadas con el sector del automóvil, que utilizan mecanismos de flexibilidad laboral para afrontar los diferentes periodos de producción. Entre los clientes de Grupo Norte Trabajo Temporal también figuran entidades financieras de primer orden y otras compañías de reconocido prestigio.

## Expectativas de futuro

Las previsiones para el mercado en 2011 son de crecimiento prudente, acorde por un lado con la mejora de la coyuntura económica y el cierto aunque todavía lento repunte del tejido empresarial. Grupo Norte Trabajo Temporal prevé para el 2011 un crecimiento y mejora de la rentabilidad respecto a los últimos años.





# Prosenor correduría de seguros

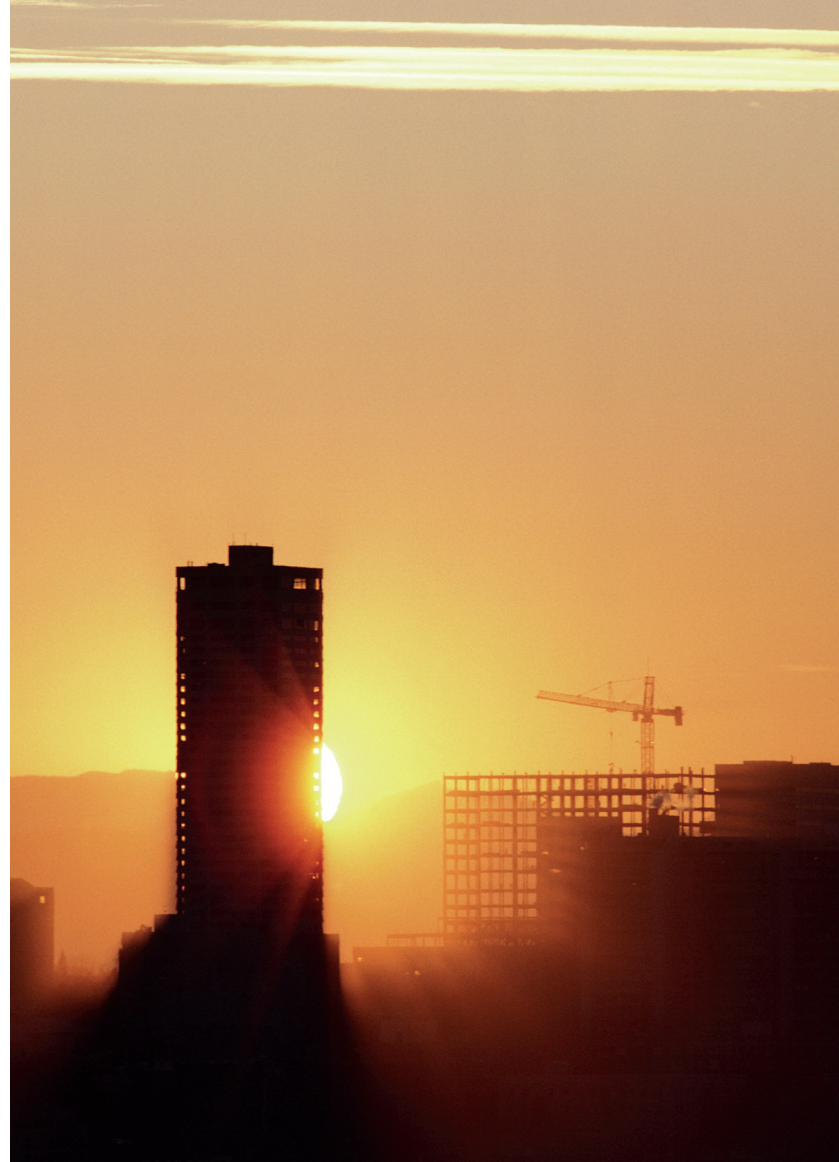
## El mercado

Debido a la complejidad y constante evolución de los riesgos y exigencias, el segmento del seguro forma parte de un mundo cambiante que requiere en la empresa de una alta profesionalidad. Al igual que en otros sectores, el asegurador ha comenzado a responder a las nuevas exigencias de la demanda, ajustando sus productos a los riesgos y necesidades reales que se van planteando a sus asegurados actuales y potenciales. El cambio incluye una transformación de las estructuras internas tendente hacia un acercamiento al cliente a través de una mejora del servicio y de la calidad.



## La compañía

Una vez posicionados en el mercado, y adaptados a las necesidades actuales de las empresas, la compañía aspira a ganar cuota de mercado. Hasta hace poco tiempo la manera de cubrir los riesgos de una empresa era como el de cualquier padre de familia. Intuitivamente se conocían los riesgos y se buscaba un seguro para cubrirlo y ganar en tranquilidad. Esto, en el mundo de la empresa hoy no es suficiente. La realidad normativa y económica es tan cambiante que el día a día demuestra, que no es suficiente esa cobertura intuitiva. Y ahí la Correduría de Seguros de Grupo Norte juega un papel fundamental gracias a una importante labor de asesoramiento a empresas y administraciones públicas en todo su abanico de riesgos.



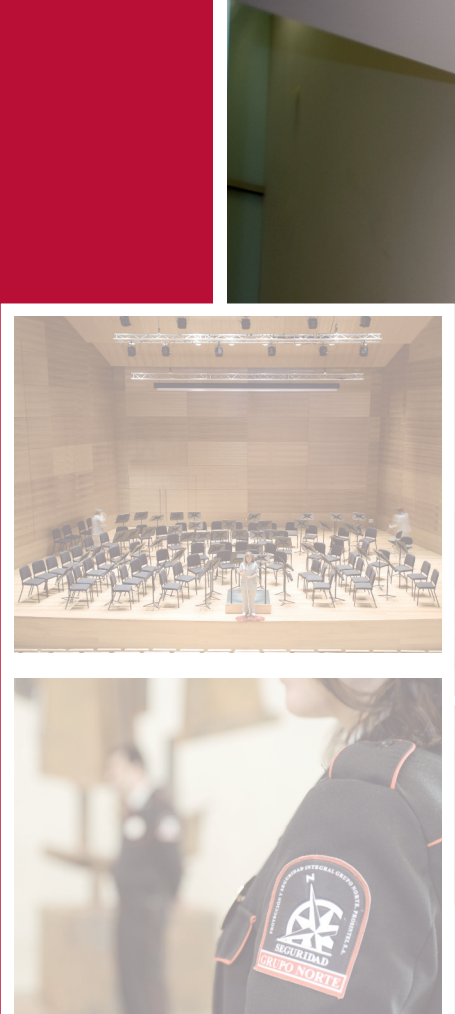
## Los clientes

El número de clientes ha ido creciendo de una forma constante desde el nacimiento de la compañía. El sector privado ha recibido con buenos ojos una iniciativa capaz de conseguir un ahorro de hasta un 25 por ciento y a la vez proteger mejor su patrimonio y su futuro. ¿Cómo? Implantando un modelo de gestión del riesgo en el que prime la optimización de los recursos y, a la vez, la mejora del servicio.

## Expectativas de futuro

La correduría de Seguros de Grupo Norte está especializada en el área de responsabilidad civil (pólizas de directivos y consejeros) y medioambiental, campo este último en el que se estima que se producirá un fuerte crecimiento porque se han fijado la evaluaciones del riesgo medioambiental por sectores y las garantías financieras que requiere, entre ellas la vía del seguro. La experiencia de la compañía en este tipo de seguros permite mantener el optimismo en un recorrido de constante crecimiento.





## **Linte: Centro Especial de Empleo**

## El mercado

Las empresas públicas y privadas que cuentan con 50 o más trabajadores fijos en sus plantillas deben emplear a un número de trabajadores con discapacidad no inferior al 2% de su plantilla. La Administración Pública debe reservar un 5% de las plazas en las convocatorias de funcionarios y de personal laboral. Dada la dificultad de muy diversas compañías por la naturaleza de su negocio para el cumplimiento de la Cuota de reserva de la Ley, desde el año 2000 existe la posibilidad de acogerse a medidas de carácter alternativo o complementario entre las que destacan la contratación de bienes o servicios a Centros Especiales de Empleo.

## La compañía

Linte es una empresa de carácter social cuyo objetivo prioritario es la integración de las personas con discapacidad en el mundo laboral y además apoyar mediante un equipo de profesionales un itinerario individualizado para cada uno de los trabajadores contratados. Para poder llegar a este objetivo entendemos este tipo de centros no deben ser solamente un trampolín para que los trabajadores accedan a una empresa normalizada, sino que deben convertirse en verdaderos motores de actividad, donde las personas con discapacidad tengan los mismos derechos y deberes que en cualquier otra empresa.

## Los clientes

Con presencia en estos momentos en Valladolid, Palencia, Burgos, León y Asturias, el Centro Especial de Empleo Linte presta servicios en los sectores de: Limpieza y mantenimiento, Lavandería, Auxiliares de servicio, Taquilleros y conserjes, Gestor de suministros de papelería y Jardinería.



## Expectativas de futuro

Con un crecimiento expansivo moderado y prudente, Linte aspira a convertirse en una referencia del sector. Se trata de ir completando un proceso que compatibiliza la viabilidad económica y la participación en el mercado con su compromiso social hacia colectivos con menores oportunidades en el mercado de trabajo. Siempre respetando el hecho de que su plantilla esté constituida por el mayor número de personas con discapacidad que permita su capacidad productiva y cuyo número no puede ser inferior al 70% respecto del total de los trabajadores.









# Información Económica

**Balance económico:** Estas cuentas son un extracto y son fiel reflejo de las cuentas auditadas por la empresa DELOITTE S.L. La versión completa, junto al Informe de Auditoría, están contenidos en el CD de la memoria que se adjunta a la versión impresa.



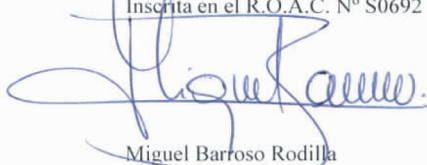
## INFORME DE AUDITORÍA DE CUENTAS ANUALES CONSOLIDADAS

A los Socios de  
Grupo Norte, Agrupación Empresarial de Servicios, S.L.:

1. Hemos auditado las cuentas anuales consolidadas de GRUPO NORTE, AGRUPACIÓN EMPRESARIAL DE SERVICIOS, S.L. (*en adelante, "la Sociedad Dominante"*) Y SOCIEDADES DEPENDIENTES (*en adelante, "el Grupo"*), que comprenden el balance consolidado al 31 de diciembre de 2010, la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada, el estado de cambios en el patrimonio neto consolidado, el estado de flujos de efectivo consolidado y la memoria consolidada correspondientes al ejercicio anual terminado en dicha fecha. Los Administradores de la Sociedad Dominante son responsables de la formulación de las cuentas anuales consolidadas, de acuerdo con el marco normativo de información financiera aplicable al Grupo (*que se indica en la Nota 3-a de la Memoria consolidada adjunta*) y, en particular, con los principios y criterios contables contenidos en el mismo. Nuestra responsabilidad es expresar una opinión sobre las citadas cuentas anuales consolidadas en su conjunto, basada en el trabajo realizado de acuerdo con la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas vigente en España, que requiere el examen, mediante la realización de pruebas selectivas, de la evidencia justificativa de las cuentas anuales consolidadas y la evaluación de si su presentación, los principios y criterios contables utilizados y las estimaciones realizadas, están de acuerdo con el marco normativo de información financiera que resulta de aplicación.
2. En nuestra opinión, las cuentas anuales consolidadas del ejercicio 2010 adjuntas expresan, en todos los aspectos significativos, la imagen fiel del patrimonio consolidado y de la situación financiera consolidada de Grupo Norte, Agrupación Empresarial de Servicios, S.L. y Sociedades Dependientes al 31 de diciembre de 2010, así como de los resultados consolidados de sus operaciones y de sus flujos de efectivo consolidados correspondientes al ejercicio anual terminado en dicha fecha, de conformidad con el marco normativo de información financiera que resulta de aplicación y, en particular, con los principios y criterios contables contenidos en el mismo.
3. Sin que afecte a nuestra opinión de auditoría, llamamos la atención sobre el hecho de que, con el objeto de conseguir una optimización de los recursos financieros generados, el Grupo tiene implantado un sistema centralizado de tesorería entre las empresas pertenecientes al mismo, mediante el establecimiento de cuentas corrientes, cuyos saldos, que devengan intereses de mercado, pueden ser deudores o acreedores, en función de las circunstancias particulares de cada empresa y, asimismo, las empresas del Grupo tienen concedidos préstamos o mantienen cuentas corrientes con otras sociedades y personas vinculadas al Grupo, cuyos saldos deudores también devengan intereses de mercado. De esta forma, el Grupo canaliza los excedentes generados u obtenidos por las distintas empresas que lo conforman, para cubrir las necesidades financieras desde una perspectiva global. Aun cuando contractualmente los préstamos en los que se formalizan las financiaciones de las empresas del Grupo a sociedades y personas vinculadas tienen establecido un vencimiento, en la práctica, su devolución se produce en función de las necesidades de las citadas sociedades y personas.

4. El informe de gestión consolidado adjunto del ejercicio 2010 contiene las explicaciones que los Administradores de la Sociedad Dominante consideran oportunas sobre la situación del Grupo, la evolución de sus negocios y sobre otros asuntos y no forma parte integrante de las cuentas anuales consolidadas. Hemos verificado que la información contable que contiene el citado informe de gestión consolidado concuerda con la de las cuentas anuales consolidadas del ejercicio 2010. Nuestro trabajo como auditores se limita a la verificación del informe de gestión consolidado con el alcance mencionado en este mismo párrafo y no incluye la revisión de información distinta de la obtenida a partir de los registros contables de Grupo Norte, Agrupación Empresarial de Servicios, S.L. y Sociedades Dependientes.

DELOITTE, S.L.  
Inscrita en el R.O.A.C. N° S0692



Miguel Barroso Rodilla

31 de marzo de 2011





Miembro del ICJCE S.L.

Año 2011 N° 06/11/00137  
90,00 EUR

IMPORTE COLEGIAL:

.....  
Este informe está sujeto a la tasa  
aplicable establecida en la  
Ley 44/2002 de 22 de noviembre.  
.....

**GRUPO NORTE, AGRUPACIÓN EMPRESARIAL DE SERVICIOS, S.L. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES**

**BALANCES CONSOLIDADOS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2010 Y 2009 (NOTAS 1 A 5)**  
(Euros)

ACTIVO	2010	2009	PATRIMONIO NETO Y PASIVO	2010	2009
<b>ACTIVO NO CORRIENTE:</b>			<b>PATRIMONIO NETO:</b>		
<b>Inmovilizado intangible (Nota 6)-</b>	<b>2.678.557</b>	<b>3.051.500</b>	<b>FONDOS PROPIOS (Nota 10)-</b>	<b>12.108.066</b>	<b>3.406.672</b>
Desarrollo	41.488	96.316	Capital escriturado	8.981.800	5.454.100
Fondo de comercio de consolidación	2.075.774	2.075.774	Prima de emisión	7.722.523	3.263.623
Fondo de comercio	46.681	46.681	Reservas y resultados de ejercicios anteriores	(4.639.752)	(325.146)
Aplicaciones informáticas	514.614	819.443	Reservas en sociedades consolidadas	(721.991)	431.552
Otro inmovilizado intangible	-	13.286	Reservas en sociedades puestas en equivalencia	-	(5.702.345)
<b>Inmovilizado material (Nota 7)-</b>	<b>2.458.399</b>	<b>2.099.664</b>	<b>Resultado del ejercicio atribuido a la sociedad dominante-</b>	<b>1.610.486</b>	<b>284.888</b>
Terrenos y construcciones	499.736	520.106	Pérdidas y ganancias consolidadas	1.610.486	290.941
Instalaciones técnicas y otro inmovilizado material	1.958.663	1.579.558	Pérdidas y ganancias atribuidas a socios externos	-	(6.053)
<b>Inversiones en empresas asociadas a largo plazo (Nota 8)-</b>	<b>39.612</b>	<b>1.484.979</b>	<b>Dividendo a cuenta</b>	<b>(845.000)</b>	<b>-</b>
Instrumentos de patrimonio	39.612	22.091	<b>AJUSTES POR CAMBIOS DE VALOR (Nota 10)-</b>	<b>(568.899)</b>	<b>(660.136)</b>
Participaciones puestas en equivalencia	-	1.462.888	Operaciones de cobertura	(568.899)	(660.136)
<b>Inversiones financieras a largo plazo (Nota 8)-</b>	<b>6.476.563</b>	<b>4.353.300</b>	<b>SUBVENCIONES, DONACIONES Y LEGADOS RECIBIDOS (Nota 10)-</b>	<b>10.533</b>	<b>112.440</b>
Instrumentos de patrimonio	5.163.618	2.737.348	En sociedades consolidadas	10.533	112.440
Créditos a terceros	1.295.064	1.590.098	<b>SOCIOS EXTERNOS (Nota 10)</b>	<b>-</b>	<b>31.920</b>
Otros activos financieros	17.881	25.854	<b>Total patrimonio neto</b>	<b>11.549.700</b>	<b>2.890.896</b>
<b>Activos por impuesto diferido (Nota 13)</b>	<b>1.188.847</b>	<b>1.294.665</b>			
<b>Total activo no corriente</b>	<b>12.841.978</b>	<b>12.284.108</b>	<b>PASIVO NO CORRIENTE:</b>		
			<b>Provisiones a largo plazo-</b>	<b>83.746</b>	<b>70.546</b>
			Obligaciones por prestaciones a largo plazo al personal	25.000	12.500
			Otras provisiones	58.746	58.046
			<b>Deudas a largo plazo-</b>	<b>4.585.878</b>	<b>11.099.168</b>
			Deudas con entidades de crédito (Nota 12)	152.070	264.847
			Acreedores por arrendamiento financiero (Nota 12)	777.956	614.482
			Préstamos con Socios (Nota 11)	-	7.716.542
			Otros pasivos financieros	3.655.852	2.503.297
			<b>Pasivos por impuesto diferido (Nota 13)</b>	<b>136.784</b>	<b>192.938</b>
			<b>Total pasivo no corriente</b>	<b>4.806.408</b>	<b>11.362.652</b>
<b>ACTIVO CORRIENTE:</b>			<b>PASIVO CORRIENTE:</b>		
<b>Existencias-</b>	<b>135.041</b>	<b>116.877</b>	<b>Provisiones a corto plazo (Nota 15)</b>	<b>1.394.327</b>	<b>1.108.677</b>
Materias primas y otros aprovisionamientos	91.419	60.815	<b>Deudas a corto plazo-</b>	<b>23.744.133</b>	<b>22.889.455</b>
Anticipos	43.622	56.062	Deudas con entidades de crédito (Nota 12)	21.538.936	21.168.123
<b>Deudores comerciales y otras cuentas a cobrar-</b>	<b>36.164.837</b>	<b>31.159.604</b>	Acreedores por arrendamiento financiero (Nota 12)	733.671	608.938
Clientes por ventas y prestaciones de servicios	35.897.803	30.715.575	Derivados (Nota 10)	812.710	943.049
Sociedades puestas en equivalencia (Nota 8)	-	98.290	Otros pasivos financieros (Nota 4)	658.816	169.345
Deudores varios	14.704	14.680	<b>Deudas con empresas del Grupo y asociadas a corto plazo-</b>	<b>14.914</b>	<b>678</b>
Personal	19.278	26.770	Deudas con sociedades puestas en equivalencia (Nota 8)	-	678
Activos por impuesto corriente (Nota 13)	63.221	37.428	Otras deudas	14.914	-
Otros créditos con las Administraciones Públicas (Nota 13)	169.831	266.861	<b>Acreedores comerciales y otras cuentas a pagar-</b>	<b>19.516.014</b>	<b>14.900.325</b>
<b>Inversiones en empresas del Grupo y asociadas a corto plazo (Nota 8)-</b>	<b>6.220.808</b>	<b>5.121.517</b>	Proveedores	1.100.005	1.665.020
Créditos a sociedades puestas en equivalencia	-	12.316	Proveedores, sociedades puestas en equivalencia (Nota 8)	-	16.893
Créditos a empresas	6.220.808	5.108.232	Acreedores varios	4.418.301	4.207.580
Otros activos financieros	-	969	Personal	7.286.115	3.958.583
<b>Inversiones financieras a corto plazo (Nota 8)-</b>	<b>2.330.010</b>	<b>803.820</b>	Pasivos por impuesto corriente (Nota 13)	371.254	4.596
Instrumentos de patrimonio	120	120	Otras deudas con las Administraciones Públicas (Nota 13)	6.279.671	5.042.868
Créditos a empresas	1.041.369	696.947	Anticipos de clientes	60.668	4.785
Otros activos financieros	1.288.521	106.753	<b>Periodificaciones a corto plazo</b>	<b>268.866</b>	<b>578.577</b>
<b>Periodificaciones a corto plazo</b>	<b>239.410</b>	<b>197.276</b>	<b>Total pasivo corriente</b>	<b>44.938.254</b>	<b>39.477.712</b>
<b>Efectivo y otros activos líquidos equivalentes</b>	<b>3.362.278</b>	<b>4.048.058</b>	<b>TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO</b>	<b>61.294.362</b>	<b>53.731.260</b>
<b>Total activo corriente</b>	<b>48.452.384</b>	<b>41.447.152</b>			
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>61.294.362</b>	<b>53.731.260</b>			

Las Notas 1 a 18 descritas en la Memoria consolidada adjunta forman parte integrante del balance consolidado al 31 de diciembre de 2010.



**GRUPO NORTE, AGRUPACIÓN EMPRESARIAL DE SERVICIOS, S.L.  
Y SOCIEDADES DEPENDIENTES**

**CUENTAS DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS CONSOLIDADAS**

**CORRESPONDIENTES A LOS EJERCICIOS ANUALES TERMINADOS**

**EL 31 DE DICIEMBRE DE 2010 Y 2009 (NOTAS 1 A 5)**

(Euros)

	Ejercicio 2010	Ejercicio 2009
<b>OPERACIONES CONTINUADAS:</b>		
<b>Importe neto de la cifra de negocios (Nota 15)-</b>	<b>150.636.447</b>	<b>133.491.195</b>
Prestaciones de servicios	150.636.447	133.491.195
<b>Variación de existencias de productos terminados y en curso de fabricación</b>	<b>-</b>	<b>(50.858)</b>
<b>Aprovisionamientos (Nota 15)-</b>	<b>(6.238.070)</b>	<b>(6.026.904)</b>
Consumo de mercaderías	-	(484.448)
Consumo de materias primas y otras materias consumibles	(2.241.262)	(2.295.826)
Trabajos realizados por otras empresas	(3.996.808)	(3.246.630)
<b>Otros ingresos de explotación-</b>	<b>589.656</b>	<b>603.186</b>
Ingresos accesorios y otros de gestión corriente	87.888	188.267
Subvenciones de explotación incorporadas al resultado del ejercicio	501.768	414.919
<b>Gastos de personal (Nota 15)-</b>	<b>(131.165.174)</b>	<b>(114.965.901)</b>
Sueldos, salarios y asimilados	(98.412.851)	(87.892.029)
Cargas sociales	(32.752.323)	(27.073.872)
<b>Otros gastos de explotación-</b>	<b>(9.147.241)</b>	<b>(10.002.487)</b>
Servicios exteriores (Nota 15)	(8.466.277)	(8.769.445)
Tributos	(146.347)	(130.076)
Pérdidas, deterioro y variación de provisiones por operaciones comerciales (Nota 15)	(472.867)	(1.039.841)
Otros gastos de gestión corriente	(61.750)	(63.125)
<b>Amortización del inmovilizado (Notas 6 y 7)</b>	<b>(1.316.602)</b>	<b>(1.303.892)</b>
<b>Imputación de subvenciones de inmovilizado no financiero y otras (Nota 10)</b>	<b>106.057</b>	<b>58.025</b>
<b>Exceso de provisiones</b>	<b>107.981</b>	<b>31.196</b>
<b>Deterioro y resultado por enajenaciones del inmovilizado (Notas 6 y 7)-</b>	<b>(74.171)</b>	<b>226.807</b>
Deterioros y pérdidas	(1.640)	-
Resultados por enajenaciones y otras	(72.531)	226.807
<b>Diferencia negativa en combinaciones de negocios (Nota 3-f)</b>	<b>4.920</b>	<b>-</b>
<b>RESULTADO DE EXPLOTACIÓN</b>	<b>3.503.803</b>	<b>2.060.367</b>
<b>Ingresos financieros-</b>	<b>353.713</b>	<b>299.892</b>
De valores negociables y otros instrumentos financieros:		
De empresas del Grupo y asociadas (Nota 8)	248.407	299.892
De terceros	105.306	-
<b>Gastos financieros</b>	<b>(1.724.665)</b>	<b>(1.682.486)</b>
<b>RESULTADO FINANCIERO</b>	<b>(1.370.952)</b>	<b>(1.382.594)</b>
<b>Participación en beneficios (pérdidas) de sociedades puestas en equivalencia (Notas 8 y 10)</b>	<b>(6.739)</b>	<b>1.361</b>
<b>RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS</b>	<b>2.126.112</b>	<b>679.134</b>
<b>Impuesto sobre beneficios (Nota 13)</b>	<b>(515.626)</b>	<b>(388.193)</b>
<b>RESULTADO DEL EJERCICIO PROCEDENTE DE OPERACIONES CONTINUADAS</b>	<b>1.610.486</b>	<b>290.941</b>
<b>OPERACIONES INTERRUMPIDAS:</b>		
<b>Resultado del ejercicio procedente de operaciones interrumpidas, neto de impuestos</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>RESULTADO CONSOLIDADO DEL EJERCICIO</b>	<b>1.610.486</b>	<b>290.941</b>
<b>Resultado atribuido a la sociedad dominante (Beneficio)</b>	<b>1.610.486</b>	<b>284.888</b>
<b>Resultado atribuido a socios externos (Beneficio) (Nota 10)</b>	<b>-</b>	<b>6.053</b>

Las Notas 1 a 18 descritas en la Memoria consolidada adjunta forman parte integrante de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2010.

**GRUPO NORTE, AGRUPACIÓN EMPRESARIAL DE SERVICIOS, S.L.  
Y SOCIEDADES DEPENDIENTES**

**ESTADOS DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO NETO CONSOLIDADOS**

**CORRESPONDIENTES A LOS EJERCICIOS ANUALES TERMINADOS**

**EL 31 DE DICIEMBRE DE 2010 Y 2009 (NOTAS 1 A 5)**

**A) ESTADOS DE INGRESOS Y GASTOS RECONOCIDOS CONSOLIDADOS**

(Euros)

	Ejercicio 2010	Ejercicio 2009
<b>RESULTADO CONSOLIDADO DEL EJERCICIO (I)</b>	<b>1.610.486</b>	<b>290.941</b>
Ingresos y gastos imputados directamente al patrimonio neto:		
- Por cobertura de flujos de efectivo (Nota 10)	(415.215)	(878.951)
- Subvenciones, donaciones y legados recibidos (Nota 10)	37.530	179.052
- Efecto impositivo (Nota 10 y 13)	113.306	209.970
<b>TOTAL INGRESOS Y GASTOS IMPUTADOS DIRECTAMENTE EN EL PATRIMONIO NETO CONSOLIDADO (II)</b>	<b>(264.379)</b>	<b>(489.929)</b>
Transferencias a la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada:		
- Por cobertura de flujos de efectivo (Nota 10)	545.554	205.524
- Subvenciones, donaciones y legados recibidos (Nota 10)	(106.057)	(58.025)
- Efecto impositivo (Nota 10 y 13)	(131.849)	(44.250)
<b>TOTAL TRANSFERENCIAS A LA CUENTA DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS CONSOLIDADA (III)</b>	<b>307.648</b>	<b>103.249</b>
<b>TOTAL INGRESOS Y GASTOS CONSOLIDADOS RECONOCIDOS (I+II+III)</b>	<b>1.653.755</b>	<b>(95.739)</b>

Las Notas 1 a 18 descritas en la Memoria consolidada adjunta forman parte integrante del estado de ingresos y gastos reconocidos consolidado correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2010.



**GRUPO NORTE, AGRUPACIÓN EMPRESARIAL DE SERVICIOS, S.L. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES**

**ESTADOS DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO NETO CONSOLIDADOS CORRESPONDIENTES**

**A LOS EJERCICIOS ANUALES TERMINADOS EL 31 DE DICIEMBRE DE 2010 Y 2009 (NOTAS 1 A 5)**

**B) ESTADOS TOTALES DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO NETO CONSOLIDADOS**

	Euros										
	Capital Escriturado	Prima de Asunción	Reservas y Resultados de Ejercicios Anteriores	Reservas en Sociedades Consolidadas	Reservas en Sociedades Puestas en Equivalencia	Resultado del Ejercicio Atribuido a la Sociedad Dominante	Dividendo a cuenta	Ajustes por Cambios de Valor	Subvenciones, Donaciones y Legados Recibidos	Socios Externos	Total
<b>SALDO AL CIERRE DEL EJERCICIO 2008</b>	5.454.100	3.263.623	942.382	862.494	(4.848.662)	(550.932)	-	(188.737)	27.721	25.867	4.987.856
Ajustes por cambios de criterio 2008 Ajustes por errores 2008 (Nota 3-j)	-	-	- (2.001.221)	-	-	-	-	-	-	-	- (2.001.221)
<b>SALDO AJUSTADO AL INICIO DEL AÑO 2009</b>	5.454.100	3.263.623	(1.058.839)	862.494	(4.848.662)	(550.932)	-	(188.737)	27.721	25.867	2.986.635
Total ingresos y gastos consolidados reconocidos	-	-	-	-	-	284.888	-	(471.399)	84.719	6.053	(95.739)
Aplicación de la pérdida del ejercicio 2008 atribuida a la Sociedad Dominante	-	-	(216.307)	519.058	(853.683)	550.932	-	-	-	-	-
Otras operaciones-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Distribución de dividendos de filiales	-	-	950.000	(950.000)	-	-	-	-	-	-	-
<b>SALDO FINAL DEL EJERCICIO 2009</b>	5.454.100	3.263.623	(325.146)	431.552	(5.702.345)	284.888	-	(660.136)	112.440	31.920	2.890.896
Ajustes por cambios de criterio 2009 Ajustes por errores 2009	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>SALDO AJUSTADO AL INICIO DEL AÑO 2010</b>	5.454.100	3.263.623	(325.146)	431.552	(5.702.345)	284.888	-	(660.136)	112.440	31.920	2.890.896
Total ingresos y gastos consolidados reconocidos	-	-	-	-	-	1.610.486	-	91.237	(47.968)	-	1.653.755
Distribución del beneficio del ejercicio 2009 atribuido a la Sociedad Dominante	-	-	(480.079)	764.967	-	(284.888)	-	-	-	-	-
Otras operaciones con Socios-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Ampliación de capital (Nota 10)	3.527.700	4.458.900	(57.182)	-	-	-	-	-	-	-	7.929.418
Distribución de dividendo a cuenta (Nota 4)	-	-	-	-	-	-	(845.000)	-	-	-	(845.000)
Salidas del perímetro (Notas 3-f y 10)	-	-	(5.702.345)	-	5.702.345	-	-	-	-	-	-
Adquisición a minoritarios (Notas 3-f y 10)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	(31.920)	(31.920)
Otras operaciones-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Distribución de dividendos de filiales	-	-	1.925.000	(1.925.000)	-	-	-	-	-	-	-
Otros movimientos	-	-	-	6.490	-	-	-	-	(53.939)	-	(47.449)
<b>SALDO FINAL DEL EJERCICIO 2010</b>	8.981.800	7.722.523	(4.639.752)	(721.991)	-	1.610.486	(845.000)	(568.899)	10.533	-	11.549.700

Las Notas 1 a 18 descritas en la Memoria consolidada adjunta forman parte integrante del estado total de cambios en el patrimonio neto consolidado correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2010.

**GRUPO NORTE, AGRUPACIÓN EMPRESARIAL DE SERVICIOS, S.L.  
Y SOCIEDADES DEPENDIENTES**

**ESTADOS DE FLUJOS DE EFECTIVO CONSOLIDADOS CORRESPONDIENTES A LOS**

**EJERCICIOS ANUALES TERMINADOS EL 31 DE DICIEMBRE DE 2010 Y 2009 (NOTAS 1 A 5)**

(Euros)

	Ejercicio 2010	Ejercicio 2009
<b>FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE EXPLOTACIÓN (I):</b>		
<b>Resultado del ejercicio antes de impuestos</b>	<b>2.126.112</b>	<b>679.134</b>
<b>Ajustes al resultado-</b>	<b>3.171.066</b>	<b>3.119.615</b>
- Amortización del inmovilizado (Notas 6 y 7)	1.316.602	1.303.892
- Correcciones valorativas por deterioro	216.369	426.575
- Variación de provisiones	298.850	490.763
- Imputación de subvenciones (Nota 10)	(106.057)	(58.025)
- Resultados por bajas y enajenaciones del inmovilizado	72.531	(226.807)
- Resultados por bajas y enajenaciones de instrumentos financieros	-	(198.016)
- Ingresos financieros	(353.713)	(299.892)
- Gastos financieros	1.724.665	1.682.486
- Diferencia negativa en combinaciones de negocios (Nota 3-f)	(4.920)	-
- Participación en beneficios (pérdidas) de sociedades puestas en equivalencia (Notas 8 y 10)	6.739	(1.361)
<b>Cambios en el capital corriente-</b>	<b>(1.865.601)</b>	<b>6.393.601</b>
- Existencias	(18.164)	62.102
- Deudores y otras cuentas a cobrar	(5.287.183)	5.164.025
- Otros activos corrientes	(373.635)	591.514
- Acreedores y otras cuentas a pagar	4.249.402	575.960
- Otros pasivos corrientes	(436.021)	-
<b>Otros flujos de efectivo de las actividades de explotación-</b>	<b>(1.048.960)</b>	<b>(1.112.025)</b>
- Pagos de intereses	(1.398.077)	(1.267.347)
- Cobros de dividendos	-	299.891
- Cobros de intereses	353.713	(144.569)
- Pagos por impuesto sobre beneficios	(4.596)	-
<b>Total flujos de efectivo de las actividades de explotación</b>	<b>2.382.617</b>	<b>9.080.325</b>
<b>FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE INVERSIÓN (II):</b>		
<b>Pagos por inversiones-</b>	<b>(3.254.008)</b>	<b>(2.608.417)</b>
- Empresas del Grupo y asociadas	(1.116.812)	-
- Inmovilizado intangible	(196.770)	(251.232)
- Inmovilizado material	(1.233.772)	(468.603)
- Otros activos financieros	(706.654)	(1.888.582)
<b>Cobros por desinversiones-</b>	<b>93.517</b>	<b>2.512.744</b>
- Inmovilizado intangible	13.924	-
- Inmovilizado material	40.053	298.943
- Otros activos financieros	39.540	213.641
- Participaciones puestas en equivalencia	-	2.000.160
<b>Total flujos de efectivo de las actividades de inversión</b>	<b>(3.160.491)</b>	<b>(95.673)</b>
<b>FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE FINANCIACIÓN (III):</b>		
<b>Cobros y pagos por instrumentos de patrimonio-</b>	<b>(71.158)</b>	<b>-</b>
- Emisión de instrumentos de patrimonio (Nota 10)	(81.688)	-
- Adquisición de participaciones de socios externos (Nota 3-f)	(27.000)	-
- Subvenciones, donaciones y legados recibidos (Nota 10)	37.530	-
<b>Cobros y pagos por instrumentos de pasivo financiero-</b>	<b>503.948</b>	<b>(8.677.045)</b>
- Emisión (devolución y amortización) de deudas con entidades de crédito	201.506	(9.048.200)
- Emisión de deudas con empresas del Grupo y asociadas	14.235	371.155
- Emisión (devolución y amortización) de otras deudas	288.207	-
<b>Pagos por dividendos y remuneraciones de otros instrumentos de patrimonio-</b>	<b>(340.696)</b>	<b>(17.725.245)</b>
- Dividendos	(340.696)	(9.048.200)
<b>Total flujos de efectivo de las actividades de financiación</b>	<b>92.094</b>	<b>(8.677.045)</b>
<b>EFFECTO DE LAS VARIACIONES DE LOS TIPOS DE CAMBIO (IV)</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>AUMENTO/DISMINUCIÓN NETA DEL EFECTIVO O EQUIVALENTES (I+II+III+IV)</b>	<b>(685.780)</b>	<b>307.607</b>
Efectivo o equivalentes al comienzo del ejercicio	4.048.058	3.740.451
Efectivo o equivalentes al final del ejercicio	3.362.278	4.048.058

Las Notas 1 a 18 descritas en la Memoria consolidada adjunta forman parte integrante  
del estado de flujos de efectivo consolidado correspondiente al ejercicio anual  
terminado el 31 de diciembre de 2010.



## **Grupo Norte, Agrupación Empresarial de Servicios, S.L. y Sociedades Dependientes**

Memoria consolidada  
correspondiente al ejercicio anual  
terminado el 31 de diciembre de 2010

### **1. Sociedad Dominante, actividades del Grupo y Sociedades del Grupo**

#### **Sociedad Dominante y actividades del Grupo**

Grupo Norte, Agrupación Empresarial de Servicios, S.L. (*en adelante, “la Sociedad Dominante”*) fue constituida el 17 de junio de 2003, como sociedad limitada y por tiempo indefinido, y tiene establecido su domicilio social en Valladolid, Paseo Arco Ladrillo, 90.

De acuerdo con sus Estatutos Sociales, el objeto social de la Sociedad Dominante consiste en la gestión, administración, compra y venta de empresas, especialmente en sociedades filiales o participadas, así como la tenencia, adquisición, suscripción, venta, disfrute, inversión, administración y explotación en general de valores mobiliarios y otros activos financieros, acciones y participaciones en sociedades de cualquier clase, nacionales o extranjeras.

En la actualidad, la actividad del Grupo Norte consiste, básicamente, en la realización de las siguientes actividades:

- La prestación de servicios de limpieza en general, así como de reparación y conservación de edificaciones.
- La confección de proyectos y prestación de servicios, en orden a la realización de actividades auxiliares de otras empresas en las que se descentralice su actividad productiva, así como en la prestación de servicios integrales, auxiliares y complementarios en urbanizaciones, fincas urbanas, instalaciones industriales, redes viales, etc.
- La vigilancia y protección de bienes, establecimientos, espectáculos y personas.
- La instalación y mantenimiento de aparatos, dispositivos y sistemas de seguridad.
- La explotación de centrales para la recepción, verificación y transmisión de señales de alarma.
- La planificación y asesoramiento de las actividades de seguridad.
- La realización de toda clase de actividades inmobiliarias.
- La prestación de servicios de vigilancia y protección de toda clase de bienes muebles e inmuebles.
- La contratación de trabajadores con carácter temporal para su posterior puesta a disposición a otras empresas. Esta actividad se encuentra autorizada por la Ley 14/1994, de 1 de junio, por la que se regulan las Empresas de Trabajo Temporal.
- La gestión de un Centro Especial de Empleo.

En la actualidad, el Grupo Norte desarrolla sus actividades en la práctica totalidad del territorio español, salvo en Ceuta, Melilla, Islas Canarias y Baleares.

#### **Aspectos medioambientales**

Dadas las actividades a las que se dedican las diferentes sociedades consolidadas, las mismas no tienen responsabilidades, gastos, activos, ni provisiones o contingencias de naturaleza medioambiental que pudieran ser significativos en relación con el patrimonio, la situación financiera y los resultados del Grupo. Por este motivo, no se incluyen desgloses específicos en la presente Memoria consolidada de las cuentas anuales consolidadas respecto a información de cuestiones medioambientales.

## Sociedades del Grupo (“sociedades dependientes”)

Se consideran “*sociedades dependientes*” aquéllas sobre las que el Grupo tiene capacidad para ejercer control efectivo, capacidad que se manifiesta, por lo general, aunque no únicamente, por la propiedad directa o indirecta del 50% o más de los derechos de voto de las sociedades participadas o, aun siendo inferior o nulo este porcentaje, si la existencia de otras circunstancias o acuerdos otorgan al Grupo el control. De acuerdo con lo establecido en la NRV 19ª del Plan General de Contabilidad, se entiende por control “*el poder de dirigir las políticas financieras y de explotación de un negocio, con la finalidad de obtener beneficios económicos de sus actividades*”.

Las sociedades dependientes, que han sido incluidas en las cuentas anuales consolidadas de los ejercicios 2010 y 2009 por el método de integración global, así como la información relativa a las mismas, se indican a continuación:

### Ejercicio 2010

Sociedad	Domicilio Social	Actividad	Porcentaje de Participación de la Sociedad Dominante			Euros
			Directa	Indirecta	Total	Coste de la Participación
Limpiezas Pisuerga Grupo Norte Limpisa, S.A.	Valladolid	Servicios de limpieza	100%	-	100%	1.889.300
Integración y Limpieza Linte, Centro Especial de Empleo, S.L. (a)	Valladolid	Centro Especial de Empleo	-	100%	100%	3.010
Corporación Casersa Grupo Norte, S.L. (a)	Valladolid	Gestión y dirección de empresas	93,26%	6,74%	100%	230.020
Protección y Seguridad Integral Grupo Norte, Prosintel, S.A.	Madrid	Servicios de vigilancia	95,93%	4,07%	100%	700.649
Forsel Grupo Norte, Empresa de Trabajo Temporal, S.A.U.	Valladolid	Contratación temporal de trabajadores	100%	-	100%	5.468.691
Outsourcing Signo-Servicios Integrales Grupo Norte, S.L.U.	Valladolid	Prestación de servicios integrales	100%	-	100%	1.109.358
Prosenor Correduría de Seguros, S.L.U. (a)	Valladolid	Agencia de seguros	100%	-	100%	63.000
Servaux Grupo Norte, S.L. (a)	Valladolid	Prestación de servicios auxiliares	100%	-	100%	32.354
						<b>9.496.382</b>

(a) Sociedades cuyas cuentas anuales no han sido sometidas a auditoría, por no estar legalmente obligadas a ello.

### Ejercicio 2009

Sociedad	Domicilio Social	Actividad	Porcentaje de Participación de la Sociedad Dominante			Euros
			Directa	Indirecta	Total	Coste de la Participación
Limpiezas Pisuerga Grupo Norte Limpisa, S.A.	Valladolid	Servicios de limpieza	100%	-	100%	1.889.300
Integración y Limpieza Linte, Centro Especial de Empleo, S.L. (a)	Valladolid	Centro Especial de Empleo	-	100%	100%	3.172
Corporación Casersa Grupo Norte, S.L. (a)	Valladolid	Gestión y dirección de empresas	93,26%	6,74%	100%	230.020
Protección y Seguridad Integral Grupo Norte, Prosintel, S.A.	Madrid	Servicios de vigilancia	95,93%	4,07%	100%	700.649
Forsel Grupo Norte, Empresa de Trabajo Temporal, S.A.U.	Valladolid	Contratación temporal de trabajadores	100%	-	100%	5.468.691
Outsourcing Signo-Servicios Integrales Grupo Norte, S.L.U.	Valladolid	Prestación de servicios integrales	100%	-	100%	1.109.358
Prosenor Correduría de Seguros, S.L. (a)	Valladolid	Agencia de seguros	60%	-	60%	36.000
Servaux Grupo Norte, S.L. (a)	Valladolid	Prestación de servicios auxiliares	100%	-	100%	32.354
						<b>9.469.544</b>

(a) Sociedades cuyas cuentas anuales no han sido sometidas a auditoría, por no estar legalmente obligadas a ello.



*Fusión de Forsel Grupo Norte, Empresa de Trabajo Temporal, S.A.U. con Barna Work Empresa de Trabajo Temporal, S.L.U.*

Los Consejos de Administración de Forsel Grupo Norte, Empresa de Trabajo Temporal, S.A.U. y de Barna Work Empresa de Trabajo Temporal, S.L.U., en sus respectivas reuniones celebradas el 27 de junio de 2008, suscribieron un Proyecto de Fusión por Absorción de Barna Work Empresa de Trabajo Temporal, S.L.U. (*sociedad absorbida*) con Forsel Grupo Norte, Empresa de Trabajo Temporal, S.A.U. (*sociedad absorbente*), que fue depositado en los Registros Mercantiles de Valladolid y de Barcelona, así como publicado en el Boletín Oficial del Registro Mercantil (BORME) el 23 de julio de 2008.

La Junta General de Accionistas de Forsel Grupo Norte, Empresa de Trabajo Temporal, S.A.U. y el socio único de Barna Work Empresa de Trabajo Temporal, S.L.U., en sus reuniones celebradas el 4 de junio de 2008, aprobaron el citado Proyecto de Fusión. Con posterioridad, el 11 de septiembre de 2008, se otorgó la escritura pública de fusión, por la que Forsel Grupo Norte, Empresa de Trabajo Temporal, S.A.U. pasa a ocupar la posición jurídica de la sociedad absorbida, quedando como única persona legitimada para la titularidad, administración y disposición del patrimonio de la sociedad absorbida. La citada escritura pública de fusión fue presentada en los respectivos Registros Mercantiles en el mes de septiembre de 2008, habiendo sido inscrita en el mes de octubre de 2008.

Los balances de fusión se obtuvieron a partir de los correspondientes balances de situación de las sociedades fusionadas al 31 de diciembre de 2007, que fueron aprobados por la Junta General de Accionistas de Forsel Grupo Norte, Empresa de Trabajo Temporal, S.A.U. y por el socio único de Barna Work Empresa de Trabajo Temporal, S.L.U., respectivamente, y no incluían ajuste o modificación alguna.

Los elementos patrimoniales que fueron aportados a Forsel Grupo Norte, Empresa de Trabajo Temporal, S.A.U. por Barna Work Empresa de Trabajo Temporal, S.L.U., y los valores por los que fueron traspasados dichos elementos patrimoniales, fueron los siguientes:

	Euros
Inmovilizado intangible, neto	3.282
Inmovilizado material, neto	153.146
Inversiones financieras a largo plazo	25.547
Existencias	5.253
Deudores comerciales y otras cuentas a cobrar	3.829.800
Inversiones financieras a corto plazo	186.614
Tesorería	258.949
Ajustes por periodificación	211
<b>Total activo</b>	<b>4.462.802</b>
Pasivo no corriente	38.050
Pasivo corriente	3.563.511
<b>Total pasivo</b>	<b>3.601.561</b>
<b>Patrimonio neto aportado a Forsel Grupo Norte, Empresa de Trabajo Temporal, S.A.U.</b>	<b>861.241</b>

Estos valores corresponden a los saldos que dichos elementos patrimoniales presentaban en los libros de contabilidad de la sociedad absorbida al 31 de diciembre de 2007. Por otra parte, el Proyecto de Fusión aprobado contemplaba que las operaciones efectuadas por Barna Work Empresa de Trabajo Temporal, S.L.U. se considerarían realizadas, a efectos contables, por cuenta de Forsel Grupo Norte, Empresa de Trabajo Temporal, S.A.U. a partir del 1 de enero de 2008. Las operaciones realizadas por Barna Work Empresa de Trabajo Temporal, S.L.U. por cuenta de Forsel Grupo Norte, Empresa de Trabajo Temporal, S.A.U. no resultaron significativas.

Los valores por los que finalmente fueron traspasados a Forsel Grupo Norte, Empresa de Trabajo Temporal, S.A.U. los elementos patrimoniales de Barna Work Empresa de Trabajo Temporal, S.L.U. correspondían a los saldos que los mismos presentaban en los libros de contabilidad de esta última al 1 de enero de 2008 (*fecha de la disolución sin liquidación de la sociedad absorbida*).

Como consecuencia de la fusión, el patrimonio de Barna Work Empresa de Trabajo Temporal, S.L.U. se transmitió en bloque a Forsel Grupo Norte, Empresa de Trabajo Temporal, S.A.U., habiendo adquirido ésta, por sucesión universal, todos los derechos y obligaciones de aquélla, que quedó extinguida mediante su disolución sin liquidación. Esta operación de fusión se realizó mediante la ampliación del capital social de Forsel Grupo Norte, Empresa de Trabajo Temporal, S.A.U. en un importe de 861.250 euros (*a través de la emisión de 14.330 nuevas acciones, de 60,101211 euros de valor nominal cada una de ellas*), que fue suscrita por el socio único de Barna Work Empresa de Trabajo Temporal, S.L.U., y desembolsada mediante la aportación del patrimonio neto de esta última.

Esta operación societaria se acogió al régimen especial de fusiones, escisiones, aportaciones de activos y canje de valores previsto en el Capítulo VIII, del Título VII, del Real Decreto Legislativo 4/2004, de 5 de marzo, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley del Impuesto sobre Sociedades, lo cual, y en cumplimiento de lo dispuesto, fue comunicado formalmente al Ministerio de Economía y Hacienda con carácter previo a la inscripción en el Registro Mercantil de la correspondiente escritura pública de fusión.

Asimismo, se informó, en tiempo y forma, a los representantes de los trabajadores de las sociedades que intervenían en la fusión, de los extremos a que hace referencia el artículo 44 del Real Decreto Legislativo 1/1995, de 24 de marzo, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores.

En la Memoria integrante de las cuentas anuales de Forsel Grupo Norte, Empresa de Trabajo Temporal, S.A.U. correspondientes al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2008 se incluyen el último balance cerrado por la sociedad absorbida y la relación de los bienes transmitidos a Forsel Grupo Norte, Empresa de Trabajo Temporal, S.A.U. susceptibles de amortización, con indicación del ejercicio en que fueron adquiridos por la sociedad absorbida, de los valores por los que han sido incorporados estos bienes a Forsel Grupo Norte, Empresa de Trabajo Temporal, S.A.U. y del coste y la amortización acumulada por los que figuraban registrados en la sociedad absorbida.

**Ejercicio económico de las sociedades del Grupo**

El ejercicio económico de todas las sociedades del Grupo, al igual que el de la Sociedad Dominante, coincide con el año natural. Por consiguiente, la fecha de cierre de las cuentas anuales individuales utilizadas en la consolidación es la del 31 de diciembre de 2010. Los datos que figuran en los cuadros anteriores corresponden al 31 de diciembre de 2010 y la situación patrimonial de las empresas del Grupo se muestra en sus respectivas cuentas anuales individuales, en tanto que la información financiera relativa al 31 de diciembre de 2009 ha sido obtenida de las cuentas anuales de las mencionadas empresas correspondientes al ejercicio 2009.

**2. Empresas asociadas**

Se consideran “*empresas asociadas*” aquéllas sobre las que el Grupo tiene capacidad para ejercer una influencia significativa, aunque no control o control conjunto. Habitualmente, esta capacidad se manifiesta en una participación, directa o indirecta, igual o superior al 20% de los derechos de voto de la entidad participada.

Durante el ejercicio 2009, la única empresa en la que el Grupo tenía una influencia significativa, pero no poseía la mayoría de votos ni se gestionaba conjuntamente con terceros y, por consiguiente, fue incluida en las cuentas anuales consolidadas del ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2009 por el procedimiento de puesta en equivalencia, fue la siguiente:

Denominación Social	Domicilio Social	Actividad	Porcentaje de Participación del Grupo	Euros
				Coste de la Participación
Efectivox, S.A. ( <i>anteriormente denominada Blindados Grupo Norte, S.A.</i> )	Valladolid	Transporte y custodia de efectivo	16,74%	<b>7.163.872</b>

Durante el ejercicio 2010, Efectivox, S.A. (*anteriormente denominada Blindados Grupo Norte, S.A.*) efectuó diversas operaciones societarias de ampliación y reducción de su capital social a las que no acudió la Sociedad Dominante. En consecuencia, el porcentaje de participación de la Sociedad Dominante en la citada empresa se diluyó desde el 16,14%, mantenido al 31 de diciembre de 2009, hasta el actual 10,45%, por lo que ha pasado a ser clasificada como “Activo financiero disponible para la venta” (véanse Notas 3-f y 8).



Adicionalmente, el Grupo posee una participación del 22,32% en el capital social de Motolid, S.A., cuyo coste en libros asciende a 39.612 euros, que no ha sido valorada por el procedimiento de puesta en equivalencia debido al interés poco significativo con respecto a la imagen fiel que deben presentar en las cuentas anuales consolidadas de los ejercicios 2010 y 2009.

### **Ejercicio económico de la empresa asociada**

El ejercicio económico de la empresa asociada valorada por el procedimiento de puesta en equivalencia coincide también con el año natural. En consecuencia, la fecha de cierre de sus cuentas anuales individuales utilizadas en la consolidación fue la del 31 de diciembre 2009. Los datos que figuran en el cuadro anterior corresponden al 31 de diciembre de 2009 y la situación patrimonial de dicha empresa asociada se muestra en sus cuentas anuales individuales.

## **3. Bases de presentación de las cuentas anuales consolidadas y principios de consolidación**

### **a) Marco normativo de información financiera aplicable al Grupo**

Estas cuentas anuales consolidadas se han formulado por los Administradores de la Sociedad Dominante de acuerdo con el marco normativo de información financiera aplicable al Grupo, que es el establecido en:

- El Código de Comercio y la restante legislación mercantil.
- El Plan General de Contabilidad (*aprobado por el Real Decreto 1514/2007, de 16 de noviembre, y sus posteriores modificaciones*) y, en su caso, sus adaptaciones sectoriales.
- Las Normas para la Formulación de Cuentas Anuales Consolidadas (*aprobadas por el Real Decreto 1159/2010, de 24 de septiembre*).
- Las normas de obligado cumplimiento aprobadas por el Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas en desarrollo del Plan General de Contabilidad y sus normas complementarias.
- El resto de la normativa contable española que resulte de aplicación.

### **b) Imagen fiel**

Las cuentas anuales consolidadas correspondientes al ejercicio 2010 han sido obtenidas a partir de los registros contables individuales de Grupo Norte, Agrupación Empresarial de Servicios, S.L. y de las sociedades que se incluyen en la consolidación (*detalladas en la Nota 1*), y se presentan, básicamente, de acuerdo con el marco normativo de información financiera que le resulta de aplicación al Grupo y, en particular, con los principios y criterios contables en él contenidos, de forma que muestran la imagen fiel del patrimonio consolidado y de la situación financiera consolidada del Grupo, así como de los resultados consolidados de sus operaciones y de los flujos de efectivo consolidados habidos durante dicho ejercicio.

Estas cuentas anuales consolidadas, así como las cuentas anuales individuales de Grupo Norte, Agrupación Empresarial de Servicios, S.L. relativas al ejercicio 2010, han sido formuladas por los Administradores de la Sociedad Dominante, en tanto que las cuentas anuales individuales del ejercicio 2010 de cada una de las sociedades dependientes consolidadas han sido formuladas por sus correspondientes Administradores. Todas ellas se someterán a la aprobación de las respectivas Juntas Generales de Socios o Accionistas, estimándose que serán aprobadas sin ninguna modificación. Por su parte, las cuentas anuales consolidadas correspondientes al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2009 fueron aprobadas por la Junta General de Socios de la Sociedad Dominante en su reunión celebrada el 30 de junio de 2010.

### **c) Principios contables aplicados**

No se han aplicado principios contables no obligatorios. Adicionalmente, los Administradores de la Sociedad Dominante han formulado estas cuentas anuales consolidadas teniendo en consideración la totalidad de los principios y normas contables de aplicación obligatoria que tienen un efecto significativo en las cuentas anuales consolidadas. No existe ningún principio contable que siendo obligatorio, haya dejado de aplicarse.

Las cuentas anuales consolidadas correspondientes al ejercicio 2010 se han elaborado siguiendo el principio contable de “empresa en funcionamiento”.

**d) Uniones Temporales de Empresas (UTES)**

El Grupo lleva a cabo la ejecución de determinados servicios de forma conjunta con otras empresas, mediante la constitución de Uniones Temporales de Empresas (UTES). Al 31 de diciembre de 2010 y 2009, el Grupo participaba en varias Uniones Temporales de Empresas, cuyo ejercicio social, al igual que el de la Sociedad Dominante, coincide con el año natural (véase Nota 17).

Las cuentas anuales consolidadas recogen los efectos de la integración de las Uniones Temporales de Empresas en las que participa el Grupo, mediante la integración en el balance consolidado y en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada del Grupo de la parte proporcional de los saldos de las partidas de los balances y de las cuentas de pérdidas y ganancias de las Uniones Temporales de Empresas que le corresponde al Grupo en función de su porcentaje de participación. Dicha integración se ha efectuado eliminando las transacciones realizadas entre el Grupo y las Uniones Temporales de Empresas, así como los saldos activos y pasivos recíprocos, en proporción a la participación del Grupo en las Uniones Temporales de Empresas.

Los principales efectos que se han puesto de manifiesto en los ejercicios 2010 y 2009 por la integración de las Uniones Temporales de Empresas en las que participa el Grupo, han sido los siguientes:

	Euros	
	Incremento	
	2010	2009
<b>Balance consolidado-</b>		
Activo total	5.222.435	2.336.682
Pasivo	4.995.275	2.111.353
Beneficio consolidado del ejercicio	227.160	225.329
<b>Cuenta de pérdidas y ganancias consolidada-</b>		
Ingresos	10.553.518	3.846.120
Gastos	10.326.358	3.620.791

En cualquier caso, en las siguientes Notas de esta Memoria Consolidada se detallan los principales saldos provenientes de la integración de las Uniones Temporales de Empresas en las que participa el Grupo.

Por otra parte, en la Nota 17 se relacionan las Uniones Temporales de Empresas en las que participaba el Grupo al 31 de diciembre de 2010 y 2009, así como los porcentajes de participación en que lo hacía y la actividad, producción y cartera de cada una de ellas. Asimismo, en dicha Nota se indican las Uniones Temporales de Empresas disueltas, en su caso, durante los ejercicios 2010 y 2009.

**e) Principios de consolidación**

*Sociedades dependientes*

La consolidación de aquellas sociedades sobre las que el Grupo tiene un dominio efectivo, por tener mayoría de votos en sus órganos de representación y decisión, se ha realizado por el “*método de integración global*”, y consecuentemente:

1. Todos los saldos y transacciones significativas entre las sociedades consolidadas, así como los resultados significativos por operaciones internas no realizados frente a terceros, han sido eliminados en el proceso de consolidación.



2. En el proceso de consolidación se han introducido los ajustes y reclasificaciones necesarios para homogeneizar los principios contables y criterios de valoración utilizados por las sociedades dependientes con los aplicados por el Grupo en las cuentas anuales consolidadas.
3. En el momento de la adquisición de una sociedad dependiente, sus activos, pasivos y pasivos contingentes se registran a sus valores razonables en la fecha de adquisición. Las diferencias positivas entre el precio de adquisición y los valores razonables de los activos netos identificables adquiridos se reconocen como “Fondo de comercio”, en tanto que las diferencias negativas se imputan a resultados en la fecha de adquisición.
4. La participación de los socios minoritarios en los beneficios o pérdidas y en el patrimonio neto de las sociedades dependientes, se determinan en base a los derechos de voto existentes en dicho momento, sin considerar el posible ejercicio o conversión de los derechos de voto potenciales. La participación de los socios externos se establece en la proporción de los valores razonables de los activos y pasivos reconocidos de la minoría. Cualquier pérdida aplicable a los socios externos que supere el valor en libros de dichos intereses minoritarios se reconoce con cargo a las participaciones de la Sociedad Dominante, salvo que los minoritarios tengan una obligación vinculante de cubrir una parte o la totalidad de las pérdidas, y siempre que tengan capacidad para realizar la inversión adicional necesaria.
5. El valor de la participación de los socios minoritarios en el patrimonio neto y en los resultados de las sociedades dependientes que han sido consolidadas por el método de integración global, se presentan en los capítulos “Patrimonio neto-Socios Externos” del pasivo del balance consolidado y “Resultado atribuido a socios externos” de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada, respectivamente.
6. La consolidación de los resultados generados por las sociedades dependientes adquiridas en un período se realiza tomando en consideración, únicamente, los correspondientes al período comprendido entre la fecha de adquisición y la fecha del balance. Paralelamente, la consolidación de los resultados generados por las sociedades dependientes enajenadas en un período se realiza tomando en consideración, únicamente, los relativos al período comprendido entre el inicio del período y la fecha de enajenación.
7. Las adquisiciones a socios minoritarios de sus participaciones en sociedades dependientes en las que previamente el Grupo ya tenía el control efectivo de las mismas y, por lo tanto, únicamente se produce un aumento del porcentaje de participación del Grupo en dichas sociedades, constituyen, desde un punto de vista consolidado, operaciones con títulos de patrimonio, por lo que, de acuerdo con lo establecido en la NRV 9ª, apartado 4, del Plan General de Contabilidad, se reduce el saldo del capítulo “Socios Externos” y se ajustan las reservas consolidadas por la diferencia entre el valor de la contrapartida entregada por el Grupo y el importe por el que se ha modificado el saldo del capítulo “Socios Externos”, no registrándose “Fondo de comercio” alguno por esta operación, y sin que se modifique el importe del fondo de comercio que, en su caso, estuviera reconocido, ni el de otros activos o pasivos del balance consolidado (véase Nota 3-f).

Como se ha indicado con anterioridad, los estados financieros de las sociedades dependientes utilizados en el proceso de consolidación están referidos a la misma fecha de presentación y al mismo período que los de la Sociedad Dominante.

#### *Empresas asociadas*

En las cuentas anuales consolidadas, las “empresas asociadas” se presentan por el procedimiento de puesta en equivalencia, es decir, por la fracción de su patrimonio neto que representa la participación del Grupo en su capital, una vez considerados los dividendos percibidos de las mismas y otras eliminaciones patrimoniales. En el caso de transacciones realizadas con una empresa asociada, las pérdidas o ganancias obtenidas se eliminan en el porcentaje de participación que tiene el Grupo en su capital.

**f) Variaciones habidas en el perímetro de consolidación y modificaciones en las participaciones del Grupo en el capital de las sociedades dependientes consolidadas en los ejercicios 2010 y 2009**

*Prosenor Correduría de Seguros, S.L.U.*

Con fecha 23 de julio de 2010, el Grupo adquirió, por importe de 27.000 euros, el 40% del capital social de Prosenor Correduría de Seguros, S.L. Con esta adquisición, el Grupo alcanzó el porcentaje de participación que actualmente ostenta sobre el patrimonio neto de dicha sociedad, y que asciende al 100%.

La diferencia entre el importe pagado por esta participación y el valor por el que la misma figuraba registrada en el capítulo “Socios Externos”, que ascendía a 31.920 euros, se ha registrado con abono al epígrafe “Diferencia negativa en combinaciones de negocios” de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada del ejercicio 2010 adjunta (véase Nota 10).

*Efectivox, S.A. (anteriormente denominada Blindados Grupo Norte, S.A.)*

Durante ejercicio 2009, la Sociedad Dominante procedió a la enajenación de 200.016 acciones de la empresa asociada entonces denominada Blindados Grupo Norte, S.A. (*actualmente Efectivox, S.A.*), por importe de 2.000.160 euros a otro accionista. En consecuencia, el porcentaje de participación en la citada sociedad se redujo desde el 24,87% mantenido al 31 de diciembre de 2008 hasta el al 19,87%. Posteriormente, con fecha 16 de julio de 2009, Blindados Grupo Norte, S.A. realizó una ampliación de su capital social a la que no acudió el Grupo, de manera que su porcentaje de participación en la misma se diluyó desde el 19,87% hasta el 16,74%. No obstante lo anterior, dicha participación se valoró en las cuentas anuales consolidadas del ejercicio 2009 mediante la aplicación del procedimiento de puesta en equivalencia por entender los Administradores del Grupo que, al 31 de diciembre de 2009, se mantenía influencia significativa en dicha sociedad participada (véanse Notas 2 y 8).

Durante el ejercicio 2010, Efectivox, S.A. ha efectuado diversas operaciones societarias para reestructurar y reponer su situación patrimonial (*ampliaciones y reducciones de capital*) a las que no ha acudido el Grupo, de forma que su porcentaje de participación en la misma se ha diluido hasta el 10,45%. Al entender los Administradores de la Sociedad Dominante que el Grupo ya no tiene influencia significativa en dicha sociedad, la misma ha pasado a clasificarse como “Activo financiero disponible para la venta” por el valor de puesta en equivalencia que tenía en el momento en el que perdió la calificación de empresa asociada (véase Nota 8). Asimismo, las reservas negativas que dicha sociedad había aportado al Grupo y que se encontraban registradas en el epígrafe “Reservas en sociedades puestas en equivalencia” del Patrimonio neto han pasado a reclasificarse como reservas de la sociedad que ostenta la citada participación en el epígrafe “Reservas y resultados de ejercicios anteriores” (véase Nota 10).

**g) Responsabilidad de la información y estimaciones realizadas**

La información incluida en estas cuentas anuales consolidadas es responsabilidad de los Administradores de la Sociedad Dominante.

En las cuentas anuales consolidadas correspondientes al ejercicio 2010 se han utilizado, ocasionalmente, estimaciones realizadas por los Administradores de la Sociedad Dominante para cuantificar algunos de los activos, pasivos, ingresos, gastos y compromisos que figuran registrados en ellas. Básicamente, estas estimaciones se refieren a:

- La evaluación de posibles pérdidas por deterioro de determinados activos.
- La determinación del valor razonable de determinados instrumentos financieros.
- La vida útil de los activos materiales e intangibles.
- El cálculo del deterioro de los fondos de comercio.
- El cálculo de las provisiones.

A pesar de que estas estimaciones se han realizado en función de la mejor información disponible al 31 de diciembre de 2010, es posible que acontecimientos que puedan tener lugar en el futuro obliguen a modificarlas (*al alza o a la baja*) en próximos ejercicios, lo que se haría, en su caso, de forma prospectiva, reconociendo los efectos del cambio de estimación en las cuentas de pérdidas y ganancias consolidadas de los ejercicios afectados.



#### **h) Comparación de la información**

La información relativa al ejercicio 2009 que se incluye en esta Memoria consolidada se presenta, única y exclusivamente a efectos comparativos, con la información del ejercicio 2010.

Con fecha 24 de septiembre de 2010 fue publicado en el BOE el Real Decreto 1159/2010, de 17 de septiembre, por el que se aprueban las Normas para la Formulación de Cuentas Anuales Consolidadas y se introducían algunas modificaciones al Plan General de Contabilidad aprobado por el Real Decreto 1514/2007, de 16 de noviembre. Conforme a las reglas de transición establecidas, estas modificaciones se han aplicado de forma prospectiva a partir del 1 de enero de 2010, sin que hayan tenido ningún impacto significativo, exceptuando la incorporación de determinados desgloses en la Memoria de las cuentas anuales consolidadas. De la misma forma, de acuerdo a dichas reglas, el Grupo ha optado por presentar la información comparativa del ejercicio anterior sin adaptarla a los nuevos criterios, de forma que las cuentas anuales consolidadas del ejercicio 2010 se consideran como iniciales a los efectos de la aplicación de los principios de uniformidad y comparabilidad.

#### **i) Agrupación de partidas**

Determinadas partidas del balance consolidado, de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada, del estado de cambios en el patrimonio neto consolidado y del estado de flujos de efectivo consolidado se presentan de forma agrupada para facilitar su comprensión, si bien, en la medida en que sea significativa, se ha incluido la información desagregada en las correspondientes Notas de esta Memoria consolidada.

#### **j) Corrección de errores**

Los informes de auditoría acerca de las cuentas anuales consolidadas del Grupo correspondientes a los ejercicios 2009 y 2008 incluían una salvedad en relación con el defecto de registro de los intereses devengados en relación con determinadas aportaciones de fondos realizadas a la Sociedad Dominante por algunos de sus socios, las cuales devengaban intereses a un tipo de interés fijo que deberían hacerse efectivos en el momento en que se amortizasen dichas aportaciones (véase Nota 11).

Los Administradores de la Sociedad Dominante han decidido corregir esta situación y por este motivo, en la elaboración de las presentes cuentas anuales consolidadas se ha corregido dicho error mediante el registro de los intereses correspondientes a 1 de enero de 2009 por importe de 2.165.648 euros (*2.001.221 euros, una vez considerado su correspondiente efecto impositivo*), con cargo al epígrafe “Reservas y resultados de ejercicios anteriores” del Patrimonio neto del balance consolidado a dicha fecha, y mediante el registro de los intereses devengados en el ejercicio 2009 por importe de 447.409 euros con cargo al epígrafe “Gastos financieros” de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada del ejercicio 2009 adjunta.

#### **k) Cambios en criterios contables**

Durante 2010 no se han producido cambios de criterios contables significativos respecto a los criterios aplicados en el ejercicio 2009.

### **4. Distribución del resultado de la Sociedad Dominante**

La propuesta de distribución del beneficio del ejercicio 2010 de la Sociedad Dominante, formulada por sus Administradores, que será sometida a la aprobación de la Junta General de Socios, se indica a continuación:

	Euros
<b>Base de reparto:</b>	
Beneficio del ejercicio (Pérdida)	<b>1.530.678</b>
<b>Distribución:</b>	
A Reserva legal (Nota 10)	153.068
A Reservas	532.610
A Dividendos	845.000
	<b>1.530.678</b>

### Dividendo a cuenta

El Consejo de Administración de la Sociedad Dominante acordó, en su reunión celebrada el 31 de diciembre de 2010, la distribución de un dividendo a cuenta de los resultados del ejercicio 2010 por importe de 845.000 euros, el cual figura registrado en el epígrafe “Dividendo a cuenta” del Patrimonio neto del balance consolidado al 31 de diciembre de 2010 adjunto, minorando el saldo del capítulo “Fondos Propios”. Al 31 de diciembre de 2010 dicho dividendo a cuenta se encontraba pendiente de pago en un importe de 504.304 euros, figurando registrado en el epígrafe “Deudas a corto plazo-Otros pasivos financieros” del pasivo del balance consolidado a dicha fecha adjunto.

El preceptivo estado contable provisional formulado por los Administradores de la Sociedad Dominante, de acuerdo con lo establecido en el artículo 277 del Texto Refundido de la Ley de Sociedades de Capital, poniendo de manifiesto la existencia de liquidez suficiente para la distribución del citado dividendo a cuenta, fue el siguiente:

Concepto	Euros
	31/12/10
Disponible ( <i>Tesorería</i> )	3.362.278
Realizable a corto plazo ( <i>Deudores e Inversiones financieras a corto plazo</i> )	44.719.655
Menos-Pasivo a corto plazo	(44.938.254)
<b>Liquidez disponible</b>	<b>3.143.679</b>

Asimismo, para la distribución de este dividendo a cuenta, los Administradores de la Sociedad Dominante han cumplido con la exigencia de que la cantidad distribuida no excediese de la cuantía de los beneficios obtenidos hasta dicha fecha, una vez deducida la estimación del Impuesto sobre Sociedades a satisfacer por dichos beneficios.

## 5. Normas de registro y valoración

Las principales normas de registro y valoración utilizadas por el Grupo en la elaboración de sus cuentas anuales consolidadas, de acuerdo con las establecidas en el Plan General de Contabilidad y en las Normas para la Formulación de Cuentas Anuales Consolidadas, han sido las siguientes:

### a) Fondo de comercio de consolidación

La adquisición por parte de la Sociedad Dominante del control de una sociedad dependiente constituye una combinación de negocios a la que se aplicará el método de adquisición. En consolidaciones posteriores, la eliminación de la inversión-patrimonio neto de las sociedades dependientes se realizará, con carácter general, con base en los valores resultantes de aplicar el método de adquisición que se describe a continuación en la fecha de control.

Las combinaciones de negocios se contabilizan aplicando el método de adquisición para lo cual se determina la fecha de adquisición y se calcula el coste de la combinación, registrándose los activos identificables adquiridos y los pasivos asumidos a su valor razonable referido a dicha fecha.



El fondo de comercio o la diferencia negativa de la combinación se determina por diferencia entre los valores razonables de los activos adquiridos y pasivos asumidos registrados y el coste de la combinación, todo ello referido a la fecha de adquisición.

El coste de la combinación se determina por la agregación de:

- Los valores razonables en la fecha de adquisición de los activos cedidos, los pasivos incurridos o asumidos y los instrumentos de patrimonio emitidos.
- El valor razonable de cualquier contraprestación contingente que depende de eventos futuros o del cumplimiento de condiciones predeterminadas.

No forman parte del coste de la combinación los gastos relacionados con la emisión de los instrumentos de patrimonio o de los pasivos financieros entregados a cambio de los elementos adquiridos.

Asimismo, y desde el 1 de enero de 2010, tampoco forman parte del coste de la combinación los honorarios abonados a asesores legales u otros profesionales que hayan intervenido en la combinación ni, por supuesto, los gastos generados internamente por estos conceptos. Dichos importes se imputan directamente en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada.

Con ocasión de cada cierre contable, se procede a estimar si se ha producido algún deterioro que reduzca su valor recuperable a un importe inferior al coste neto registrado y, en caso afirmativo, se procede a su oportuno saneamiento. Las pérdidas por deterioro relacionadas con los fondos de comercio no son objeto de reversión posterior.

El procedimiento implantado por la Dirección de la Sociedad Dominante para la realización del “*test de deterioro*” de los fondos de comercio y del inmovilizado intangible y material (véanse apartados b) y c) de esta misma Nota), es el siguiente:

- Los valores recuperables se calculan para cada unidad generadora de efectivo, si bien en el caso del inmovilizado material, siempre que sea posible, los cálculos de deterioro se efectúan elemento a elemento, de forma individualizada.
- La Dirección de la Sociedad Dominante prepara anualmente para cada unidad generadora de efectivo su plan de negocio por mercados y actividades, abarcando generalmente un espacio temporal de cinco ejercicios. Los principales componentes de dicho plan son:
  - Proyecciones de resultados.
  - Proyecciones de inversiones y capital circulante.
- Otras variables que influyen en el cálculo del valor recuperable son:
  - Tipo de descuento a aplicar, entendiéndose éste como la media ponderada del coste de capital, siendo las principales variables que influyen en su cálculo, el coste de los pasivos y los riesgos específicos de los activos.
  - Tasa de crecimiento de los flujos de caja empleada para extrapolar las proyecciones de flujos de efectivo más allá del período cubierto por los presupuestos o previsiones.

Las proyecciones son preparadas sobre la base de la experiencia pasada y en función de las mejores estimaciones disponibles, siendo éstas consistentes con la información procedente del exterior.

Los planes de negocio así preparados son revisados y finalmente aprobados por el Consejo de Administración de la Sociedad Dominante.

En el caso de que se deba reconocer una pérdida por deterioro de una unidad generadora de efectivo a la que se hubiese asignado todo o parte de un fondo de comercio, se reduce en primer lugar el valor contable del fondo de comercio correspondiente a dicha unidad. Si el deterioro supera el importe de éste, en segundo

lugar se reduce, en proporción a su valor contable, el del resto de activos de la unidad generadora de efectivo, hasta el límite del mayor valor entre los siguientes: su valor razonable menos los costes de venta, su valor en uso y cero.

Cuando una pérdida por deterioro de valor revierte posteriormente (*circunstancia no permitida en el caso específico del fondo de comercio*), el importe en libros del activo o de la unidad generadora de efectivo se incrementa en la estimación revisada de su importe recuperable, pero de tal modo que el importe en libros incrementado no supere el importe en libros que se habría determinado de no haberse reconocido ninguna pérdida por deterioro en ejercicios anteriores. Dicha reversión de una pérdida por deterioro de valor se reconoce como ingreso.

#### **b) Inmovilizado intangible**

Como norma general, el inmovilizado intangible se valora inicialmente por su precio de adquisición o coste de producción. Posteriormente, dicha valoración inicial se corrige por la correspondiente amortización acumulada y, en su caso, por las pérdidas por deterioro que haya experimentado, determinadas de acuerdo con el criterio que se menciona en el apartado a) de esta misma Nota.

En concreto, el Grupo utiliza los siguientes criterios para la contabilización de su inmovilizado intangible (*salvo por lo que respecta al “Fondo de comercio de consolidación” que se explica en el apartado a) de esta misma Nota*):

1. Gastos de desarrollo. Los gastos de desarrollo se contabilizan cuando se incurren, por su precio de adquisición o coste de producción, en la partida “Servicios exteriores” de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada. Simultáneamente, los gastos de desarrollo con perspectivas de éxito se cargan en la cuenta “Inmovilizado Intangible-Desarrollo” del balance consolidado, con abono al epígrafe “Trabajos realizados por el Grupo para su activo” de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada. Los gastos de desarrollo capitalizados se amortizan linealmente en un período de 5 años, a partir de la fecha de finalización de los correspondientes proyectos. No obstante, cuando existen dudas razonables sobre el éxito técnico o la rentabilidad económico-comercial de un proyecto, los gastos capitalizados por el mismo se imputan directamente a los resultados del ejercicio en el que esta situación se pone de manifiesto.

Los gastos de desarrollo capitalizados al cierre del ejercicio están específicamente individualizados por proyectos y su coste está claramente establecido para que pueda ser distribuido en el tiempo. Asimismo, los Administradores de la Sociedad Dominante confían en el éxito técnico y en la rentabilidad económico-comercial de los correspondientes proyectos.

2. Fondo de comercio. El fondo de comercio se contabiliza en el balance consolidado cuando su valor se pone de manifiesto en virtud de una adquisición onerosa, en el contexto de una combinación de negocios. En este sentido, el Grupo registra en esta partida el fondo de comercio derivado de la fusión por absorción realizada en el ejercicio 2005 entre Outsourcing Signo-Servicios Integrales Grupo Norte, S.L.U. (*sociedad absorbente*) y Signo Telegestión Grupo Norte, S.A. e Ibérica de Servicios Sociales Grupo Norte, S.A. (*sociedades absorbidas*).

Según se indica en el apartado a) de esta misma Nota, el fondo de comercio se asigna a cada una de las unidades generadoras de efectivo sobre las que se espera que recaigan los beneficios de la combinación de negocios, y no se amortiza. En su lugar, dichas unidades generadoras de efectivo se someten, al menos anualmente, a un “*test de deterioro*”, procediéndose, en su caso, a registrar la correspondiente corrección valorativa. Las correcciones valorativas por deterioro reconocidas en el fondo de comercio no son objeto de reversión en ejercicios posteriores.

3. Aplicaciones informáticas. Se registran por su precio de adquisición, que incluye los importes satisfechos por el desarrollo o adaptación de las mismas, y se amortizan linealmente en un período de 4 años, a partir de la fecha de su entrada en funcionamiento. Los costes de mantenimiento de las aplicaciones informáticas se registran en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada del ejercicio en que se incurren.



### c) **Inmovilizado material**

El inmovilizado material se valora inicialmente a su precio de adquisición, salvo en el caso de la sociedad dependiente consolidada Limpiezas Pisuergra Grupo Norte Limpisa, S.A., en cuyo caso el inmovilizado material incorporado con anterioridad al 31 de diciembre de 1983 se halla valorado a su precio de adquisición, regularizado y actualizado de acuerdo con diversas disposiciones legales. El inmovilizado material adquirido con posterioridad se valora inicialmente a su precio de adquisición.

Posteriormente, dicha valoración inicial se corrige por la correspondiente amortización acumulada y, en su caso, por las pérdidas por deterioro que hayan experimentado los bienes. En este sentido, siempre que existen indicios de pérdida de valor, el Grupo procede a estimar, mediante el denominado “*test de deterioro*” que se explica en el apartado a) de esta misma Nota, la posible existencia de pérdidas de valor que reduzcan el valor recuperable de dichos activos a un importe inferior al de su valor en libros. El importe recuperable se determina como el mayor importe entre el valor razonable menos los costes de venta y el valor en uso.

De forma similar, cuando existen indicios de que se ha recuperado el valor de un activo material deteriorado, el Grupo registra la reversión de la pérdida por deterioro contabilizada en ejercicios anteriores, con abono a la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada, y se ajustan, en consecuencia, los cargos futuros en concepto de su amortización. En ningún caso la reversión de la pérdida por deterioro de un activo puede suponer el incremento de su valor en libros por encima de aquél que tendría si no se hubieran reconocido pérdidas por deterioro en ejercicios anteriores.

Los gastos de conservación y mantenimiento incurridos durante el ejercicio se cargan en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada. Por el contrario, los costes de ampliación, modernización o mejoras que representan un aumento de la productividad, capacidad o eficiencia, o un alargamiento de la vida útil de los bienes, se capitalizan como mayor coste de los mismos.

Los bienes retirados, tanto si se producen como consecuencia de un proceso de modernización como si se deben a cualquier otra causa, se contabilizan dando de baja los saldos que presentan las correspondientes cuentas de coste y de amortización acumulada.

El Grupo amortiza su inmovilizado material a partir de la entrada en funcionamiento, siguiendo el método lineal, distribuyendo el coste de los activos entre los años de vida útil estimada, según el siguiente detalle:

Naturaleza de los Bienes	Años de Vida Útil Estimada
Construcciones	25 a 33
Instalaciones técnicas y maquinaria	3 a 14
Utillaje	7 a 8
Otras instalaciones	7 a 10
Mobiliario	7 a 10
Equipos para procesos de información	4
Elementos de transporte	7 a 10
Blindaje de vehículos	10
Otro inmovilizado	8 a 10

Con cierta periodicidad, se procede a revisar la vida útil estimada de los elementos del inmovilizado material de uso propio, de cara a detectar cambios significativos en las mismas, que, en el caso de producirse, se ajustan mediante la correspondiente corrección del cargo a la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada de ejercicios futuros, en concepto de amortización, en virtud de las nuevas vidas útiles.

### d) **Arrendamientos**

Los arrendamientos se clasifican como “arrendamientos financieros” siempre que de las condiciones de los mismos se deduzca que se transfieren sustancialmente al arrendatario los riesgos y beneficios inherentes a la propiedad de los activos objeto del contrato. Los demás arrendamientos se clasifican como “arrendamientos operativos”.

### *Arrendamientos financieros*

Durante el ejercicio 2010 el Grupo no ha tenido suscrito como arrendador contrato alguno que pudiera ser clasificado como arrendamiento financiero.

En las operaciones de arrendamiento financiero en las que el Grupo actúa como arrendatario, se presentan en el balance consolidado el coste de los activos arrendados (*según la naturaleza de los bienes objeto del contrato*) y, simultáneamente, un pasivo por el mismo importe. Dicho importe será el menor entre el valor razonable de los bienes arrendados y el valor actual al inicio del arrendamiento de las cantidades mínimas acordadas, incluida la opción de compra, cuando no existan dudas razonables sobre su ejercicio. No se incluyen en su cálculo las cuotas de carácter contingente, el coste de los servicios y los impuestos repercutibles por el arrendador. La carga financiera total del contrato se imputa a la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada de los ejercicios en que se devenga, aplicando el método del “*tipo de interés efectivo*”. Las cuotas de carácter contingente se reconocen como gasto del ejercicio en que se incurren.

Los activos registrados por este tipo de operaciones se amortizan con criterios similares a los aplicados al conjunto de los activos materiales, atendiendo a su naturaleza.

### *Arrendamientos operativos*

En las operaciones de arrendamiento operativo, la propiedad del bien arrendado y, sustancialmente, todos los riesgos y ventajas que recaen sobre el bien, los tiene el arrendador.

Durante el ejercicio 2010 el Grupo no ha tenido suscrito contrato alguno como arrendador.

Cuando el Grupo actúa como arrendatario, los gastos del arrendamiento se imputan a la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada en el ejercicio en que se devengan.

Cualquier cobro o pago que pudiera realizarse al contratar un arrendamiento operativo se tratará como un cobro o pago anticipado, que se imputará a resultados a lo largo del período del arrendamiento, a medida que se cedan o reciban los beneficios del activo arrendado.

## **e) Instrumentos financieros**

Un “*instrumento financiero*” es un contrato que da lugar a un activo financiero en una entidad y, simultáneamente, a un pasivo financiero o instrumento de capital en otra entidad.

Un “*instrumento de capital*” es un negocio jurídico que evidencia una participación residual en los activos de la entidad que lo emite, una vez deducidos todos sus pasivos.

Un “*derivado financiero*” es un instrumento financiero cuyo valor cambia como respuesta a los cambios en una variable observable de mercado (*tal como un tipo de interés, de cambio, el precio de un instrumento financiero o un índice de mercado*), cuya inversión inicial es muy pequeña en relación a otros instrumentos financieros con respuesta similar a los cambios en las condiciones de mercado y que se liquida, generalmente, en una fecha futura.

### *Activos financieros*

Los activos financieros que posee el Grupo se clasifican en las siguientes categorías:

1. “*Préstamos y cuentas a cobrar*”. Están constituidos por activos financieros originados en la prestación de servicios por operaciones de tráfico del Grupo, o los que no teniendo un origen comercial, no son instrumentos de patrimonio ni derivados, y cuyos cobros son de cuantía fija o determinable y no se negocian en un mercado activo.

Estos activos financieros se registran inicialmente al valor razonable de la contraprestación entregada más los costes de la transacción que sean directamente atribuibles. Posteriormente, se valoran a su coste amortizado, calculado mediante la utilización del método del “*tipo de interés efectivo*”, que es el tipo de actualización que iguala el valor inicial de un instrumento financiero a la totalidad de sus flujos de



efectivo estimados por todos los conceptos a lo largo de su vida remanente. Para los instrumentos financieros a tipo de interés fijo, el tipo de interés efectivo coincide con el tipo de interés contractual establecido en el momento de su adquisición, ajustado, en su caso, por las comisiones y por los costes de transacción que deban incluirse en el cálculo de dicho tipo de interés efectivo. En los instrumentos financieros a tipo de interés variable, el tipo de interés efectivo se estima de manera análoga a las operaciones de tipo de interés fijo, siendo recalculado en cada fecha de revisión del tipo de interés contractual de la operación, atendiendo a los cambios que hayan sufrido los flujos de efectivo futuros de los mismos.

Al menos al cierre del ejercicio, el Grupo realiza un “*test de deterioro*” para estos activos financieros. Se considera que existe evidencia objetiva de deterioro si el valor recuperable del activo financiero es inferior a su valor en libros. Cuando se produce, el registro de este deterioro se contabiliza en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada.

2. “*Activos financieros disponibles para la venta*”. El Grupo incluye en esta categoría instrumentos de patrimonio de otras empresas, que no hayan sido clasificados en ninguna otra categoría. Estos activos financieros se valoran inicialmente por su valor razonable, ajustado por el importe de los costes de transacción que sean directamente atribuibles a la adquisición del activo financiero, los cuales se imputarán a la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada cuando se produzca su deterioro o se produzca su baja del balance. Posteriormente a su adquisición, los activos financieros incluidos en esta categoría se valoran por su valor razonable, registrándose en el capítulo “Patrimonio Neto” del balance consolidado el resultado de las variaciones en dicho valor razonable, hasta que el activo se enajena o haya sufrido un deterioro de valor (*de carácter estable o permanente*), momento en el que dichos resultados acumulados reconocidos previamente en el “Patrimonio Neto” pasan a registrarse en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada. En este sentido, se considera que existe deterioro si se ha producido una caída de más del 40% del valor de cotización del activo, durante un período de un año y medio, sin que se haya recuperado el valor.

No obstante lo anterior, los instrumentos de patrimonio cuyo valor razonable no pueda determinarse de forma suficientemente objetiva, aparecen valorados en las cuentas anuales consolidadas por su coste de adquisición, neto de los posibles deterioros de su valor. El deterioro se calcula como la diferencia entre el valor en libros y el importe recuperable, entendido éste como el mayor importe entre su valor razonable menos los costes de venta y el valor actual de los flujos de efectivo futuros derivados de la inversión. Salvo mejor evidencia del importe recuperable, se toma en consideración el patrimonio neto de la entidad participada, corregido por las plusvalías tácitas existentes en la fecha de la valoración (*incluyendo el fondo de comercio, si lo hubiere*). Este deterioro sólo puede recuperarse posteriormente en el caso de venta de los activos.

3. “*Otros activos financieros*”. Las fianzas entregadas se registran en el balance consolidado por su importe nominal, dado que el efecto de no actualizar los flujos de efectivo futuros no es significativo.

El Grupo da de baja los activos financieros cuando expiran o se han cedido los derechos sobre los flujos de efectivo del correspondiente activo financiero y se han transferido sustancialmente los riesgos y beneficios inherentes a su propiedad.

El Grupo cede a diversas entidades financieras una parte de sus cuentas a cobrar, bajo la modalidad de “*factoring sin recurso*”. Dado que en dicha cesión se transmiten los riesgos y beneficios inherentes a la propiedad de los mismos, el Grupo sigue la práctica de rebajar directamente los saldos de clientes por el importe de las cuentas a cobrar cedidas a dichas entidades financieras, sin que se registre, por lo tanto, pasivo financiero alguno por este concepto. Los importes de las cuentas a cobrar cedidas a entidades financieras y pendientes de vencimiento al 31 de diciembre de 2010 y 2009 ascendían a 2.961.931 y 4.153.750 euros, respectivamente.

#### *Pasivos financieros*

Son pasivos financieros aquellos débitos y partidas a pagar que se han originado en la compra de bienes y servicios por operaciones de tráfico del Grupo, o también aquellos que, sin tener un origen comercial, no pueden ser considerados como instrumentos financieros derivados.

Los débitos y partidas a pagar se valoran inicialmente al valor razonable de la contraprestación recibida, ajustada por los costes de la transacción directamente atribuibles. Con posterioridad, dichos pasivos se valoran a su coste amortizado, calculado mediante la utilización del método del *“tipo de interés efectivo”*, tal y como se ha indicado con anterioridad.

El Grupo da de baja los pasivos financieros cuando se extinguen las obligaciones que los han generado.

#### *Instrumentos financieros derivados*

Las actividades del Grupo le exponen, entre otros, a los riesgos de tipo de interés, razón por la que utiliza derivados financieros, básicamente *“Interest Rate Swap”* (véanse Notas 9 y 10), como parte de su estrategia para disminuir su exposición a los riesgos de tipo de interés. Cuando estas operaciones cumplen determinados requisitos, dichas operaciones se consideran como de *“cobertura”*.

Para que una operación pueda calificarse como de *“cobertura”*, debe hacerse desde el momento inicial de la operación o de los instrumentos incluidos en dicha cobertura, documentando dicha operación de cobertura de manera adecuada. En la documentación de las operaciones de cobertura se identifican adecuadamente el instrumento o instrumentos cubiertos y el instrumento o instrumentos de cobertura, además de la naturaleza del riesgo que se pretende cubrir, así como los criterios o métodos seguidos para valorar la eficacia de la cobertura a lo largo de toda la duración de la misma, atendiendo al riesgo que se pretende cubrir.

En consecuencia, a efectos contables, sólo se consideran como *“operaciones de cobertura”* aquéllas que sean altamente eficaces a lo largo de la duración de las mismas. Una cobertura se considera altamente eficaz, si durante el plazo previsto de duración de la misma las variaciones que se producen en el *“valor razonable”* o en los *“flujos de efectivo atribuidos al riesgo cubierto en la operación de cobertura”* del instrumento o de los instrumentos financieros cubiertos se compensan, en su práctica totalidad, por las variaciones en el valor razonable o en los flujos de efectivo, según el caso, del instrumento o de los instrumentos de cobertura.

Para medir la eficacia de las operaciones de cobertura definidas como tales, se analiza si desde el inicio y hasta el final del plazo definido para la operación de cobertura se puede esperar, prospectivamente, que los cambios en el *“valor razonable”* o en *“los flujos de efectivo”* de la partida cubierta que sean atribuibles al riesgo cubierto serán compensados, casi completamente, por los cambios en el valor razonable o en los flujos de efectivo, según el caso, del instrumento o instrumentos de cobertura y que, retrospectivamente, los resultados de la cobertura hayan oscilado dentro de un rango de variación del 80 al 125% respecto al resultado de la partida cubierta.

Las operaciones de cobertura se clasifican en las siguientes categorías:

- **Coberturas de valor razonable.** Cubren la exposición a la variación en el valor razonable de activos y pasivos financieros o de compromisos en firme aún no reconocidos, o de una porción identificada de dichos activos, pasivos o compromisos en firme, atribuible a un riesgo en particular, y siempre que afecten a la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada. Al 31 de diciembre de 2010, el Grupo no tenía contratadas coberturas de valor razonable.
- **Coberturas de flujos de efectivo.** Cubren la variación de los flujos de efectivo que se atribuye a un riesgo particular asociado con un activo o pasivo financiero o una transacción prevista altamente probable, siempre que pueda afectar a la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada.

Se interrumpe la contabilización de las operaciones de cobertura como tales cuando el instrumento de cobertura vence o es vendido, cuando la operación de cobertura deja de cumplir los requisitos para ser considerada como tal o cuando se procede a revocar la consideración de la operación como de cobertura.

Cuando, de acuerdo a lo dispuesto en el párrafo anterior, se produce la interrupción de la operación de cobertura de valor razonable, en el caso de partidas cubiertas valoradas a su coste amortizado, los ajustes en su valor realizados con motivo de la aplicación de la contabilidad de coberturas anteriormente descrita se imputan a la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada hasta el vencimiento de los instrumentos cubiertos, aplicando el tipo de interés efectivo recalculado en la fecha de interrupción de dicha operación de cobertura.



Por su parte, en el caso de producirse la interrupción de una operación de cobertura de flujos de efectivo, el resultado acumulado del instrumento de cobertura registrado en el patrimonio neto, bajo el epígrafe “Ajustes por Cambios de Valor-Operaciones de Cobertura” del balance consolidado permanecerá registrado en dicho epígrafe hasta que la transacción prevista cubierta ocurra, momento en el que se procederá a imputar a la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada o a corregir el coste de adquisición del activo o pasivo a registrar, en el caso de que la partida cubierta sea una transacción prevista que culmine con el registro de un activo o pasivo financiero.

#### *Instrumentos de patrimonio*

Los instrumentos de capital emitidos por la Sociedad Dominante se registran en el capítulo “Patrimonio neto” del balance consolidado por el importe recibido, neto de los gastos de emisión.

#### **f) Existencias**

Las existencias se valoran a su precio de adquisición o a su valor neto realizable, el menor. Los descuentos comerciales, las rebajas obtenidas, otras partidas similares y los intereses incorporados al nominal de los débitos se deducen en la determinación del precio de adquisición.

La valoración de los materiales obsoletos, defectuosos o de lento movimiento se ha reducido a su valor neto de realización.

#### **g) Impuesto sobre beneficios**

El gasto o ingreso por el impuesto sobre beneficios comprenden la parte relativa al gasto o ingreso por el impuesto corriente y la parte correspondiente al gasto o ingreso por el impuesto diferido.

El impuesto corriente es la cantidad que las sociedades consolidadas satisfacen como consecuencia de las liquidaciones fiscales del impuesto sobre el beneficio relativas a un ejercicio. Las deducciones y otras ventajas fiscales en la cuota del impuesto, excluidas las retenciones y los pagos a cuenta, así como las pérdidas fiscales compensables de ejercicios anteriores y aplicadas efectivamente en éste, dan lugar a un menor importe del impuesto corriente.

El gasto o el ingreso por el impuesto diferido corresponden al reconocimiento y la cancelación de los activos y pasivos por impuesto diferido. Estos incluyen las diferencias temporarias, que se identifican como aquellos importes que se prevén pagaderos o recuperables derivados de las diferencias entre los importes en libros de los activos y pasivos y su valor fiscal, así como las bases imponibles negativas pendientes de compensar y los créditos por deducciones fiscales no aplicadas fiscalmente. Dichos importes se registran aplicando a la diferencia temporaria o crédito que corresponda el tipo de gravamen al que se espera recuperarlos o liquidarlos.

Se reconocen pasivos por impuestos diferidos para todas las diferencias temporarias imponibles, excepto aquellas derivadas del reconocimiento inicial de fondos de comercio o de otros activos y pasivos en una operación que no afecta ni al resultado fiscal ni al resultado contable y no es una combinación de negocios.

Por su parte, los activos por impuestos diferidos sólo se reconocen en la medida en que se considere probable que la sociedad correspondiente vaya a disponer de ganancias fiscales futuras contra las que poder hacerlos efectivos.

Los activos y pasivos por impuestos diferidos, originados por operaciones con cargos o abonos directos en cuentas de patrimonio, se contabilizan también con contrapartida en patrimonio neto.

En cada cierre contable se reconsideran los activos por impuestos diferidos registrados, efectuándose las oportunas correcciones a los mismos, en la medida en que existan dudas sobre su recuperación futura. Asimismo, en cada cierre se evalúan los activos por impuestos diferidos no registrados en el balance consolidado y son objeto de reconocimiento en la medida en que pase a ser probable su recuperación con beneficios fiscales futuros.

Desde el ejercicio 2009, el Grupo (*a excepción de la sociedad dependiente consolidada Prosenor Correduría de Seguros, S.L.U.*) tributa por el Impuesto sobre Sociedades en Régimen de Consolidación Fiscal, formando parte de un Grupo fiscal, del que la Sociedad Dominante es la cabecera. De acuerdo con lo establecido por el Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas, las políticas del Grupo establecen que para cada una de las sociedades integradas en el Grupo fiscal consolidable, el gasto o ingreso por el Impuesto sobre Sociedades del ejercicio se determina en función del resultado económico antes de impuestos, aumentado o disminuido, según corresponda, por las diferencias permanentes con el resultado fiscal, entendido éste como la base imponible del citado impuesto, y minorado por las deducciones y bonificaciones que corresponden a cada sociedad del Grupo en el régimen de declaración consolidada.

#### **h) Provisiones y contingencias**

En la formulación de las cuentas anuales consolidadas, los Administradores de la Sociedad Dominante diferencian entre:

1. **Provisiones:** saldos acreedores que cubren obligaciones actuales derivadas de sucesos pasados, cuya cancelación es probable que origine una salida de recursos, pero que resultan indeterminados en cuanto a su importe y/ o momento de cancelación.
2. **Pasivos contingentes:** obligaciones posibles surgidas como consecuencia de sucesos pasados, cuya materialización futura está condicionada a que ocurran, o no, uno o más eventos futuros independientes de la voluntad del Grupo.

El balance consolidado recoge todas las provisiones con respecto a las cuales se estima que la probabilidad de que se tenga que atender la obligación es mayor que de lo contrario. Los pasivos contingentes no se reconocen en el balance consolidado, sino que se informa sobre los mismos en las Notas de la Memoria, en la medida en que no sean considerados como remotos.

Las provisiones se valoran por el valor actual de la mejor estimación posible del importe necesario para cancelar o transferir la obligación, teniendo en cuenta la información disponible sobre el suceso y sus consecuencias, y registrándose los ajustes que surjan por la actualización de dichas provisiones como un gasto financiero conforme se va devengando.

La compensación a recibir de un tercero en el momento de liquidar la obligación, siempre que no existan dudas de que dicho reembolso será percibido, se registra como activo, excepto en el caso de que exista un vínculo legal por el que se haya exteriorizado parte del riesgo, y en virtud del cual el Grupo no esté obligado a responder. En esta situación, la compensación se tendrá en cuenta para estimar el importe por el que, en su caso, figurará la correspondiente provisión.

#### **Procedimientos judiciales y/o reclamaciones en curso**

El Tribunal Supremo dictó una sentencia, a través de la cual se declaraba nulo el contenido del artículo 42 del Convenio Colectivo Estatal aplicable a las empresas de seguridad para los años 2005 a 2008, que fijaba el valor de las horas extraordinarias laborables y festivas para los vigilantes de seguridad. Con posterioridad, el 21 de enero de 2008, la Audiencia Nacional dictó una sentencia en la que se establecía la fórmula para la determinación del valor de las citadas horas a liquidar a los trabajadores. A partir de esta última sentencia, el Grupo ha venido aplicando la doctrina de la Audiencia Nacional en la determinación de las horas extraordinarias y festivas a liquidar a los trabajadores, si bien al 31 de diciembre de 2010 el importe acumulado de las reclamaciones vigentes a dicha fecha ascendía a 341.296 euros, en relación a las horas extraordinarias devengadas en ejercicios anteriores. Para hacer frente a las citadas reclamaciones, el Grupo mantiene una provisión por importe de 368.661 euros, que se encuentra registrada en el epígrafe "Provisiones a corto plazo" del balance consolidado adjunto.

Al cierre del ejercicio 2010 se encontraban en curso otros procedimientos judiciales y reclamaciones entablados contra el Grupo, con origen en el desarrollo habitual de sus actividades. No obstante, los asesores legales y los Administradores de la Sociedad Dominante estiman que la conclusión de estos procedimientos y reclamaciones no producirá un efecto significativo en las cuentas anuales del ejercicio 2010 dado que los mismos se encuentran adecuadamente provisionados.



**i) Indemnizaciones por despido**

De acuerdo con la reglamentación laboral vigente, las sociedades consolidadas están obligadas al pago de indemnizaciones a aquellos empleados con los que, bajo ciertas condiciones, rescindan sus relaciones laborales. Las indemnizaciones por despido susceptibles de cuantificación razonable se registran como gasto en el ejercicio en que se decide efectuarlas y se crea una expectativa válida frente a terceros sobre el despido. En las cuentas anuales consolidadas no se ha registrado provisión alguna por este concepto, ya que no están previstas situaciones de esta naturaleza.

**j) Compromisos con los empleados**

De acuerdo con el Convenio Colectivo vigente aplicable a la sociedad dependiente consolidada Protección y Seguridad Integral Grupo Norte, Prosintel, S.A., la misma está obligada a pagar determinados premios en concepto de vinculación a aquellos trabajadores que, habiendo alcanzado una edad comprendida entre los 60 y los 63 años, acepten la propuesta de causar baja voluntaria en la citada sociedad. No se ha registrado provisión alguna por este concepto en las cuentas anuales consolidadas, ya que los Administradores de la Sociedad Dominante no tienen previsto realizar propuestas de esta naturaleza.

**k) Subvenciones, donaciones y legados**

Para la contabilización de las subvenciones, donaciones y legados recibidos, el Grupo sigue los criterios que se indican a continuación:

- Subvenciones, donaciones y legados de capital no reintegrables. Se registran formando parte del Patrimonio neto, como “Ingresos imputados directamente al patrimonio neto” (*en el momento en el que se han cumplido las condiciones establecidas para su concesión y no existen dudas razonables acerca de su cobro*), por el valor razonable del importe o el bien recibido, en función de si son de carácter monetario o no, y se imputan a resultados en proporción a la dotación a la amortización efectuada en el periodo para los elementos subvencionados o, en su caso, cuando se produzca su enajenación o corrección valorativa por deterioro, con excepción de las recibidas de los socios, que se registran directamente como “Fondos Propios” y no constituyen ingreso alguno (véase Nota 10).
- Subvenciones de carácter reintegrable. Mientras tienen el carácter de reintegrables, las subvenciones se contabilizan como pasivos.
- Subvenciones de explotación. Se abonan a resultados en el momento en que se conceden, excepto si se destinan a financiar déficit de explotación de ejercicios futuros, en cuyo caso se imputarán en dichos ejercicios. Si se conceden para financiar gastos específicos, la imputación se realizará a medida que se devenguen los gastos financiados.

Los Administradores de la Sociedad Dominante y sus asesores legales estiman que el Grupo ha cumplido y/o prevé cumplir en el futuro, las condiciones establecidas para que se hagan efectivas las subvenciones recibidas, de forma definitiva.

**l) Ingresos y gastos**

Los ingresos y gastos se imputan en función del criterio del devengo, es decir, cuando se produce la corriente real de bienes y servicios que los mismos representan, con independencia del momento en que se produzca la corriente monetaria o financiera derivada de ellos.

Los ingresos se valoran por el valor razonable de la contraprestación recibida, deducidos descuentos e impuestos.

El reconocimiento de los ingresos por prestación de servicios se produce considerando el grado de realización de la prestación a la fecha del balance consolidado, siempre y cuando el resultado de la transacción pueda ser estimado con fiabilidad.

Los intereses recibidos de activos financieros se reconocen utilizando el método de “*tipo de interés efectivo*”. En cualquier caso, los intereses de activos devengados con posterioridad al momento de adquisición se reconocen en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada.

**m) Clasificación de activos y pasivos como corrientes**

En el balance consolidado se clasifican como corrientes aquellos activos y pasivos que se esperan recuperar, consumir o liquidar en un plazo igual o inferior a doce meses, contado a partir de la fecha del balance consolidado. En el caso de que un pasivo no tenga, antes del cierre del ejercicio, un derecho incondicional para el Grupo de diferir su liquidación por al menos doce meses a contar desde la fecha del balance consolidado, este pasivo se clasifica como corriente.

**n) Transacciones con vinculadas**

El Grupo realiza sus operaciones con sociedades vinculadas a valores de mercado. Asimismo, los precios de transferencia se encuentran adecuadamente soportados, razón por la que los Administradores de la Sociedad Dominante consideran que no existen riesgos significativos por este concepto, de los que pudieran derivarse pasivos de importancia en el futuro.

**o) Operaciones interrumpidas**

Una operación interrumpida o en discontinuidad es una línea de negocio que se ha decidido abandonar y/o enajenar, cuyos activos, pasivos y resultados pueden ser distinguidos físicamente, operativamente y a efectos de información financiera. Los ingresos y gastos de las operaciones en discontinuidad se presentan separadamente en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada.

Durante el ejercicio 2010 no se ha producido la discontinuidad de ninguna línea o segmento de negocio del Grupo.

**p) Estado de flujos de efectivo**

En los estados de flujos de efectivo consolidados, se utilizan las siguientes expresiones en los siguientes sentidos:

- Flujos de efectivo: entradas y salidas de dinero en efectivo y de sus equivalentes; entendiendo por éstos las inversiones a corto plazo de gran liquidez y bajo riesgo de alteraciones en su valor.
- Actividades de explotación: actividades típicas del Grupo, así como otras actividades que no pueden ser calificadas como de inversión o de financiación.
- Actividades de inversión: las de adquisición, enajenación o disposición por otros medios de activos a largo plazo y otras inversiones no incluidas en el efectivo y sus equivalentes.
- Actividades de financiación: actividades que producen cambios en el tamaño y composición del patrimonio neto y de los pasivos de carácter financiero.

**6. Inmovilizado intangible**

Los movimientos habidos durante los ejercicios 2010 y 2009 en las diferentes cuentas del inmovilizado intangible y de sus correspondientes amortizaciones acumuladas han sido los siguientes:



Ejercicio 2010

	Euros			
	Saldos Iniciales	Entradas o Dotaciones	Salidas o Bajas	Saldos Finales
<b>Coste-</b>				
Desarrollo	301.715	-	-	301.715
Fondo de comercio de consolidación	2.075.774	-	-	2.075.774
Fondo de comercio	46.681	-	-	46.681
Aplicaciones informáticas	3.021.834	196.770	(107.433)	3.111.171
Otro inmovilizado intangible	13.286	-	(13.286)	-
	<b>5.459.290</b>	<b>196.770</b>	<b>(120.719)</b>	<b>5.535.341</b>
<b>Amortización acumulada-</b>				
Desarrollo	(200.551)	(53.188)	-	(253.739)
Aplicaciones informáticas	(2.202.391)	(459.540)	65.374	(2.596.557)
	<b>(2.402.942)</b>	<b>(512.728)</b>	<b>65.374</b>	<b>(2.850.296)</b>
<b>Deterioro</b>	<b>(4.848)</b>	<b>(1.640)</b>	<b>-</b>	<b>(6.488)</b>
<b>Neto-</b>				
Desarrollo	96.316	(54.828)	-	41.488
Fondo de comercio de consolidación	2.075.774	-	-	2.075.774
Fondo de comercio	46.681	-	-	46.681
Aplicaciones informáticas	819.443	(262.770)	(42.059)	514.614
Otro inmovilizado intangible	13.286	-	(13.286)	-
	<b>3.051.500</b>	<b>(317.598)</b>	<b>(55.345)</b>	<b>2.678.557</b>

## Ejercicio 2009

	Euros		
	Saldos Iniciales	Entradas o Dotaciones	Saldos Finales
<b>Coste-</b>			
Desarrollo	301.715	-	301.715
Fondo de comercio de consolidación	2.075.774	-	2.075.774
Fondo de comercio	46.681	-	46.681
Aplicaciones informáticas	2.783.888	237.946	3.021.834
Otro inmovilizado intangible	-	13.286	13.286
	<b>5.208.058</b>	<b>251.232</b>	<b>5.459.290</b>
<b>Amortización acumulada-</b>			
Desarrollo	(140.877)	(59.674)	(200.551)
Aplicaciones informáticas	(1.762.159)	(440.232)	(2.202.391)
	<b>(1.903.036)</b>	<b>(499.906)</b>	<b>(2.402.942)</b>
<b>Deterioro</b>	<b>(4.848)</b>	<b>-</b>	<b>(4.848)</b>
<b>Neto-</b>			
Desarrollo	155.990	(59.674)	96.316
Fondo de comercio de consolidación	2.075.774	-	2.075.774
Fondo de comercio	46.681	-	46.681
Aplicaciones informáticas	1.021.729	(202.286)	819.443
Otro inmovilizado intangible	-	13.286	13.286
	<b>3.300.174</b>	<b>(248.674)</b>	<b>3.051.500</b>

## Adiciones del ejercicio 2010

Las adiciones habidas en el ejercicio 2010 corresponden a la compra de aplicaciones informáticas destinadas a mejorar los procesos del Grupo.

## Bajas del ejercicio 2010

Las bajas habidas en el ejercicio 2010 corresponden, básicamente, a la venta de diversas aplicaciones informáticas. Dichas operaciones han generado una pérdida neta por importe de 41.421 euros, que figura registrada en la partida "Deterioro y resultado por enajenaciones del inmovilizado-Resultados por enajenaciones y otras" de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada del ejercicio 2010 adjunta.

## Fondo de comercio de consolidación

La composición de esta partida de los balances consolidados al 31 de diciembre de 2010 y 2009 adjuntos era la siguiente:

	Euros		
	Valor Histórico	Saldo al 31/12/09	Saldo al 31/12/10
<b>De sociedades consolidadas por integración global-</b>			
Forsel Grupo Norte, Empresa de Trabajo Temporal, S.A.U.	2.348.770	2.057.357	2.057.357
Servaux Grupo Norte, S.L.	19.386	18.417	18.417
	<b>2.368.156</b>	<b>2.075.774</b>	<b>2.075.774</b>



Durante los ejercicios 2010 y 2009, no se ha producido movimiento alguno en el epígrafe “Fondo de comercio de consolidación”, ni tampoco se ha procedido a reasignar parte alguna de su valor a otros activos del Grupo. Por otra parte, los Administradores de la Sociedad Dominante han considerado que cada una de las sociedades dependientes consolidadas constituye una unidad indivisible generadora de efectivo al Grupo, dada la especialización de actividades que cada una de las mencionadas sociedades tiene.

El método utilizado por la Dirección de la Sociedad Dominante en la evaluación del importe recuperable de los fondos de comercio que figuran registrados al 31 de diciembre de 2010 ha sido el método de “Descuento de flujos de caja”, y las asunciones e hipótesis más significativas utilizadas han sido las siguientes:

- El presupuesto para el ejercicio 2011, aprobado por el Consejo de Administración de la Sociedad Dominante, ha servido de información de partida para elaborar las proyecciones financieras de Forsel Grupo Norte, Empresa de Trabajo Temporal, S.A.U. para los siguientes ejercicios.
- Aparte de las previsiones de resultados, se han preparado proyecciones de inversiones y proyecciones de las variaciones del capital circulante no financiero (*que varían anualmente en función del volumen de actividad*).
- El período que abarcan dichas proyecciones es de cinco años.

Las hipótesis más significativas utilizadas a partir del ejercicio 2011 se indican a continuación:

Unidad Generadora de Efectivo	Tasa de Descuento (“WACC”)	Crecimiento Anual de Ventas (a)	Crecimiento del Margen Bruto (a)	Tasa de Crecimiento EBIT (a)
Forsel Grupo Norte, Empresa de Trabajo Temporal, S.A.U.	10%	10%	0%	40%

(a) Se han estimado variaciones anuales diferentes para cada ejercicio económico, considerando los distintos factores del mercado.

En base a las últimas estimaciones y proyecciones financieras preparadas para los próximos ejercicios, los Administradores de la Sociedad Dominante estiman que las previsiones de resultados y de flujos de caja descontados del Grupo soportan adecuadamente el valor de los fondos de comercio registrados y aseguran la inexistencia de deterioro de los mismos.

### **Deterioro**

En el ejercicio 2010, el Grupo ha procedido a registrar un deterioro por importe de 1.640 euros, con cargo a la partida “Deterioro y resultado por enajenaciones del inmovilizado-Deterioros y pérdidas” de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada del ejercicio 2010 adjunta, con el objeto de reducir a su valor neto estimado de realización el importe registrado en libros de determinados activos.

### **Elementos totalmente amortizados**

Formando parte del inmovilizado intangible del Grupo figuran determinados elementos totalmente amortizados al 31 de diciembre de 2010 y 2009, cuyos valores totales de coste y de su correspondiente amortización acumulada ascienden a 1.368.893 y 1.214.652 euros, respectivamente.

## **7. Inmovilizado material**

Los movimientos habidos durante los ejercicios 2010 y 2009 en las diferentes cuentas del inmovilizado material y de sus correspondientes amortizaciones acumuladas han sido los siguientes:

Ejercicio 2010

	Euros			
	Saldos Iniciales	Entradas o Dotaciones	Salidas o Bajas	Saldos Finales
<b>Coste-</b>				
Terrenos y construcciones	679.300	-	-	679.300
Instalaciones técnicas y otro inmovilizado material-				
Instalaciones técnicas y maquinaria	3.493.656	482.965		3.976.621
Otras instalaciones, utillaje y mobiliario	1.049.793	149.689	(13.261)	1.186.221
Otro inmovilizado	2.909.763	601.118	(171.125)	3.339.756
	7.453.212	1.233.772	(184.386)	8.502.598
	<b>8.132.512</b>	<b>1.233.772</b>	<b>(184.386)</b>	<b>9.181.898</b>
<b>Amortización acumulada-</b>				
Construcciones	(159.194)	(20.370)	-	(179.564)
Instalaciones técnicas y otro inmovilizado material-				
Instalaciones técnicas y maquinaria	(2.669.230)	(444.789)	-	(3.114.019)
Otras instalaciones, utillaje y mobiliario	(700.091)	(92.746)	6.189	(786.648)
Otro inmovilizado	(2.503.914)	(245.969)	107.034	(2.642.849)
	(5.873.235)	(783.504)	113.223	(6.543.516)
	<b>(6.032.429)</b>	<b>(803.874)</b>	<b>113.223</b>	<b>(6.723.080)</b>
<b>Deterioros</b>	<b>(419)</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>(419)</b>
<b>Neto-</b>				
Terrenos y construcciones	520.106	(20.370)	-	499.736
Instalaciones técnicas y otro inmovilizado material-				
Instalaciones técnicas y maquinaria	824.426	38.176	-	862.602
Otras instalaciones, utillaje y mobiliario	349.702	56.943	(7.072)	399.573
Otro inmovilizado	405.430	355.149	(64.091)	696.488
	1.579.558	450.268	(71.163)	1.958.663
	<b>2.099.664</b>	<b>429.898</b>	<b>(71.163)</b>	<b>2.458.399</b>



## Ejercicio 2009

	Euros			
	Saldos Iniciales	Entradas o Dotaciones	Salidas o Bajas	Saldos Finales
<b>Coste-</b>				
Terrenos y construcciones	681.782	-	(2.482)	679.300
Instalaciones técnicas y otro inmovilizado material-				
Instalaciones técnicas y maquinaria	3.186.684	403.007	(96.035)	3.493.656
Otras instalaciones, utillaje y mobiliario	1.059.521	21.939	(31.667)	1.049.793
Otro inmovilizado	2.654.994	323.580	(68.811)	2.909.763
	6.901.199	748.526	(196.513)	7.453.212
Inmovilizado en curso y anticipos	264.202	-	(264.202)	-
	<b>7.847.183</b>	<b>748.526</b>	<b>(463.197)</b>	<b>8.132.512</b>
<b>Amortización acumulada-</b>				
Construcciones	(139.719)	(20.418)	943	(159.194)
Instalaciones técnicas y otro inmovilizado material-				
Instalaciones técnicas y maquinaria	(2.302.410)	(426.830)	60.010	(2.669.230)
Otras instalaciones, utillaje y mobiliario	(644.003)	(67.844)	11.756	(700.091)
Otro inmovilizado	(2.269.170)	(288.894)	54.150	(2.503.914)
	(5.215.583)	(783.568)	125.916	(5.873.235)
	<b>(5.355.302)</b>	<b>(803.986)</b>	<b>126.859</b>	<b>(6.032.429)</b>
<b>Deterioros</b>	<b>(419)</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>(419)</b>
<b>Neto-</b>				
Terrenos y construcciones	542.063	(20.418)	(1.539)	520.106
Instalaciones técnicas y otro inmovilizado material-				
Instalaciones técnicas y maquinaria	884.274	(23.823)	(36.025)	824.426
Otras instalaciones, utillaje y mobiliario	415.518	(45.905)	(19.911)	349.702
Otro inmovilizado	385.405	34.686	(14.661)	405.430
	1.685.197	(35.042)	(70.597)	1.579.558
Inmovilizado en curso y anticipos	264.202	-	(264.202)	-
	1.949.399	(35.042)	(334.799)	1.579.558
	<b>2.491.462</b>	<b>(55.460)</b>	<b>(336.338)</b>	<b>2.099.664</b>

## Adiciones del ejercicio 2010

Las principales adiciones habidas en el ejercicio 2010 corresponden a la adquisición de maquinaria, equipos de procesos de información y mobiliario necesario para el normal desarrollo de las actividades del Grupo.

## Bajas del ejercicio 2010

Las principales bajas habidas en el ejercicio 2010 corresponden a equipos informáticos y a mobiliario. Dichas operaciones han generado unas pérdidas netas por importe de 31.110 euros, que figuran registradas en la partida "Deterioro y resultado por enajenaciones del inmovilizado-Resultados por enajenaciones y otras" de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada del ejercicio 2010 adjunta.

## Garantías hipotecarias

Al cierre de los ejercicios 2010 y 2009, un inmueble propiedad del Grupo, cuyos valores netos contables a dichas fechas ascendían a 451.040 y 468.683 euros, respectivamente, se encontraba hipotecado en garantía de pago de un préstamo concedido por una entidad financiera, cuyos principales pendientes de amortizar al 31 de diciembre de 2010 y 2009 ascendían a 117.673 y 167.761 euros, respectivamente (véase Nota 12).

## Arrendamientos

### Arrendamientos financieros

Al 31 de diciembre de 2010 y 2009, el Grupo, en su condición de arrendatario financiero, tenía registrados los activos arrendados (*valorados de acuerdo con el criterio descrito en la Nota 5-d*) que se indican en el siguiente detalle:

#### Al 31 de diciembre de 2010

Descripción	Euros		
	Coste	Amortización Acumulada	Neto
Inmovilizado material	<b>3.104.151</b>	<b>(1.463.422)</b>	<b>1.640.729</b>

#### Al 31 de diciembre de 2009

Descripción	Euros		
	Coste	Amortización Acumulada	Neto
Inmovilizado material	<b>3.144.340</b>	<b>(1.701.300)</b>	<b>1.443.040</b>

Las principales características de los contratos de arrendamiento financiero suscritos al 31 de diciembre de 2010 y 2009, son las siguientes:

#### Al 31 de diciembre de 2010

Descripción del Bien	Meses de Duración del Contrato	Meses Transcurridos Hasta el 31/12/10	Euros ( <i>Importes sin IVA y sin intereses</i> )			
			Coste en Origen del Bien	Cuotas Satisfechas:		Cuotas Pendientes, Incluida la Opción de Compra (Nota 12)
				En Ejercicios Anteriores	En el Ejercicio 2010	
Instalaciones técnicas y maquinaria	36-64	2-60	1.524.009	427.641	393.854	702.514
Otras instalaciones, utillaje y mobiliario	36-61	2-61	363.833	139.529	83.829	140.475
Equipos para procesos de información y aplicaciones informáticas y elementos de transporte	12-61	2-47	1.216.309	201.806	345.865	668.638
			<b>3.104.151</b>	<b>768.976</b>	<b>823.548</b>	<b>1.511.627</b>

#### Al 31 de diciembre de 2009

Descripción del Bien	Meses de Duración del Contrato	Meses Transcurridos Hasta el 31/12/09	Euros ( <i>Importes sin IVA y sin intereses</i> )			
			Coste en Origen del Bien	Cuotas Satisfechas:		Cuotas Pendientes, Incluida la Opción de Compra (Nota 12)
				En Ejercicios Anteriores	En el Ejercicio 2009	
Instalaciones técnicas y maquinaria	36-60	2-48	817.690	417.176	112.150	288.364
Otras instalaciones, utillaje y mobiliario	48-60	15-51	276.392	135.598	57.580	83.214
Otro inmovilizado	60	42	72.330	34.480	14.870	22.980
Equipos para procesos de información y aplicaciones informáticas	12-60	4-57	1.977.928	788.708	360.358	828.862
			<b>3.144.340</b>	<b>1.375.962</b>	<b>544.958</b>	<b>1.223.420</b>



El importe por el que el Grupo reconoció inicialmente estos activos fue por su valor razonable.

Por otra parte, en los ejercicios 2010 y 2009 el Grupo no ha reconocido gasto alguno en concepto de cuotas contingentes asociadas a estos contratos de arrendamiento financiero.

Los Administradores de la Sociedad Dominante tienen previsto que el Grupo ejerza las opciones de compra al vencimiento de los contratos de arrendamiento financiero suscritos y en vigor al 31 de diciembre de 2010.

#### *Arrendamientos operativos*

En su condición de arrendatario, los contratos de arrendamiento operativo más significativos que tenía suscritos el Grupo al 31 de diciembre de 2010 y 2009, son los siguientes:

- Las diferentes sociedades que integran el Grupo vienen utilizando en régimen de alquiler los inmuebles en los que se hallan establecidas sus delegaciones y oficinas. En los correspondientes contratos suscritos se establece que el período de alquiler oscila, básicamente, entre 1 y 5 años, si bien se contempla la posibilidad de prórrogas automáticas anuales y, en ocasiones, los mismos tienen carácter indefinido.

El Grupo viene amortizando los elementos de su inmovilizado material afectos a dichos inmuebles en función de la vida útil estimada de los bienes, dado que los Administradores de la Sociedad Dominante no prevén dificultades para prorrogar indefinidamente los citados contratos de arrendamiento.

Los gastos por el alquiler de dichos inmuebles correspondientes a los ejercicios 2010 y 2009 ascendieron a 601.643 y 740.723 euros, respectivamente, importes que figuran registrados en la partida “Otros gastos de explotación-Servicios exteriores” de las cuentas de pérdidas y ganancias consolidadas de los ejercicios 2010 y 2009 adjuntas (véase Nota 15). Dichas cuotas de arrendamiento corresponden a los pagos mínimos acordados contractualmente, no existiendo cuotas contingentes.

Por otra parte, y en relación con los contratos de arrendamientos suscritos, el Grupo tiene depositadas fianzas por importes de 68.029 y 78.108 euros, respectivamente, que figuran registradas en la partida “Inversiones financieras a corto plazo-Otros activos financieros” de los balances consolidados al 31 de diciembre de 2010 y 2009 adjuntos (véase Nota 8).

Al 31 de diciembre de 2010 y 2009, y de acuerdo con los contratos más significativos suscritos en vigor, el Grupo tenía comprometidas con los arrendadores las siguientes cuotas de arrendamiento mínimas, sin tener en cuenta la repercusión de gastos comunes, los incrementos futuros por IPC ni las actualizaciones futuras de rentas pactadas contractualmente:

Arrendamientos Operativos Cuotas Mínimas	Valor Nominal en Euros	
	31/12/10	31/12/09
Menos de un año	362.122	446.694
Entre uno y cinco años	692.161	751.702
	<b>1.054.283</b>	<b>1.198.396</b>

#### **Bienes totalmente amortizados**

Formando parte del inmovilizado material del Grupo se incluyen determinados bienes totalmente amortizados al 31 de diciembre de 2010 y 2009, cuyos valores de coste y de su correspondiente amortización acumulada ascienden a 4.856.872 y 4.259.598 euros respectivamente, de acuerdo con el siguiente detalle:

Naturaleza de los Bienes	Euros	
	31/12/10	31/12/09
Instalaciones técnicas y maquinaria	2.118.620	2.011.445
Otras instalaciones, utillaje y mobiliario	430.907	408.007
Otro inmovilizado	2.307.345	1.840.146
	<b>4.856.872</b>	<b>4.259.598</b>

### Política de seguros

La política del Grupo es la de formalizar pólizas de seguros para cubrir los posibles riesgos a los que están expuestos los diversos elementos de su inmovilizado material. Al 31 de diciembre de 2010, los Administradores de la Sociedad Dominante estiman que la cobertura contratada resulta suficiente para cubrir los riesgos propios de la actividad del Grupo.

## 8. Inversiones en empresas asociadas e Inversiones financieras

El detalle de las inversiones registradas en estos epígrafes de los balances consolidados al 31 de diciembre de 2010 y 2009 adjuntos, es el siguiente:

	Euros	
	31/12/10	31/12/09
<b>Inversiones en empresas asociadas a largo plazo-</b>		
Instrumentos de patrimonio	39.612	22.091
Participaciones puestas en equivalencia	-	1.462.888
	<b>39.612</b>	<b>1.484.979</b>
<b>Inversiones financieras a largo plazo-</b>		
Instrumentos de patrimonio	5.163.618	2.737.348
Créditos a Administradores (Nota 16)	358.853	371.674
Créditos a empresas	936.211	1.218.424
Otros activos financieros	17.881	25.854
	<b>6.476.563</b>	<b>4.353.300</b>
<b>Inversiones en empresas asociadas a corto plazo-</b>		
Créditos a sociedades puestas en equivalencia	-	12.316
Créditos a empresas (Nota 16)	6.220.808	5.108.232
Otros activos financieros	-	969
	<b>6.220.808</b>	<b>5.121.517</b>
<b>Inversiones financieras a corto plazo-</b>		
Instrumentos de patrimonio	120	120
Créditos a empresas	1.041.369	696.947
Otros activos financieros (Nota 7)	1.288.521	106.753
	<b>2.330.010</b>	<b>803.820</b>

### Participaciones puestas en equivalencia y créditos a sociedades puestas en equivalencia

El desglose del saldo de la partida "Participaciones puestas en equivalencia" al 31 de diciembre de 2010 y 2009 y el movimiento habido en la misma durante los ejercicios 2010 y 2009, cuyas causas se explican en la Nota 3-f, se indican a continuación:



### Ejercicio 2010

Sociedad	Participación del Grupo al 31/12/10	Euros			
		Saldo Inicial	Pérdida del Ejercicio 2010 Atribuible al Grupo (Nota 10)	Traspaso (Nota 3-f)	Saldo Final
Efectivox, S.A. (anteriormente denominada Blindados Grupo Norte, S.A.)	10,45%	<b>1.462.888</b>	(6.739)	(1.456.149)	-

### Ejercicio 2009

Sociedad	Participación del Grupo al 31/12/09	Euros			
		Saldo Inicial	Variación en el Perímetro de Consolidación (Nota 3-f)	Beneficio del Ejercicio 2009 Atribuible al Grupo (Nota 10)	Saldo Final
Efectivox, S.A. (anteriormente denominada Blindados Grupo Norte, S.A.)	16,74%	<b>3.263.671</b>	(1.802.144)	1.361	<b>1.462.888</b>

Las transacciones efectuadas por el Grupo durante el ejercicio 2009 con Efectivox, S.A. (anteriormente denominada Blindados Grupo Norte, S.A.) fueron las siguientes:

Concepto	Euros
Ventas y servicios prestados	512.270
Compras y servicios recibidos	169.555
Ingresos financieros	14.741
Gastos financieros	488

Como consecuencia de las transacciones realizadas, el Grupo mantenía al 31 de diciembre de 2009 los siguientes saldos con Efectivox, S.A. (anteriormente denominada Blindados Grupo Norte, S.A.):

	Euros
<b>Deudores comerciales y otras cuentas a cobrar-</b>	
Empresas puestas en equivalencia	98.290
<b>Inversiones en empresas asociadas a corto plazo-</b>	
Créditos a sociedades puestas en equivalencia	12.316
<b>Deudas con empresas puestas en equivalencia</b>	678
<b>Acreedores comerciales y otras cuentas a pagar-</b>	
Proveedores, empresas puestas en equivalencia	16.893

### Créditos a sociedades puestas en equivalencia

En esta partida del balance consolidado al 31 de diciembre de 2009 figuraba registrada la cuenta corriente que mantenía Efectivox, S.A. (anteriormente denominada Blindados Grupo Norte, S.A.) con el Grupo, que devengaba intereses referenciados al EURIBOR trimestral medio del año más un diferencial del 3,5%.

Los ingresos generados y los gastos incurridos por el Grupo por estos conceptos durante el ejercicio 2009, figuran registrados en la partida “Ingresos financieros-De valores negociables y otros instrumentos financieros” y en el epígrafe “Gastos financieros” de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada del ejercicio 2009 adjunta, por unos importes de 14.741 y 488 euros, respectivamente.

### Inversiones financieras a largo plazo

#### Instrumentos de patrimonio

El movimiento habido durante el ejercicio 2010 en esta partida del balance consolidado ha sido el siguiente:

	Euros				
	Saldos Iniciales	Entradas	Salidas o Bajas	Traspasos (Nota 3-f)	Saldos Finales
<b>Inversiones financieras a largo plazo- Instrumentos de patrimonio</b>	<b>2.737.348</b>	970.132	(11)	1.456.149	<b>5.163.618</b>

Los instrumentos de patrimonio en poder del Grupo corresponden, en todos los casos, a participaciones en el capital social de sociedades, registradas por su coste de adquisición, ninguna de las cuales cotiza en un mercado secundario organizado.

De entre todas estas participaciones, destacan las mantenidas por el Grupo en el capital social de Nuevo Hospital de Burgos, S.A. y en el capital social de Efectivox, S.A. (*anteriormente denominada Blindados Grupo Norte, S.A.*), cuya información más significativa al 31 de diciembre de 2010 y 2009, se indica a continuación:

#### Al 31 de diciembre de 2010

Denominación Social	Actividad y Domicilio Social	Participación	Euros						
			Valor en Libros		Información sobre la Empresa Participada al 31 de diciembre de 2010				
			Coste de la Participación	Importe Pendiente de Desembolso	Capital Escriturado	Reservas	Resultados de Ejercicios Anteriores	Pérdida del Ejercicio 2010	Ajustes por Cambios de Valor
Nuevo Hospital de Burgos, S.A. (a)	Construcción Hospital de Burgos (Burgos)	10,00%	3.686.770	(279.826)	36.428.000	(151.000)	(1.439.000)	(1.139.000)	(13.441.000)
Efectivox, S.A. ( <i>anteriormente denominada Blindados Grupo Norte, S.A.</i> )(b)	Transporte y distribución de fondos (Madrid)	10,45%	1.456.149	-	18.793.331	(75.323)	(52.702)	(8.851.585)	(65.778)

#### Al 31 de diciembre de 2009

Denominación Social	Actividad y Domicilio Social	Participación	Euros						
			Valor en Libros		Información sobre la Empresa Participada al 31 de diciembre de 2009				
			Coste de la Participación	Importe Pendiente de Desembolso	Capital Escriturado	Reservas	Resultados de Ejercicios Anteriores	Pérdida del Ejercicio 2009	Ajustes por Cambios de Valor
Nuevo Hospital de Burgos, S.A. (a)	Construcción Hospital de Burgos (Burgos)	10%	3.686.770	(1.174.826)	24.680.000	(151.000)	(884.000)	(555.000)	(10.542.000)

- (a) La información relativa a esta sociedad que figura desglosada en los cuadros anteriores ha sido obtenida de sus estados financieros no auditados al 31 de diciembre de 2010 y 2009.



- (b) La información relativa a esta sociedad que figura desglosada en los cuadros anteriores ha sido obtenida de sus estados financieros auditados al 31 de diciembre de 2010 y 2009.

#### *Créditos a empresas a largo plazo y corto plazo*

El importe registrado en la partida “Créditos a empresas a largo plazo” corresponde íntegramente a la parte pendiente de cobro generada por la venta, en el ejercicio 2009, de las acciones de la sociedad Efectivox, S.A. (anteriormente denominada Blindados Grupo Norte, S.A), descrita en la Nota 3-f. Las cantidades aplazadas devengan un tipo de interés referenciado al EURIBOR trimestral medio del año anterior más un diferencial de 1,25 puntos. El importe aplazado total al 31 de diciembre de 2010 y 2009 ascendía a 1.241.266 y 1.500.120 euros, respectivamente, liquidable en periodos anuales hasta el 1 de mayo del ejercicio 2014. Dentro de la partida “Créditos a empresas a corto plazo” al 31 de diciembre de 2010 se encontraba registrada la parte de dichos importes que vence a corto plazo, por importe de 305.055 euros (300.024 euros al 31 de diciembre de 2009).

#### **Inversiones en empresas asociadas a corto plazo-Créditos a empresas**

Los importes más significativos registrados en esta partida del Activo Corriente del balance consolidado adjunto corresponden a la cuenta corriente que el Grupo mantiene con Álvarez Miguélez Grupo Norte, S.L., socio de la Sociedad Dominante, cuyo saldo al 31 de diciembre de 2010 y 2009 ascendía a 2.059.754 y 1.116.875 euros, respectivamente, y a los préstamos concedidos por el Grupo a la citada empresa, exigibles a corto plazo, cuyos principales pendientes de reembolso a dichas fechas ascendían a 4.135.570 y 3.991.357 euros, respectivamente. Dichos préstamos devengan un tipo de interés del EURIBOR trimestral medio del año más un diferencial del 3,5%.

Los ingresos generados por el Grupo por estos conceptos durante los ejercicios 2010 y 2009, que han ascendido a 248.407 y 193.451 euros, figuran registrados en la partida “Ingresos financieros-De valores negociables y otros instrumentos financieros” de las cuentas de pérdidas y ganancias consolidadas adjuntas.

#### **Inversiones financieras a corto plazo-Otros activos financieros**

Formando parte del saldo de esta partida del balance consolidado al 31 de diciembre de 2010 adjunto, se incluyen, principalmente, los siguientes conceptos:

- Efectos a cobrar a corto plazo que el Grupo ha depositado en concepto de fianzas, como garantía de posibles daños y desperfectos que se pudieran causar en los inmuebles arrendados (véase Nota 7).
- Imposiciones a plazo fijo formalizadas en distintas entidades financieras, por un importe conjunto de 1.110.000 euros, que tienen establecido su vencimiento en el corto plazo y que devengan un tipo de interés de mercado.

### **9. Información sobre la naturaleza y nivel de riesgo de los instrumentos financieros**

La gestión de los riesgos financieros del Grupo está centralizada en la Dirección Financiera de la Sociedad Dominante, que tiene establecidos los mecanismos necesarios para controlar la exposición a los riesgos de crédito y liquidez, así como a las variaciones en los tipos de interés. A continuación se indican los principales riesgos financieros que impactan al Grupo:

#### **Riesgo de crédito**

La gestión del riesgo de crédito, entendido como la posibilidad de que un tercero no cumpla con sus obligaciones contractuales para con el Grupo, ha sido una de las líneas sobre las que se ha prestado especial atención durante el ejercicio 2010.

Los principales activos financieros del Grupo son la tesorería, los deudores comerciales y otras cuentas a cobrar, que representan la exposición máxima del Grupo al riesgo de crédito.

El riesgo de crédito del Grupo es atribuible, principalmente, a sus créditos comerciales, los cuales se reflejan en el balance consolidado, netos de provisiones para insolvencias, estimadas por los Administradores de la Sociedad Dominante en función de la experiencia de ejercicios anteriores y de su valoración del entorno económico actual.

En este sentido, el riesgo de crédito se mide y controla por cliente y, con carácter previo al inicio de cualquier relación contractual y comercial, se analiza y califica la solvencia del potencial cliente.

El Grupo ya contaba en ejercicios anteriores con un procedimiento propio que permitía la determinación de límites de riesgo por deudor, pero en el presente ejercicio se ha mejorado dicho procedimiento, habiéndose establecido un mayor control en el momento de la entrada de nuevos clientes y haciendo seguimientos mensuales sobre su situación.

Cabe destacar que el Grupo no tiene una concentración significativa de riesgo de crédito, estando dicha exposición distribuida entre un buen número de clientes, en muchos de los casos Administraciones Públicas.

Los Administradores de la Sociedad Dominante estiman que al 31 de diciembre de 2010 los deterioros existentes en los activos no resultan significativos y se hallan adecuadamente registrados.

### **Riesgo de liquidez**

Con el fin de asegurar la liquidez y poder atender todos los compromisos de pago que se derivan de su actividad, el Grupo dispone de los préstamos, líneas de crédito y líneas de descuento que se detallan en la Nota 12. En este sentido, la política de la Dirección Financiera de la Sociedad Dominante es la de llevar a cabo un seguimiento continuado de la estructura del balance consolidado del Grupo por plazos de vencimiento, detectando de forma anticipada las eventuales necesidades de liquidez a corto y medio plazo, adoptando una estrategia que conceda estabilidad a las fuentes de financiación y contratando financiaciones por importe suficiente para soportar las necesidades previstas. En este sentido, al cierre de los ejercicios 2010 y 2009 el Grupo tenía saldos de pólizas de crédito y de descuento pendientes de disponer, por un importe de 17,5 millones de euros aproximadamente, no previéndose dificultades para conseguir la renovación de las mismas.

El Grupo ha tratado de financiar los compromisos adquiridos a precios de mercado razonables y con fuentes de financiación estables. Asimismo, durante el ejercicio 2010, marcado principalmente por una importante crisis financiera, el Grupo ha mantenido una política activa respecto a la gestión del riesgo de liquidez, centrada en una gestión pormenorizada del capital circulante, buscando el cumplimiento puntual de los compromisos de pago por parte de los clientes.

### **Riesgo de tipo de interés**

Se define como el riesgo de que el valor razonable o los flujos de efectivo futuros de un instrumento financiero puedan variar debido a los tipos de interés.

En este sentido, las variaciones en los tipos de interés modifican el valor razonable de aquellos activos y pasivos que devengan un tipo de interés fijo, así como los flujos de los activos y pasivos referenciados a un tipo de interés variable. El objetivo de la gestión del riesgo de tipo de interés es alcanzar un equilibrio en la estructura de la deuda que permita minimizar el coste de la misma en un horizonte plurianual con una volatilidad reducida en la cuenta de resultados. El Grupo financia su actividad operativa con deuda financiera que está constituida por una serie de instrumentos cuya remuneración está referenciada, en su mayor parte, a un tipo de interés variable (*básicamente, al Euribor más un diferencial*).

Las fuertes inversiones realizadas en los últimos años como consecuencia de su expansión, hacen que el endeudamiento del Grupo tenga establecidos sus vencimientos, principalmente, a corto plazo.

El Grupo tiene contratados derivados de tipo de interés que permiten tener precios de mercado cuando los tipos bajan y aseguran un tipo máximo, coincidente con el de las operaciones de crédito-cliente, garantizando, en todo caso, el cumplimiento de los planes de negocio.

El Grupo considera que no existen diferencias significativas entre el valor contable y el valor razonable de activos y pasivos financieros.

## **10. Patrimonio neto**

### **Fondos propios**

#### *Capital escriturado*

En la reunión de la Junta General Ordinaria de Socios de la Sociedad Dominante, celebrada en fecha 4 de enero de 2010, se aprobó una ampliación de capital por importe de 2.227.700 euros, mediante la emisión de 22.277 nuevas participaciones sociales de 100 euros de valor nominal cada una de ellas, y una prima de asunción de 2.808.900 euros. El 5 de marzo de 2010 se formalizó la correspondiente escritura pública de ampliación de capital, que fue inscrita en el Registro Mercantil de Valladolid en el citado mes de 2010. La citada ampliación de capital fue suscrita y desembolsada por Alvarez Miguélez Grupo Norte, S.L. mediante la compensación del crédito que, a dicha fecha, la Sociedad Dominante mantenía con dicha empresa, y que ascendía a 5.036.600 euros (véase Nota 11).

Asimismo, la Junta General Extraordinaria de Socios de la Sociedad Dominante, celebrada el 21 de julio de 2010, acordó una ampliación adicional del capital social, por importe de 1.300.000 euros, mediante la emisión de 13.000 nuevas participaciones sociales de 100 euros de valor nominal cada una de ellas, y una prima de asunción de 1.650.000 euros. El 21 de julio de 2010 se formalizó la correspondiente escritura pública de ampliación de capital, que fue inscrita en el Registro Mercantil de Valladolid en el mes de agosto 2010. La citada ampliación de capital fue suscrita y desembolsada por Alvarez Miguélez Grupo Norte, S.L. mediante la compensación del crédito que, a dicha fecha, la Sociedad Dominante mantenía con dicha entidad, y que ascendía a 2.950.000 euros (véase Nota 11).

Los gastos incurridos por la Sociedad con motivo de las citadas ampliaciones de capital ascendieron a 81.688 euros, importe que, de acuerdo con lo indicado en la Nota 5-e, se ha registrado neto del correspondiente efecto impositivo, que asciende a 24.507 euros (véase Nota 13), con cargo al “Patrimonio neto” de la Sociedad Dominante.

Adicionalmente, con fecha 21 de julio de 2010 Caja de Ahorros Municipal de Burgos y Alvarez Miguélez Grupo Norte, S.L. formalizaron un contrato de compra venta de participaciones sociales por medio del cual, Alvarez Miguélez Grupo Norte, S.L. adquirió la totalidad de las participaciones de la Sociedad Dominante que ostentaba Caja de Ahorros Municipal de Burgos a dicha fecha.

Tras las citadas operaciones societarias, el capital social de la Sociedad Dominante al 31 de diciembre de 2010 está representado por 89.818 participaciones sociales nominativas de 100 euros de valor nominal cada una de ellas, totalmente suscritas y desembolsadas, que están distribuidas entre los siguientes socios:

Socio	Porcentaje de Participación
Álvarez Miguélez Grupo Norte, S.L.	70,72
Gestión Empresas Participadas, S.A.	2,12
Activos y Patrimonios Agrupados, S.A.	2,12
Sociedad Limitada Total Commitment	0,81
D. José Rolando Álvarez Valbuena	24,23
	<b>100,00</b>

#### *Prima de asunción*

La legislación mercantil permite expresamente la utilización del saldo de la prima de asunción para ampliar el capital y no establece restricción alguna en cuanto a la disponibilidad de dicho saldo.

#### *Reserva legal*

De acuerdo con el Texto Refundido de la Ley de Sociedades de Capital, debe destinarse una cifra igual al 10% del beneficio del ejercicio a la reserva legal, hasta que ésta alcance, al menos, el 20% del capital social (véase Nota 4).



La reserva legal podrá utilizarse para aumentar el capital en la parte de su saldo que exceda del 10% del capital ya aumentado.

Salvo para la finalidad mencionada anteriormente, y mientras no supere el 20% del capital social, esta reserva sólo podrá destinarse a la compensación de pérdidas y siempre que no existan otras reservas disponibles suficientes para este fin.

#### *Aportación de las sociedades consolidadas a las reservas del Grupo*

El desglose, por sociedades, de los saldos de los epígrafes “Reservas y resultados de ejercicios anteriores”, “Reservas en sociedades consolidadas” y “Reservas en sociedades puestas en equivalencia” de los balances consolidados al 31 de diciembre de 2010 y 2009 adjuntos, es el siguiente:

Sociedad	Euros			
	31/12/10		31/12/09	
	Reservas y Resultados de Ejercicios Anteriores y Reservas en Sociedades Consolidadas	Reservas en Sociedades Puestas en Equivalencia	Reservas y Resultados de Ejercicios Anteriores y Reservas en Sociedades Consolidadas	Reservas en Sociedades Puestas en Equivalencia
<b>Sociedades consolidadas por integración global-</b>				
Grupo Norte, Agrupación Empresarial de Servicios, S.L.	(4.639.752)	-	(325.146)	-
Limpiezas Pisuerga Grupo Norte Limpisa, S.A.	(167.150)	-	(21.392)	-
Corporación Casersa Grupo Norte, S.L.	212.548	-	208.357	-
Integración y Limpieza Linte, Centro Especial de Empleo, S.L.	161	-	-	-
Protección y Seguridad Integral Grupo Norte, Prosintel, S.A.	89.365	-	(52.100)	-
Forsel Grupo Norte, Empresa de Trabajo Temporal, S.A.U.	(1.196.114)	-	24.943	-
Outsourcing Signo-Servicios Integrales Grupo Norte, S.L.U.	116.104	-	181.662	-
Prosenor Correduría de Seguros, S.L.U.	11.880	-	2.800	-
Servaux Grupo Norte, S.L.	211.215	-	87.282	-
	<b>(5.361.743)</b>	-	<b>106.406</b>	-
<b>Sociedades puestas en equivalencia-</b>				
Efectivox, S.A. (anteriormente denominada Blindados Grupo Norte, S.A.) (Nota 3-f)	-	-	-	<b>(5.702.345)</b>
	<b>(5.361.743)</b>	-	<b>106.406</b>	<b>(5.702.345)</b>

#### *Aportación de las sociedades consolidadas al resultado de los ejercicios 2010 y 2009 atribuido a la Sociedad Dominante*

La aportación de cada una de las sociedades consolidadas a los resultados de los ejercicios 2010 y 2009 atribuidos a la Sociedad Dominante es la siguiente:

Sociedad	Euros	
	2010	2009
<b>Sociedades consolidadas por integración global-</b>		
Grupo Norte, Agrupación Empresarial de Servicios, S.L.	(389.402)	(481.440)
Limpiezas Pisuerga Grupo Norte Limpisa, S.A.	1.099.698	1.054.242
Corporación Casersa Grupo Norte, S.L.	4.888	4.191
Integración y Limpieza Linte, Centro Especial de Empleo, S.L.	25.638	(2)
Protección y Seguridad Integral Grupo Norte, Prosintel, S.A.	117.551	141.465
Forsel Grupo Norte, Empresa de Trabajo Temporal, S.A.U.	13.432	(1.227.383)
Outsourcing Signo-Servicios Integrales Grupo Norte, S.L.U.	681.476	659.442
Prosenor Correduría de Seguros, S.L.U.	12.511	9.079
Servaux Grupo Norte, S.L.	51.433	123.933
	<b>1.617.225</b>	<b>283.527</b>
<b>Sociedades puestas en equivalencia-</b>		
Efectivox, S.A. ( <i>anteriormente denominada Blindados Grupo Norte, S.A.</i> ) (Nota 8)	<b>(6.739)</b>	<b>1.361</b>
	<b>1.610.486</b>	<b>284.888</b>

## Ajustes por cambios de valor

### Operaciones de cobertura

Este epígrafe del balance consolidado recoge el importe neto de las variaciones del valor de los derivados financieros designados como “instrumentos de cobertura” en coberturas de flujos de efectivo, en la parte de dichas variaciones considerada como “cobertura eficaz”.

El detalle de los movimientos habidos durante los ejercicios 2010 y 2009 en este epígrafe del balance consolidado, es el siguiente:

	Euros	
	2010	2009
Saldo inicial	(660.136)	(188.737)
Cambios en el valor razonable del instrumento financiero derivado de cobertura	(415.215)	(878.951)
Transferido a pérdidas y ganancias	545.554	205.524
Efecto impositivo (Nota 13)	(39.102)	202.028
<b>Saldo final</b>	<b>(568.899)</b>	<b>(660.136)</b>

El valor razonable de los instrumentos financieros derivados en vigor al 31 de diciembre de 2010 y 2009 ascendía a 812.710 y 943.049 euros, respectivamente, y figura registrado en la partida “Deudas a corto plazo-Derivados” de los balances consolidados a dichas fechas adjuntos. Los activos por impuesto diferido registrados en relación con dichos instrumentos financieros derivados al 31 de diciembre de 2010 y 2009 ascendían a 243.813 y 282.914 euros, respectivamente y figuran registrados en el epígrafe “Activos por impuesto diferido” de los balances consolidados a dichas fechas adjuntos (véase Nota 13).

## Subvenciones, donaciones y legados recibidos

La información acerca de las subvenciones de capital no reintegrables recibidas por el Grupo, de la Agencia de Inversiones y Servicios de Castilla y León en los ejercicios 2004 y 2009, así como de otros Organismos Públicos en los ejercicios 2009 y 2010 para la contratación de personas discapacitadas y problemas de inserción social, las cuales forman parte del “Patrimonio neto”, así como de los resultados imputados por dichas subvenciones a las cuentas de pérdidas y ganancias consolidadas de los ejercicios 2010 y 2009 adjuntas, es la siguiente:

	Euros	
	2010	2009
Saldos iniciales	112.440	27.721
Adiciones del ejercicio	37.530	179.052
Imputado a los resultados consolidados del ejercicio	(106.057)	(58.025)
Efecto impositivo (Nota 13)	42.453	(36.308)
Otros movimientos (a)	(75.833)	-
<b>Saldos finales</b>	<b>10.533</b>	<b>112.440</b>

- (a) En el ejercicio 2010 el Grupo ha procedido a reclasificar dentro del epígrafe “Deudas a largo plazo- Otros pasivos financieros” del pasivo no corriente del balance consolidado adjunto, el importe relativo a las subvenciones de capital no reintegrables destinadas a la creación de empleo, así como el impuesto diferido asociado a las mismas, conforme a la Disposición Adicional Única de la Orden EHA/733/2010, de 25 marzo.

Los “Pasivos por impuesto diferido” registrados al 31 de diciembre de 2010 y 2009 por las subvenciones de capital pendientes de imputar a resultados a dichas fechas, ascendían a 5.735 y 48.187 euros, respectivamente (véase Nota 13).

Al 31 de diciembre de 2010, el Grupo no tenía importe alguno pendiente de cobro de las subvenciones de capital recibidas.

Los Administradores de la Sociedad Dominante estiman que se ha cumplido con la totalidad de las condiciones generales y particulares establecidas en las correspondientes Resoluciones Individuales de Concesión de dichas subvenciones.

### Socios externos

El saldo de este capítulo del balance consolidado al 31 de diciembre de 2009 recogía el valor de la participación de los socios minoritarios en las sociedades consolidadas por el método de integración global (*en concreto, en Prosenor Correduría de Seguros, S.L.*). Asimismo, el saldo que se muestra en el capítulo “Resultado Atribuido a Socios Externos” de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada del ejercicio 2009 adjunta representaba la participación de dichos socios minoritarios en los resultados de dicho ejercicio.

Los movimientos habidos durante los ejercicios 2010 y 2009 en este capítulo del balance consolidado han sido los siguientes:

#### Ejercicio 2010

Sociedad	Euros		
	Saldo Inicial	Variaciones en el Perímetro de Consolidación (Nota 3-f)	Saldo Final
Prosenor Correduría de Seguros, S.L.U.	<b>31.920</b>	<b>(31.920)</b>	-

#### Ejercicio 2009

Sociedad	Euros		
	Saldo Inicial	Beneficio del Ejercicio 2009 Atribuido a Socios Externos	Saldo Final
Prosenor Correduría de Seguros, S.L.	<b>25.867</b>	6.053	<b>31.920</b>



La composición, por conceptos, del saldo de este capítulo al 31 de diciembre de 2009 es la siguiente:

Sociedad	Euros			
	Capital Escriturado	Reservas y Resultados de Ejercicios Anteriores, Neto	Beneficio del Ejercicio 2009	Total
Prosenor Correduría de Seguros, S.L.	60.000	4.668	15.132	<b>79.799</b>

## 11. Préstamos con Socios

En esta partida del pasivo del balance consolidado al 31 de diciembre de 2009 se incluían determinadas aportaciones de fondos realizadas a la Sociedad Dominante por algunos de sus socios por un importe conjunto de 5.103.485 euros, las cuales se encontraban reguladas por un Contrato entre Socios y un Contrato de Asunción de Participaciones Sociales.

De acuerdo con lo establecido en dichos contratos, estos préstamos se capitalizarían si transcurridos 6 años y 6 meses desde la firma de los mismos (*esto es, en el ejercicio 2010*), no se ejecutaban las correspondientes opciones de compra por el socio mayoritario o las opciones de venta por los socios minoritarios. En el caso de ejecutarse las citadas opciones, dichos préstamos deberían ser amortizados.

Estas financiaciones devengaban un tipo de interés acumulativo del 10% anual si bien el Grupo no había registrado los intereses devengados por las mismas al 31 de diciembre de 2009. En el ejercicio 2010, el Grupo ha procedido a registrar los intereses devengados en ejercicios anteriores por un importe total de 2.613.057 euros (*2.165.648 euros, 2.001.221 euros una vez considerado su correspondiente efecto impositivo, con cargo al epígrafe "Reservas y resultados de ejercicios anteriores" del Patrimonio neto y 447.409 euros con cargo al epígrafe "Gastos financieros" de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada del ejercicio 2009 adjunta; véase Nota 3-j*), así como los correspondientes al ejercicio 2010 por importe de 270.058 euros con cargo al epígrafe "Gastos financieros" de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada del ejercicio 2010 adjunta.

Las citadas financiaciones, junto con sus correspondientes intereses devengados y registrados, por un importe total de 7.986.600 euros fueron aportadas en pago de las ampliaciones de capital de la Sociedad Dominante realizadas en el ejercicio 2010 (véase Nota 10).

## 12. Deudas con entidades de crédito y acreedores por arrendamiento financiero

Al 31 de diciembre de 2010 y 2009, el Grupo mantenía las siguientes deudas financieras:

Concepto	Euros					
	31/12/10			31/12/09		
	A Corto Plazo	A Largo Plazo	Total	A Corto Plazo	A Largo Plazo	Total
Préstamos	251.676	152.070	403.746	505.530	264.847	770.377
Líneas de crédito a corto plazo	6.945.571	-	6.945.571	7.214.919	-	7.214.919
Efectos descontados pendientes de vencimiento	14.194.351	-	14.194.351	13.356.866	-	13.356.866
Acreedores por arrendamiento financiero (Nota 7)	733.671	777.956	1.511.627	608.938	614.482	1.223.420
Deuda por intereses	147.338	-	147.338	90.808	-	90.808
	<b>22.272.607</b>	<b>930.026</b>	<b>23.202.633</b>	<b>21.777.061</b>	<b>879.329</b>	<b>22.656.390</b>

## Préstamos

Las cuotas pendientes de pago al 31 de diciembre de 2010 y 2009 en relación con los préstamos suscritos a dicha fecha, los cuales devengan unos intereses referenciados al EURIBOR más unos diferenciales que oscilan entre el 0,9% y el 1,5%, tienen establecido su vencimiento de acuerdo con el siguiente calendario:

*Al 31 de diciembre de 2010*

Euros			
Vencimientos en el Año:			Total
2011	2012	2013	
251.676	125.290	26.780	<b>403.746</b>

*Al 31 de diciembre de 2009*

Euros				
Vencimientos en el Año:				Total
2010	2011	2012	2013	
505.530	196.975	51.700	16.172	<b>770.377</b>

## Líneas de crédito a corto plazo

Entidad Financiera	Euros					
	31/12/10			31/12/09		
	Límite	Saldo Dispuesto	Saldo Disponibile	Límite	Saldo Dispuesto	Saldo Disponibile
Bancaja	1.900.000	1.410.264	489.736	1.750.000	1.523.328	226.672
Banco de Castilla, S.A.	-	-	-	500.000	459.270	40.730
Banco Popular Español, S.A.	800.000	767.742	32.258	300.000	137.102	162.898
Bankinter, S.A.	120.152	82.280	37.872	120.152	99.764	20.388
Banco Español de Crédito, S.A.	-	-	-	500.000	211.066	288.934
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	700.000	446.025	253.975	700.000	663.795	36.205
Banco Santander, S.A.	420.000	189.958	230.042	420.000	348.489	71.511
Novacaixagalicia	290.000	119.262	170.738	290.000	155.651	134.349
Caja de Burgos	860.000	666.108	193.892	860.000	668.448	191.552
Caja Duero	360.200	184.162	176.038	360.200	112.964	247.236
Caja Madrid	1.090.152	409.587	680.565	1.090.152	1.080.608	9.544
La Caixa	285.000	243.690	41.310	380.000	293.740	86.260
Deutsche Bank, S.A.E.	-	-	-	60.000	55.715	4.285
Banco Sabadell, S.A.	300.000	266.081	33.919	150.000	-	150.000
Caja Cantabria	350.000	310.137	39.863	200.000	176.738	23.262
Caja Castilla La Mancha	390.000	324.959	65.041	90.000	85.339	4.661
CAM	600.000	583.625	16.375	600.000	233.497	366.503
Caja España	1.000.000	941.691	58.309	1.000.000	909.405	90.595
	<b>9.465.504</b>	<b>6.945.571</b>	<b>2.519.933</b>	<b>9.370.504</b>	<b>7.214.919</b>	<b>2.155.585</b>

### Líneas de descuento a corto plazo

Entidad Financiera	Euros					
	31/12/10			31/12/09		
	Límite	Saldo Dispuesto	Saldo Disponibile	Límite	Saldo Dispuesto	Saldo Disponibile
Bancaja	1.450.000	536.867	913.163	1.450.000	1.096.817	353.183
Banco Popular Español, S.A.	350.000	-	350.000	1.050.000	764.908	285.092
Bankinter, S.A.	600.000	96.696	503.304	500.000	227.176	272.824
Banco Santander, S.A.	725.000	99.295	625.705	225.000	-	225.000
Novacaixagalicia	2.680.000	1.085.845	1.594.155	2.640.000	1.523.364	1.116.636
Caja de Burgos	3.280.000	1.845.313	1.434.687	3.000.000	1.807.021	1.192.979
Caja Duero	3.526.071	153.087	3.372.984	1.514.000	288.327	1.225.673
Caja España	7.720.000	6.541.278	1.178.722	8.620.000	4.853.413	3.766.587
Caja Madrid	4.000.000	1.303.390	2.696.610	3.250.000	1.199.030	2.050.970
Deutsche Bank, S.A.E.	-	-	-	800.000	394.693	405.307
Banco Sabadell, S.A.	1.200.000	361.544	838.456	1.395.000	517.588	877.412
CAM	450.000	401.011	48.989	450.000	-	450.000
Caja Cantabria	1.750.000	813.244	936.756	1.950.000	545.578	1.404.422
Caja Castilla La Mancha	300.000	164.322	135.678	900.000	-	900.000
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	1.100.000	748.636	351.364	950.000	138.951	811.049
Otros conceptos	-	43.853	(43.853)	-	-	-
	<b>29.131.071</b>	<b>14.194.351</b>	<b>14.936.720</b>	<b>28.694.000</b>	<b>13.356.866</b>	<b>15.337.134</b>

### Acreedores por arrendamiento financiero

El importe de las cuotas y de las opciones de compra pendientes de pago al 31 de diciembre de 2010 y 2009 por los contratos de arrendamiento financiero suscritos y en vigor a dicha fecha (véase Nota 7), ascendían a 1.511.627 y 1.223.420 euros, respectivamente, y tienen establecido su vencimiento de acuerdo con el siguiente calendario:

*Al 31 de diciembre de 2010*

Euros					
Vencimientos en el Año:					Total
2011	2012	2013	2014	2015 y ss	
733.671	489.504	160.673	104.238	23.541	<b>1.511.627</b>

*Al 31 de diciembre de 2009*

Euros					
Vencimientos en el Año:					Total
2010	2011	2012	2013	2014	
608.938	420.597	168.077	22.922	2.886	<b>1.223.420</b>

### Cumplimiento de condiciones contractuales

Los Administradores de la Sociedad Dominante consideran que se han cumplido y/o se prevén cumplir todas las condiciones y cláusulas establecidas en los contratos de crédito y préstamos suscritos y en vigor al 31 de diciembre de 2010.



### 13. Administraciones Públicas y situación fiscal

#### Saldos corrientes con las Administraciones Públicas

El Grupo mantenía al 31 de diciembre de 2010 y 2009 los siguientes saldos corrientes con las Administraciones Públicas:

Concepto	Euros	
	31/12/10	31/12/09
<b>Activos por impuesto corriente-</b> Impuesto sobre Sociedades	<b>63.221</b>	<b>37.428</b>
<b>Otros créditos con las Administraciones Públicas-</b> <b>Organismos de la Seguridad Social deudores</b>	<b>86.112</b>	<b>5.276</b>
<b>Hacienda Pública deudora:</b> Impuesto sobre el Valor Añadido	-	191.059
Otros conceptos	83.719	70.526
	<b>83.719</b>	<b>261.585</b>
	<b>169.831</b>	<b>266.861</b>
<b>Pasivos por impuesto corriente-</b> Cuota líquida estimada del Impuesto sobre Sociedades del ejercicio	374.113	4.596
Menos-Retenciones y pagos a cuenta	(2.859)	-
	<b>371.254</b>	<b>4.596</b>
<b>Otras deudas con las Administraciones Públicas-</b> <b>Hacienda Pública acreedora:</b> Retenciones a cuenta del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas	903.554	724.729
Impuesto sobre el Valor Añadido	2.322.717	1.913.957
Otros conceptos	52.919	11.665
	<b>3.279.190</b>	<b>2.650.351</b>
<b>Organismos de la Seguridad Social acreedores</b>	<b>3.000.481</b>	<b>2.392.517</b>
	<b>6.279.671</b>	<b>5.042.868</b>

#### Impuesto sobre Sociedades

Tal y como se indica en la Nota 5-g a efectos del Impuesto sobre Sociedades, el Grupo (*a excepción de la sociedad dependiente consolidada Prosenor Correduría de Seguros, S.L.U.*) tributa bajo el Régimen de Declaración Consolidada, del que la Sociedad Dominante es la cabecera.

La aplicación del Régimen de Consolidación Fiscal, regulado en el Capítulo VII del Título VII del Texto Refundido de la Ley del Impuesto sobre Sociedades, implica la ausencia de tributación en el régimen individual del Impuesto sobre Sociedades de las entidades incluidas en el Grupo.

De conformidad con lo establecido por la Resolución del ICAC de 9 de octubre de 1997, cada sociedad integrante del Grupo cuantificará el Impuesto que hubiera correspondido en régimen de declaración individual corregido en función del Régimen de Consolidación Fiscal. Asimismo, las deducciones y bonificaciones aplicadas en la liquidación del impuesto consolidado serán computadas en todo caso por la sociedad que de acuerdo con la normativa del impuesto obtenga los rendimientos o realice la actividad necesaria para que pueda practicarse la deducción o bonificación.

El Impuesto sobre Sociedades se calcula en base al resultado económico o contable, obtenido por la aplicación de principios de contabilidad generalmente aceptados, que no necesariamente ha de coincidir con el resultado fiscal, entendido éste como la base imponible del citado impuesto.

La conciliación entre el resultado contable consolidado de los ejercicios 2010 y 2009 y la base imponible consolidada prevista del Impuesto sobre Sociedades, es como sigue:

Concepto	Euros	
	Aumento (diminución)	
	2010	2009
<b>Resultado consolidado del ejercicio, antes de impuestos</b>	2.126.112	679.134
<b>Diferencias permanentes-</b>		
De las sociedades consideradas individualmente	42.739	291.629
Pérdida (Beneficio) derivada por la participación del Grupo en la empresa asociada (Nota 8)	6.739	(1.361)
Intereses préstamos socios (Nota 11)	-	447.409
De los ajustes de consolidación	1.925.000	957.004
<b>Diferencias temporales-</b>		
Operaciones con pago aplazado	29.703	(143.332)
Provisión responsabilidades	-	(408.000)
Gastos de ampliación de capital (Nota 10)	(81.688)	-
Intereses préstamos socios (Nota 11)	(548.090)	-
Amortización fiscal de los bienes adquiridos mediante contratos de leasing	(6.456)	7.206
Amortización parcial de los gastos de establecimiento	(81.023)	(81.023)
Por dotación de provisiones	473.159	76.797
Por aplicación de provisiones	(76.797)	-
Diferimiento en la tributación del resultado aportado por algunas UTES	58.752	(19.644)
<b>Compensación de bases impositivas negativas acreditadas en ejercicios anteriores, para las que no había registrado crédito fiscal alguno</b>	-	(516)
<b>Base imponible (resultado fiscal)</b>	<b>3.868.150</b>	<b>1.805.303</b>

#### *Gasto por el impuesto sobre beneficios*

El cálculo del gasto por el Impuesto sobre Sociedades de los ejercicios 2010 y 2009 es el siguiente:

Concepto	Euros	
	2010	2009
Resultado consolidado del ejercicio, antes de impuestos	2.126.112	679.134
Diferencias permanentes	1.974.478	1.694.681
Menos-Compensación de bases impositivas negativas acreditadas en ejercicios anteriores, para las que no había registrado crédito fiscal alguno	-	(516)
	<b>4.100.590</b>	<b>2.373.299</b>
<b>Cuota (al 30%)</b>	<b>1.230.177</b>	<b>711.990</b>
<b>Ajustes negativos (positivos) en la imposición a la imposición sobre beneficios</b>	<b>1.125</b>	<b>(5.769)</b>
<b>Menos-Deducciones generadas en ejercicios anteriores por las que había registrado crédito fiscal</b>	<b>(19.150)</b>	<b>-</b>
<b>Menos-Deducciones generadas por doble imposición de dividendos</b>	<b>(577.500)</b>	<b>(285.000)</b>
<b>Menos-Deducciones generadas y aplicadas en el ejercicio</b>	<b>(119.026)</b>	<b>(33.028)</b>
<b>Total gasto por el impuesto sobre beneficios registrado en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada</b>	<b>515.626</b>	<b>388.193</b>

El desglose del gasto por el Impuesto sobre Sociedades de los ejercicios 2010 y 2009 es el siguiente:

Concepto	Euros	
	2010	2009
<b>Impuesto corriente-</b>		
Por operaciones continuadas	465.044	217.794
<b>Impuesto diferido-</b>		
Por operaciones continuadas	50.582	170.399
<b>Total gasto por el impuesto sobre beneficios registrado en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada</b>	<b>515.626</b>	<b>388.193</b>

## Impuestos diferidos

A continuación se muestra el desglose de los epígrafes “Activos por impuesto diferido” y “Pasivos por impuesto diferido” de los balances consolidados al 31 de diciembre de 2010 y 2009 adjuntos:

*Al 31 de diciembre de 2010*

Concepto	Euros	
	Activos por Impuesto Diferido	Pasivos por Impuesto Diferido
Por venta de acciones con pago aplazado	-	46.908
Por libertad de amortización de activos fijos nuevos	-	3.608
Por amortización fiscal de los bienes adquiridos mediante contratos de arrendamiento financiero ( <i>leasing</i> )	29.297	23.723
Por dotación de provisiones	141.947	-
Por los instrumentos financieros derivados que se valoran por su valor razonable (Nota 10)	243.813	-
Por créditos fiscales y deducciones acreditadas	773.790	-
Por subvenciones de capital no reintegrables clasificadas como “Patrimonio Neto” (Nota 10)	-	5.735
Por el diferimiento en la tributación del resultado aportado por las UTES	-	56.022
Por otros conceptos	-	788
	<b>1.188.847</b>	<b>136.784</b>

*Al 31 de diciembre de 2009*

Concepto	Euros	
	Activos por Impuesto Diferido	Pasivos por Impuesto Diferido
Por venta de acciones con pago aplazado	-	55.819
Por libertad de amortización de activos fijos nuevos	-	3.608
Por amortización fiscal de los bienes adquiridos mediante contratos de arrendamiento financiero ( <i>leasing</i> )	18.408	11.640
Por dotación de provisiones	23.039	-
Por los instrumentos financieros derivados que se valoran por su valor razonable (Nota 10)	282.914	-
Por créditos fiscales y deducciones acreditadas	781.570	-
Por subvenciones de capital no reintegrables clasificadas como “Patrimonio Neto” (Nota 10)	-	48.187
Por el diferimiento en la tributación del resultado aportado por las UTES	-	73.650
Por la cancelación de los gastos de establecimiento	24.307	-
Por intereses préstamo socios	164.427	-
Por otros conceptos	-	34
	<b>1.294.665</b>	<b>192.938</b>

### *Activos por impuesto diferido*

Estos activos por impuesto diferido han sido registrados en el balance consolidado por considerar los Administradores de la Sociedad Dominante que su recuperación está razonablemente asegurada en base a las estimaciones recientes efectuadas acerca de la evolución futura prevista de los resultados de las sociedades consolidadas.

### *Pasivos por impuesto diferido*

Formando parte del saldo del epígrafe “Pasivos por impuesto diferido” al 31 de diciembre de 2010 y 2009 se incluye el efecto impositivo de la diferencia existente entre el momento en el que se registró el beneficio generado en la venta con cobro aplazado de determinadas acciones, y el momento en el que se computa el ingreso fiscal, ya que se ha adoptado el criterio de imputar el citado ingreso a la base imponible del Impuesto sobre Sociedades en función de los cobros. Adicionalmente, en el saldo de dicho epígrafe se incluye el efecto impositivo de la diferencia existente entre las cuotas pagadas por los contratos de arrendamiento financiero



(gasto fiscal) y las amortizaciones de los correspondientes bienes y gastos financieros registrados por estas operaciones (gasto económico).

#### Movimientos de los ejercicios 2010 y 2009

A continuación se presenta un detalle de los movimientos que han afectado a estos epígrafes de los balances consolidados adjuntos durante los ejercicios 2009 y 2008:

#### Ejercicio 2010

	Euros	
	Activos por Impuesto Diferido	Pasivos por Impuesto Diferido
Saldos iniciales	1.294.665	192.938
Pasivo por el impuesto diferido reconocido en el patrimonio neto por las subvenciones de capital no reintegrables concedidas en el ejercicio 2010 (Nota 10)	-	11.259
Reversión del pasivo por el impuesto diferido reconocido en el patrimonio neto por las subvenciones de capital no reintegrables imputadas al resultado del ejercicio 2010 (Nota 10)	-	(31.817)
Otros movimientos asociados a subvenciones de capital no reintegrables	-	(21.895)
Activo y pasivo por el impuesto diferido reconocido en el patrimonio neto por el valor razonable de los instrumentos financieros derivados (Nota 10)	(39.102)	-
Aplicación del crédito fiscal por las deducciones acreditadas en ejercicios anteriores	(4.455)	-
Reversión del activo por el impuesto diferido de los gastos de establecimiento imputados al patrimonio neto	(24.306)	-
Por venta de acciones con pago aplazado	-	(8.911)
Por amortización fiscal de los bienes adquiridos mediante contratos de leasing	9.924	11.861
Por los gastos de ampliación de capital	24.507	-
Por la aplicación de los gastos de ampliación de capital	(24.507)	-
Por dotación de provisiones	141.947	-
Por aplicación de provisiones	(23.039)	-
Por intereses préstamo socios	(164.427)	-
Por el diferimiento en la tributación del resultado aportado por las UTES	-	(17.626)
Otros movimientos	(2.360)	975
<b>Saldos finales</b>	<b>1.188.847</b>	<b>136.784</b>

#### Ejercicio 2009

	Euros	
	Activos por Impuesto Diferido	Pasivos por Impuesto Diferido
Saldos iniciales	1.265.495	110.303
Pasivo por el impuesto diferido reconocido en el patrimonio neto por las subvenciones de capital no reintegrables concedidas en el ejercicio 2009 (Nota 10)	-	53.716
Reversión del pasivo por el impuesto diferido reconocido en el patrimonio neto por las subvenciones de capital no reintegrables imputadas al resultado del ejercicio 2009 (Nota 10)	-	(17.409)
Activo y pasivo por el impuesto diferido reconocido en el patrimonio neto por el valor razonable de los instrumentos financieros derivados (Nota 10)	191.973	(10.055)
Activación del crédito fiscal por las deducciones acreditadas en el ejercicio 2008	5.769	-
Activación del crédito fiscal derivado de bases imponibles individuales negativas del ejercicio 2009	7.780	-
Aplicación del crédito fiscal por las deducciones acreditadas en ejercicios anteriores	(62.333)	-
Reversión del activo por el impuesto diferido de los gastos de establecimiento imputados al patrimonio neto	(24.308)	-
Por venta de acciones con pago aplazado	-	42.900
Por amortización fiscal de los bienes adquiridos mediante contratos de leasing	9.650	7.488
Por dotación de provisiones	23.039	-
Por dotación de provisión generada por sentencia del tribunal supremo	(122.400)	-
Por el diferimiento en la tributación del resultado aportado por las UTES	-	5.895
<b>Saldos finales</b>	<b>1.294.665</b>	<b>192.938</b>

*Impuestos reconocidos en el Patrimonio Neto*

Los impuestos reconocidos directamente en el Patrimonio Neto durante los ejercicios 2010 y 2009, han sido los siguientes:

*Ejercicio 2010*

	Euros	
	Activos por Impuesto Diferido	Pasivos por Impuesto Diferido
Pasivo por el impuesto diferido reconocido en el patrimonio neto por las subvenciones de capital no reintegrables concedidas en el ejercicio 2010 (Nota 10)	-	11.259
Reversión del pasivo por el impuesto diferido reconocido en el patrimonio neto por las subvenciones de capital no reintegrables imputadas al resultado del ejercicio (Nota 10)	-	(31.817)
Activo y pasivo por el impuesto diferido reconocido en el patrimonio neto por el valor razonable de los instrumentos financieros derivados (Nota 10)	(39.102)	-
Reversión del activo por el impuesto diferido de los gastos de establecimiento imputados al patrimonio neto	(24.306)	-
<b>Total impuesto reconocido directamente en el Patrimonio Neto</b>	<b>(63.408)</b>	<b>(20.558)</b>

*Ejercicio 2009*

	Euros	
	Activos por Impuesto Diferido	Pasivos por Impuesto Diferido
Pasivo por el impuesto diferido reconocido en el patrimonio neto por las subvenciones de capital no reintegrables concedidas en el ejercicio 2009 (Nota 10)	-	53.716
Reversión del pasivo por el impuesto diferido reconocido en el patrimonio neto por las subvenciones de capital no reintegrables imputadas al resultado del ejercicio (Nota 10)	-	(17.408)
Activo y pasivo por el impuesto diferido reconocido en el patrimonio neto por el valor razonable de los instrumentos financieros derivados (Nota 10)	191.973	(10.055)
Reversión del activo por el impuesto diferido de los gastos de establecimiento imputados al patrimonio neto	(24.308)	-
<b>Total impuesto reconocido directamente en el Patrimonio Neto</b>	<b>167.665</b>	<b>26.253</b>

**Bases imponibles negativas pendientes de compensar**

Tomando como base las declaraciones fiscales presentadas en ejercicios anteriores por las sociedades consolidadas, generadas por las Sociedades Dependientes con anterioridad a la tributación del Grupo bajo el Régimen de Declaración Consolidada, y considerando la declaración prevista para el Impuesto sobre Sociedades del ejercicio 2010, las bases imponibles negativas pendientes de compensar al 31 de diciembre de 2010 son las siguientes:

Ejercicio de Generación	Euros				Último Año para la Compensación
	Forsel Grupo Norte, Empresa de Trabajo Temporal, S.A.U.	Barna Work Empresa de Trabajo Temporal, S.L.U.	Barna School, S.L.	Santos Guirao Service, S.L.	
2004	-	667.295	-	-	2019
2005	-	120.197	-	149.951	2020
2006	-	-	4.997	171.092	2021
2008	1.315.635	-	-	-	2023
	<b>1.315.635</b>	<b>787.492</b>	<b>4.997</b>	<b>321.043</b>	

De acuerdo con la legislación vigente, las bases imponibles negativas de un ejercicio podrán compensarse a efectos impositivos con las bases imponibles positivas de los quince años inmediatos y sucesivos. Sin embargo, el importe final a compensar por dichas bases imponibles negativas pudiera ser modificado como consecuencia de la comprobación, por parte de las autoridades fiscales, de los ejercicios en que se produjeron.

Al 31 de diciembre de 2010 y 2009, el Grupo tenía registrado en la partida “Activos por impuesto diferido” un importe de 739.322 euros, que corresponde al efecto fiscal derivado de la compensación de las citadas bases imponibles negativas pendientes. La compensación de estas bases imponibles negativas está razonablemente asegurada en base a las estimaciones recientes efectuadas por los Administradores de la Sociedad Dominante acerca de la evolución futura prevista de los resultados de las sociedades consolidadas.

Adicionalmente, al 31 de diciembre de 2010 y 200, una de las sociedades consolidadas tenía acreditadas bases imponibles negativas por un importe total de 226.464 euros, para las cuales, el balance consolidado a dicha fecha adjunto no incluye crédito fiscal alguno. El detalle de las citadas bases imponibles negativas pendientes de compensar es como sigue:

Sociedad	Ejercicio de Generación	Euros	Último Año para la Compensación
Grupo Norte, Agrupación Empresarial de Servicios, S.L.	2008	<b>226.464</b>	2023

Tal y como se ha indicado con anterioridad, las bases imponibles negativas de un ejercicio podrán compensarse a efectos impositivos con las bases imponibles positivas de los quince años inmediatos y sucesivos.

### Deducciones fiscales

La legislación en vigor relativa al Impuesto sobre Sociedades establece diversos incentivos fiscales. Las deducciones generadas en un ejercicio, en exceso sobre los límites legales aplicables, podrán ser aplicadas a la minoración de las cuotas del Impuesto sobre Sociedades de los ejercicios siguientes, dentro de los límites y plazos establecidos por la normativa fiscal al respecto.

Las sociedades consolidadas se han acogido a los beneficios fiscales previstos en la citada legislación, habiendo aplicado en el cálculo de la cuota líquida estimada del Impuesto sobre Sociedades de los ejercicios 2010 y 2009 las cantidades de 138.176 y 33.028 euros, respectivamente, pudiendo deducir, en concepto de formación y contratación de personal minusválido contratante de empleo a jornada completa, de las cuotas del Impuesto sobre Sociedades de los ejercicios futuros la cantidad de 34.612 euros, de acuerdo con el siguiente detalle:

Ejercicio de Generación	Euros	Último Año para la Aplicación
2007	28.843	2017
2008	5.769	2018
	<b>34.612</b>	

Las cuentas anuales consolidadas del ejercicio 2010 recogen un crédito fiscal por importe de 34.468 euros en relación con las citadas deducciones.

### Ejercicios abiertos a inspección

Con fecha 22 de diciembre de 2010 las sociedades dependientes Outsourcing Signo-Servicios Integrales Grupo Norte, S.L.U. y Limpiezas Pisuergra Grupo Norte Limpisa, S.A. recibieron comunicación de inicio de actuaciones de comprobación e investigación por parte de la Agencia Tributaria en relación con el Impuesto sobre Sociedades, el Impuesto sobre el Valor Añadido en el caso de Limpiezas Pisuergra Grupo Norte Limpisa, S.A. y, adicionalmente, el Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas en lo referente a Outsourcing Signo-Servicios Integrales Grupo Norte, S.L.U. *(los ejercicios 2006 y 2007 en el caso del Impuesto sobre Sociedades y*



el período 11/2006 junto al ejercicio 2007, en el caso del Impuesto sobre el Valor Añadido y el Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas).

En consecuencia, al 31 de diciembre de 2010 las Sociedades Dependientes mencionadas tienen abiertos a inspección los siguientes ejercicios e impuestos:

Impuesto	Ejercicios Abiertos a Inspección	
	Limpiezas Pisuerga Grupo Norte Limpisa, S.A.	Outsourcing Signo- Servicios Integrales Grupo Norte, S.L.U.
Impuesto sobre Sociedades	2006 a 2010	2006 a 2010
Impuesto sobre el Valor Añadido	11/2006 a 2010	11/2006 a 2010
Impuesto sobre la Renta Personas Físicas	2007 a 2010	11/2006 a 2010

Al 31 de diciembre de 2010, las restantes sociedades consolidadas tenían abiertos a inspección fiscal los ejercicios 2007 a 2010, ambos inclusive, para todos los impuestos que les son de aplicación y, adicionalmente, el ejercicio 2006 para el Impuesto sobre Sociedades. Los Administradores de la Sociedad Dominante consideran que se han practicado adecuadamente las liquidaciones de los diferentes impuestos, por lo que, aun en el caso de que surgieran discrepancias en la interpretación de la normativa vigente por el tratamiento fiscal otorgado a las operaciones, los eventuales pasivos resultantes, en caso de materializarse, no afectarían de forma significativa a las cuentas anuales consolidadas del ejercicio 2010.

#### **14. Garantías comprometidas con terceros**

Al 31 de diciembre de 2010 y 2009 el Grupo tenía presentados determinados avales ante diversos organismos oficiales y otros terceros, por un importe global de 11.142.330 y 5.978.272 euros, respectivamente, en garantía de la buena ejecución de los contratos suscritos con los mismos.

El Grupo tiene contratadas dos líneas de avales para todas las sociedades consolidadas, con un límite de 5.000.000 euros (*10.670.000 euros en el ejercicio 2009*), en las que se prestan garantías recíprocas. Los saldos dispuestos por el Grupo de esta línea al 31 de diciembre de 2010 y 2009 ascendían a 2.620.192 y 7.760.905 euros, respectivamente.

Asimismo, cumpliendo con la normativa establecida, al 31 de diciembre de 2010 el Grupo tiene depositadas frente al Ministerio de Trabajo y frente a la Generalitat de Catalunya determinadas garantías por un importe global de 1.175.747 euros (*4.999.239 euros al 31 de diciembre de 2009*), cubiertas por pólizas individuales o por la póliza multirriesgo.

Los Administradores de la Sociedad Dominante estiman que los quebrantos o pasivos no previstos al 31 de diciembre de 2010, si los hubiera, que pudieran originarse por las mencionadas garantías prestadas, no serían, en ningún caso, significativos.

#### **15. Ingresos y gastos**

##### **Importe neto de la cifra de negocios**

La distribución, por actividades, del importe neto de la cifra de negocios del Grupo en los ejercicios 2010 y 2009, que se ha generado íntegramente en territorio nacional, es la siguiente:

Actividad	Euros	
	2010	2009
Puesta a disposición de trabajadores	41.773.338	37.352.314
Servicios de limpieza	59.203.704	54.665.531
Outsourcing de servicios y procesos	28.039.325	23.903.243
Servicios de vigilancia	18.346.941	16.451.895
Seguros	189.709	135.522
Otras	3.083.430	982.690
	<b>150.636.447</b>	<b>133.491.195</b>

### Aprovisionamientos

La composición de los saldos de este epígrafe de las cuentas de pérdidas y ganancias consolidadas de los ejercicios 2010 y 2009 adjuntas es la siguiente:

	Euros	
	2010	2009
Compras de mercaderías y otros aprovisionamientos	2.271.866	2.775.163
Variación de existencias	(30.604)	5.111
	2.241.262	2.780.274
Trabajos realizados por otras empresas	3.996.808	3.246.630
	<b>6.238.070</b>	<b>6.026.904</b>

La totalidad de las compras realizadas por el Grupo durante los ejercicios 2010 y 2009 se ha efectuado en territorio español.

### Gastos de personal

La composición de los saldos de este epígrafe de las cuentas de pérdidas y ganancias consolidadas de los ejercicios 2010 y 2009 adjuntas es la siguiente:

	Euros	
	2010	2009
Sueldos y salarios	96.970.417	86.189.554
Indemnizaciones	1.442.434	1.702.475
Seguridad Social a cargo de la empresa	30.616.607	25.383.245
Otros gastos sociales	2.135.716	1.690.627
	<b>131.165.174</b>	<b>114.965.901</b>

### Número medio de empleados

El número medio de personas empleadas por el Grupo en el curso de los ejercicios 2010 y 2009, distribuido por categorías profesionales, fue el siguiente:

	Número Medio de Empleados			Número Medio de Empleados	
	2010	2009		2010	2009
Abogado	4	4	Guía/ Intérprete	-	5
Acomodador	4	7	Inspector	11	9
Acompañante	-	3	Jefes	43	42
Administrador	1	-	Lavacoches	8	19
Asistente de Sala	14	18	Limpiador	3.224	2.961
Asistente infantil	-	3	Maestro	6	3
Aspirante	11	13	Manipulador	174	108
Auxiliares	775	706	Mecánico	14	4
Ayudante	229	134	Monitor	818	638
Azafata	26	25	Montador	-	2
Cajero	4	2	Mozo	319	261
Camarero	17	15	Oficiales	204	169
Carretilero	74	77	Operario	9	9
Capataz	1	-	Ordenanza	10	17
Celador	2	-	Peones	1.372	1.310
Cocinero	-	2	Periodista	1	2
Comercial	3	5	Personal de Servicios Generales	12	7
Conductores y chóferes	201	177	Pinche cocina	3	-
Conserje	20	27	Presidente	1	1
Contable	4	5	Profesor	-	14
Consultor	1	-	Promotor	4	-
Controlador	3	-	Recepcionista	43	34
Coordinador	31	21	Reponedor	-	2
Delegado Comercial	-	2	Responsable	46	40
Delegado de Zona	-	1	Secretaria de Dirección	9	11
Delineante	15	26	Socorrista	3	4
Dependiente	93	83	Soldador	3	3
Directores	34	24	Supervisor Zona	29	28
Educador infantil	74	7	Taquillero	15	18
Electromecánico	6	-	Técnicos	82	78
Encargado	87	72	Telefonista	-	5
Enólogo	1	1	Teleoperador	227	208
Especialista	123	130	Titulado	90	44
Formador	3	11	Tornero	5	-
Gerentes	43	68	Trabajador Social	-	1
Gestores	207	258	Vendedor	29	27
Grabador de Datos	5	5	Vigilante	562	514
				<b>9.492</b>	<b>8.530</b>

El número medio de personas empleadas por el Grupo en el curso del ejercicio 2010 con discapacidad mayor o igual al 33% ha ascendido a 149, con las siguientes categorías profesionales:

Categoría Profesional	Número Medio de Empleados
Acomodador	1
Auxiliar	10
Ayudante de sistemas	1
Especialistas	3
Gerente	2
Gestores	2
Jefes	1
Limpiador	116
Peón	3
Responsable de equipo	1
Taquillero	3
Vigilante	6
	<b>149</b>



## Distribución funcional por género

La distribución funcional por género de los miembros del Consejo de Administración de la Sociedad Dominante y de la plantilla del Grupo al 31 de diciembre de 2010 y 2009, era la siguiente:

Categoría Profesional	Número de Personas			
	31/12/10		31/12/09	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Consejeros de la Sociedad Dominante	-	3	1	3
Abogado	2	2	2	2
Acomodador	3	1	4	3
Acompañante	-	-	-	2
Administrador	1	-	-	-
Asistente	14	-	21	-
Aspirante	-	-	2	6
Administrativo	-	-	35	21
Auxiliares	346	212	304	154
Ayudante	45	18	12	19
Azafata- guía	22	3	21	3
Cajero	3	1	1	-
Camarero/a	2	2	1	-
Capataz	-	1	-	-
Carretillero	-	-	1	20
Celador	-	2	-	-
Cocinero	-	44	-	1
Comercial	1	2	2	3
Conductor	16	150	12	128
Chofer	3	16	1	4
Conserje	-	3	7	18
Consultor	1	-	-	-
Contable	1	1	1	2
Controlador	1	1	-	-
Coordinador calidad/área	14	9	14	6
Delegado comercial/zona	-	-	1	1
Delineante	2	4	4	5
Dependiente	14	7	31	20
Director	18	16	15	13
Educador infantil	64	5	6	1
Electromecánico	-	6	-	-
Encargado	49	41	33	40
Enólogo	-	1	-	1
Especialista	26	97	17	86
Formador	1	-	4	6
Gerente	24	17	25	6
Gerente técnico	-	-	-	3
Gestor comercial	150	49	104	76
Grabador de datos	2	-	4	-
Guía turístico	-	-	4	1
Inspector	-	13	-	9
Jefe de servicios, vigilancia y proyectos	23	20	22	19
Lavacoche	-	1	-	-
Limpiador	3.118	249	2.784	193
Maestro	6	-	2	1
Manipulador	116	30	45	10
Mecánico	-	12	-	3
Monitor	2	4	625	60
Montador	-	-	-	1
Mozo	17	138	14	103
Oficial	30	108	17	45
Operario	9	6	6	3
Ordenanza	6	3	8	3
Periodista	1	-	1	1
Peón	286	729	147	447
Personal de servicios generales	11	1	7	-
Presidente	-	1	-	1
Pinche cocina	-	1	-	-
Profesor	-	-	5	9
Promotora	3	1	-	-

Categoría Profesional	Número de Personas			
	31/12/10		31/12/09	
	Mujeres	Mujeres	Mujeres	Mujeres
Recepcionista	24	1	23	2
Responsable	29	16	25	17
Reponedor	-	-	-	1
Secretaria de dirección	5	-	4	-
Socorrista	1	2	1	3
Soldador	-	2	-	2
Supervisor	14	15	13	13
Taquillero	7	1	13	3
Técnico	37	28	40	25
Teleoperador/a	153	41	108	20
Titulado	28	48	19	11
Tornero	-	3	-	-
Trabajadora social	-	-	1	-
Vendedor	3	3	4	12
Vigilantes de seguridad	133	551	112	406
	<b>4.887</b>	<b>2.742</b>	<b>4.376</b>	<b>2.077</b>

### Servicios exteriores

La composición de los saldos de esta partida de las cuentas de pérdidas y ganancias consolidadas de los ejercicios 2010 y 2009 adjuntas es la siguiente:

	Euros	
	2010	2009
Gastos I+D	-	260
Arrendamientos y cánones (Nota 7)	1.454.249	1.616.295
Reparaciones y conservación	895.070	1.237.256
Servicios de profesionales independientes	1.848.080	1.595.303
Transporte	45.505	46.159
Primas de seguros	696.847	761.783
Servicios bancarios y similares	204.454	224.378
Publicidad, propaganda y relaciones públicas	557.108	753.814
Suministros	460.529	356.805
Otros servicios	2.304.435	2.177.392
	<b>8.466.277</b>	<b>8.769.445</b>

### Correcciones valorativas por deterioro

El movimiento habido durante los ejercicios 2010 y 2009 en las distintas correcciones valorativas por deterioro de deudores y otras cuentas a cobrar ha sido el siguiente:

Concepto	Euros	
	2010	2009
Saldos iniciales	(1.056.844)	(630.269)
Dotaciones con cargo a los resultados	(336.812)	(642.838)
Reversiones con abono a los resultados	122.083	216.263
Aplicaciones	2.893	-
<b>Saldos finales</b>	<b>(1.268.680)</b>	<b>(1.056.844)</b>

En el ejercicio 2010 el Grupo ha registrado con cargo al epígrafe “Pérdidas, deterioro y variación de provisiones por operaciones comerciales” 102.606 euros en concepto de provisiones, que garantizan el cumplimiento de varios contratos (102.951 euros en el ejercicio 2009) y 130.176 euros de posibles litigios y/o reclamaciones derivados de las operaciones de tráfico (322.581 euros en el ejercicio 2009). Dichos importes han sido registrados con abono al epígrafe de “Provisiones a corto plazo” del pasivo del balance consolidado adjunto. Dichas provisiones, junto con las constituidas para hacer frente a determinadas reclamaciones presentadas por los trabajadores de las Sociedades Dependientes suponen la mayor parte del saldo que compone el epígrafe “Provisiones a corto plazo” del balance consolidado al 31 de diciembre de 2010 adjunto.

Por otro lado, el Grupo ha registrado en los ejercicios 2010 y 2009 pérdidas de créditos comerciales incobrables por importes de 25.356 y 187.734 euros, respectivamente.

## 16. Otra información

### Honorarios de auditoría

Durante los ejercicios 2010 y 2009, los honorarios relativos a los servicios de auditoría de cuentas y a otros servicios prestados por el auditor del Grupo, o por alguna empresa vinculada al auditor por control, propiedad común o gestión, han sido los siguientes:

Descripción	Euros	
	2010	2009
Servicios de auditoría	88.810	86.300
Servicios de asesoramiento fiscal	22.500	-
<b>Total servicios profesionales</b>	<b>111.310</b>	<b>86.300</b>

### Retribuciones y otras prestaciones al Consejo de Administración de la Sociedad Dominante y a la Alta Dirección del Grupo

Durante los ejercicios 2010 y 2009, los miembros del Consejo de Administración de la Sociedad Dominante no han devengado importe alguno en concepto de retribuciones y dietas de asistencia, ni por cualquier otra causa o concepto.

Por su parte, el importe devengado por la Alta Dirección del Grupo en los ejercicios 2010 y 2009, en concepto de retribuciones, ha ascendido a 672.412 y 568.226 euros, respectivamente.

Al 31 de diciembre de 2010 y 2009, no existían anticipos o créditos concedidos por el Grupo a los miembros anteriores y actuales del Consejo de Administración de la Sociedad Dominante ni a la Alta Dirección del Grupo, salvo 358.853 y 371.674 euros, respectivamente, que figuran registrados en la partida “Inversiones financieras a largo plazo-Créditos a terceros” de los balances consolidados adjuntos, así como 6.195.324 y 5.108.232 euros, respectivamente, que figuran registrados en la partida “Inversiones en empresas del Grupo y asociadas a corto plazo-Créditos a empresas” de los balances consolidados adjuntos (véase Nota 8). Por otra parte, a dichas fechas, el Grupo no había contraído obligación alguna en materia de pensiones o seguros de vida a favor de ninguno de los miembros del Consejo de Administración de la Sociedad Dominante ni de la Alta Dirección del Grupo.

### Información sobre los aplazamientos de pago efectuados a proveedores. Disposición adicional tercera. “Deber de información” de la Ley 15/2010, de 5 de julio

En cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 15/2010, de 5 de julio, de modificación de la Ley 3/2004, de 29 de diciembre, por la que se establecen medidas de lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales, la cual ha sido desarrollada por la Resolución de 29 de diciembre de 2010 del Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas, y teniendo en cuenta lo dispuesto en la disposición transitoria segunda de la citada Resolución, a continuación se presenta la información sobre los pagos aplazados a proveedores comerciales y de servicios pendientes de desembolso al 31 de diciembre de 2010 que a dicha fecha acumulaban un aplazamiento superior al plazo legal de pago:



	31 de Diciembre de 2010	
	Importe (Euros)	% Sobre el Total de Deuda Comercial
Aplazamientos que a la fecha de cierre sobrepasan el plazo máximo legal (*)	284.685	11,78

(\*) El plazo legal se ha determinado de acuerdo al que corresponde en función de la naturaleza del bien o servicio recibido por el Grupo de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 3/2004, de 29 de diciembre, por la que se establecen medidas de lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales.

En aplicación de la normativa aplicable a la que se ha hecho mención anteriormente, se incluye, exclusivamente, información correspondiente a los proveedores radicados en España.

**Detalle de las participaciones de los Administradores de la Sociedad Dominante y personas vinculadas a los mismos en sociedades con actividades similares y realización por cuenta propia o ajena de actividades similares por parte de los Administradores de la Sociedad Dominante**

De conformidad con lo establecido en el artículo 229 del Texto Refundido de la Ley de Sociedades de Capital, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, se señalan a continuación las sociedades con el mismo, análogo o complementario género de actividad al que constituye el objeto social del Grupo en cuyo capital participan los Administradores de la Sociedad Dominante y personas vinculadas a los mismos, así como las funciones que, en su caso, ejercen en ellas:

	Sociedad	Participación	Objeto Social	Cargo o Función
D. José Rolando Álvarez Valbuena	Efectivox, S.A.	15%	Seguridad	-

Asimismo, y de acuerdo con el texto mencionado anteriormente, a continuación se indica la realización, por cuenta propia o ajena, de actividades realizadas por parte de los distintos miembros del Consejo de Administración de la Sociedad Dominante, del mismo, análogo o complementario género de actividad del que constituye el objeto social del Grupo:

Nombre	Actividad Realizada	Tipo de Régimen de Prestación de la Actividad	Sociedad a Través de la Cual se Presta la Actividad	Cargos o Funciones que se Ostentan o Realizan en la Sociedad Indicada
D. Raúl Díez Sampedro	Seguridad	Por cuenta propia	Efectivox, S.A.	Consejero

## **17. Uniones Temporales de Empresas**

A continuación se indican las Uniones Temporales de Empresas en las que participaba el Grupo al 31 de diciembre de 2010 y 2009, así como los porcentajes de participación en que lo hacía y la actividad, producción y cartera de cada una de ellas a dicha fecha:

Ejercicio 2010

Denominación	Actividad	Domicilio	Participación del Grupo	Información al 31/12/10			
				Euros			
				Fondo Operativo	Resultado del Ejercicio 2010 Atribuible al Grupo	Producción Ejecutada	Cartera Pendiente
UTE 112 CYL	Explotación y mantenimiento del servicio público de atención de llamada 112 en Castilla y León	Valladolid	50%	6.000	(1.785)	539	18.083
UTE CRRS CYL	Operación y explotación del Centro Regional de Respuesta desde el que se gestionará la cita previa de los centros de salud de Castilla y León.	Valladolid	50%	2.000	(19)	-	-
UTE TDE SIGNO 012	Explotación y mantenimiento del servicio telefónico 012 de Castilla y León	Valladolid	73%	6.000	(377)	-	-
UTE SERTEL-SIGNO CITA PREVIA	Servicios de cita previa telefónica en los centros de salud de Castilla y León	Valladolid	50%	2.000	43.023	(42.111)	-
UTE DOMICILIA OUTSOURCING SIGNO CENTROS DE DÍA	Ejecución de servicios relativos a la atención a mayores del Excmo. Ayuntamiento de Móstoles (Madrid)	Valladolid	20%	3.000	-	385.291	85.116
UTE TDE SIGNO 012 II	Explotación y mantenimiento del servicio telefónico 012 de Castilla y León	Valladolid	69%	6000	5.668	1.909.176	-
UTE SIGNO-TELEFONICA 112 II	Explotación y mantenimiento del servicio público de atención de llamadas de emergencia 112 en Castilla y León	Valladolid	50%	3000	-	3.475.510	705.347
UTE TABARA III	Operación y explotación del centro regional de respuesta sanitaria desde el que se gestionará la cita previa de los centros de salud de Castilla y León	Valladolid	50%	2000	183.162	562.920	55.122
UTE SIGNO-LINTE	Servicio de celaduría, portería, taquilla, peonaje y labores complementarias en el C.D. Huerta del Rey en el C.D. Ciudad de Valladolid	Valladolid	77%	-	(123)	201.894	19.853
UTE SIGNO - INDRA OFICINA DE LA VIVIENDA I	Explotación y mantenimiento de la organización de la oficina de vivienda de la Junta de Castilla y León	Madrid	34%	3.000	(705)	718.969	77.126
UTE GRUPO NORTE-TSOL 012 CAM	Servicio de atención telefónica 012 de la Comunidad Autónoma de Madrid	Madrid	66%	12.000	(1.188)	1.286.921	674.919
UTE TDE SIGNO GN (EMERGENCIAS)	Análisis, diseño e implantación de un modelo integral de gestión de situaciones de emergencia provocadas por riesgos naturales y tecnológicos en las que deban de intervenir los equipos de extinción de incendios, salvamento y rescate de Castilla y León	Valladolid	20%	12.000	2	10	-
UTE LIMPISA LINCE	Limpieza del Centro Cultural Miguel Delibes de Valladolid	Valladolid	50%	3.000	(12)	-	-
UTE LIMPISA DALKIA	Gestión integral de los servicios complementarios al Ayuntamiento de Arganzuela	Madrid	75%	4.000	(17)	1.970.175	1.911.505
UTE ARGANZUELA II	Gestión integral de los servicios complementarios al Ayuntamiento de Madrid	Madrid	72,67%	2.941	(469)	-	-

Durante el ejercicio 2010 se ha producido la liquidación de las Uniones Temporales de Empresas que se indican a continuación:

Denominación	Actividad	Domicilio	Participación de la Sociedad	Euros
				Fondo Operativo
UTE SIGNO-INDRA	Explotación y mantenimiento de la organización de la oficina de vivienda de la Junta de Castilla y León	Madrid	25%	3.000
UTE CITA PREVIA-TABARA	Servicio de implantación de un proyecto de desarrollo y fomento de las tecnologías de la información y de la comunicación ubicado en el ámbito rural de Castilla y León conducente al análisis, diseño, implementación, operación y soporte de un sistema de información para la realización de la cita previa centralizada de pacientes de Atención Primaria en el ámbito de la asistencia sanitaria de la Comunidad, así como su posterior puesta en marcha y la prestación del servicio, incluyendo el suministro de los medios software y hardware.	Valladolid	33%	9.000

### Ejercicio 2009

Denominación	Actividad	Domicilio	Participación del Grupo	Información al 31/12/09			
				Euros			
				Fondo Operativo	Resultado del Ejercicio 2009 Atribuible al Grupo	Producción Ejecutada	Cartera Pendiente
UTE Limpisa Lince	Limpieza del Centro Cultural Miguel Delibes de Valladolid	Valladolid	50%	3.000	-	-	-
UTE Limpisa Dalkia	Gestión integral de los servicios al Ayuntamiento de Arganzuela	Leganés (Madrid)	75%	4.000	-	2.628.493	1.509.964
UTE Grupo Norte Barajas	Limpieza del Aeropuerto de Barajas-Madrid	Valladolid	20%	3.000	183	753.543	147.362
UTE SIGNO-DOMICILIA	Ejecución de los servicios relativos a la contratación de los servicios de 34 equipamientos y servicios municipales de atención a mayores del Excmo. Ayuntamiento de Madrid	Valladolid	20%	-	-	1.942.070	529.082
UTE GRUPO NORTE BARAJAS	Ejecución del contrato de prestación de servicio de limpieza, lavandería, atención social, seguridad y suministros farmacéuticos en las Salas de Rechazados en frontera del aeropuerto de Madrid-Barajas	Valladolid	20%	3.000	183	754.458	147.537
UTE TABARA III	Servicios de operación y explotación del Centro Regional de Respuesta Sanitaria desde el que se gestionará la Cita Previa de los centros de Salud de Catilla y León.	Valladolid	50%	2.000	18.433	93.427	108.375
UTE TDE SIGNO 012 III	Explotación y Mantenimiento del Servicio Telefónico 012 de Información Administrativa y Atención al Ciudadano de la Comunidad de Castilla y León	Valladolid	69%	6.000	-	2.348.521	812.790
UTE SIGNO- INDRA	Explotación y mantenimiento de la organización de la Oficina de Vivienda de la Junta de Castilla y León	Madrid	25%	3.000	(81)	1.869.445	880.172
UTE SIGNO-GRUPO NORTE EMERGENCIAS	Explotación y mantenimiento del servicio telefónico 012 de información administrativa y atención al ciudadano de la Comunidad de Castilla y León	Madrid	20%	12.000	8	114	-



Denominación	Actividad	Domicilio	Participación del Grupo	Información al 31/12/09			
				Euros			
				Fondo Operativo	Resultado del Ejercicio 2009 Atribuible al Grupo	Producción Ejecutada	Cartera Pendiente
UTE CITA PREVIA-TABARA	Servicio de implantación de un proyecto de desarrollo y fomento de las tecnologías de la información y de la comunicación ubicado en el ámbito rural de Castilla y León conducente al análisis, diseño, implementación, operación y soporte de un sistema de información para la realización de la cita previa centralizada de pacientes de Atención Primaria en el ámbito de la asistencia sanitaria de la Comunidad, así como su posterior puesta en marcha y la prestación del servicio, incluyendo el suministro de los medios software y hardware	Valladolid	33%	9.000	(140)	-	-
UTE T-SOL/ SIGNO	Explotación y mantenimiento del servicio público de atención de llamadas 112	Valladolid	50%	36.000	-	6.125.864	625.588
UTE TELEMARKETING-SIGNO	Ejecución del servicio de cita previa telefónica de pacientes de Atención Primaria de los Centros de Salud de Castilla y León	Valladolid	50%	2.000	-	-	-
UTE SERTEL- SIGNO CITA PREVIA	Ejecución de los servicios de operación y explotación del Centro Regional de Respuesta Sanitaria desde el que se gestionará la cita previa de los centros de salud de Castilla y León	Valladolid	50%	2.000	206.194	1.044.757	10.158
UTE TSICESAU- SIGNO	Explotación y mantenimiento del servicio telefónico 012 de información administrativa y atención al ciudadano de la Comunidad de Castilla y León	Valladolid	73%	6.000	-	334.846	6.385
UTE Centro Prevención Palencia	Funcionamiento integral del centro de prevención y actividades al aire libre de Palencia	Arco de Ladrillo, 90 (Valladolid)	58,5%	2.000	-	-	-
UTE Grupo Norte Barajas	Prestación de servicios en el Aeropuerto de Madrid-Barajas	Arco de Ladrillo, 90 (Valladolid)	60,0%	3.000	549	764.459	147.537

Durante el ejercicio 2009 no se liquidó ninguna UTE, una vez finalizado el trabajo para el que fue constituida y los periodos de garantía establecidos con el cliente.

## 18. Información segmentada

La información por segmentos se estructura en función de las distintas unidades de negocio del Grupo, y se basa en la información de gestión elaborada por las sociedades consolidadas.

Las unidades o segmentos básicos del Grupo son las unidades de negocio “limpieza”, “puesta a disposición de trabajadores-ETT”, “outsourcing de servicios” y “vigilancia”.

Los precios de transferencia en las ventas inter-segmentos son los precios aplicados que, como se indica en la Nota 5-n, son de mercado.

A continuación se presenta la información por segmentos de estas actividades relativa al ejercicio 2010:

Conceptos	Euros						
	Segmentos						Total
	Limpieza	ETT	Outsourcing de Servicios	Vigilancia	Otros	Ajustes y Eliminaciones de Consolidación	
Importe neto de la cifra de negocios:							
- Clientes externos	59.203.704	41.773.338	28.039.325	18.346.941	3.040.767	232.372	150.636.447
- Intersegmentos	1.530.711	273.833	1.013.969	434.670	483.400	(3.736.583)	-
Otros ingresos de explotación	241.144	152.198	40.834	46.820	108.660	-	589.656
Aprovisionamientos	(2.303.541)	(108.265)	(3.663.549)	(234.916)	(3.438)	75.639	(6.238.070)
Gastos de personal	(52.781.838)	(40.262.411)	(19.715.109)	(16.750.211)	(1.633.145)	(22.460)	(131.165.174)
Otros gastos de explotación	(3.358.207)	(1.439.228)	(4.582.479)	(1.542.670)	(1.549.747)	3.325.090	(9.147.241)
Amortización del inmovilizado	(433.589)	(132.557)	(120.151)	(34.243)	(596.062)	-	(1.316.602)
Imputación de subvenciones de inmovilizado no financiero y otras	56.220	-	19.614	30.223	-	-	106.057
Excesos de provisiones	-	65.888	42.093	-	-	-	107.981
Deterioro y resultados por enajenaciones de inmovilizado	(5.611)	(20.668)	(2.403)	442	(45.931)	-	(74.171)
Diferencia negativa en combinaciones de negocios	-	-	-	-	-	4.920	4.920
<b>RESULTADO DE LA EXPLOTACIÓN</b>	<b>2.148.993</b>	<b>302.128</b>	<b>1.072.144</b>	<b>297.056</b>	<b>(195.496)</b>	<b>(121.022)</b>	<b>3.503.803</b>
Ingresos financieros	190.234	137.636	115.091	87.079	2.012.733	(2.189.060)	353.713
Gastos financieros	(642.966)	(426.929)	(216.467)	(176.312)	(480.149)	218.158	(1.724.665)
Participación en beneficios (pérdidas) de sociedades puestas en equivalencia	-	-	-	-	-	(6.739)	(6.739)
<b>RESULTADO DE OPERACIONES INTERRUMPIDAS</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS</b>	<b>1.696.261</b>	<b>12.835</b>	<b>970.768</b>	<b>207.823</b>	<b>1.337.088</b>	<b>(2.098.663)</b>	<b>2.126.112</b>
Activos del segmento	20.089.578	15.534.655	12.444.128	6.039.095	20.102.240	(12.915.334)	61.294.362
Pasivos del segmento	17.739.758	13.448.459	10.554.828	4.920.475	2.943.929	137.213	49.744.662
Flujos netos de efectivo de las actividades de:							
- Explotación	3.611.102	(1.521.278)	(66.666)	(1.146.214)	(587.912)	2.093.585	2.382.617
- Inversión	(1.012.268)	(120.286)	(663.786)	8.089	(922.000)	(450.240)	(3.160.491)
- Financiación	(2.157.635)	1.515.696	(29.821)	964.285	(422.667)	222.236	92.094
<b>Adquisiciones de activos no corrientes en el ejercicio</b>	<b>495.632</b>	<b>38.539</b>	<b>296.119</b>	<b>117.664</b>	<b>1.511.442</b>	<b>(41.201)</b>	<b>2.418.195</b>

La totalidad de las ventas realizadas durante el ejercicio 2010 se ha realizado en España.

El Grupo no ha mantenido operaciones con clientes que supongan más de un 10% del importe neto de la cifra de negocios consolidada correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2010.

## Grupo Norte, Agrupación Empresarial de Servicios, S.L. y Sociedades Dependientes

Informe de Gestión Consolidado  
correspondiente al ejercicio anual  
terminado el 31 de diciembre de 2010

### Evolución del Grupo

#### *Análisis económico y cualitativo*

El Grupo ha alcanzado una cifra de negocios de 150 millones de euros, lo que ha supuesto un incremento del 12,66% respecto del año anterior. La evolución de esta cifra de negocios tiene comportamientos diversos en función de la sociedad participada de la que provenga, siendo las más significativas las siguientes:

- Limpieza y mantenimiento (*Limpiezas Pisuerga Grupo Norte Limpisa, S.A.*) ha alcanzado una cifra de negocios de 60 millones de euros, lo que ha supuesto un incremento del 10% con respecto al ejercicio anterior, que alcanzó 54 millones.
- Trabajo temporal (*Forsel Grupo Norte, Empresa de Trabajo Temporal, S.A.U.*) ha alcanzado una cifra de negocios de 42 millones de euros, lo que ha supuesto un incremento del 12% con respecto al ejercicio anterior, que alcanzó 37 millones

Es la única actividad del Grupo que continúa experimentando un impacto por la crisis. A pesar de ello, se ha desarrollado una política comercial muy agresiva, con el fin de mantener nuestra posición en el mercado. Se han incrementado las visitas comerciales y como resultado de esta actividad comercial se han conseguido 488 nuevos clientes durante el ejercicio.

En 2010 se ha aprobado una reforma laboral, que esperamos impacte positivamente en la recuperación del sector. Adicionalmente, y a nivel de Grupo, se están desarrollando nuevas áreas de formación y selección que contribuirán a mejorar este área.

- Outsourcing, teleservicios, procesos productivos y servicios socioeducativos (*Outsourcing Signo-Servicios Integrales Grupo Norte, S.L.U.*) ha alcanzado una cifra de negocios de 29 millones de euros, lo que ha supuesto un incremento del 21% con respecto al ejercicio anterior, en el que se alcanzó una cifra de negocios de 24 millones de euros.
- Seguridad (*Protección y Seguridad Integral Grupo Norte, Prosintel, S.A.*) ha alcanzado una cifra de negocios de 15 millones de euros, lo que ha supuesto un incremento del 9% con respecto al ejercicio anterior, en el que alcanzó 14 millones.

En términos generales, y a nivel de Grupo, se ha renovado gran parte de la cartera de clientes, lo que nos garantiza, en gran medida, nuestra cifra de ventas para los próximos años, facilitando la consecución de los objetivos trianuales marcados.

Durante 2010, se ha continuado sistematizando, mediante reuniones mensuales y semanales del Equipo Directivo de cada una de las actividades, el seguimiento de los indicadores del margen bruto y control de la deuda, consiguiendo mejores resultados económicos, control de la morosidad y mantenimiento en el período medio de cobro de nuestros clientes.

Los resultados consolidados del ejercicio se han visto afectados por las pérdidas aportadas por la sociedad Efectivox, S.A., que durante los 5 primeros meses del 2010 ha consolidado por "*puesta en equivalencia*", y por la imputación de los intereses del préstamo participativo que ostentaba Caja Burgos y que finalizó en julio de 2010.



### *Evolución de la plantilla*

En el caso de las actividades de “limpieza y mantenimiento”, “outsourcing y seguridad”, la estructura indirecta se ha mantenido respecto al ejercicio 2010, habiéndose producido incorporaciones puntuales para la asunción de nuevas funciones comerciales y técnicas. En el caso de la actividad de “trabajo temporal”, la estructura indirecta apenas se ha incrementado.

En todas las actividades desarrolladas por el Grupo se ha seguido apostando por el desarrollo y la motivación de los equipos, continuando con la política de formación implantada, potenciando y desarrollando las cualidades comerciales de los equipos y manteniendo el principal objetivo de conseguir la satisfacción plena del cliente.

### *Otros acontecimientos a destacar*

El ejercicio 2010 ha venido marcado por la captación de importantes clientes y por grandes logros comerciales donde destacan, entre otros, la Universidad de Salamanca, Universidad Carlos III de Madrid, Hospital Abente y Lago, el Servicio 012 de la Comunidad Autónoma de Madrid, Metro Madrid, Hospital de Getafe e Universidad de Castilla-La Mancha.

En el año 2010, Grupo Norte ha obtenido el primer premio a la Mejor Solución de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) de toda España, en el III CSR MarketPlace celebrado en Madrid “Destino RSC”, por su compromiso con la inserción laboral de las víctimas de la violencia de género, impulsado gracias a la aplicación del Plan Dike de la Consejería de Familia de la Junta de Castilla y León, tanto en la categoría de Igualdad de Oportunidades como en la categoría general al ser la solución más votada.

Por otro lado, la actuación “Cero Mujeres Víctimas de la Violencia de Género”, de Grupo Norte, ha sido merecedora del Premio SERES por la gestión de la cualificación y el empleo ante un problema social, proporcionando a la mujer víctima de la violencia de género la necesaria independencia económica, así como ayuda psicológica y emocional y, si lo precisa, cubriendo sus necesidades de movilidad geográfica.

Adicionalmente, durante 2010 se consolidó el centro especial de empleo de Grupo Norte, Integración y Limpieza Linte, Centro Especial de Empleo, S.L., con proyectos para el desarrollo de colectivos discapacitados en Castilla y León. Está prevista la creación de un nuevo centro especial de empleo que opere en la comunidad de Madrid.

### **Principales riesgos e incertidumbres del negocio**

La principal incertidumbre a la que se enfrenta el Grupo radica en la situación general de la economía española. La crisis económica, el aumento del número de desempleados y la destrucción del empleo neto nos sitúan en un momento de gran inestabilidad para las empresas debido a los permanentes cambios que sufre nuestro entorno. Estos factores han tenido un doble efecto en las actividades desarrolladas por el Grupo:

- una pérdida de facturación en el sector de trabajo temporal, y
- una disminución de los márgenes comerciales a aplicar en las nuevas ofertas.

Con el objeto de amortiguar el efecto de la pérdida de facturación en trabajo temporal, el Grupo continúa tomando medidas de racionalización acordes con la actual situación.

Para paliar el segundo de los efectos, se están realizando importantes esfuerzos en la mejora de los márgenes de operaciones, así como en la contención de los gastos del personal directo.

### **Utilización de instrumentos financieros**

Las prácticas económicas y financieras del Grupo están reguladas por una Planificación Estratégica del mismo y por la elaboración de los Planes Anuales Operativos que describen la planificación de los gastos e ingresos durante el ejercicio.

En base a ellos se elaboran los presupuestos de tesorería que definen las necesidades de financiación. Al tratarse de actividades que no requieren de fuertes inversiones, el incremento de líneas de financiación ha sido prácticamente destinado a financiar el crecimiento en ventas, basado en la captación de nuevos clientes y en la conservación de los ya existentes.

Los riesgos de carácter financiero más relevantes son:

- a) La dificultad para acceder a las financiaciones: El endeudamiento del Grupo va ligado directamente a la financiación de nuestro circulante. Si tenemos en cuenta que contamos en cartera con una buena selección de clientes y que la mayor parte de nuestro endeudamiento son operaciones a corto plazo, entendemos, que tal y como ha comportado la comunidad financiera durante el año 2010, no debería existir ningún impedimento para poder renovar y mantener nuestro pool bancario durante 2011. Igualmente, contamos con unas cifras y una estructura de balance consolidado más solvente y con mejores ratios que los conseguidos en el ejercicio anterior.
- b) La variación de tipos de interés: Tal y como se están desarrollando los acontecimientos, se prevé que experimenten una ligera subida. De todos modos, en ejercicios anteriores se formalizaron unas coberturas de tipos de interés que cubren prácticamente el 50% del endeudamiento bancario del Grupo.
- c) Impago y morosidad de clientes: Ante la incertidumbre económica existente, el principal riesgo a controlar para el próximo ejercicio será el impago y la morosidad. Actualmente, se ha incrementado el control sobre la calidad del cliente. Ya existe en marcha un procedimiento interno por el que se estudia y valora la solvencia de cada cliente previo a la prestación del servicio y, por tanto, antes de su incorporación a la cartera de la actividad desarrollada. Adicionalmente, se ha creado un nuevo procedimiento de recobro, dotándolo de los recursos necesarios para minimizar el efecto del aumento del período medio de cobro y el posible repunte de la morosidad.

Cabe destacar el hecho de que el Grupo no tiene una concentración significativa de riesgo de crédito, estando dicha exposición distribuida entre gran número de clientes, de los cuales una parte importante son entidades públicas. Asimismo, en el área más sensible del Grupo, que es la que se dedica a trabajo temporal, contamos con una póliza de cobertura de “riesgo cliente”, por la que se transfiere a terceros el riesgo de crédito asociado a la actividad comercial, con una determinada franquicia, similar a la aplicable en el mercado a este tipo de coberturas.

### **Evolución previsible**

Los Administradores de la Sociedad Dominante estiman que la evolución de las diferentes sociedades que componen el Grupo sea acorde con los planes de negocios establecidos para cada una de las áreas de actuación de las mismas, planes que han sido elaborados con austeridad y ajustados a la realidad económica actual. En este sentido, se han marcado unas pautas menos agresivas en cuanto a captación de clientes, descartando un excesivo crecimiento en ventas y apostando por una diversificación y consolidación de la cartera de clientes.

Se continuará reforzando la gestión del margen bruto y analizando individualmente los resultados de los principales clientes, así como su nivel de satisfacción.

### **Hechos posteriores**

No se han producido acontecimientos posteriores al cierre que sean de destacar en este informe.

### **Actividades de investigación y desarrollo**

El Grupo no ha desarrollado en el ejercicio 2010 actividades relacionadas con la investigación y el desarrollo, si bien es importante destacar el refuerzo y el esfuerzo que se ha realizado en la formación profesional del personal del mismo.

### **Operaciones con participaciones propias de la Sociedad Dominante**

La Sociedad Dominante no ha efectuado operaciones con sus propias participaciones durante el ejercicio 2010 ni tiene participaciones propias en cartera al 31 de diciembre de 2010. Por otra parte, ninguna de las sociedades que conforman el Grupo ha realizado operaciones con participaciones de la Sociedad Dominante ni tienen participaciones de la Sociedad Dominante en cartera al 31 de diciembre de 2010.



## Formulación de las Cuentas Anuales Consolidadas y del Informe de Gestión Consolidado

Reunidos los Administradores de Grupo Norte, Agrupación Empresarial de Servicios, S.L., a 29 de marzo de 2011, proceden a formular las Cuentas Anuales Consolidadas y el Informe de Gestión Consolidados correspondientes al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2010, los cuales vienen constituidos por los documentos que preceden a este escrito, firmados por el Secretario del Consejo de Administración a efectos de identificación.

---

D. José Rolando Álvarez Valbuena  
*(en representación de Gestión de Empresas Participadas de Castilla y León, S.A.)*

---

D. Miguel Calvo Calleja  
*(en representación de Álvarez Miguélez Grupo Norte, S.L.)*

---

D. Raúl Díez Sampedro  
*(en representación de Activos y Patrimonios Agrupados, S.A.)*

**DILIGENCIA:** Para hacer constar que las Cuentas Anuales Consolidadas y el Informe de Gestión Consolidados del ejercicio 2010, formulados por el Consejo de Administración de Grupo Norte, Agrupación Empresarial de Servicios, S.L. en su sesión del día 29 de marzo de 2011 son los que se adjuntan rubricados por el Secretario de dicho Consejo. Asimismo, se da fe de la legitimidad de las firmas de la totalidad de los Administradores de la Sociedad recogidas en este documento.

---

D. Pedro Castellanos Alonso  
Secretario del Consejo de Administración





# Responsabilidad Social Corporativa



# Comprometidos con el futuro

El camino iniciado por Grupo Norte en el año 2005 con su primera memoria de responsabilidad social “Comprometidos con la sociedad, comprometidos contigo” encuentra en esta sexta memoria la prolongación de su compromiso ético y responsable con las personas que nos rodean.

En este punto y de forma íntegra en el dispositivo adjunto, se muestra la información resultante de la gestión de nuestro sistema integrado desde las dimensiones que conforman el desarrollo sostenible (económico, social y ambiental).

Un año más, la memoria de responsabilidad social de Grupo Norte se realiza respetando los criterios propuestos por Global Reporting Initiative (G3). Con este formato de memoria se pretende que nuestra comunicación del desempeño responsable pueda ser comparada con otras empresas y facilitar la lectura y comprensión de los datos a todos nuestros grupos de interés.

Los criterios de gestión ética y socialmente responsable están plenamente integrados en el trabajo diario de Grupo Norte. Muestra de ello es el sistema integrado de calidad, medioambiente y prevención de riesgos (ISO9001, ISO14001 y OSHAS18001) que junto con nuestro reconocimiento de Empresa Familiarmente Responsable (EFR) y nuestra certificación ética SGE21 constituyen el modelo de gestión aplicable a todas las actividades del Grupo.

Grupo Norte es firmante de los 10 Principios del Pacto Mundial, iniciativa internacional propuesta por la Naciones Unidas. Esta adhesión demuestra el compromiso voluntario de nuestro Grupo con la responsabilidad social, el respeto a los Derechos Humanos, laborales y medioambientales así como la lucha contra la corrupción.

El Código Ético de Grupo Norte es el marco que guía las relaciones entre las personas que integran nuestra empresa. En él se recogen los compromi-

sos que tiene la empresa con sus trabajadores y los valores que deben primar en la relación diaria con nuestros grupos de interés.

El objetivo de seguir creciendo de forma sostenible y racional se refuerza con la relación que Grupo Norte mantiene con sus trabajadores, con sus clientes, con sus proveedores y con la sociedad en general. Buena muestra de este hecho es la memoria anual y de responsabilidad social que presentamos.

# Índice del contenido del GRI

CONTENIDO GRI	CORRESPONDENCIA MEMORIA ANUAL Y DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA GRUPO NORTE 2010
<b>1. ESTRATEGIA Y ANÁLISIS</b>	
1.1 Declaración del máximo responsable sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia.	2. Carta del Presidente 3. El Comité de Dirección y la organización interna
1.2 Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	6. Información Actividades 8.1 Estrategia y Análisis
<b>2. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN</b>	
2.1 Nombre de la organización.	
2.2 Principales marcas, productos y/o servicios.	
2.3 Estructura operativa de la organización.	8.2 Quienes Somos
2.4 Localización de la sede principal de la organización.	
2.5 Número de países en los que opera la organización.	
2.6 Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	7. Información Económica 8.2 Quienes Somos
2.7 Mercados servidos.	8.2 Quienes Somos
2.8 Dimensión de la organización informante	5. Evolución Grupo Norte 2010 8.2 Quienes Somos
2.9 Cambios significativos durante el período cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad.	7. Información Económica 8.2 Quienes Somos
2.10 Premios y distinciones recibidos durante el período informativo.	1. Grupo Norte 2010 8.2 Quienes Somos
<b>3. PARÁMETROS DE LA MEMORIA</b>	
<i>Perfil de la memoria</i>	
3.1 Período cubierto por la información contenida en la memoria.	
3.2 Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere).	
3.3 Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	8.1.4 Parámetros de la memoria y definición del contenido del informe
3.4 Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.	

CONTENIDO GRI	CORRESPONDENCIA MEMORIA ANUAL Y DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA GRUPO NORTE 2010
<i>Alcance y cobertura de la memoria</i>	
3.5 Proceso de definición del contenido de la memoria.	
3.6 Cobertura de la memoria.	
3.7 Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.	
3.8 La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos (joint ventures), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre períodos y/u organizaciones.	
3.9 Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la memoria.	8.1.4 Parámetros de la memoria y definición del contenido del informe
3.10 Descripción del efecto que pueda tener volver a expresar la información (la reexpresión de información) perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión.	
3.11 Cambios significativos relativos a períodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.	
3.12 Tabla que indica la localización de los Contenidos básicos en la memoria.	
3.13 Política y práctica en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria. Si no se incluye el informe de verificación en la memoria de sostenibilidad, se debe explicar el alcance y la base de cualquier otra verificación externa existente.	



CONTENIDO GRI	CORRESPONDENCIA MEMORIA ANUAL Y DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA GRUPO NORTE 2010
<b>4. GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</b>	
4.1 La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización.	
4.2 Ha de indicarse si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo (y, de ser así, su función dentro de la dirección de la organización y las razones que la justifiquen).	
4.3 En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	
4.4 Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	8.2.6 Nuestra estructura de gobierno
4.5 Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y medioambiental).	
4.6 Procedimientos implantados para evitar conflictos de interés en el máximo órgano de gobierno.	
4.7 Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, medioambientales y económicos.	
4.8 Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, medioambiental y social, y el estado de su implementación.	8.2.2 Misión, visión y valores 8.2.3 Código ético y comité de responsabilidad social 8.2.4 Nuestra política integrada

CONTENIDO GRI	CORRESPONDENCIA MEMORIA ANUAL Y DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA GRUPO NORTE 2010
4.9 Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, medioambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento.	8.1 Estrategia y Análisis 8.2.6 Nuestra estructura de gobierno
4.10 Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, medioambiental y social.	8.1 Estrategia y Análisis 8.2.6 Nuestra estructura de gobierno
4.11 Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	8.1 Estrategia y Análisis 8.2.6 Nuestra estructura de gobierno
4.12 Principios o programas sociales, medioambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	8.1 Estrategia y Análisis 8.2.6 Nuestra estructura de gobierno
4.13 Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya.	8.3.3 Comprometidos con la Sociedad
4.14 Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	
4.15 Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	
4.16 Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.	8.2.7 Nuestra relación con los grupos de interés
4.17 Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y a forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria.	
INDICADORES DE DESEMPEÑO ECONÓMICO	8.3.5 Comprometidos con los resultados
INDICADORES DE DESEMPEÑO MEDIOAMBIENTAL	8.3.4 Comprometidos con el medioambiente
INDICADORES DEL DESEMPEÑO DE PRÁCTICAS LABORALES Y ÉTICA DEL TRABAJO	8.3.1 Comprometidos con las personas
INDICADORES DEL DESEMPEÑO DE DERECHOS HUMANOS	8.3.1 Comprometidos con las personas
INDICADORES DEL DESEMPEÑO EN LA SOCIEDAD	8.3.3 Comprometidos con la Sociedad
INDICADORES DEL DESEMPEÑO DE LA RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS	8.3.2 Comprometidos con nuestros clientes

# Correspondencia Indicadores GRI

## Memoria 2010

INDICADORES DE DESEMPEÑO				
ECONÓMICOS				
EC1	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos	Punto 7 de la Memoria: Información económica. Punto 8.3.5 Comprometidos con los resultados	EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales	Punto 8.3.5 Comprometidos con los resultados	EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos
EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	Punto 8.3.5 Comprometidos con los resultados	EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	Punto 8.3.5 Comprometidos con los resultados	EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie



INDICADORES DE DESEMPEÑO					
EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos	Punto 8.3.5 Comprometidos con los resultados			
AMBIENTALES					
EN 1	Materiales utilizados por peso o volumen	Punto 8.3.4 Comprometidos con el medioambiente	EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados	Punto 8.3.4 Comprometidos con el medioambiente
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias	Punto 8.3.4 Comprometidos con el medioambiente	EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias	Punto 8.3.4 Comprometidos con el medioambiente
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia	Punto 8.3.4 Comprometidos con el medioambiente	EN6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas	Punto 8.3.4 Comprometidos con el medioambiente
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas	Punto 8.3.4 Comprometidos con el medioambiente	EN8	Captación total de agua por fuentes	Punto 8.3.4 Comprometidos con el medioambiente
EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua	Punto 8.3.4 Comprometidos con el medioambiente	EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada	Punto 8.3.4 Comprometidos con el medioambiente

## INDICADORES DE DESEMPEÑO

EN11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas.	Punto 8.3.4 Comprometidos con el medioambiente	EN12	Descripción de los impactos mas significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.	Punto 8.3.4 Comprometidos con el medioambiente
EN13	Hábitats protegidos o restaurados	Punto 8.3.4 Comprometidos con el medioambiente	EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad	Punto 8.3.4 Comprometidos con el medioambiente
EN15	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie	Punto 8.3.4 Comprometidos con el medioambiente	EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso	Punto 8.3.4 Comprometidos con el medioambiente
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases efecto invernadero y las reducciones logradas	Punto 8.3.4 Comprometidos con el medioambiente	EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso	Punto 8.3.4 Comprometidos con el medioambiente
EN20	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso	Punto 8.3.4 Comprometidos con el medioambiente	EN21	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino	Punto 8.3.4 Comprometidos con el medioambiente
EN22	Peso total de los residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento	Punto 8.3.4 Comprometidos con el medioambiente	EN23	Número total y volumen de los derramen ambientales más significativos	Punto 8.3.4 Comprometidos con el medioambiente

INDICADORES DE DESEMPEÑO				
EN24	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente	Punto 8.3.4 Comprometidos con el medioambiente	EN25	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de la biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, grado de reducción de ese impacto	Punto 8.3.4 Comprometidos con el medioambiente	EN27	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos
EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental	Punto 8.3.4 Comprometidos con el medioambiente	EN29	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte del personal
EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales	Punto 8.3.4 Comprometidos con el medioambiente		
EMPLEO				
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contarto y región	Punto 8.3.1 Comprometidos con las personas	LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región
				Punto 8.3.1 Comprometidos con las personas Punto 4 Evolución Grupo Norte



## INDICADORES DE DESEMPEÑO

LA 3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal	Punto 8.3.1 Comprometidos con las personas Punto 4 Evolución Grupo Norte	LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo	Punto 8.3.1 Comprometidos con las personas
LA5	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos	Punto 8.3.1 Comprometidos con las personas	LA6	Porcentaje total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo	Punto 8.3.1 Comprometidos con las personas
LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región	Punto 8.3.1 Comprometidos con las personas	LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves	Punto 8.3.1 Comprometidos con las personas
LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos	Punto 8.3.1 Comprometidos con las personas	LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado	Punto 8.3.1 Comprometidos con las personas
LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales	Punto 8.3.1 Comprometidos con las personas	LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional	Punto 8.3.1 Comprometidos con las personas

INDICADORES DE DESEMPEÑO				
LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad	Punto 8.3.1 Comprometidos con las personas	LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional
				Punto 8.3.1 Comprometidos con las personas
DERECHOS HUMANOS				
HR1	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos	Punto 8.3.1 Comprometidos con las personas	HR2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia
				Punto 8.3.1 Comprometidos con las personas
HR3	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados	Punto 8.3.1 Comprometidos con las personas	HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas
				Punto 8.3.1 Comprometidos con las personas
HR5	Actividades de la compañía en las que el derecho a la libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos	Punto 8.3.1 Comprometidos con las personas	HR6	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación
				Punto 8.3.1 Comprometidos con las personas

INDICADORES DE DESEMPEÑO				
HR7	Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación	Punto 8.3.1 Comprometidos con las personas	HR8	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades
SOCIEDAD				
SO1	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa	Punto 8.3.3 Comprometidos con la sociedad	SO2	Porcentaje y número de total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción
SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización	Punto 8.3.3 Comprometidos con la sociedad	SO4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción
SO5	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de “lobbyng”	Punto 8.3.3 Comprometidos con la sociedad	SO6	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas por países
SO7	Número total de acciones por causas relacionadas	Punto 8.3.3 Comprometidos con la sociedad	SO8	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del cumplimiento de las leyes y regulaciones



## INDICADORES DE DESEMPEÑO

### RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS

PR1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación	Punto 8.3.2 Comprometidos con nuestros clientes	PR2	Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultados de dichos incidentes	Punto 8.3.2 Comprometidos con nuestros clientes
PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos	Punto 8.3.2 Comprometidos con nuestros clientes	PR4	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes	Punto 8.3.2 Comprometidos con nuestros clientes
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente	Punto 8.3.2 Comprometidos con nuestros clientes	PR6	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios	Punto 8.3.2 Comprometidos con nuestros clientes

INDICADORES DE DESEMPEÑO				
PR7	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de márketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes	Punto 8.3.2 Comprometidos con nuestros clientes	PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes
PR9	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización	Punto 8.3.2 Comprometidos con nuestros clientes		

# Referencia cruzada entre principios del Pacto Mundial y los indicadores de desempeño GRI G3

REFERENCIA CRUZADA PACTO MUNDIAL - GRI G3		
Áreas	Principios del PM	Indicadores pertinentes del GRI
Derechos Humanos	Principio 1 - las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados internacionalmente.	EC5, LA4, LA6 - 9; LA13 - 14, DH1 - 9,SO5, RP1 - 2, RP8
	Principio 2 - las empresas deben asegurarse de no ser cómplices de abusos a los derechos humanos.	DH1 - 9, SO5
Trabajo	Principio 3 - las empresas deben sostener la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a celebrar contratos colectivos de trabajo.	LA4 - 5, DH1 - 3, DH5, SO5
	Principio 4 - las empresas deben sostener la eliminación de todas las formas de trabajo forzado y obligatorio.	DH1 - 3, DH7, SO5
	Principio 5 - las empresas deben sustentar la abolición efectiva del trabajo infantil.	DH1 - 3, DH6, SO5
	Principio 6 - las empresas deben sostener la eliminación de discriminación respecto del empleo y la ocupación.	EC7, LA2, LA13 - 14, DH1 - 4, SO5
Medio Ambiente	Principio 7 - las empresas deben apoyar un abordaje cauteloso de los desafíos ambientales.	EC2, AM18, AM26, AM30, SO5
	Principio 8 - las empresas deben implementar iniciativas para promover mayor responsabilidad ambiental.	AM1 - 30, SO5, RP3 - 4
	Principio 9 - las empresas deben alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías que no dañen el medio ambiente.	AM2, AM5 - 7, AM10, AM18, AM26 - 27,AM30, SO5
Anti-corrupción	Principio 10 - las empresas deben combatir la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el pago de sobornos.	SO2 - 6
* Tabla obtenida de <a href="http://www.globalreporting.com">www.globalreporting.com</a>		



### **8.1 ESTRATEGIA Y ANÁLISIS**

- Compromiso de la Dirección
- Evolución del Grupo Norte: Principales magnitudes
- El año 2010 y nuestro futuro: Principales impactos, riesgos y oportunidades
- Parámetros de la memoria y definición del contenido del informe

### **8.2 QUIENES SOMOS**

- Perfil del Grupo
- Misión, visión y valores
- Código ético y comité de responsabilidad social
- Nuestra política integrada
- Nuestras empresas
- Nuestra estructura de gobierno
- Nuestra relación con los grupos de interés

### **8.3 COMPROMETIDOS: NUESTRO 2010**



- Comprometidos con las personas
- Comprometidos con nuestros clientes
- Comprometidos con la sociedad
- Comprometidos con el medioambiente
- Comprometidos con los resultados

### **8.4 ANEXOS**

- Tabla de localización de contenidos básicos de la memoria (GRI)
- Tabla de posicionamiento de los indicadores de desempeño GRI-G3
- Tabla de referencia cruzada entre los principios del Pacto Mundial y los indicadores de desempeño GRI G3
- Cuadro central de indicadores CCI-RSC de AECA

Esta usted leyendo el sexto informe de responsabilidad social de Grupo Norte. Este informe ha sido elaborado siguiendo las directrices de Global Reporting Initiative (GRI) y ha sido sometido a un proceso de verificación externa obteniendo la calificación de nivel A+.

Con la publicación anual de su memoria de sostenibilidad, Grupo Norte asume el compromiso de hacer pública una visión transparente y fiel de su rendimiento en términos económicos, sociales y medioambientales, y manifiesta su voluntad de mantener su estrategia alineada con los principios del desarrollo sostenible.

		C	C+	B	B+	A	A+
Obligatorio	Auto Declaración						
Opcional	Verificación Externa						
	Verificación GRI						

## 8.1. ESTRATEGIA Y ANÁLISIS

- Compromiso de la dirección
- Evolución del Grupo Norte: Principales magnitudes
- El año 2010 y nuestro futuro: Principales impactos, riesgos y oportunidades
- Parámetros de la memoria y definición del contenido del informe

### 8.1.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

CARTA DEL PRESIDENTE (Punto 2 Memoria Anual y de Responsabilidad Social)

CARTA DEL CONSEJERO DELEGADO (Punto 3 Memoria Anual y de Responsabilidad Social)

### 8.1.2 EVOLUCIÓN DEL GRUPO NORTE: PRINCIPALES MAGNITUDES

Se presenta a continuación una serie de hitos de gran importancia en el desempeño de Grupo Norte a lo largo del año 2010. Estas líneas son fiel reflejo de la actividad diaria de Grupo Norte y de sus compromisos con las personas y con su entorno social. (Punto 1 “Grupo Norte en 2010” de la memoria anual y de responsabilidad social)

1. Premios nacionales de RSE: Fundación SERES y FORÉTICA
2. ‘Cero víctimas de violencia de género’: contratos estables para 92 mujeres mediante el Plan Dike
3. Ventas consolidadas: 150 millones de euros
4. Inversión en Plan Vida: 991.000 euros
5. Más de 4.500 clientes con un 96% de fidelización
6. 11.448 empleados, 416 incorporados en 2010
7. El 74% de la plantilla cuenta con contrato indefinido, un 10% más que en 2009
8. Mejora de resultados hasta alcanzar un BAI de 2,1 millones de euros
9. 7.941 mujeres en plantilla (el 70% del total)
10. Colectivos en riesgo: incorporación de 149 personas con discapacidad a la plantilla

### 8.1.3 EL AÑO 2010 Y NUESTRO FUTURO: PRINCIPALES IMPACTOS, RIEGOS Y OPORTUNIDADES

Grupo Norte se encuentra en una situación privilegiada para la gestión sostenible de sus actuaciones. Ha integrado en su modelo de gestión las variables ambientales y de gestión ética que le permiten, en base al conocimiento adquirido, partir de una situación de ventaja competitiva.

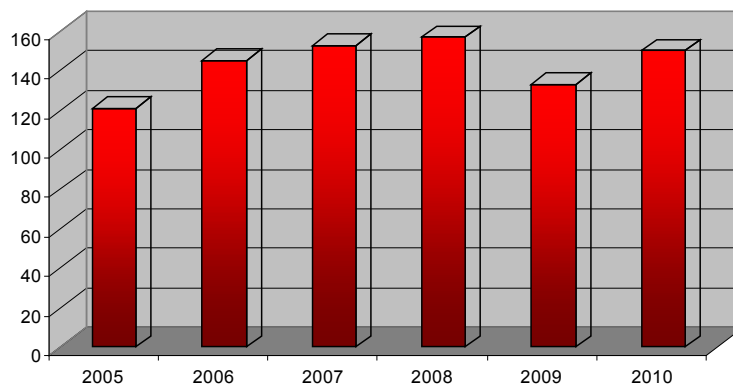
Los principales riesgos asociados a la sostenibilidad parten del crecimiento que ha experimentado y está experimentando el Grupo en los últimos años y del entorno económico poco previsible en el que nos encontramos. La solidez de nuestro modelo, el soporte de nuestros sistemas y el crecimiento controlado hacen que las perspectivas de minimización de estos riesgos sean óptimas.

En resumen, la principal incertidumbre a la que se enfrenta el Grupo radica en la situación general de la economía española y evolución para los próximos años. La crisis económica, el aumento del número de desempleados y la destrucción del empleo neto nos sitúan en un momento de gran inestabilidad para las empresas debido a los permanentes cambios que sufre nuestro entorno.



Con un prudente optimismo, podemos afirmar que este año 2010, ha supuesto el reestablecimiento del rumbo de crecimiento en el que estábamos posicionados antes del año 2008. En este periodo hemos sido capaces de volver los parámetros de crecimiento que marcaron años como el 2007, restableciéndose el volumen de negocio consolidado.

#### EVOLUCIÓN FACTURACIÓN GRUPO NORTE



Nuestro principio de precaución se mantiene constante a lo largo de los años y se estructura en torno a tres ejes fundamentales, trazabilidad, predictibilidad y capilaridad de nuestra forma de trabajo hacia todos nuestros grupos de interés. Creemos que estos tres principios de gestión y control de riesgos continúan plenamente vigentes en la actualidad y son fruto de los valores que Grupo Norte aplica en sus relaciones laborales y sociales.

A pesar de la contención del gasto en el sector público y las restricciones presupuestarias que atraviesa el sector privado consideramos que la línea de negocio dedicada a la externalización de servicios, Grupo Norte Externalización, ha marcado unos resultados muy positivos en su gestión anual y confiamos que esta actividad continúe desarrollándose durante el próximo año.

A lo largo de este periodo hemos reforzado nuestra presencia en la Comunidad de Madrid con la firma de contratos en el sector público y nos hemos introducido con fuerza en otras comunidades autónomas como Castilla la Mancha, Galicia y Aragón. Este avance territorial es una de las mayores oportunidades que esperan a Grupo Norte para el próximo año.

Las iniciativas sociales de Grupo Norte han sido agraciadas con dos importantes premios en el 2010. Grupo Norte obtuvo el galardón otorgado por la Fundación SERES y el premio a la mejor iniciativa de responsabilidad social en el III Marketplace de RSC organizado por Forética por el programa de integración “Cero Víctimas de Violencia de Género” que se enmarca dentro del Plan Dike y es una buena muestra del compromiso social del Grupo.

El plan estratégico que ha guiado el rumbo de la organización durante estos últimos periodos concluye en 2011. Este plan nos ha hecho fuertes durante los años difíciles tanto económicamente como en el terreno social y fruto de este fortalecimiento se dará a forma a un nuevo plan estratégico que garantice el crecimiento de nuestro Grupo centrado, como siempre, en los valores que nos caracterizan como empresa. La compañía trabaja ya en el Plan Estratégico que garantice el crecimiento de Grupo Norte en el periodo 2012-2014.

Las prioridades estratégicas que guían el futuro de la compañía y que se verán fielmente reflejadas en nuestro desempeño futuro y en el plan estratégico 2012-2014 se establecen en torno tres líneas maestras:

- Crecimiento con rentabilidad.
- Modelo de gestión eficiente y encaminado a la excelencia empresarial.
- Modelo comercial dirigido a la fidelización de nuestros clientes.

Para un desarrollo más preciso de estos ejes se incorporará al nuevo plan estratégico un cuadro de mando integral que nos permita conocer con mayor precisión la evolución del desempeño de nuestro plan.

A continuación se presenta un resumen de los objetivos que se plantearon en el plan estratégico 2008-2011 y el grado de desempeño logrado hasta el momento, así como los mecanismos de gobierno que se activan para la garantía de un funcionamiento correcto y alineado con los principios rectores de nuestra organización.

OBJETIVOS PLAN ESTRATÉGICO	DESEMPEÑO	MECANISMOS DE GOBIERNO
Ser un grupo de referencia en España.	Adecuado	Consejo de Administración
Convertirnos en un operador con cobertura nacional e internacional que aporta soluciones globales.	Adecuado	Comité de Dirección.
crecimiento con calidad y rentabilidad	Adecuado	Comité de Dirección, Comités de Seguimiento, Área de Organización (seguimiento calidad)
alcanzar la integración de todas las actividades y procesos mediante los sistemas	Óptimo	Comité de Dirección, Área de Sistemas
ser un empleador atractivo en el mercado de trabajo nacional.	Óptimo	Comité de Dirección
reinvertir en la sociedad una parte de los beneficios conseguidos	Óptimo	Consejo de Administración, Fundación Grupo Norte
prevenir y mejorar de manera continuada los aspectos ambientales de nuestras actuaciones	Óptimo	Comité de Dirección, área de Organización (seguimiento sistema de gestión ambiental)
vocación de servicio	Óptimo	Consejo de Administración, Comité de Dirección

En Grupo Norte confiamos en que la situación económica española mejore de forma ostensible durante los próximos años y basamos esta confianza en la propia experiencia de crecimiento que hemos sufrido durante el último año. En concreto, el próximo año va a ser un año difícil, duro y muy competitivo, pero disponemos de bases muy sólidas tanto operacionales como financieras para crecer, manteniendo siempre el sello de calidad y la aportación de valor a los clientes.

Mercados como el sector del trabajo temporal que han sufrido bruscamente los efectos derivados de la crisis económica verán en los próximos años la reactivación de sus actividades y el reposicionamiento de la cuota de mercado. Pueden encontrar un desarrollo más preciso de los riesgos y oportunidades a los que se enfrentan las distintas actividades que conforma Grupo Norte en el Punto 6 “Informe de Actividades” de esta memoria anual y de responsabilidad social.

La presión sobre los precios y los márgenes de negocio hacen que nuestro planteamiento para los próximos años este centrado en la captación de nuevos clientes para mantener el crecimiento de las ventas del Grupo.

Los programas de conciliación de la vida personal con el desempeño profesional y el desarrollo de la conciencia social en el tejido productivo español serán dos de las piedras angulares que guíen el crecimiento empresarial durante la próxima década. Grupo Norte se encuentra preparado para afrontar estos nuevos tiempos gracias a su política activa de conciliación y al modelo de gestión ética.

Para el nuevo periodo 2011-2012 se ha diseñado un plan de responsabilidad social enmarcado en 10 líneas estratégicas que involucren a todos los grupos de interés identificados para Grupo Norte. A continuación se muestran las líneas estratégicas de este plan de responsabilidad social.

<b>LÍNEA ESTRATÉGICA</b>	
1	MODELO DE GESTIÓN SOSTENIBLE, QUE GARANTICE LA VIABILIDAD ECONÓMICA DE LA ORGANIZACIÓN EN EL TIEMPO
2	TRANSPARENCIA SOCIAL
3	ASEGURAR LA MOTIVACIÓN Y LA IMPLICACIÓN DE LAS PERSONAS EN LA MEJORA DE LA EMPRESA Y EN LA CONSECUCIÓN DE SUS OBJETIVOS
4	PRESTACIÓN DE SERVICIOS EXCELENTES AL CLIENTE GARANTIZANDO SU SATISFACCIÓN
5	EXTENDER EL COMPROMISO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL A LAS EMPRESAS DE GRUPO NORTE EN CHILE
6	MINIMIZAR EL IMPACTO AMBIENTAL DE LAS OPERACIONES DE LA ORGANIZACIÓN
7	EXTENDER EL COMPROMISO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL A PROVEEDORES Y EMPRESAS SUBCONTRATADAS
8	IMPLICACIÓN CON LA COMUNIDAD
9	SISTEMATIZAR LOS CANALES DE DIÁLOGO CON TODOS LOS GRUPOS DE INTERÉS
10	GARANTIZAR EL SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL PLAN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

Con estos compromisos estratégicos en responsabilidad social y la confianza en su consolidación como empresa de referencia en la prestación de servicios, Grupo Norte afronta su futuro renovando el compromiso adquirido en el inicio de sus operaciones con las personas y con su entorno.

Las practicas y el desarrollo de la compañía a largo plazo se encuentra reflejadas de un modo conciso y pegado a la realidad en la Visión de Grupo Norte (Punto 8.2 Quienes Somos) donde se expone que Grupo Norte quiere ser un grupo rentable que, trabajando con ética y responsabilidad, sea el referente español en la prestación de servicios.

#### **8.1.4 PARÁMETROS DE LA MEMORIA Y DEFINICIÓN DEL CONTENIDO DEL INFORME**

La estructura y el contenido del presente informe han sido diseñados con la intención de satisfacer, de la forma más sencilla posible, las necesidades de información que nuestros principales grupos de interés tengan sobre nuestra actividad y nuestro desempeño en el plano económico, social y ambiental.



PERFIL DE LA MEMORIA		
3.1	Periodo cubierto por la información contenida en la memoria.	AÑO 2010
3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente.	AÑO 2009
3.3	Ciclo de presentación de memorias.	ANUAL
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido	José María Ortiz de Pinedo Fernández. Organización, jose.ortiz@grupo-norte.es

## ALCANCE DE LA MEMORIA

### Proceso de definición del contenido de la memoria (3.5)

La memoria de sostenibilidad de Grupo Norte de este año 2010, 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 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 sexta 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.

Se ha elegido como referente las orientaciones propuestas por la guía GRI-G3, e incluye información de todos los indicadores principales y adicionales, con la correspondiente justificación en los casos en los que no existe información, o no se aplican por la naturaleza de la Organización.

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 2010, 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.
- Participación de los Grupos de Interés.
- Contexto de Sostenibilidad, para proporcionar información en términos relativos.
- 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: Se sigue el formato GRI-G3 para facilitar la comparación con otras organizaciones.
- Precisión: La memoria esta redactada con el detalle suficiente que permita a nuestros grupos de interés identificados conocer el desempeño de nuestra organización en las tres dimensiones de la sostenibilidad (social, ambiental y económica).
- Periodicidad
- Claridad y fiabilidad: Esta memoria se ha desarrollado de forma sistemática, incluyendo un índice general de la propia memoria y el índice de búsqueda y relación con los requisitos expuestos por Global Reporting Initiative. Además se añade, también, una tabla para facilitar la búsqueda de los indicadores de desempeño (GRI-G3) en la introducción del punto 8.3 (Comprometidos: Nuestro 2010).

### **Cobertura de la memoria (3.6)**

La memoria de sostenibilidad de Grupo Norte 2010 refleja el desempeño económico, social y ambiental de las actividades desarrolladas por todas las líneas de negocio y servicios desarrollados por Grupo Norte España (Limpieza, Seguridad, Trabajo Temporal, Servicios Sociales y Externalización), tanto a través de sus diferentes Empresas como de su Fundación.

Para mantener la coherencia con el informe anual del Grupo, los datos expresados en esta memoria de sostenibilidad se refieren a la situación del Grupo a 31 de Diciembre de 2010 salvo que expresamente se indique lo contrario.

### **Limitaciones del alcance o cobertura de la memoria (3.7)**

El objetivo de la Memoria de Sostenibilidad 2010 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 no dispone de mecanismos para informar de manera exhaustiva sobre todo su ámbito de control e influencia significativa, debido tanto al nivel de complejidad que entraña, como al análisis de riesgos previo que supone identificar sobre qué empresas del grupo informar considerando su impacto en términos de sostenibilidad.

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 esta convenientemente expresado en los apartados en que sucede.

Uno de los objetivos de la entidad a corto plazo es difundir los valores de Grupo Norte en materia RSE hacia las empresas participadas y extranjeras, incluyendo la cultura de publicación de Memorias de Sostenibilidad y la integración progresiva en la Memoria de aquellas empresas del grupo con un impacto en términos de sostenibilidad significativo.

#### **Bases para incluir la información en negocios conjuntos (3.8)**

En todos los casos los valores incluidos en el presente informe hace referencia a la situación de cada línea de negocio del Grupo a fecha 31 de Diciembre. Cuando por razones técnicas o de medición interna los datos disponibles son del total de la organización o específico de una línea de negocio se hace referencia a este hecho.

#### **Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos**

Los datos se presentan por actividades teniendo en cuenta las técnicas, bases y cálculos recogidos en los protocolos de indicadores de la guía G3 de Global Reporting Initiative.

#### **Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores**

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.

En los casos en los que se realice un nuevo procedimiento de cálculo de los datos presentados en la memoria se indica expresamente.

Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.

En este año 2010, se ha producido los siguientes cambios significativos para Grupo Norte:

- Incorporación de LINTE CENTRO ESPECIAL DE EMPLEO a esta memoria de responsabilidad social.
- Comienzo de las actividades de GRUPO NORTE CONSULTORÍA & FORMACIÓN
- BLINDADOS GRUPO NORTE pasa a ser empresa participada, por lo que no se informa en la presente memoria sobre sus resultados.

## 8.2. QUIENES SOMOS

- Perfil del Grupo
- Misión, visión y valores
- Código ético y comité de responsabilidad social
- Nuestra política integrada
- Nuestras empresas
- Nuestra estructura de gobierno
- Nuestra relación con los grupos de interés

### 8.2.1 PERFIL DEL GRUPO

Grupo Norte es uno de los grupos empresariales más representativos del sector servicios en España. Comenzó a funcionar en 1972 en Valladolid, con la creación de una pequeña empresa familiar dedicada a la prestación de servicios de limpieza (Limpiezas Nortelimp).

Desde Castilla y León, Grupo Norte se ha extendido por todas las Comunidades de España, teniendo actualmente presencia en la práctica totalidad del territorio español.

La diversificación de Grupo Norte no se limita al ámbito geográfico. De la actividad de Limpieza se pasó en 1988 al campo de la Seguridad Privada con la creación de GRUPO DE SEGURIDAD, S.A., hoy Grupo Norte Seguridad, dedicada a la vigilancia y protección de bienes, establecimientos, espectáculos, certámenes o convenciones, así como a la protección de personas.

En 1994 se crea FORSEL ETT, empresa de Trabajo Temporal cuya misión es ayudar a sus empresas cliente a cubrir sus necesidades de personal mediante la puesta a disposición de los trabajadores más aptos y mejor cualificados por un periodo de tiempo determinado, gracias a una labor especializada de formación y selección. Durante el año 2004 incorporamos a nuestro Grupo a la empresa BARNAWORK, líder de este sector en Cataluña y con una amplia representación en toda la Comunidad Catalana.

La diversificación de actividades continúa con nuestro desarrollo en el área de los Servicios Sociales, creando en 1996 IBÉRICA DE SERVICIOS SOCIALES, cuyo objeto es llevar a cabo tareas de asistencia domiciliaria, atención a menores y colectivos desfavorecidos y el asesoramiento y desarrollo de programas de educación, ocio y tiempo libre. Durante el año 2000 nace DOMICILIA DE GESTIÓN, con el fin de prestar servicios de Ayuda a Domicilio.

Para ampliar y completar nuestra gama de servicios integrales a nuestros clientes, se crea en el año 2000 SIGNO OUTSOURCING, quien acomete de manera eficaz la Externalización de aquellas tareas y procesos que, sin constituir el núcleo central de la actividad del cliente, son fundamentales para el desarrollo de la misma manteniendo estándares de mejora continua. Durante el año 2004 incorporamos a Grupo Norte la empresa SG SERVICE, empresa del sector de externalización que opera en Cataluña, actualmente sin actividad.

En julio de 2002 se constituye SIGNO TELEGESTIÓN para desarrollar proyectos y servicios basados en la Telegestión. Entre sus actividades principales, a modo enunciativo, destacan los siguientes servicios: telecontrol, telemonitorización, teleasistencia, teleoperación en procesos administrativos e industriales, teleprevención, teleinformación y telemarketing. Con la creación de esta empresa se introduce en el Grupo un nuevo elemento de gran valor añadido, al aportar distintas soluciones de alto componente tecnológico tanto a las propias empresas del Grupo como al resto de organizaciones públicas y privadas que lleguen a ser clientes nuestros.



Durante el año 2005 se integraron en GRUPO NORTE EXTERNALIZACIÓN , las empresas SIGNO TELEGESTIÓN e IBÉRICA DE SERVICIOS SOCIALES, fortaleciendo la estructura de la misma.

Durante 2007 nació, dentro del área de seguridad, SERVAUX, para la prestación de servicios auxiliares y de control de accesos a las empresas.

En la actualidad, Grupo Norte cuenta con más de 11000 trabajadores y una cifra total de negocio que alcanza los 150 millones de euros compartida entre todas las líneas de negocio de la empresa.

La actividad comercial y la orientación al cliente continúan siendo en 2010 una filosofía de compañía. Los prospectos, las visitas comerciales y las ofertas presentadas siguen creciendo un año más.

Durante los últimos años, Grupo Norte ha desarrollado una muy significativa actividad enfocada a clientes del sector público centrada en la especialización y en la profesionalidad de la estructura comercial que, un año más, se ve reflejada en la relación de concursos presentados frente a adjudicaciones.

A finales del año 2009 se creó una nueva empresa dentro de Grupo Norte, LINTE Centro Especial de Empleo, que inscribe su actividad dentro de la *integración de las personas con discapacidad en el mundo laboral a través de la prestación de servicios de limpieza y mantenimiento, lavandería, servicios auxiliares, logística, servicios sociales, tecnología de la información, catering, servicios a empresas, telegestión, formación, publicación y suministros en general.*

La integración en el modelo de gestión de Grupo Norte de la empresa Grupo Norte Trabajo Temporal Consulting se formalizó a principios del año 2010 para la prestación de servicios de *formación, selección de personal y consultoría en materia de recursos humanos*. Esta actividad depende funcionalmente de la Dirección General de Trabajo Temporal y Externalización.

### 8.2.2 MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

Con la definición y puesta en marcha del “Proyecto 2000” se garantizó el crecimiento sostenible del grupo separando de una forma más clara la propiedad del Grupo de la gestión del mismo. En este primer plan estratégico del Grupo ya se acuñó el compromiso de calidad del Grupo y su compromiso ético.

A partir de ese momento y con el Comité de Dirección en pleno funcionamiento comenzó el exponencial crecimiento del Grupo Norte, con la clara orientación del Presidente a crecer de forma sostenible, generando valor tanto para los accionistas como para el resto de grupos con intereses de la organización, sus trabajadores, clientes y el ámbito social donde opera.

Este objetivo ha llevado a implementar un “Modelo de Gestión Integral” único para todas sus empresas, desarrollado en base a criterios de “Excelencia Empresarial”, con una clara política de Gestión Ética y Socialmente Responsable en todas sus actuaciones, demostrado todo ello con las correspondientes políticas implantadas y certificadas de calidad (ISO 9001), medioambiente (ISO 14001), seguridad y salud en el trabajo (OHSAS 18001) y Responsabilidad Social Corporativa (SGE 21) en todas las Compañías que componen el Grupo.

La metodología establecida para el desarrollo de la misión, visión y valores en la empresa, como pilares del desarrollo sostenible de la empresa, se ha compuesto de dos etapas.

En una primera etapa, misión y visión, fueron definidas en el seno del Comité de Dirección con aprobación directa del Presidente del Grupo. Las siguientes versiones se definieron con la participación de todos los líderes de la empresa y reciben el apoyo y la aprobación del Comité de Dirección.

Desde mediados del año 2009, se encuentra en vigor la redacción que se presenta a continuación.

## MISIÓN

GRUPO NORTE es un conjunto de Empresas de servicios complementarios y de apoyo a la sociedad, caracterizados por un alto aporte de medios humanos y tecnológicos.

Su Misión como grupo empresarial es la de proveer soluciones de servicios a nuestros Clientes, logrando su plena satisfacción y contribuyendo a optimizar su cadena de valor

## VISIÓN

Grupo Norte y sus empresas comparten la visión de ser un Grupo Empresarial rentable, de referencia en el sector servicios, valorado por la excelencia de su Modelo de Gestión, fijando objetivos de crecimiento sostenible, diversificación, innovación y mejora continua, con una actitud ética y socialmente responsable en todas sus actuaciones

## VALORES

Los valores nos llevan, como integrantes de Grupo Norte a ofrecer unos servicios de carácter integral en donde el resultado final es que todos los protagonistas (clientes, trabajadores y accionistas) terminamos compartiendo una serie de ideas y creencias sobre la manera de trabajar con el compromiso de obtener una rentabilidad que haga posible y creíble el proyecto.

- Crecemos con **RENTABILIDAD**: Tenemos una vocación clara por el crecimiento de forma responsable y gestionando el mismo con criterios de rentabilidad y sostenibilidad.
- Nuestra clave es **EL CLIENTE**: Nuestros clientes son el eje de nuestra actividad y la clave del futuro.
- Nuestro mayor activo, los trabajadores: Las 11.000 personas que forman Grupo Norte suponen la esencia de nuestra organización, de nuestra cultura y nuestro compromiso.
- Somos **PERSONAS COMPROMETIDAS**: La clave de nuestro éxito es el compromiso
- Somos **GENEROSOS**: compartimos el conocimiento y los éxitos: Compartimos los éxitos como el resultado de una tarea de equipo.
- Somos **OPTIMISTAS**: Vemos el futuro con realismo y esperanza
- Somos profesionales y buscamos soluciones: **DECIDIMOS**: Tomamos decisiones y asumimos riesgos de forma racional
- Somos ambiciosos y no nos conformamos: tenemos **ÉXITO**: Establecemos objetivos ambiciosos y los conseguimos
- Buscamos el desarrollo **PERSONAL Y PROFESIONAL** de las personas: Vinculamos el proyecto personal con el profesional, buscando la realización y la satisfacción de cada persona
- Trabajamos juntos, Grupo Norte somos todos: Grupo norte pertenece a sus accionistas, a sus trabajadores, a sus clientes y está absolutamente vinculado a la sociedad con una política responsable corporativa.

### **8.2.3 CÓDIGO ÉTICO Y COMITÉ DE RESPONSABILIDAD SOCIAL**

GRUPO NORTE establece y aplica un conjunto de normas de carácter ético que regulan las actitudes, comportamientos y acciones de todas las personas que integran nuestra Organización en el desarrollo de su actividad empresarial y profesional, con el fin de cumplir con su responsabilidad social y prevenir conductas incorrectas mediante la promoción de un comportamiento respetuoso, honesto y ético, dentro del marco de la legislación vigente. En el mismo se establecen todas las políticas de transparencia, no discriminación, respeto, integridad en los procesos de selección, formación, promoción interna, retribución...

En el código ético de Grupo Norte se definen las relaciones con todos los grupos de interés de la organización y está a disposición pública en la web de Grupo Norte. Éste código es de aplicación a todos los profesionales que componen Grupo Norte.

Todo el personal de estructura de nueva incorporación, recibe formación acerca del compromiso y los valores recogidos en el código ético de Grupo Norte, lo que incluye el respeto por aquellos derechos humanos que se pueden afectados por la actividad de la empresa. Así mismo, al personal de operaciones se le facilita el acceso al código, mediante su inclusión en formatos de bienvenida, página web, etc.

Con el fin de velar por el cumplimiento del código ético, se creó el Comité de Responsabilidad Social, formado por representantes de diferentes áreas de la empresa, y con total independencia de funcionamiento y actuación.

El Comité tiene asignadas las siguientes funciones:

- Vigilar el cumplimiento de las normas éticas recogidas en éste Código y, por lo tanto, exigir la adopción de aquellas medidas encaminadas a este objetivo.
- Actuar de árbitro, analizando y proponiendo soluciones acerca de las denuncias y conflictos que se produzcan por supuestas faltas al Código Ético.
- Interpretar las normas y en su caso, proponer modificaciones.
- Canalizar la comunicación sobre estos temas entre todos los sectores de la Organización para facilitar su accesibilidad, garantizar la comprensión de sus normas e implicar a las partes afectadas en su revisión.
- Proponer, en su caso, a la Dirección una política sancionadora que establezca las responsabilidades y las / consecuencias por incumplimiento
- Derivar a los cauces judiciales ordinarios una denuncia que presuntamente sea constitutiva de delito, informando al afectado de los cauces legales a seguir.

Todas las personas que componen la Organización pueden comunicar sus sugerencias, quejas, al comité de forma confidencial ya sea personalmente o mediante correo electrónico. Las soluciones adoptadas desde el Comité de Responsabilidad Social son elevadas al Comité de Dirección.

### **8.2.4 NUESTRA POLÍTICA INTEGRADA**

Grupo Norte, conocedor de que su futuro sostenible viene determinado por la satisfacción de sus diferentes grupos de interés, la protección del medio ambiente y la seguridad y salud de las personas que forman parte de ella, se compromete a mantener integrados, en su gestión y en el desarrollo de sus procesos y servicios, los principios de calidad, de protección al medio ambiente y de prevención de riesgos laborales. Por ello siguiendo un proceso de mejora continua ha definido y puesto en marcha los siguientes compromisos:

- Mantener la calidad de nuestros servicios, superando las expectativas de nuestros clientes y de nuestros accionistas.

- Asegurar la satisfacción de nuestros grupos de interés principales con servicios adecuados a sus necesidades adelantándonos a la aparición de posibles incumplimientos.
- Tener un crecimiento real y sostenido basado en la optimización de beneficios y la mejora continua.
- Crear una cultura de gestión integral fundamentada en la calidad del servicio, la protección ambiental y la seguridad y salud de nuestros trabajadores, formando y motivando al personal en relación a:
- Conseguir dar plena satisfacción a todos nuestros clientes, minimizando 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.
- Establecer un sistema apropiado a la naturaleza y magnitud de los impactos provocados por la actividad de nuestras empresas, al objeto de minimizar el efecto que pudieran ocasionar al entorno, y asegurar su mejora continua.
- Fomentar el uso racional de los recursos energéticos y bienes materiales consumidos, promoviendo la sostenibilidad en las actividades realizadas.
- Formar y concienciar a todos nuestros trabajadores sobre los posibles aspectos ambientales, riesgos en el trabajo y prestación de servicios de calidad que se pueden generar, haciéndoles partícipes del respeto a nuestra política en todas sus actuaciones.
- Mantener un sistema de comunicación interna que permita recoger sugerencias de mejora de calidad, ambiental y de seguridad y salud planteadas por nuestros trabajadores y que contribuyan al logro de los objetivos marcados por la empresa.
- Velar por el respeto al medioambiente, en nuestras propias delegaciones y en las de nuestros clientes.
- Difundir internamente el contenido de la Política, Programas y Objetivos de Calidad, Medio Ambiente y Prevención de Riesgos Laborales, promoviendo acciones de, participación, sensibilización, información y formación teóricas y prácticas, integrando a nuestros proveedores y clientes en el compromiso. Además, se expondrá en lugares visibles esta política, a disposición del público u otras partes interesadas que la soliciten.
- Aceptar el compromiso de cumplir con los requisitos Legales, Normativos y otros, que la organización suscriba en materia de Calidad, Medio Ambiente y Prevención de Riesgos Laborales, y de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión, minimizando los riesgos y previniendo la contaminación.
- Desarrollar nuestra actividad velando por la salud de los trabajadores de nuestra organización, así como de otras partes interesadas.

Esta Política de Calidad, Medio Ambiente y Prevención de Riesgos Laborales es de obligado cumplimiento por todo el personal de Grupo Norte y sirve de marco para establecer y revisar los objetivos del sistema de gestión.

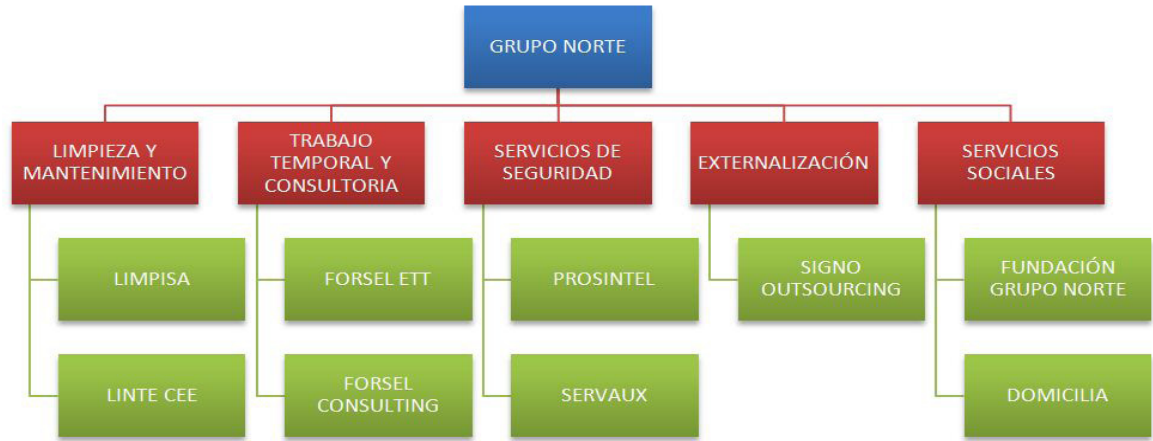
La Dirección de Grupo Norte periódicamente revisará la política de Gestión, para asegurarse que sigue siendo pertinente y apropiada, así como propondrá objetivos y metas viables para desplegar esta política, con el propósito de mejorar constantemente el Sistema de Gestión implantado, comprometiéndose a aportar los medios necesarios para ello.

### **8.2.5 NUESTRAS EMPRESAS**

La sede corporativa de Grupo Norte se encuentra en Valladolid y desde esta sede se da soporte a todas las delegaciones y empresa que conforman el Grupo.



Con el fin de garantizar una gestión óptima en todas nuestras empresas que permitan alcanzar el máximo valor para todos nuestros grupos de interés, en 2005 se crean las 4 líneas de actividad existentes hoy en día, más el Área de Servicios Sociales gestionado desde Fundación Grupo Norte. Dichas líneas integran las empresas del Grupo.



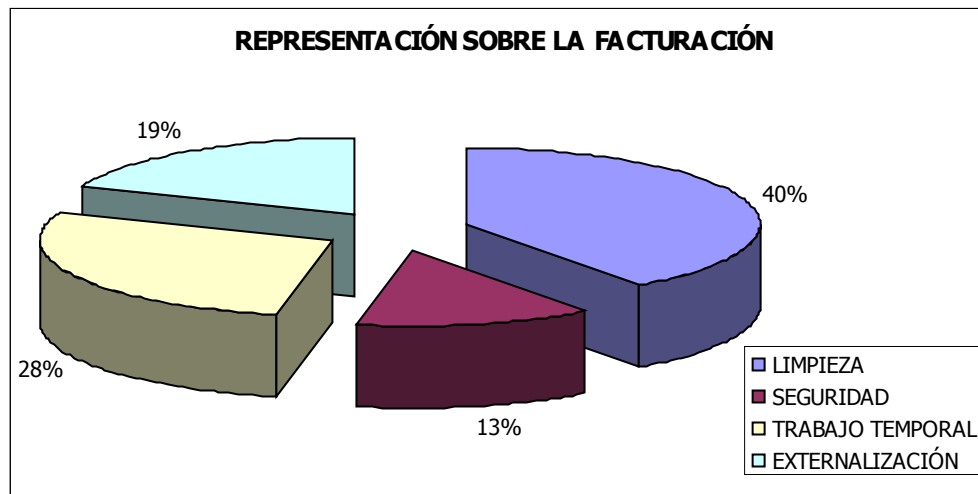
Mapa de actividades de Grupo Norte. Elaboración propia

Gracias al apoyo de nuestros socios financieros y a la confianza de nuestros clientes, el año 2010 ha supuesto para el Grupo un nuevo periodo de consolidación y crecimiento económico y humano.

**SERVICIOS PRESTADOS POR GRUPO NORTE Y SU SITUACIÓN EN EL MERCADO**

**Actividades principales de Grupo Norte:**

La distribución de las ventas consolidadas en Grupo Norte se puede ver claramente en el siguiente gráfico. Se representan los sectores de limpieza, seguridad, trabajo temporal y externalización de servicios sobre el total facturado por estas actividades.

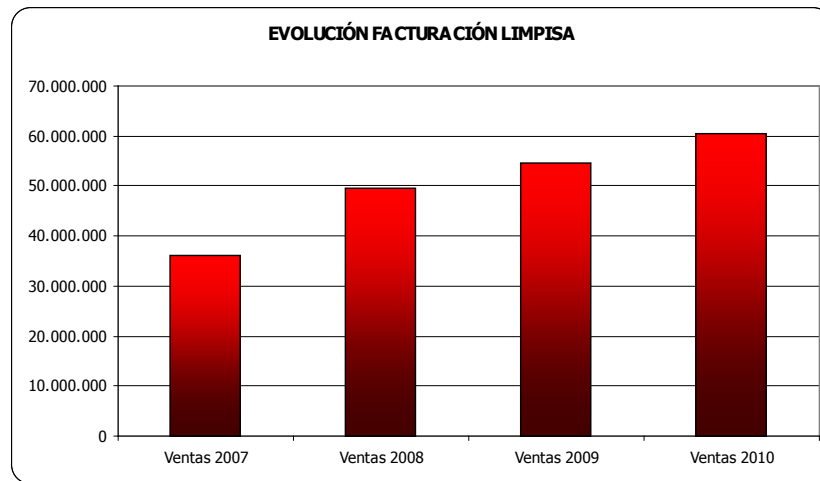


(Pueden encontrar más información sobre este aspecto en el Punto 5 “Evolución de Grupo Norte” y en el Punto 6 “Informe de actividades” de la memoria anual y de responsabilidad social)

#### **GRUPO NORTE LIMPIEZA**

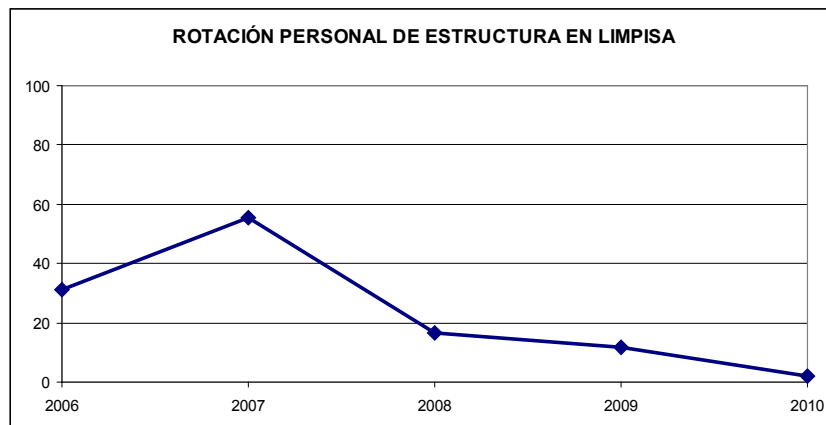
Nuestra línea de negocio dedicada a la limpieza de grandes centros como los centros industriales, hospitalarios y de servicio público ha cerrado el año 2010 con un volumen de ventas superior a los 60 millones de euros. Esta cifra de venta supone un incremento de un 10% con respecto al periodo anterior. La base de este crecimiento se sitúa en la fidelización de clientes y al afianzamiento de su política de diversificación.

GRUPO NORTE LIMPIEZA 2010	
Número de empleados	3817
Ventas netas	60368625
Clientes	320



La cifra de ventas de GRUPO NORTE LIMPIEZA registra año tras año incrementos moderados incluso en los años más difíciles para sector privado dado el contexto económico en el que vivimos.

Un hecho resaltante, más aún dado el contexto económico y social en el que nos encontramos, es la reducción exponencial de la rotación del personal de estructura de GRUPO NORTE LIMPIEZA que ha caído hasta situarse en 2010 en el 2%. Este dato supone el nivel más bajo registrado en GRUPO NORTE LIMPIEZA y es fruto de los compromisos que Grupo Norte ha adquirido con las personas que forman parte de su organización y con la sociedad en la que se inscribe.

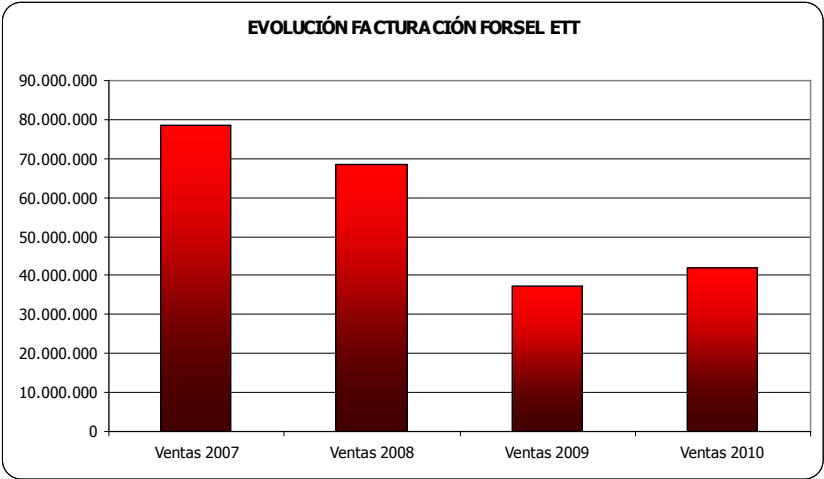


El planteamiento estratégico de la empresa para los próximos años pasa por el establecimiento de nuevas bases de metodología comercial y captar a nuevos profesionales del sector comercial y técnico que aseguren el crecimiento sostenido de la empresa.

**GRUPO NORTE TRABAJO TEMPORAL y GRUPO NORTE CONSULTORÍA & FORMACIÓN**

El sector del trabajo temporal es una línea de negocio que ha sufrido de manera brutal los efectos de la crisis económica. Grupo Norte y, en concreto, Grupo Norte Trabajo Temporal ha aguantado los envites de este difícil periodo. Prueba de ello es que durante este año ha conseguido remontar la cifra de ventas de 2009. Registra un aumento superior al 11% en su volumen de facturación y poco a poco intenta recuperar el equilibrio de ventas registrado con anterioridad al periodo 2008-2009. Ha pasado de los 37,2 millones de euros facturados en 2009 a los 42 millones en 2010.

GRUPO NORTE TRABAJO TEMPORAL y GRUPO NORTE CONSULTORÍA & FORMACIÓN 2010	
Número de empleados	3.493
Ventas netas	42.047.171
Clientes	860



Para nuestra nueva actividad, Grupo Norte Consultoría & Formación, su principal objetivo pasa por el desarrollo y posicionamiento como empresa dedicada totalmente al área de recursos humanos. Esta empresa ha iniciado sus actividades en abril de 2010 por lo que nos encontramos en pleno desarrollo.

El crecimiento del área de trabajo temporal de Grupo Norte esta muy ligada a la recuperación de este mercado. Este proceso será lento y marcado por las inseguridades en las previsiones a largo plazo. Pero la apuesta del Grupo por un aumento de la cartera de servicios de estas actividades será la base del crecimiento durante el próximo año.



**GRUPO NORTE SEGURIDAD**

Grupo Norte Seguridad ofrece soluciones globales de vigilancia, protección personalizada y plantes de protección. También es una compañía especialista en labores auxiliares como portería y celaduría.

Esta actividad ha cerrado el ejercicio 2010 con un incremento en la facturación del 12% hasta alcanzar los 18,7 millones de euros.

GRUPO NORTE SEGURIDAD 2010	
Número de empleados	957
Ventas netas	18.781.611
Clientes	201

Durante 2010 se han creado más de 300 nuevos puestos de trabajo, alcanzado la cifra de 957 trabajadores.

La actividad desarrollada en 2010 garantiza el crecimiento económico y humano para los próximos periodos económicos, todo ello, con la prudencia propia de encontrarnos en un sector en recesión.

**GRUPO NORTE EXTERNALIZACIÓN**

Grupo Norte Externalización desarrolla su actividad en dos ámbitos claramente diferenciados: Teleservicios y Procesos Productivos. En el primero de los campos, el mercado ha iniciado una moderada recuperación tras el descenso que sufrió en el 2009.

Las ventas se sitúan en los 29 millones de euros, lo que indica un alto crecimiento con respecto a los periodos anteriores y mantiene a la compañía en la línea ascendente experimentada.

GRUPO NORTE EXTERNALIZACIÓN 2010	
Número de empleados	1.664
Ventas netas	29.053.294
Clientes	117

En épocas de crisis, como la que atravesamos, se hace indispensable gestionar de manera efectiva los costes de una empresa. Para ello es necesario mejorar la productividad, y un camino para conseguirlo es la externalización de algunas tareas. Eso supone una oportunidad de crecimiento para compañías especializadas como Grupo Norte Externalización.

**LINTE Centro Especial de Empleo:**

LINTE Centro Especial de Empleo es una empresa de carácter social y con un objetivo prioritario de integración de personas con discapacidad en el mundo laboral. Esta actividad, de poco más de un año de vida, ha registrado una cifra de ventas superior a los 350.000€ con 8 clientes en su cartera.

Linte C.E.E. desarrolla su actividad en sectores como limpieza, auxiliares de servicios, conserjes y jardinería principalmente.

LINTE, C.E.E. 2010	
Número de empleados	50
Ventas netas	365.790
Clientes	8

Linte es la apuesta de Grupo Norte por la integración de las personas con algún tipo de discapacidad en el mundo laboral y el futuro de la actividad pasa por proporcionar una ayuda para dar el salto al mercado de trabajo.

**SERVICIOS SOCIALES:**

**FUNDACIÓN y DOMICILIA**

Fundación Grupo Norte desempeña sus funciones de acción social dentro de la atención a los colectivos desfavorecidos. Asistencia a mujeres víctimas de la violencia de género, programas de inserción laboral, becas de estudio a jóvenes sin recursos...son ejemplos de su trabajo diario.

Además, Fundación Grupo Norte patrocina a diversos colectivos dentro de su acción social, especialmente, el deporte para discapacitados con el equipo de baloncesto en silla de ruedas de Valladolid que lleva su nombre. (Más información sobre este punto esta disponible en el Punto 8.3.3 “Comprometidos con la Sociedad”)

Domicilia presta servicios dentro del sector dedicado a la atención a la dependencia como son los servicios de ayuda a domicilio, servicios socios sanitarios en residencias y centros de día o enfocados a colectivos específicos como las instituciones religiosas.

A finales de este año trabajan en la prestación de servicios sociales que ofrece Grupo Norte 737 personas y se ha alcanzado una cifra de ventas superior a los 27 millones de euros.

*8.2.6 Nuestra estructura de gobierno*

El Consejo de Administración está presidido por Don José Rolando Álvarez Valbuena, máximo accionista y Presidente Ejecutivo de todas las empresas.

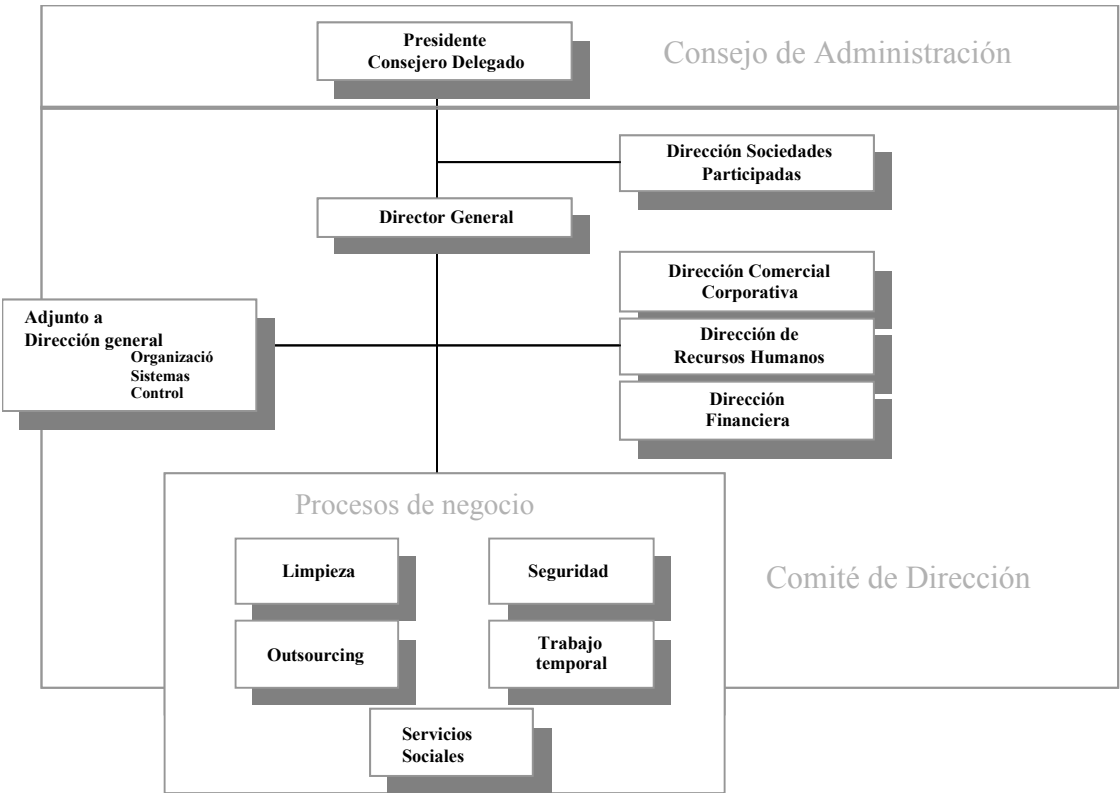
En dicho consejo los accionistas pueden comunicar recomendaciones o indicaciones al Comité de Dirección, presidido asimismo por el Presidente del Consejo de Administración y del que forma parte el Consejero Delegado. No están establecidos límites temporales de duración en estos órganos de gobierno.

Las relaciones con los accionistas por parte de Grupo Norte, están basadas en el cumplimiento del código ético de la organización y regidas por nuestro protocolo de información al accionista, en los que se establecen los principios de honestidad y mutua confianza de la compañía hacia nuestros inversores.

Según lo establecido es el Reglamento de Funcionamiento del Comité de Ética de Grupo Norte, este órgano depende de forma directa del Presidente del Grupo, existiendo una interlocución directa.

Ante situaciones que puedan implicar un conflicto de intereses entre la dirección de la organización y los accionistas, siempre se antepondrán los intereses legítimos de la organización a los intereses particulares de cualquiera de ellos.

No existe vínculo entre la retribución de los miembros del Consejo y de la Alta Dirección de la organización y el desempeño social y ambiental de la misma, ni procedimientos documentados para evitar los conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno ni para definir su capacitación, más allá de los requisitos legales y establecido en las escrituras de constitución de las diferentes sociedades.



### 8.2.7 NUESTRA RELACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

El compromiso de Grupo Norte de realizar todas nuestras actuaciones de una forma socialmente responsable implica compromisos reflejados en nuestra gestión diaria y en el código ético del Grupo.

Entre estos compromisos se encuentran la participación proactiva y el compromiso de transparencia

con todos nuestros grupos de interés, y, en particular, con nuestros clientes, trabajadores, proveedores, competencia, administraciones y entorno social. Por ello, los líderes de la empresa mantienen el compromiso de participación en encuentros frecuentes con nuestros diferentes grupos de interés.

Durante este último año se ha aprobado el modelo de relación de Grupo Norte con nuestros grupos de interés. Este modelo nace de la preocupación que día a día tiene Grupo Norte por dar respuesta a las expectativas que se generan en nuestro entorno.

En Grupo Norte estamos convencidos de la importancia que tiene facilitar espacios de dialogo 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 el Grupo la comunicación transparente con nuestros grupos de interés es esencial.

El compromiso con nuestros grupos de interés requiere que el Grupo especifique la naturaleza de nuestras relaciones además de las acciones concretas tomadas para garantizar la realidad de los compromisos adquiridos.

#### **- Grupos de interés identificados para Grupo Norte:**

Los Grupos de Interés identificados en Grupo Norte se dividen en dos grandes niveles:

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

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

- SOCIEDAD (Entorno Social, Entorno Ambiental)
- COMPETENCIA
- ADMINISTRACIONES PÚBLICAS
- MEDIOS DE COMUNICACIÓN

#### **- Modelo de relación con los grupos de interés**

Introducción:

Dentro de las funciones del Comité de Responsabilidad Social de la empresa, destaca:

“Aprobación del modelo de relación y diálogo con los diferentes Grupos de Interés: Se desarrollará un modelo documentado donde se definirán los criterios para identificar, clasificar, detectar sus expectativas y establecer y priorizar los planes de acción y comunicación.”



En base a este compromiso se han desarrollado las actuaciones necesarias para garantizar los canales de comunicación bidireccionales entre los líderes y todos y cada uno de los grupos de interés de la organización. Entre estos compromisos se encuentran la participación proactiva y el compromiso de transparencia con todos nuestros grupos de interés, y, en particular, con nuestros clientes, trabajadores, accionistas, competencia y entorno social. Por ello, los líderes de la empresa mantienen el compromiso de participación en encuentros frecuentes con nuestros diferentes grupos de interés.

Desarrollamos la estrategia de comunicación transparente asignando áreas de responsabilidad por afinidad de las áreas de gestión ya establecidas, de esta forma, todos los grupos de interés tienen un referente concreto en el Grupo. En los planes acción que realiza cada área se dan respuesta a las necesidades que se han identificado. El comité de responsabilidad social es un interlocutor accesible por todos los grupos de interés.

GRUPOS DE INTERÉS IDENTIFICADOS	
NIVEL I	
TRABAJADORES	Dirección RRHH
CLIENTES	Dirección de Actividad/Área satisfacción clientes
ACCIONISTAS	Alta dirección
PROVEEDORES	Responsables de compras
NIVEL II	
SOCIEDAD	Comité de RSC y Fundación Grupo Norte
COMPETENCIA	Dirección Comercial
ADMINISTRACIONES	Consejero Delegado
MEDIO DE COMUNICACIÓN	Responsable de comunicación

Asimismo, dentro del comité de ética se revisan de forma periódica estos canales de diálogo y los resultados obtenidos.

Despliegue del modelo de dialogo:

El enfoque descrito se encuentra desplegado a través de líneas de actuación y comunicación concretas con cada grupo de interés.

a) CLIENTES

La Voz de los Clientes se incorpora a la gestión diaria de la empresa de forma continua, ya que consideramos que son nuestra razón de ser. Esta comunicación se realiza por los siguientes medios:

- Comunicación directa: de los Directores de Zona (mínimo dos veces al año a todos los clientes), los directores de delegación (una vez al mes), jefes de servicio (de forma continua) y el Director General cuando proceda.

- Evaluación corporativa: como mínimo una vez al año, la empresa a través del área corporativa de “Satisfacción de Cliente” se pone en contacto con TODOS sus clientes para conocer su satisfacción con el servicio y sus posibles sugerencias de mejora. Esta información es comunicada de forma inmediata, a través del sistema, a los responsables.

- I. Clientes TOP y VIP: con los clientes estratégicos se establece, además de lo anterior, una comunicación fluida a alto nivel (Director General Empresa, Director Comercial Corporativo).

- II. Gestión de Sugerencias, Felicitaciones y Quejas: se considera la reclamación del cliente como una oportunidad de mejora. Pese a ello se establecen los mecanismos para tratar de detectar esa insatisfacción de forma previa, de forma que se garantice la prestación de un servicio que supere las expectativas del cliente. Las metodologías establecidas se muestran a continuación:

- Visitas de Inspección: en todos los servicios prestados, el personal de operaciones tiene definido la obligatoriedad de realizar visitas de inspección a los servicios prestados según la temporalidad establecida en los procedimientos de cada actividad (al menos, mensual). Cumplimenta un cuestionario de Inspección en el que, en caso de detectar algún criterio con una puntuación inferior a 3 (sobre un máximo de 5), ha de abrir una Incidencia Operativa para su análisis y resolución.

- Visitas de Seguimiento: visitas comerciales a clientes activos para conocer su percepción sobre el servicio prestado. Se realizan de forma mensual y se registran en el sistema. En caso de detectar una reclamación o queja del cliente, se abre una No Conformidad en el sistema para su análisis y resolución.

- Reclamaciones directas: se registran en el sistema por parte del personal de contacto directo con el cliente o desde el área de satisfacción del cliente. Estas reclamaciones son tratadas en el sistema informático por el responsable directo del contacto con el cliente, estableciendo un análisis a la misma y unas acciones que permitan resolverla. Asimismo, no son cerradas hasta que no se comprueba que las acciones han sido efectivas (es el mismo proceso que el seguido para las no conformidades).

- Reclamaciones recurrentes: En los Informes de Satisfacción de cada línea de negocio se realiza un análisis de las causas de las reclamaciones y se clasifican en función de las materias a las que hacen referencia, de esta manera nos permiten tipificar las reclamaciones repetitivas y establecer las correspondientes acciones preventivas.

## b) TRABAJADORES

La comunicación ágil y eficaz es uno de los elementos clave en Grupo Norte. La dispersión por todo el territorio nacional, y el crecimiento hacen necesario dotar de diversos canales de comunicación soportados por los últimos avances tecnológicos. La comunicación entre las personas y la Organización es tan sólo una parte del esquema de comunicación definido.

La definición clara de tareas y responsabilidades dentro de la organización facilita la fluidez en las comunicaciones, tanto ascendentes como descendentes. Los canales de comunicación establecidos son los siguientes:

- Creación de Grupos de Trabajo
- Convenciones
- Comités, Reuniones de Seguimiento
- Grupos de Mejora

- Medios Telemáticos: correo electrónico, mensajería instantánea interna, página web, periódico interno (“Comprometidos”), sistema de gestión integral (plataforma de gestión documental)
- Encuesta de Clima Laboral: Para recoger las inquietudes y propuestas de mejora de los trabajadores de Grupo Norte.
- “Propuestas de Mejora”: herramienta informática de gestión de las sugerencias.

El área de recursos humanos vela porque se respeten los principios de igualdad de trato y oportunidades, especialmente en el acceso a los puestos de trabajo, a la formación, el desarrollo profesional y la retribución. También establece políticas activas de conciliación de la vida personal y laboral de las personas de Grupo Norte.

Los canales de comunicación expresados se desarrollan en acciones de comunicación concretas:

- La comunicación descendente se asegura por medio de:
  - Periódico Interno. En 2009 se ha incorporado a la Intranet, pantallas de inicio en cada uno de los equipos, con información sobre los Valores de la empresa, de manera que todos los trabajadores comprenden y tienen integrados los Valores de Grupo Norte.
  - Las circulares internas, cuando uno de los departamentos de la empresa quiere dar a conocer determinada cuestión al resto de la plantilla, encarga la redacción de una circular interna al Gabinete de Comunicación para que le de el tratamiento más adecuado y lo haga según los estilos propios de la empresa.
  - Creación del comité de comunicación interna con un seguimiento mensual.
- La comunicación ascendente se realiza a través de:
  - Los Grupos de Mejora, donde participan el Responsable Corporativo de Organización, el Responsable Corporativo de Sistemas y los Responsables Técnicos, Comerciales y Operativos de las diferentes actividades, donde se analizan y mejoran periódicamente los procesos.
  - Dossier informativo: Se trata de un informe sobre un asunto concreto de la empresa, solicitado por un directivo o departamento, para conocer en profundidad un tema.
  - Dossier de prensa: Es la recopilación de todas las informaciones aparecidas en prensa sobre nuestra empresa o de asuntos que tienen importancia para la misma. Puede ser sólo de prensa escrita o también recopilación de otras informaciones en cualquier otro medio audiovisual.

### c) SOCIEDAD Y COMPETENCIA

La Voz del Negocio, de la competencia y del mundo empresarial, se mantiene activa, participando en los foros de opinión del sector y en aquellos que pueden ser útiles para el mejor desarrollo de nuestra actividad. Se analiza de forma periódica y, en particular, para el diseño de los planes estratégicos y operativos, la información proveniente de estudios de mercado provenientes del Área de Marketing de la organización. Entre los foros más significativos, destacan:

- Fundación Madrid Excelente, con la obtención de su Marca de Garantía en el año 2008.
- Asociación de Empresas de Trabajo Temporal (AETT): a través de su Consejero Delegado, que es a su vez Presidente de la AETT.
- Fundación Sindett

- ASPEL: asociación profesional de empresas de limpieza.
- Fundación Grupo Norte: encargada de canalizar la acción social del Grupo Norte.
- Foro para la Gestión Ética (Forética): miembro patrono, miembro Comisión Ejecutiva y Junta Directiva, representado por su Consejero Delegado, representante de Forética en Castilla y León, Forética es una asociación sin ánimo de lucro, pionera indiscutible en la difusión de la Responsabilidad Social de las Organizaciones en España, desde un enfoque práctico y de gestión.
- Pacto Mundial de las Naciones Unidas, a través de su corporación con la firma de su Presidente D. José Rolando Álvarez del compromiso de la organización con los 10 principios promulgados.
- Fundación Execyl, es patrono fundador a través de su corporación y su Presidente, y comparte el fin de es fomentar la Mejora, la Excelencia y la innovación en la Gestión Empresarial y en la Gestión del Conocimiento, para que Castilla y León sea considerada como un entorno de Excelencia Empresarial Sostenible.
- Foro de Empresas Inductoras: Grupo Norte participa a través de su corporación y de mano de la ADE (Agencia de Desarrollo e Inversiones) en el Foro de Empresas Inductoras de Castilla y León.
- Cámara de Comercio e Industria de Valladolid: el Presidente de Grupo Norte, preside la Cámara de Comercio desde el año 2006.
- Fundación Seres
- Red Concilia
- CedeRed

El responsable del área jurídica elabora y mantiene un registro de las denuncias presentadas contra Grupo Norte por empresas de la competencia, en el que se recogen las causas que motivaron la denuncia, y el resultado de la misma.

#### d) ACCIONISTAS

Con nuestros accionistas, se ha establecido un “Protocolo de Información al accionista”, en el que destacan la obligatoriedad de información periódica, los canales y el resumen anual por medio de la elaboración de la Memoria de Sostenibilidad que engloba la información económica, social y ambiental de la empresa en cada ejercicio.

En este protocolo se especifica que las relaciones entre la Alta Dirección de la compañía y los accionistas se llevarán a cabo por alguna de las siguientes formas:

- Comité de Dirección: La información por parte de los directivos de la compañía es transmitida de forma directa al accionista a través del trato diario, la participación en la toma de decisiones y en las reuniones del Comité de Dirección y de Seguimiento de Grupo Norte, desarrollándose las mismas de forma mensual.
- Reuniones bilaterales con los accionistas: Los accionistas podrán dirigirse al Presidente y al Consejero Delegado de la compañía al objeto de solicitar una reunión bilateral para poder complementar o aclarar cualquier información o detalle relativos a la compañía que consideren necesarios.
- Reuniones de trabajo con la Presidencia de la compañía: La Presidencia y el Consejero Delegado de la compañía podrá convocar a la Alta Dirección a la celebración de cuantas reuniones de trabajo considere necesarias.
- Celebración de Consejos de Administración



- Celebración de Juntas Generales
- Información periódica a los accionistas: Se elabora anualmente la Memoria Anual de la empresa, que contiene la Memoria de Cuentas auditada por una entidad externa de prestigio, la información relevante del negocio en el año y la memoria en materia de sostenibilidad bajo los criterios del GRI.

#### e) PROVEEDORES

Dentro de nuestra relación de beneficio mutuo con nuestros proveedores, se establecen criterios de valoración de los mismos según el proceso de compras establecido y una comunicación fluida y transparente, fiel reflejo del compromiso adquirido con los mismos en nuestro Código Ético.

Dentro del compromiso ético de Grupo Norte se incluye hacer extensible este compromiso ético de la Organización a los proveedores que colaboran con la empresa. Así desde 2006, dentro de los requisitos para trabajar con nuestra compañía, los proveedores firman una declaración, en la que garantizan que en la fabricación y/o transformación de los productos suministrados, se cumple la legislación vigente en los países que intervienen en el proceso. Del mismo modo, se les facilita tanto la política integrada de Grupo Norte como nuestro compromiso ético para que, en todo momento, tengan presentes los valores y los compromisos con los que día a día se trabaja en la empresa.

#### f) MEDIOS DE COMUNICACIÓN

El Grupo Norte mantiene una relación basada en la transparencia con los medios de comunicación. Dentro del código ético del Grupo se incluye el código ético en materia de publicidad donde se expresa el rechazo de la publicidad que pueda incitar a comportamientos ilegales o que perjudiquen al medioambiente o fomenten la discriminación social.

#### g) ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

EL Grupo Norte actúa con responsabilidad y transparencia con las administraciones públicas y colabora con ellas aportando nuevas iniciativas y la experiencia adquirida a lo largo de los años. El cumplimiento del marco legal estipulado es una de las máximas que rige nuestra relación, tanto con las administraciones públicas como con el resto de nuestros grupos de interés.

ACCIÓN EN FUNCIÓN DEL MODO DE COMUNICACIÓN			
COMUNICACIÓN DESCENDENTE	Boletín digital “Comprometidos”	Permanente	Trabajadores
	Página de inicio en los equipos	Diario	Trabajadores
	Manual de acogida	Incorporación	Trabajadores
	Inclusión de mensajes en las nóminas de los trabajadores	Frecuencia variable	Trabajadores
	Página web del Grupo Norte	Permanente	Todos los grupos de interés de Grupo Norte
	Memoria anual y de sostenibilidad	Anual	Todos los grupos de interés de Grupo Norte
	Comité de comunicación interna	Mensual	Trabajadores
ASCENDENTE/ DESCENDENTE	Participación en foros y asociaciones	Permanente	Todos los grupos de interés de Grupo Norte
COMUNICACIÓN ASCENDENTE	Encuestas de satisfacción	En función del cliente (Mensual, Trimestral, Semestral, Anual)	Clientes
	Visitas de seguimiento e inspección	En función del cliente	Clientes
	Procedimiento para reclamaciones	Permanente	Clientes y Sociedad
	Encuesta de clima laboral	Trienal	Trabajadores
	Grupos de trabajo y de mejora	Frecuencia Variable (Siempre que sea necesario)	Trabajadores
	Comité de ética	Frecuencia Variable (mínimo semestral)	Todos los grupos de interés de Grupo Norte
COMUNICACIÓN HORIZONTAL	Actas de las reuniones	Cada reunión	Trabajadores
	Informes de las áreas de trabajo	Cada informe	Trabajadores

**- Evaluación y revisión del modelo de dialogo**

El Comité de Responsabilidad Social revisa periódicamente y, al menos, anualmente, las relaciones con los diferentes grupos de interés.

Las metodologías y canales de comunicación son revisadas continuamente por el Área de Marketing y Comunicación, así como por el Área de Tecnologías de la Información. Así mismo, las personas que forman parte de Grupo Norte, evalúan los canales de comunicación internos en la encuesta de clima laboral.

Para el seguimiento y el control de la eficacia del dialogo con nuestros grupos de interés se realizan comprobaciones de la frecuencia de uso de los canales de detección de expectativas con los que contamos en el Grupo Norte. Para aquellos grupos de interés donde la frecuencia de uso de los canales no sea la esperada se pondrán en marcha planes concretos de trabajo dirigidos a mejorar esas relaciones.

GRUPO DE INTERÉS	CANAL DE DETECCIÓN DE EXPECTATIVAS	FRECUENCIA	CANAL DIRECTO	RESPONSABLE
TRABAJADORES	Grupos de trabajo y mejora Reuniones de seguimiento Circulares	Anual	Actas de las reuniones Personal	Dirección RRHH
CLIENTES	Reclamaciones y No Conformidades/ Felicitaciones Grado de satisfacción Vistas de inspección y seguimiento Comunicación directa	Seguimiento continuo de la satisfacción	Teléfono Correo electrónico Personal	Dirección de Actividad/Área satisfacción clientes
ACCIONISTAS	Reuniones bilaterales Consejos de administración Juntas Generales Consejos de dirección	Anual	Actas de las reuniones Personal	Alta dirección
PROVEEDORES	Procesos de compras Evaluación de proveedores	Seguimiento continuo	Teléfono Correo electrónico Personal	Responsables de compras
SOCIEDAD	Foros y actos públicos Comité de responsabilidad social	Presencia Continua	Personal Correo electrónico	Comité de RSC y Fundación Grupo Norte
COMPETENCIA	Comité de responsabilidad social Denuncias de la competencia	No recibir ninguna denuncia	Correo electrónico	Dirección Comercial
ADMINISTRACIONES	Foros y actos públicos Programas públicos	Presencia Continua	Personal Correo electrónico	Consejero Delegado
MEDIOS DE COMUNICACIÓN	Apariciones en medios Publicidad	Presencia Continua	Medios	Responsable de comunicación
Todos los grupos de interés de Grupo Norte	Comité de responsabilidad social	Permanente	Correo electrónico	Responsable de RSC

**8.3. COMPROMETIDOS: NUESTRO 2010**

8.3.1 Comprometidos con las personas

8.3.2 Comprometidos con nuestros clientes

8.3.3 Comprometidos con la sociedad

8.3.4 Comprometidos con el medioambiente

8.3.5 Comprometidos con los resultados

A continuación mostramos nuestro desempeño a lo largo de este año con nuestros principales grupos de interés. Al final de cada bloque se encuentran los indicadores de desempeño propuestos por el Global Reporting Initiative que corresponden a la dimensión evaluada.

INDICADORES DE DESEMPEÑO	
Comprometidos con las personas	Indicadores de prácticas laborales y ética en el trabajo Indicadores del desempeño de derechos humanos
Comprometidos con nuestros clientes	Indicadores del desempeño de la responsabilidad sobre productos
Comprometidos con la sociedad	Indicadores del desempeño de sociedad
Comprometidos con el medioambiente	Indicadores del desempeño ambiental
Comprometidos con los resultados	Indicadores del desempeño económico



8.3.1 COMPROMETIDOS CON LAS PERSONAS

GRUPO NORTE es una organización que entiende a las personas como uno de los activos fundamentales que garantizan la sostenibilidad de la compañía a medio y largo plazo. De ahí que se desarrollen y apliquen políticas en materia de conciliación laboral, integración de discapacitados, promoción y desarrollo de las personas, formación, seguridad y salud, etc.

La Responsabilidad Social Empresarial consiste en la asunción voluntaria por parte de las empresas de obligaciones adicionales a las estrictamente legales. Dichas obligaciones tienen su origen en los efectos que su actividad tiene sobre las personas y su desarrollo, el mercado y la sociedad en su conjunto así como sobre el medio ambiente.

Grupo Norte es una de las pioneras en la aplicación de políticas activas de Responsabilidad Social en todas sus empresas. Con tal fin, en 2005 se elaboró y aprobó por Presidencia el Código Ético de Grupo Norte que ha sufrido varias revisiones a lo largo de estos años.

Todas las actuaciones dirigidas a las personas que componen Grupo Norte, se enmarcan dentro de este compromiso ético que la organización asume y que se refleja en el código ético disponible en nuestra página web ([www.grupo-norte.es](http://www.grupo-norte.es)).

Estas políticas son desarrolladas y dirigidas desde la Dirección de Recursos Humanos de la organización.

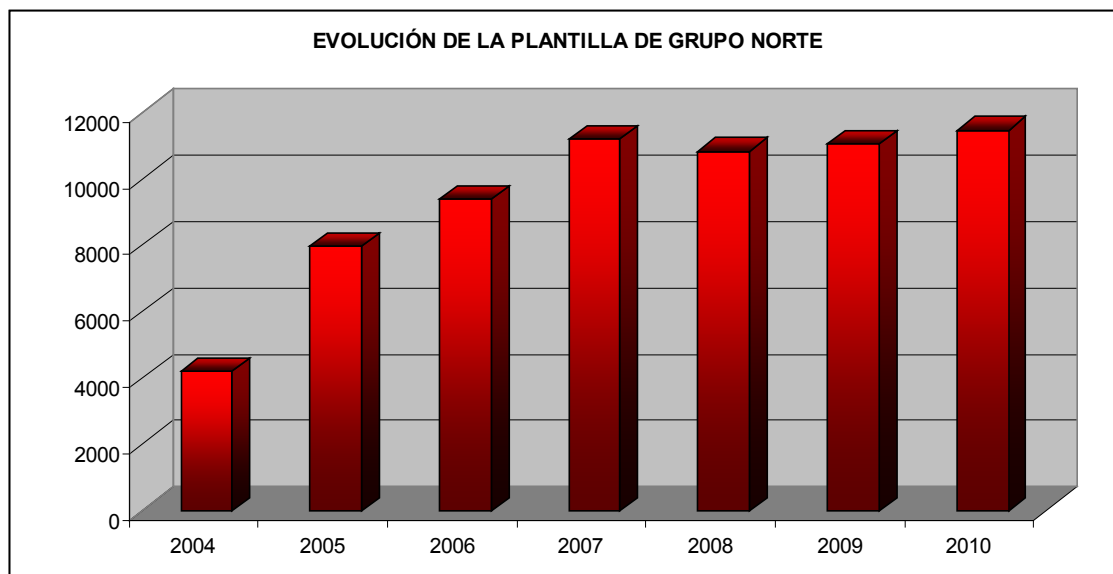
El comité de responsabilidad de Grupo Norte se encarga de resolver todas aquellas quejas que se produzcan en cuanto a prácticas de posible vulneración de los derechos humanos en el seno de la empresa. El comité de responsabilidad social, como se especificó, en el segundo capítulo de esta memoria, garantiza la confidencialidad de las personas que acudan a denunciar algún hecho a este comité.

TRABAJADORES DE GRUPO NORTE

Descripción de la plantilla

A continuación se describen los datos referentes a los trabajadores que forman parte de Grupo Norte. Se presentan los datos globales del Grupo y por línea de negocio.

EMPLEADOS TOTAL										
2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
2.796	3.276	4.385	5.184	6.200	7.300	9.360	12.160	12.550	11.032	11.448



PLANTILLA Media 2010	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Grupo Norte Consultoría & Formación	2	2	4
Linte, C.E.E.	11	22	33
Grupo Norte Seguridad (servicios auxiliares)	140	102	242
Grupo Norte Seguridad (servicios vigilancia)	471	152	623
Corporación	17	18	35
Grupo Norte Limpieza	420	3.397	3.817
Grupo Norte Trabajo Temporal	1.887	1.606	3.493
Grupo Norte Consultoría & Formación	299	1.365	1.664
Domicilia	24	770	794
Fundación	141	602	743
<b>Total</b>	<b>3.412</b>	<b>8.036</b>	<b>11.448</b>

Uno de los beneficios sociales que ofrece Grupo Norte a sus trabajadores es la formalización de un contrato indefinido a los seis meses de su incorporación en la empresa.

Para Grupo Norte es fundamental que sus trabajadores puedan desarrollar su carrera profesional dentro del Grupo. La experiencia recogida a lo largo de los años es una de nuestras ventajas competitivas con respecto a la competencia. Este hecho junto con la incorporación de jóvenes profesionales a nuestras empresas hace de Grupo Norte un conjunto de personas comprometidas y capaces de adaptarse a los cambios del mercado.

A continuación se muestran los datos de la plantilla por nivel de responsabilidad y esta segregación se señala, también, para la plantilla de mujeres con la que cuenta Grupo Norte. Se puede observar como las mujeres se encuentran representadas en todas las categorías de la plantilla. En Grupo Norte apostamos por las personas con independencia de sexo, religión, afinidades políticas u otros criterios de incumbencia exclusivamente privada.

	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
<b>PLANTILLA POR CATEGORIA</b>							
<b>DIRECTIVO/A</b>	29	69	93	95	99	109	77
<b>TECNICO/A</b>	127	211	226	223	194	447	480
<b>ADMINISTRATIVO/A</b>	23	30	40	37	706	469	401
<b>OTRAS CATEGORIAS</b>	4021	7636	9001	10815	9817	10007	10490
<b>TOTAL</b>	4200	7946	9360	11170	10816	11032	11448
<b>PLANTILLA DE MUJERES POR CATEGORIA</b>							
<b>DIRECTIVA</b>	12	41	60	66	61	79	59
<b>TECNICA</b>	77	117	147	136	82	290	360
<b>ADMINISTRATIVA</b>	18	23	38	33	382	322	310
<b>OTRAS CATEGORIAS</b>	2371	3482	4248	4569	4412	7127	7307
<b>TOTAL</b>	2478	3663	4493	4804	4937	7818	8036
<b>%Plantilla mujeres</b>	59%	46%	48%	43%	46%	71%	70%
<b>%Plantilla hombre</b>	41%	54%	52%	57%	54%	29%	30%
<b>Plantilla &lt; 30 años</b>	31%	29%	34%	36%	32%	39%	38,5%
<b>Plantilla &gt; 30 años</b>	69%	71%	66%	64%	68%	61%	62%

La antigüedad de nuestros empleados en la empresa aspira a mantener el equilibrio entre las nuevas incorporaciones y la fidelización de los trabajadores con experiencia dentro de la empresa. A continuación se muestran los años de permanencia media en la empresa calculados como el tiempo total trabajado por nuestros empleados hasta el momento actual entre el número total de empleados.

Antigüedad medida	
	2010
<b>Grupo Norte Trabajo Temporal</b>	0,43 ( 5 meses)
<b>Grupo Norte Consultoría &amp; Formación</b>	0,57 ( 7 meses)
<b>Grupo Norte Limpieza</b>	9,3 años
<b>Linte, C.E.E.</b>	3,39 años
<b>Grupo Norte Externalización</b>	2,56 años
<b>Grupo Norte Seguridad (servicios vigilancia)</b>	7,25 años
<b>Fundación</b>	4,18 años
<b>Corporación</b>	6,27 años
<b>Domicilia</b>	4,86 años
<b>Grupo Norte Seguridad (servicios auxiliares)</b>	2,22 años

En cuanto a la rotación de nuestros trabajadores puestos a disposición, estos índices de rotación altos son entendibles dentro de las líneas de trabajo de Grupo Norte, en trabajo temporal son intrínsecas al negocio, y en Grupo Norte Limpieza, por ejemplo, al obligar el convenio a la subrogación del personal, al perder y ganar contratos se produce una alta rotación en los periodos de finalización de contratos. Es destacable la importante reducción en la corporación, donde se gestiona en su totalidad personal de estructura de Grupo Norte.

Rotación PERSONAL DE ESTRUCTURA					
% ROTACIÓN	2006	2007	2008	2009	2010
<b>ETT</b>	73,3	78,9	91,23	100	31,4
<b>Seguridad</b>	52,63	24,32	23,04	7,14	15,4
<b>Limpieza</b>	31,25	55,63	16,67	11,63	2,0
<b>Externalización</b>	62,9	33,3	8,86	10,71	3,2
<b>Fundación</b>	55,5	33,3	11,54	0	6,7
<b>Corporación</b>	17,74	10	16,22	0	0

### Igualdad de oportunidades

El Grupo Norte desarrolla políticas activas en materia de igualdad que afectan a todos los niveles de la organización. El compromiso de la empresa en este ámbito se refleja en nuestro código ético donde se recoge el compromiso de Grupo Norte con la igualdad de oportunidades, la transparencia y el rechazo a cualquier forma de discriminación.

Uno de los mayores compromisos de la empresa es la no discriminación por razón de sexo, por ello se mantiene, en todas las líneas de negocio de la empresa, una política de selección y contratación centrada en los méritos académicos, personales y profesionales de los candidatos.



A continuación mostramos la distribución de los trabajadores de Grupo Norte por sexo. Por la naturaleza de nuestras actividades, tenemos líneas de trabajo donde predominan las mujeres y otras, donde el número de hombre es significativamente mayor.

Fundación Grupo Norte 2010			
CONTRATOS	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Fijos	14%	86%	73%
Eventuales	27%	73%	27%
Grupo Norte Trabajo Temporal 2010			
CONTRATOS	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Fijos	14%	86%	4%
Eventuales	63%	37%	96%
Grupo Norte Externalización 2010			
CONTRATOS	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Fijos	12%	88%	48%
Eventuales	29%	71%	52%
Grupo Norte Seguridad (servicios vigilancia) 2010			
CONTRATOS	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Fijos	79%	21%	85%
Eventuales	86%	14%	15%
Grupo Norte Limpieza 2010			
CONTRATOS	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Fijos	15%	85%	76%
Eventuales	12%	88%	24%
Corporación 2010			
CONTRATOS	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Fijos	50%	50%	97%
Eventuales	100%	0%	3%

Linte, C.E.E. 2010			
CONTRATOS	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Fijos	32%	68%	56%
Eventuales	36%	64%	44%
Grupo Norte Seguridad (servicios auxiliares) 2010			
CONTRATOS	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Fijos	58%	42%	53%
Eventuales	55%	45%	47%
Grupo Norte Consultoría & Formación 2010			
CONTRATOS	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Fijos	50%	50%	100%
Eventuales	0%	0%	0%

### Formación y desarrollo profesional

En Grupo Norte se considera la formación un valor añadido y un factor de motivación hacia nuestros trabajadores.

De acuerdo con la estrategia de la empresa, de fuerte crecimiento y orientación al cliente con un servicio de calidad, es necesario contar con los mejores profesionales y mejor formados para alcanzar los objetivos previstos.

En Grupo Norte se establece, para el personal de estructura, dos tipos de formación:

- Formación inicial: se lleva a cabo antes de la incorporación a un puesto de un nuevo ingreso o en los cambios de puesto dentro del grupo por promoción. Se ha creado el “Portal de Acogida de Grupo Norte”: Intranet con la formación inicial corporativa necesaria, complementando los diferentes itinerarios formativos diseñados para las nuevas incorporaciones.
- Formación complementaria: continuada o permanente, para la puesta al día de los conocimientos y las competencias que precisa nuestro personal para el eficaz desempeño de sus funciones.

Los indicadores que reflejan el alcance de los planes de formación en el personal de estructura se incluyen dentro de los indicadores de nuestro PLAN VIDA en el apartado dedicado a beneficios sociales.

Para el personal de operaciones, se crea un Plan Anual de Formación por empresa en base a los resultados del año anterior y las necesidades formativas detectadas, se establecen los objetivos y se planifican las actividades formativas del año entrante.

Datos FORMACIÓN PERSONAL DE BASE en 2010	
FORMACIÓN	EUROS
Limpieza	232.953
Seguridad	35.528
Externalización	14.429
ETT	219.598
Fundación	34.569
Domicilia	16.983

Todos los trabajadores puestos a disposición, dentro del área de trabajo temporal, reciben, en primer lugar, información sobre los riesgos y medidas preventivas a adoptar en su nuevo puesto de trabajo, elaborado a partir de la evaluación de riesgos de su puesto y en segundo lugar un curso con su correspondiente evaluación y diploma de aptitud, sobre riesgos y medidas preventivas de su nuevo puesto de trabajo.

Todos los eventos formativos para los trabajadores de Grupo Norte cuentan con un modulo dedicado exclusivamente a la responsabilidad social, las herramientas de responsabilidad social y nuestro código ético. Además, cada año se oferta un curso sobre calidad, medioambiente y prevención dentro de Grupo Norte para aquellos empleados que quieran ampliar sus conocimientos sobre los sistemas de gestión que aplica la empresa en su trabajo.

FORMACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN DE LAS DIFERENTES DIMENSIONES CONTENIDAS EN “GUÍA PARA LA ELABORACIÓN DE MEMORIAS DE SOSTENIBILIDAD”	
DIMENSIÓN AMBIENTAL	<p>A través de “Comprometidos” (periódico interno de Grupo Norte), se realizan campañas periódicas de sensibilización y se genera diversa documentación de contenido ambiental que se entrega al personal de operaciones.</p> <p>En cada itinerario formativo de personal de nueva incorporación, se forma acerca del sistema de gestión medioambiental de Grupo Norte.</p> <p>En los planes de formación, se incluyen obligatoriamente cursos de formación ambiental.</p> <p>Se cuenta con un módulo específico de “RSC”, que se desarrolla de forma transversal en TODAS las formaciones impartidas en Grupo Norte, y que transmite los valores ambientales, sociales y de relación con el cliente de nuestra organización.</p>

FORMACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN DE LAS DIFERENTES DIMENSIONES CONTENIDAS EN “GUÍA PARA LA ELABORACIÓN DE MEMORIAS DE SOSTENIBILIDAD”	
DIMENSIÓN SOCIAL	<p>Todas las nuevas incorporaciones, reciben formación presencial sobre aspectos laborales como nóminas, contratos de trabajo, seguridad social, etc. El sistema de gestión ético y socialmente responsable de Grupo Norte, garantiza que se aplican los valores y principios éticos de la organización, en éstos aspectos.</p> <p>Se cuenta con un módulo específico de “RSC”, que se desarrolla de forma transversal en TODAS las formaciones impartidas en Grupo Norte, y que transmite los valores ambientales, sociales y de relación con el cliente de nuestra organización.</p>
DERECHOS HUMANOS	Todos los aspectos relacionados con el cumplimiento de los derechos humanos que afectan o pudieran afectar a Grupo Norte, están contenidos en el código ético. Durante la formación inicial, se explica con detalle aquellos valores éticos mas estrechamente ligados con los derechos humanos.
SOCIEDAD	Toda la acción social de Grupo Norte, es canalizada a través de la Fundación Grupo Norte. La formación y sensibilización en este aspecto, va encaminada a dar a conocer a nuestros trabajadores las actividades desarrolladas desde la Fundación.
RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS	Ofrecer servicios excelentes a nuestros clientes es una de las prioridades de Grupo Norte. Todo el personal de estructura recibe formación acerca de los mecanismos existentes para garantizar un servicio de la máxima calidad, mediante unas relaciones éticas y de mutua confianza.

Dentro del capítulo de formación, Grupo Norte acoge a estudiantes para la realización de un periodo de prácticas en la empresa. Se define el área que mejor se adapte a su futuro profesional en función de los estudios que esté realizando. Durante 2010 han sido 220 alumnos los que han disfrutado de un periodo de prácticas remuneradas en Grupo Norte.

Número de Alumnos con becas de prácticas	
Trabajo Temporal	200
Consultoría & Formación	2
Seguridad	2
Limpieza	5
Externalización	2
Fundación	5
Domicilia	0
Corporación	4



**Beneficios sociales**

Grupo Norte se ha distinguido permanentemente por ser un proyecto empresarial en el que los Recursos Humanos han sido pieza clave, por nuestra capacidad de contratación, por la vocación y los recursos dedicados a la formación, al desarrollo de las personas y las políticas de conciliación.

Desde nuestro grupo siempre hemos buscado el compromiso, la motivación y la implicación en el proyecto de toda la plantilla y reflejo de que este compromiso se ha ido incrementado de forma continuada año a año es el Plan VIDA.

INDICADOR PLAN VIDA	R2010
PERMISOS MATERNIDAD	18
PERMISOS PATERNIDAD	7
ACUMULACIÓN LACTANCIA	9
REDUCCIÓN DE JORNADA	12
EXCEDENCIAS CUIDADO HIJOS	1
AYUDAS GUARDERÍA	19
AYUDAS GUARDERÍA (Euros)	4.896
CANASTILLA	22
CANASTILLA (Euros)	2.470
SEGURO DE VIDA	202
SEGURO DE VIDA (Euros)	13.323
SEGURO MÉDICO	202
SEGURO MÉDICO (Euros)	79.399
AYUDAS A LA FORMACIÓN	12
AYUDAS A LA FORMACIÓN (Euros)	17534
HORAS DE FORMACIÓN	43.758
PERSONAS FORMADAS	536
INVERSIÓN FORMACIÓN (Euros)	319.161
PERSONAS PLAN VIDA	1.040
INVERSIÓN PLAN VIDA	436.783
INVERSIÓN FORMACIÓN P.Base (Euros)	554.060
INVERSIÓN PLAN VIDA TOTAL	990.843

La inversión dedicada al plan vida durante el año 2010 se ha visto partidamente mantenida con respecto al total dedicado durante el año 2009. La distribución económica por empresa del grupo se puede ver en la siguiente tabla.

<b>INVERSIÓN PLAN VIDA PERSONAL DE ESTRUCTURA</b>	<b>2010</b>	
<b>Línea de Negocio</b>	<b>Euros</b>	<b>Personas afectadas</b>
<b>Trabajo Temporal</b>	200.748	325
<b>Consultoría &amp; Formación</b>	604	4
<b>Seguridad</b>	14.891	51
<b>Limpieza</b>	120.913	335
<b>Linte, C.E.E.</b>	3.820	8
<b>Externalización</b>	40.611	124
<b>Fundación</b>	24.537	87
<b>Domicilia</b>	3.448	19
<b>Corporación</b>	27.211	87
<b>Total</b>	<b>436.783</b>	<b>1.040</b>

Estas medidas de conciliación han permitido a Grupo Norte obtener la certificación como Empresa Familiarmente Responsable (EFR) que concede la Fundación + Familia. Esta certificación, supone la confirmación de que la empresa realiza políticas más allá de la conciliación como tal.

Además, en Grupo Norte se desarrollan políticas concretas de integración laboral. Para ello y, entre otras medidas, se ha creado una nueva empresa, LINTE Centro Especial de Empleo, que ayuda a integrar a personas con discapacidad en el entorno laboral y ha cerrado 2010 con 33 empleados.

### **Seguridad y salud de los trabajadores de Grupo Norte**

Grupo Norte tiene constituido un servicio de Prevención Mancomunado que gestiona el Sistema de Seguridad y Salud de todas las áreas de actividad, el cual garantiza que se aplican los principios relativos a:

- Combatir la siniestralidad laboral.
- Fomentar una cultura de la prevención que asegure el cumplimiento efectivo de las obligaciones.
- Integrar la prevención en los sistemas de gestión de la empresa.
- Mejorar el control del cumplimiento de la normativa y refuerzo de las funciones de vigilancia y control.
-

Número de jornadas perdidas					
	2006	2007	2008	2009	2010
<b>Limpieza</b>	33.092	38.797	57.162	57.593	55.969
<b>Linte</b>	---	---	---	---	232
<b>Seguridad</b>	12.973	13.423	12.275	13.073	6.173
<b>Externalización</b>	6.508	6.569	6.359	7.335	9.177
<b>ETT</b>	30.056	27.208	19.868	7.479	6.739
<b>Consultoría &amp; Formación</b>	---	---	---	---	0
<b>Fundación</b>	5.551	4.456	10.091	12.381	11.859
<b>Corporación</b>	135	425	396	178	272

El número de jornadas pérdidas en el sector de seguridad se ha visto positivamente reducido fruto de los principios y prácticas que desarrolla el servicio de prevención de Grupo Norte. El dato mostrado corresponde al dato bruto de accidentes sufridos en cada año y, por tanto, no tiene en cuenta la evolución de la plantilla del grupo a lo largo de los años en los que se presenta el estudio.

Número de accidentes						
	2005	2006	2007	2008	2009	2010
<b>Grupo Norte Trabajo Temporal</b>	265	400	465	417	168	157
<b>Grupo Norte Consultoría &amp; Formación.</b>	---	---	---	---	---	0
<b>Barna Work</b>	116	88	140	---	---	---
<b>Grupo Norte Limpieza</b>	136	189	232	233	240	209
<b>Linte, C.E.E.</b>	---	---	---	---	---	2
<b>Grupo Norte Externalización</b>	33	147	107	58	29	42
<b>Grupo Norte Seguridad</b>	58	38	17	13	17	26
<b>Fundación</b>	37	30	43	57	79	58
<b>Corporación</b>	0	0	0	0	0	0
<b>Domicilia</b>	---	---	---	---	---	46

En externalización, el número de accidentes ha crecido sensiblemente. Este dato se enmarca dentro del incremento de negocio que ha experimentado la empresa durante este año. Aún así este dato no es positivo, por lo que se podrán en marcha políticas activas en materia de prevención enfocadas a la deducción de las causa y a la búsqueda de la mejor solución.

La tasa de absentismo de 2010, en la que se incluye tanto accidentes de trabajo como incidentes se mantiene prácticamente constante con respecto a la del año anterior. Este dato es positivo para la empresa puesto que el número de trabajadores expuestos a riesgos de accidentes laborales, este año, es mayor.

Tasas absentismo	2008			2009			2010		
	AT	IT	Total	AT	IT	Total	AT	IT	Total
<b>Limpieza</b>	0,68	7,34	8,02	0,9	6,78	7,68	0,72	6,73	7,45
<b>Linte</b>							0,5	3,17	3,67
<b>Seguridad</b>	0,61	4,68	5,29	0,28	4,37	4,65	0,34	3,01	3,35
<b>Externalización</b>	0,66	3,47	4,13	0,38	2,92	3,3	0,31	3,65	3,96
<b>ETT</b>	0,5	1,14	1,64	0,32	0,76	1,08	0,29	0,61	0,9
<b>Fundación</b>	0,66	5,85	6,51	0,89	6,02	6,91	0,78	6,23	7,01
<b>Domicilia</b>							0,48	3,5	3,98
<b>Corporación</b>	0,04	0,29	0,33	0	0,21	0,21	0	0,3	0,3

Para este último dato se presentan los resultados como porcentaje con respecto al número de trabajadores de cada empresa.

Dentro de la planificación general diseñada por la empresa para la prevención de riesgos en el trabajo surge un objetivo específico: la información y la concienciación de los trabajadores respecto a la necesidad y responsabilidad compartida en el cumplimiento de las normas y medidas preventivas que aseguren la prevención de riesgos profesionales.

Para cada periodo se establecen una serie de objetivos para todas las áreas de actividad de Grupo Norte dentro del plan estratégico de prevención, en concreto, para 2009-2010 son los siguientes:



**PLAN ESTRATÉGICO PRL GRUPO NORTE, PERIODO 2009 - 2010**

ÁREA	OBJETIVO	METAS	SITUACIÓN PARTIDA	RESPONSABLE EJECUCIÓN	MEDIOS Y RECURSOS	FECHAS DE SEGUIMIENTO	PLAZOS DE EJECUCIÓN
GRUPO NORTE	Reducción de la siniestralidad laboral y el absentismo	Mantener los índices de accidentabilidad por empresa del año anterior ( o accidentes)	Indicadores por encima de la media del sector	Personal de Estructura de la organización (Gerentes de UBN) / RRHH	No es necesario establecer mayores recursos de los disponibles (Fremaponline).	Semestral	Anual
		Mantener los índices de absentismo por empresa del año anterior (Ver datos Fremap)	El seguimiento del absentismo se viene realizando mensualmente	RRHH	No es necesario establecer mayores recursos de los disponibles (reuniones periódicas con mutua FREMAP)	Mensual	Anual
	Alcanzar un alto nivel de seguridad y salud en el trabajo, cumpliendo la legislación vigente en materia de Prevención de Riesgos Laborales y las especificaciones marcadas por la Oshas 18001	Integrar dicho sistema en la gestión de Grupo Norte, de manera que la prevención se incorpore en todas las actividades que desarrollan las diversas empresas que forman Grupo Norte	Certificados en Oshas 18001 desde 2005	SPM GN Organización y Sistemas	Reorganización de los procesos internos de gestión de la prevención y la documentación preventiva generada	Anual	Anual
	Garantizar la participación e información de los trabajadores en materia de prevención de riesgos laborales, cuestiones de seguridad y salud.	Constitución de Comités de Seguridad y Salud en Servicios que preste la empresa en centros ajenos.	Reducido nº de CSS constituidos	Gerentes de UBN / Jerarquía directa / SPM GN	Personal de estructura en los servicios prestados (Gerentes y Jerarquía Directa) / Reuniones trimestrales CSS constituidos	Trimestral	Anual
	Exigir a nuestros suministradores, concesionarios y subcontratistas el cumplimiento de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.	Solicitud de documentación de coordinación de actividades preventivas al 100 % de los suministradores y subcontratistas	Falta de rigor documental a la hora de solicitar documentación de coordinación de actividades preventivas.	Gerente UBN / jerarquía directa / SPM GN	Reorganización de los procesos internos de gestión de la prevención y la documentación preventiva generada	Continuidad, cada vez que se firma un nuevo contrato	Anual

**PLAN ESTRATÉGICO PRL GRUPO NORTE, PERIODO 2009 - 2010**

ÁREA	OBJETIVO	METAS	SITUACIÓN PARTIDA	RESPONSABLE EJECUCIÓN	MEDIOS Y RECURSOS	FECHAS DE SEGUIMIENTO	PLAZOS DE EJECUCIÓN
GRUPO NORTE	Realizar auditorias sistemáticas, tanto internas como externas, que verifique el cumplimiento y efectividad de la política preventiva.	Certificación Oshas 18001 de Grupo Norte Trabajo Temporal Consulting y Linte Auditorías seguimiento EXTERNALIZACIÓN, Grupo Norte Seguridad, Servaux, Fundación, Domicilia, Grupo Norte Limpieza y Domicilia	Pendiente de certificación de Grupo Norte Trabajo Temporal Consulting y de Linte	Sistemas / SPM GN	No es necesario establecer mayores recursos de los disponibles	Según Plan de Auditorías	Anual
	Difundir esta política entre los trabajadores de Estructura del Grupo	Difundir la política preventiva del Grupo Norte entre el personal gestor de las delegaciones	Falta de conocimiento por parte del personal de estructura	Sistemas / SPM GN	Página Web de Grupo Norte	Anual	Anual
	Formación del personal en PRL	Formación en PRL del personal de base y de estructura de las diversas delegaciones a través de los recursos existentes: Hedima, Preventoronline y SPM GN.	Formación del personal de nueva incorporación	Hedima / Preventoronline / SPM GN	Planes de formación por empresa	Anual	Anual
	Desarrollar, aplicar y mantener actualizados los Planes de Prevención de todas nuestras actividades.	Actualizar los planes de prevención de las diversas empresas de Grupo Norte	Planes 2008/2009	SPM GN	SPM GN	ANUAL	ANUAL

EL sistema de gestión en materia de prevención de riesgos, fue auditado y certificado en Octubre de 2006 según la especificación técnica OHSAS 18001. Durante el año 2009 se produjo la renovación de esta certificación conforme a los requisitos de la nueva versión de 2007 de la OHSAS 18001. En el año 2010, las dos empresas que inician sus actividades comerciales, LINTE y GRUPO NORTE TRABAJO TEMPORAL CONSULTING han logrado también la certificación en OHSAS18001.

Desde noviembre de 2010, el servicio de prevención mancomunado de Grupo Norte viene sometiéndose a un proceso de auditoría legal que es de obligado cumplimiento para todas aquellas empresas que, como Grupo Norte, organicen sus actividades de prevención de riesgos laborales con medios propios.

EMPRESAS CERTIFICADAS SEGÚN LA NORMA OHSAS18001		
ÁREA DE ACTIVIDAD	NOMBRE	ENTIDAD CERTIFICADORA
GRUPO NORTE	SEDE CORPORATIVA	Bureau Veritas Certificación
TRABAJO TEMPORAL	FORSEL ETT	Bureau Veritas Certificación
	FORSEL CONSULTING	Bureau Veritas Certificación
SEGURIDAD Y SERVICIOS AUXILIARES	PROSINTEL	Bureau Veritas Certificación
	SERVAUX	Bureau Veritas Certificación
LIMPIEZA Y MTO	LIMPISA	Bureau Veritas Certificación
LINTE Centro Especial Empleo	LINTE Centro Especial Empleo	
EXTERNALIZACIÓN	SIGNO	Bureau Veritas Certificación
SERVICIOS SOCIALES	FUNDACIÓN GRUPO NORTE	Bureau Veritas Certificación
	DOMICILIA	Bureau Veritas Certificación

### INDICADORES DE DESEMPEÑO CENTRADOS EN LAS PERSONAS

A continuación se muestran los indicadores GRI en la dimensión social, en concreto, los indicadores de prácticas laborales y ética en el trabajo y los indicadores de derechos humanos. Son muchos años en los que Grupo Norte mide algunos de los indicadores que se presentan, de aquí, que la tendencia de estos datos tenga un gran valor de referencia acerca del grado de desempeño de la organización.

Varios de los indicadores que se exigen en este punto ya han sido desarrollados en el núcleo de este capítulo de la memoria, este hecho se señala adecuadamente para indicar al lector donde se puede encontrar los datos.

## INDICADORES DE PRÁCTICAS LABORALES Y ÉTICA EN EL TRABAJO

### ASPECTO EMPLEO

#### **LA1: Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.**

Se muestra la justificación de este indicador conjuntamente con el indicador LA2.

#### **LA2: Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupos de edad, sexo y religión.**

Se muestran los datos del total de empleados por categoría, grupos de edad y sexo. Otro tipo de segmentaciones no se realizan como la segmentación por religión al no estar permitida la discriminación por ningún tipo de diferencia social en Grupo Norte. Este extremo se incluye en nuestro código ético, por lo que las orientaciones religiosas o políticas se mantienen dentro de la privacidad del trabajador.

En este indicador se introduce la antigüedad de los trabajadores de la empresa obtenida como el tiempo medio de permanencia en la empresa.

Los datos sobre LA1 y LA2 se pueden observar en el apartado “Descripción de la plantilla” en este mismo capítulo.

#### **LA3: Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.**

Uno de los principales beneficios sociales que reciben los trabajadores de Grupo Norte, es la contratación de dos pólizas de seguros: de salud y de vida, a todo el personal de estructura de la empresa que alcancen los 6 meses de antigüedad.

Dentro del Plan Vida, existen numerosas medidas, reflejadas anteriormente, de conciliación de la vida laboral y familiar.

Asimismo, se establecen patrocinios deportivos, entradas para eventos y otra serie de medidas de fomento de la motivación y compromiso de los trabajadores.

Los datos sobre LA3 se pueden observar en el apartado “Beneficios Sociales” en este mismo capítulo.

### RELACIONES EMPRESA / TRABAJADORES

#### **LA4: Porcentaje de empleados cubierto por un convenio colectivo.**

El 100% de nuestros trabajadores está cubierto por su convenio colectivo de aplicación en función del sector y en aquellos casos en los que no hay, como ocurre en algunos servicios prestados desde externalización, se aplica el Estatuto de los Trabajadores.

#### **LA5: Período(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.**

Se mantiene una comunicación permanente con la representación de la plantilla mediante los mecanismos establecidos.



En caso de no existir una regulación específica en el Convenio Colectivo se procede según lo previsto en la legislación vigente, que en el Estatuto de Los Trabajadores establece: “Concesión de un plazo de preaviso de treinta días, computado desde la entrega de la comunicación personal al trabajador hasta la extinción del contrato de trabajo”.

## **SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO**

**LA6: Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo.**

El 100% del personal (al igual que en los períodos anteriores) está representado por un comité de seguridad y salud según la legislación vigente (en caso de colectivos de menos de 50 trabajadores, por los delegados correspondientes).

Los datos sobre LA6 se pueden observar en el apartado “Seguridad y salud de los trabajadores de Grupo Norte” en este mismo capítulo.

**LA7: Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.**

Estos datos ya han sido mostrados en el apartado dedicado a la Seguridad y salud de los trabajadores de Grupo Norte.

**LA8: Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.**

En todos los casos al ingreso y de forma periódica como parte de los planes de formación de la empresa, se forma e informa a todos los trabajadores sobre los riesgos derivados de su puesto de trabajo, estableciendo las medidas preventivas necesarias para su minimización.

Más concretamente a través de la utilización de un portal de formación on-line en materia de prevención de riesgos laborales por los que pasa todo trabajador antes de empezar a trabajar, obteniendo para el puesto de trabajo la calificación necesaria tanto genérica como específica obligatoria por ley.

Se puede encontrar más información sobre este indicador en el apartado de esta memoria dedicado a la formación de nuestros trabajadores “Formación y desarrollo profesional”.

**LA9: Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.**

En las reuniones de los Comités de Seguridad y Salud Laboral se informa sobre los accidentes de trabajo ocurridos, su investigación y posterior seguimiento.

Igualmente, en la planificación de visitas a los centros de trabajo para la verificación de condiciones de trabajo se tiene en cuenta la opinión de los Delegados de Prevención, a quienes se invita a estas visitas y a las auditorías reglamentarias de prevención de riesgos laborales.

## FORMACIÓN Y EDUCACIÓN

### **LA10: Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.**

Se muestra la justificación de este indicador conjuntamente con el indicador LA11.

### **LA11: Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.**

En Grupo Norte apostamos decididamente por la formación, como un factor de excelencia y motivación, uno de los pilares fundamentales del desarrollo de las personas en Grupo Norte. Para esta cuestión se reserva un tiempo de la jornada laboral anual y se articulan diversos programas.

Anualmente se diseña un Plan de Formación, con el objetivo de garantizar que las personas que componen la empresa se ajusten a las capacidades actuales y futuras de la organización. Los planes de formación tratan de dar respuesta a las necesidades de conocimiento del día a día en las diversas ocupaciones (comercial, informática, prevención de riesgos, técnicas de negociación, legislación, gestión de peritaciones...) y para apoyar y favorecer la implantación y ejecución de la estrategia.

De la misma forma, a su ingreso, todo el personal de estructura recibe una formación inicial de 3 horas de duración y acceso al portal de acogida del Grupo, donde se describen todas las políticas y compromisos del mismo y se forma en el manejo de los sistemas de forma automática.

Puede encontrar más información sobre este indicador en el apartado dedicado a la formación de nuestros trabajadores “Formación y desarrollo profesional”.

### **LA12: Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.**

Cada año, se llevan a cabo entrevistas individuales de desarrollo a un grupo de personas de nuestro personal de estructura. El objetivo de dichas evaluaciones es el conocimiento en profundidad de nuestros equipos para poder enfocar adecuadamente su trayectoria profesional dentro de su ámbito de responsabilidad y dotarle de los medios y conocimientos necesarios para asumir en el futuro nuevas perspectivas profesionales, en función de las capacidades, habilidades y necesidades de cada persona.

## DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

### **LA13: Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.**

Los órganos de gobierno de nuestro grupo se caracterizan por los mismos criterios de mérito, capacidad e igualdad de oportunidades que rigen el resto de las áreas de Grupo Norte.

Actualmente la distribución por sexo en los órganos de gobierno es la que se muestra en la siguiente tabla. El órgano de gobierno de Grupo Norte es el comité de dirección.

COMPOSICIÓN	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
% Mujeres en los órganos de Alta Dirección	10%	18%	27%	33%	33%	36%	36%
Nº Mujeres en órganos de Alta dirección	1	2	3	4	4	4	4

Del mismo modo que para la descripción del personal del Grupo Norte, nuestro código ético no nos permite otro tipo de segmentación del personal si este incide en la libertad individual del trabajador.

#### **LA14: Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.**

El salario de los hombres y de las mujeres de Grupo Norte depende de cada categoría profesional y en función de su experiencia y calificación. Se mantienen estrictos criterios de igualdad que son auditados anualmente dentro del sistema de gestión ética implantado en la empresa.

Se ofrecen otros indicadores referentes a las políticas de igualdad en el apartado dedicado a la “Igualdad de oportunidades y No discriminación” de este capítulo de la memoria de Grupo Norte.

### **INDICADORES DEL DESEMPEÑO DE DERECHOS HUMANOS**

#### **Enfoque de Gestión, Política, Objetivos y Responsabilidad**

En Grupo Norte se garantizan los derechos humanos de todas las personas que trabajan en la organización y se trabaja para garantizar esta conciencia a toda la cadena de suministro. Para ello, el Comité de Responsabilidad Social de Grupo Norte, la Mesa de Compras creada y el proceso establecido de auditoría interna velan por el cumplimiento de lo establecido en el Código Ético de Grupo Norte, principalmente en las relaciones con los propios trabajadores y con los proveedores.

La máxima responsabilidad en materia de derechos humanos en la organización recae en el Consejero Delegado, máximo responsable del desarrollo de las políticas de RSC en la empresa.

La política en materia de derechos humanos se encuentra establecida en el Código Ético de la organización, basada en el cumplimiento estricto de la legislación, la no discriminación y el cumplimiento de los derechos de los grupos de interés, en especial, las personas que componen la organización. Por ello, los objetivos definidos en este punto se resumen en el establecimiento de un sistema, por medio de la auditoría interna establecida y del Comité de Responsabilidad Social, que impida que se produzca, bajo ninguna situación, una mala práctica en materia de derechos humanos.

Como se desarrolla en el apartado Comprometidos con la Sociedad, Grupo Norte es una organización firmante de los 10 Principios del Pacto Mundial, desde hace varios años. Fruto de este compromiso, la empresa ejerce influencia en sus principales grupos de interés no solo para que conozcan los principios del Pacto Mundial si no para que, también, sean firmantes del mismo.

## PRÁCTICAS DE INVERSIÓN Y ABASTECIMIENTO

**HR1: Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.**

No existen acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas relativas a los derechos humanos.

**HR2: Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.**

Grupo Norte, hace extensible el compromiso ético y el respeto por los derechos humanos de la Organización a los proveedores que colaboran con la empresa.

Desde 2005, se ha venido solicitando, fundamentalmente a nuestros proveedores de primer nivel, que firmen una declaración, en la que identificando de manera inequívoca el producto o servicio prestado, dejen constancia de que el proceso de obtención de su producto se ha realizado según lo legalmente establecido en el país de origen, y que están dispuestos a permitir la verificación del cumplimiento por parte de Grupo Norte. El 100% de estos proveedores firmaron esta declaración, como se pudo comprobar en la última auditoría externa realizada a los departamentos de compras de las diferentes empresas.

Desde finales de este año 2010, este proceso de evaluación de la cadena de valor de los productos que adquirimos ha sufrido cambios enfocados a ampliar nuestro radio de acción e influencia con nuestros proveedores en materia de responsabilidad social. Por ello, se ha comenzado a implantar un proceso de seguimiento y evaluación de los proveedores de primer nivel del Grupo. En este proceso se evalúa a los proveedores en las tres dimensiones del concepto de sostenibilidad (económico, social y ambiental). En función de los resultados que desprendan estas evaluaciones se pondrán en marcha planes de ayuda y de trabajo con aquellos proveedores a los que se detecte mayores riesgos en el ámbito de la responsabilidad social.

De ésta forma, junto con el Sistema de Gestión Ética y Socialmente responsable Grupo Norte, se asegura que en ninguna actividad desarrollada por la organización o sus proveedores existe un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, trabajo forzado o no consentido.

**HR3: Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.**

Se ha realizado cursos de formación a todos los empleados de estructura de Grupo Norte a través del periódico interno sobre el Código Ético del Grupo y los valores que rigen a Grupo Norte, en el que se recogen los aspectos relacionados con los derechos humanos. También, se ha incluido mensajes acerca del código ético del grupo en las pantallas de inicio de los ordenadores de nuestros trabajadores de estructura.

No es posible la medida en tiempo de dedicación a estos contenidos por parte de los trabajadores de nuestro grupo.

## NO DISCRIMINACIÓN

**HR4: Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.**

No se han registrado incidentes relativos a discriminación ni desde el departamento de Recursos Humanos ni desde el Comité de Responsabilidad Social de la empresa.



## LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y CONVENIOS COLECTIVOS

**HR5: Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.**

No existen actividades en la compañía donde el derecho a la libertad de asociación y de acogimiento a convenios colectivos pueda correr riesgos.

El Código Ético de Grupo es estricto en este sentido: *“La Organización respetará y cumplirá de buena fe la legislación laboral y social. Asimismo respetará la libertad de sindicación y de elección democrática de representantes y la igualdad de oportunidades”*. Se analiza y audita, tanto interna como externamente de forma anual, no encontrándose incumplimientos en este ámbito.

## EXPLOTACIÓN INFANTIL

**HR6: Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.**

Grupo Norte desarrolla todas sus actividades objeto de esta Memoria en el territorio del estado español, con lo que se aplica la legislación vigente sobre los derechos laborales, que conlleva el respeto por su libertad de asociación y sindicación, así como en lo relativo a trabajo infantil o forzado. Por lo tanto, el riesgo de incurrir de forma directa en la violación de estos derechos es nulo. Se considera un hipotético riesgo indirecto a través de la cadena de suministro de la entidad, que incluso disminuye tras la puesta en marcha en este ejercicio del sistema de evaluación de proveedores con criterios éticos, que se ha descrito en el indicador HR1.

## TRABAJOS FORZADOS

**HR7: Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.**

Para este indicador rigen los mismos criterios esgrimidos en el indicador anterior.

## PRÁCTICAS DE SEGURIDAD

**HR8: Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos relevantes para las actividades.**

Grupo Norte está compuesto, entre otras, de una empresa de Seguridad, que presta sus servicios a otras empresas. Por tanto, todas las personas de nuestra línea de negocio de seguridad están sujetas a los planes de formación que se han especificado dentro del apartado dedicado a la formación en el Grupo Norte.

## DERECHOS DE LOS INDÍGENAS

**HR9: Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.**

No han existido incidentes relativos a violaciones de los derechos de los indígenas.

8.3.2. COMPROMETIDOS CON NUESTROS CLIENTES

Nuestros clientes, son la razón de ser de Grupo Norte. Por este motivo todos los procesos de la Organización, están orientados a conseguir un nivel de satisfacción óptimo, mediante la aplicación de un exigente sistema de gestión de la calidad, integrado en el propio modelo de gestión de la compañía.

De la aplicación y despliegue de nuestra política integrada a todos y cada uno de los niveles de la organización, surge un sistema maduro, que permite alcanzar unos resultados óptimos en todas y cada una de las empresas que forman Grupo Norte.

El área de organización y sistemas de Grupo Norte es el encargado de realizar el seguimiento de la satisfacción de todos los clientes de las líneas de negocio del grupo, incluido el cliente interno. Del contacto diario con nuestros clientes se encargan los directores y jefes de servicio de cada delegación de todas nuestras actividades.

Cada año, el equipo encargado de evaluar el grado de satisfacción de nuestros clientes establece una serie de objetivos realistas en cuanto a este grado de satisfacción que al final de los periodos especificados (mensual, semestral o anual) se comprueban si se han cumplido y en caso negativo se establecen planes concretos enfocados a la mejora.

SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS

Fruto de la búsqueda de la excelencia en los servicios prestados, las empresas que componen Grupo Norte consiguieron el certificado de su sistema de gestión de la calidad según la norma ISO 9001 hace más de 5 años (nueva creación, Servaux, se certificó en el año 2008). Dos nuevas empresas, Linte CEE y Grupo Norte Trabajo Temporal Consulting han sido certificadas en el año 2010.

EMPRESAS CERTIFICADAS SEGÚN LA NORMA ISO 9001		
ÁREA DE ACTIVIDAD	NOMBRE	ENTIDAD CERTIFICADORA
TRABAJO TEMPORAL	FORSEL ETT	Bureau Veritas Certificación
	FORSEL CONSULTING	Bureau Veritas Certificación
SEGURIDAD	PROSINTEL	Bureau Veritas Certificación
	SERVAUX	Bureau Veritas Certificación
LIMPIEZA Y MTO	LIMPISA	Bureau Veritas Certificación
LINTE Centro Especial de Empleo	LINTE Centro Especial de Empleo	
EXTERNALIZACIÓN	SIGNO OUTSOURCING	Bureau Veritas Certificación
SERVICIOS SOCIALES	FUNDACIÓN GRUPO NORTE	Bureau Veritas Certificación
	DOMICILIA	Bureau Veritas Certificación

## SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES DE GRUPO NORTE

La satisfacción de los clientes se considera 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, totalmente orientados a la permanente comunicación con nuestros clientes, permiten obtener cada vez mejores resultados en la percepción que éstos tienen de nuestros servicios.

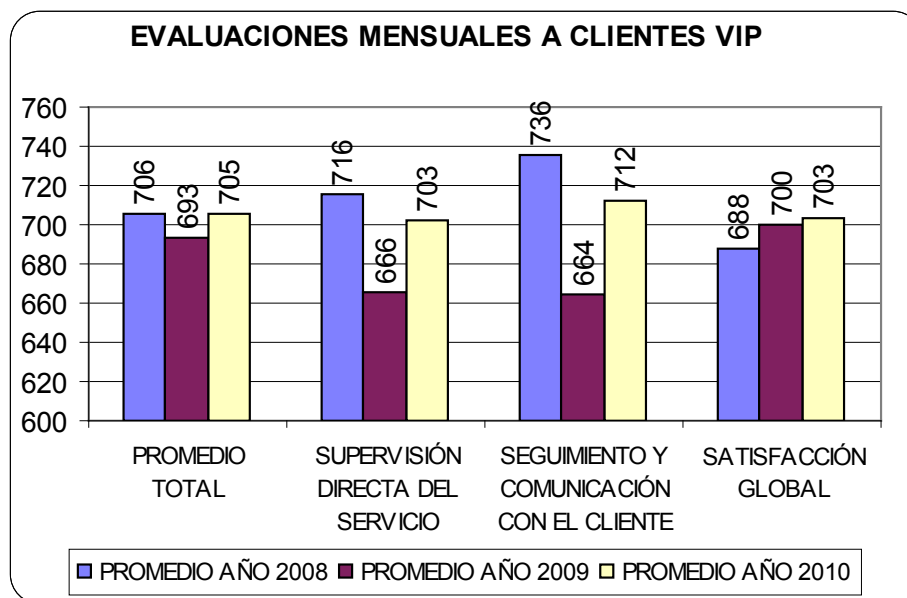
Así, desde el área de Organización, existe un equipo altamente cualificado encargado de realizar evaluaciones de la satisfacción percibida de todos y cada uno de nuestros clientes. Para facilitar el tratamiento de la información, los resultados se segmentan por empresa y geográficamente.



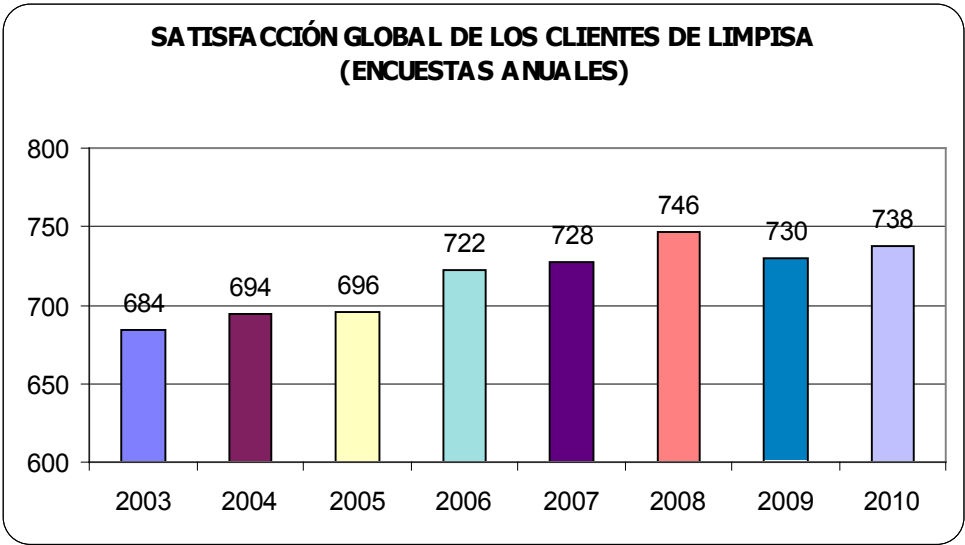
### INFORME DE SATISFACCIÓN DE GRUPO NORTE LIMPIEZA

A continuación se muestran los resultados de las encuestas de calidad mensuales de los clientes VIP de la empresa, entre 0 y 1000.

El dato más significativo es que la satisfacción global de los clientes VIP, 703 puntos, está bastante alejada de la satisfacción del global de los clientes (738 puntos). La tendencia ha sido positiva en todos los aspectos analizados con respecto al 2009.



Las encuestas anuales son los resultados de las encuestas de calidad de los clientes de la empresa, entre 0 y 1000. La tendencia ha sido positiva desde 2003 hasta 2008, descendió ligeramente en 2009, y en 2010 ha vuelto a aumentar con respecto a 2009.



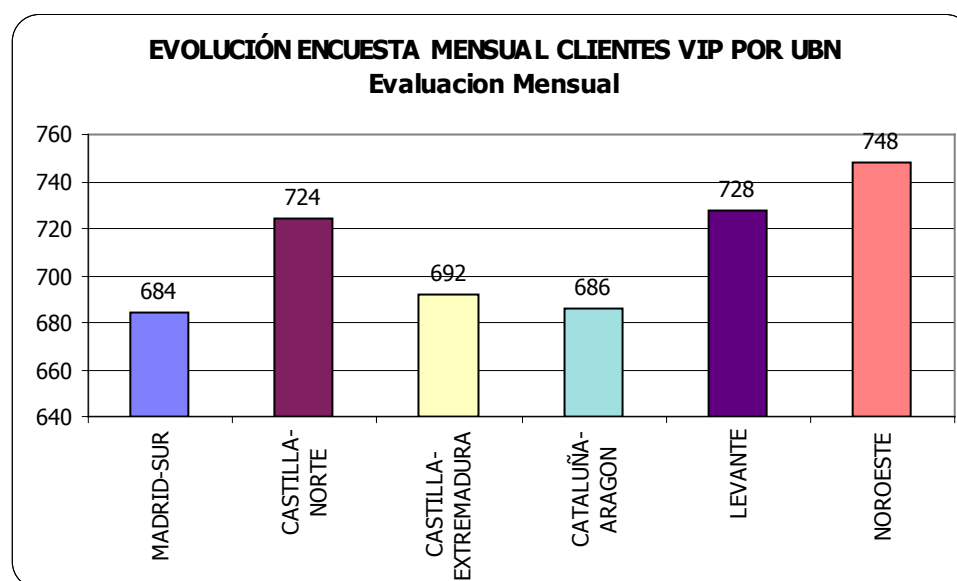
**Número de llamadas realizadas en 2010**

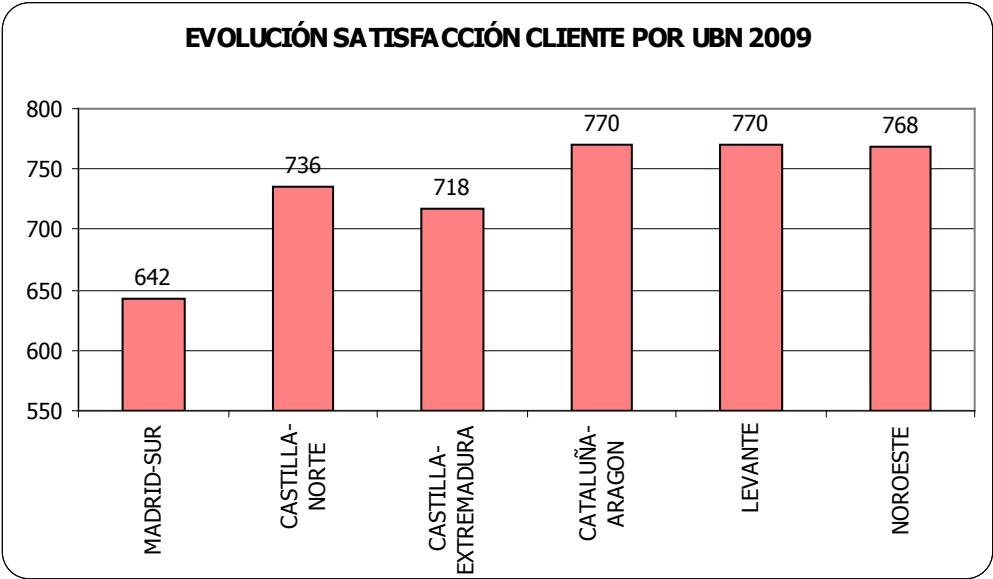
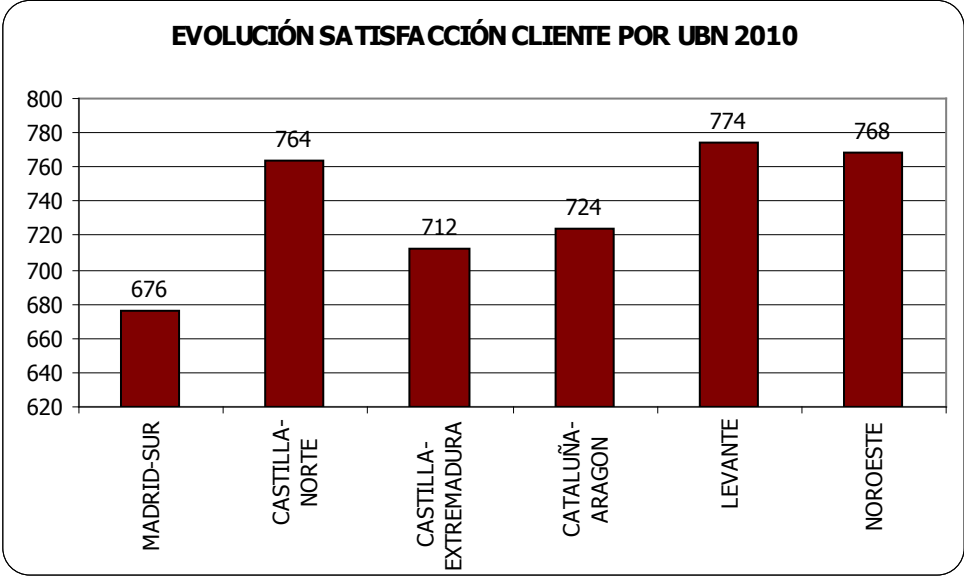


	E. C. ANUALES	E. O. MENSUALES
Nº LLAMADAS REALIZADAS EN 2010	518	1833
Nº EVALUACIONES REALIZADAS	253	1136
CONTACTOS FALLIDOS	265	697

### Evaluaciones anuales por zonas:

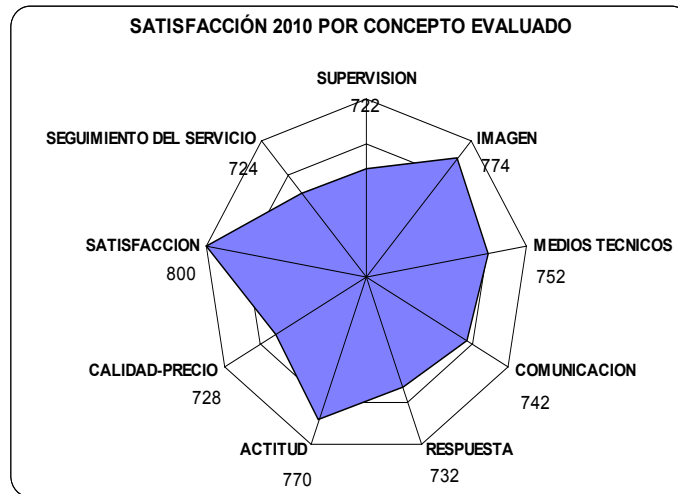
En las evaluaciones anuales, la UBN Cataluña Aragón y ligeramente la UBN Castilla Extremadura, obtienen peor valoración con respecto al año anterior. Mejoran sus resultados la UBN Madrid-Sur, UBN Castilla-Norte, UBN Levante y se mantiene con la misma valoración la UBN Noroeste.





**Satisfacción por concepto evaluado**

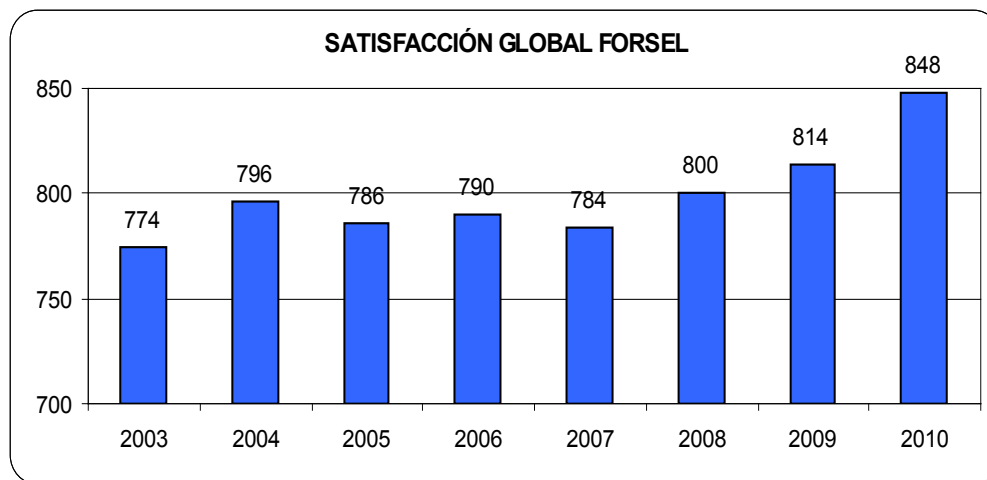
Se ha producido un incremento notable de la Calidad-Precio del Servicio, seguido de la percepción de la Supervisión y el Seguimiento del Servicio, junto con la Comunicación. En el resto de aspectos: Imagen, Medios Técnicos, Actitud, Respuesta y ligeramente la Satisfacción, la tendencia es negativa con respecto a 2008.



## INFORME DE SATISFACCIÓN DE GRUPO NORTE TRABAJO TEMPORAL ETT

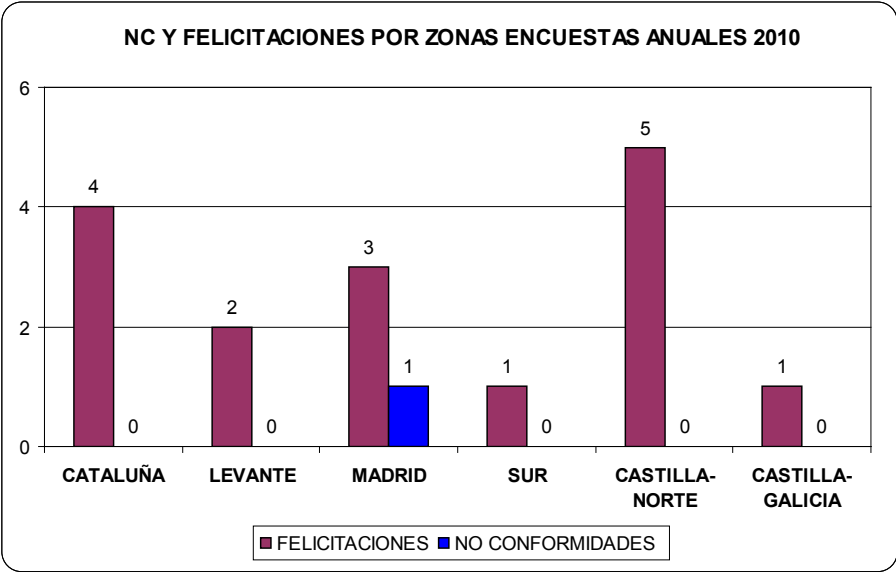
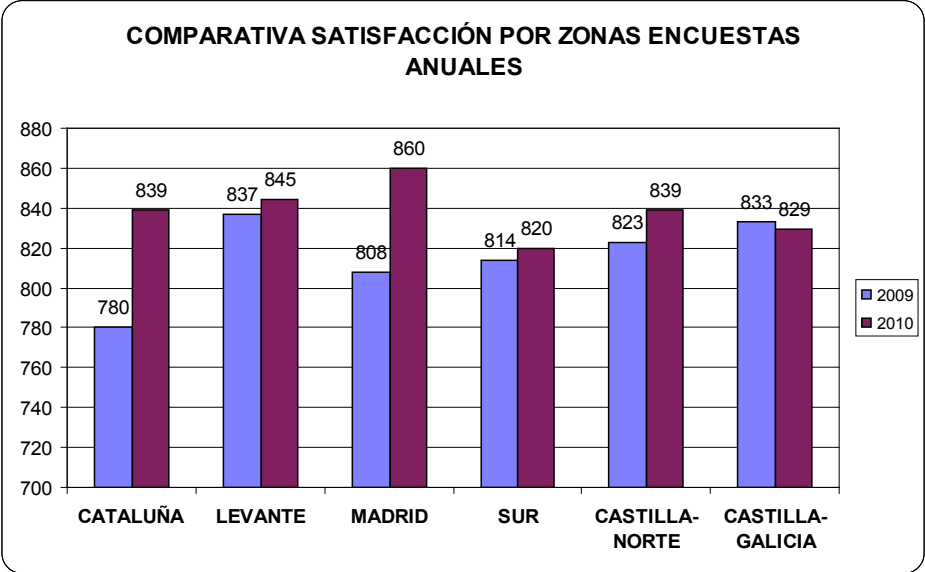
### Evolución satisfacción global por empresa en los últimos 8 años

Resultado de las encuestas de satisfacción realizadas y valoradas entre 0 y 1000 en los últimos 8 años.

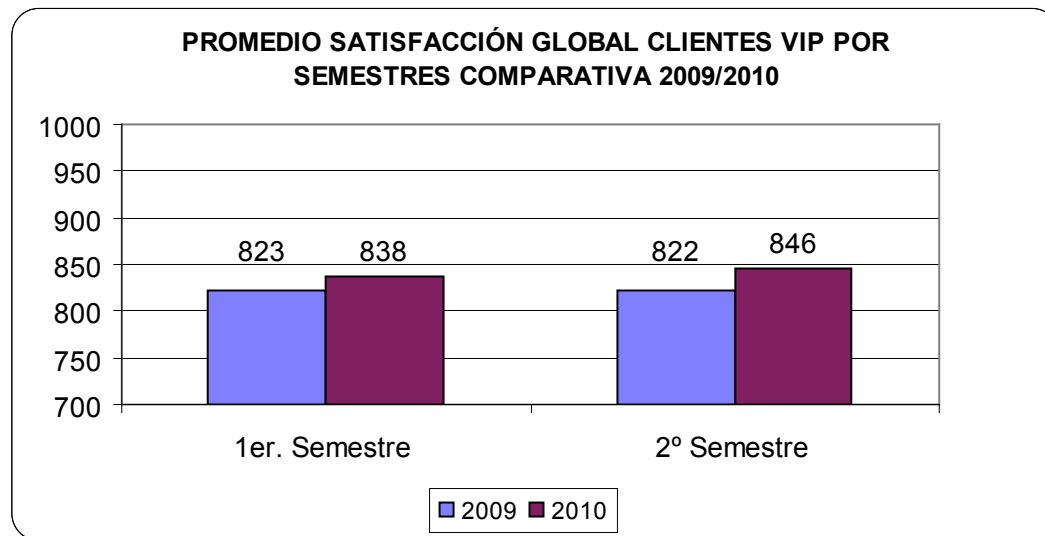


Los resultados son elevados y estables, mostrando un claro ascenso en este último año, superando la barrera de 800 puntos (óptimo de satisfacción) por tercer año consecutivo.

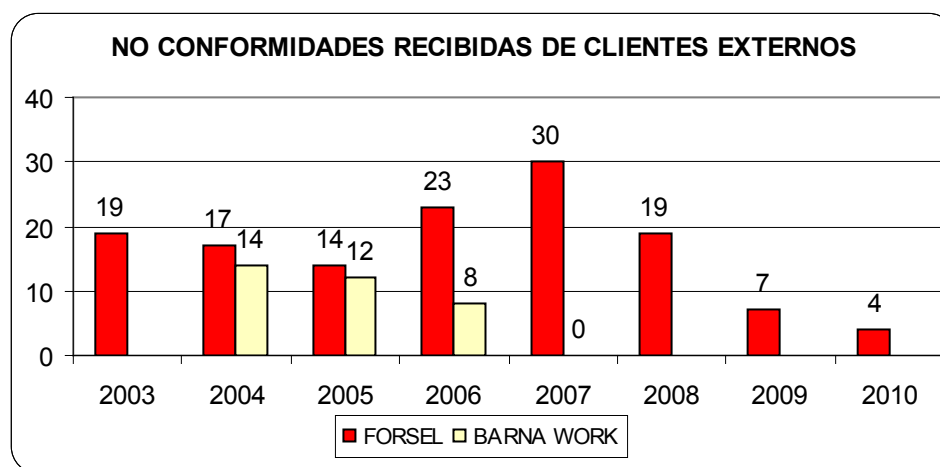
Comparativa satisfacción 2009-2010 (encuestas anuales):





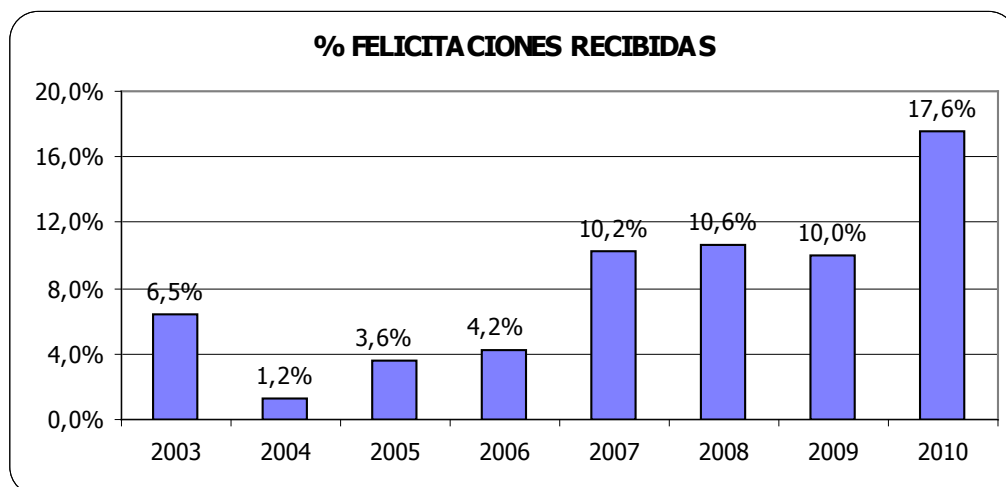
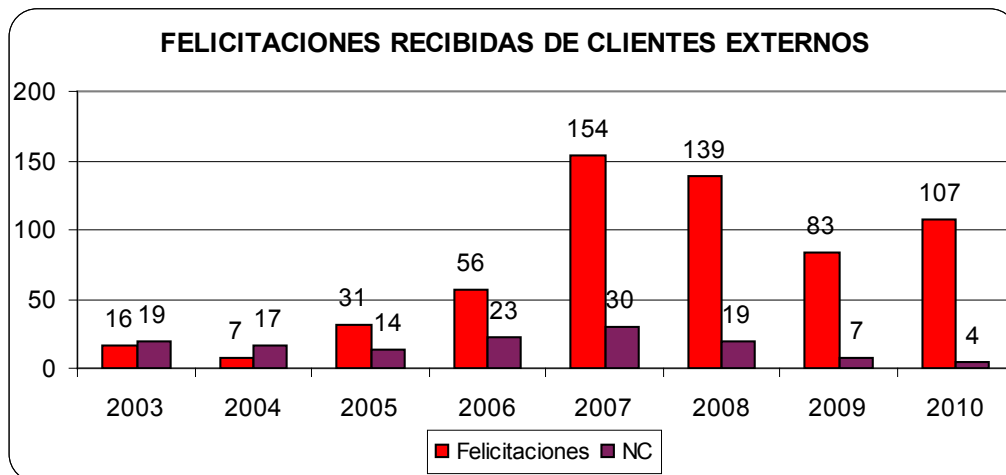


#### **Evolución no conformidades por empresa y cliente**

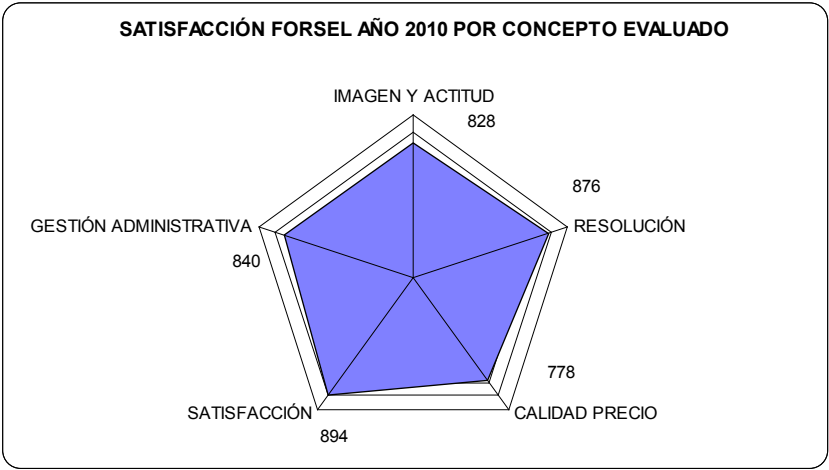


#### **Evolución felicitaciones por empresa y cliente**

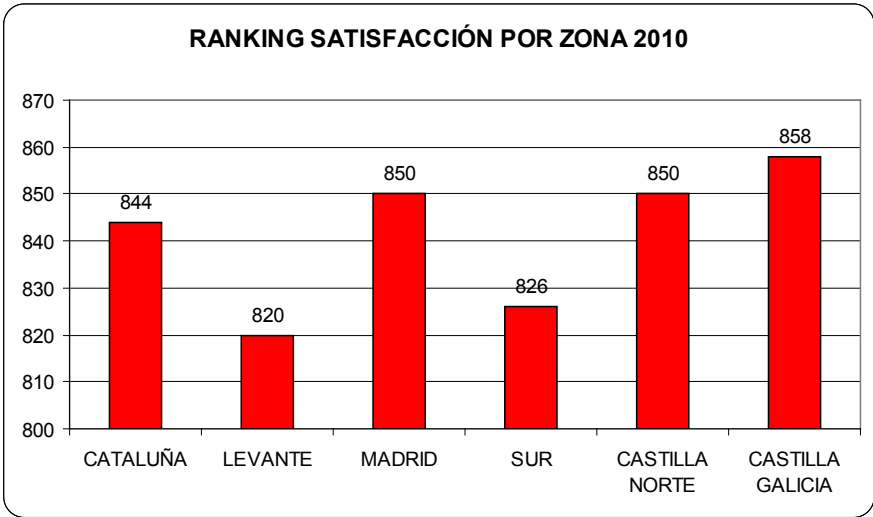
En Grupo Norte Trabajo Temporal aumenta el valor absoluto de las felicitaciones recibidas y también el valor relativo (entre el nº de centros):

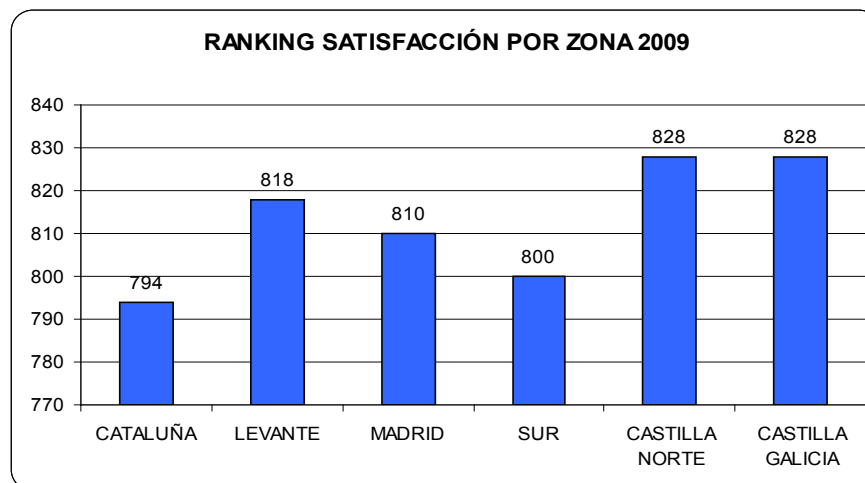


### Valoración por parámetro de la encuesta



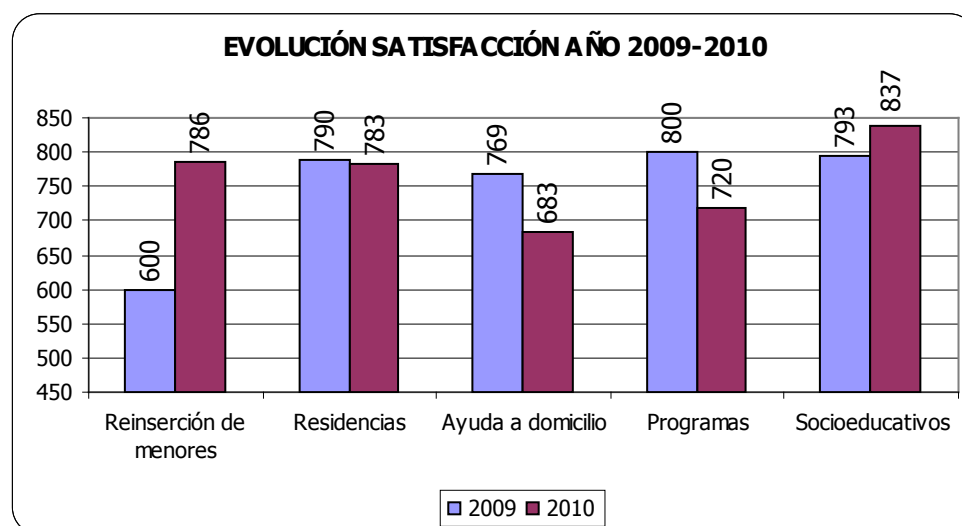
### Resultados 2010 por zona y comparación con periodo 2009





## INFORME DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS SOCIALES

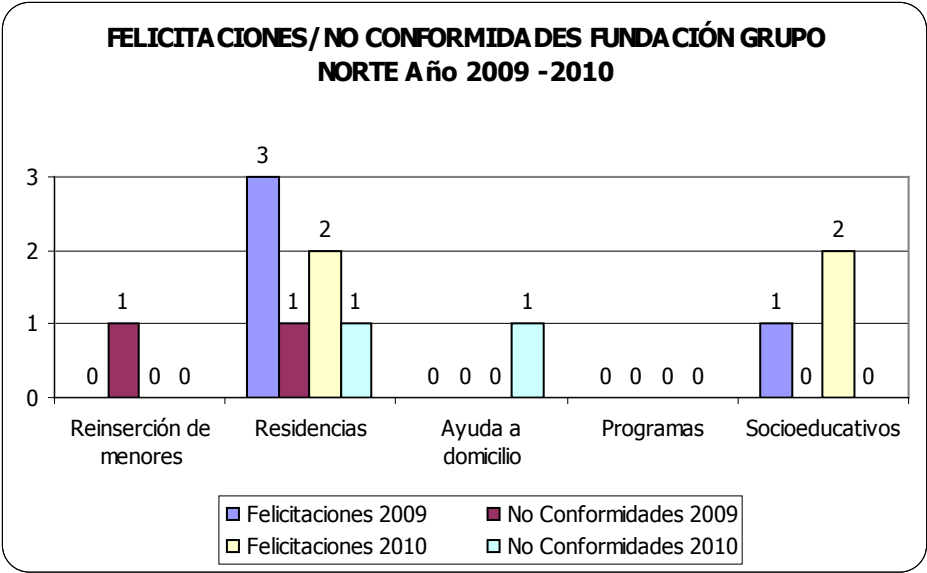
Comparativa evolución satisfacción global de los clientes de Servicios Sociales 2009-2010



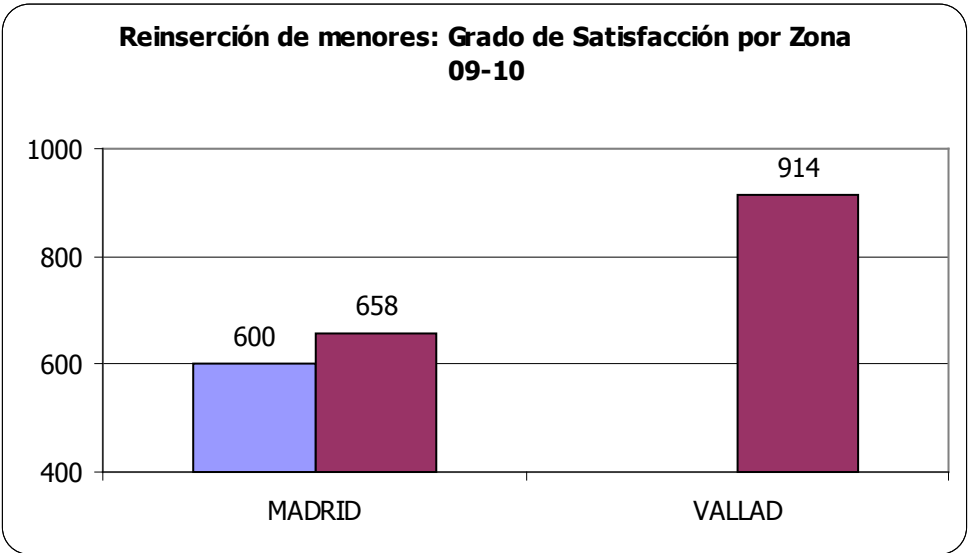


Resultado de las encuestas de satisfacción realizadas y valoradas entre 0 y 1000 desde el año 2009 en las cinco áreas de negocio de Domicilia y Fundación. La valoración con respecto al año 2009, ha mejorado en el caso de Reinserción de menores (de 600 a 786), y Servicios Socioeducativos (de 793 a 837) y ha empeorado en Ayuda a domicilio (de 769 a 683), Programas (de 800 a 720) y Residencias (de 790 a 783).

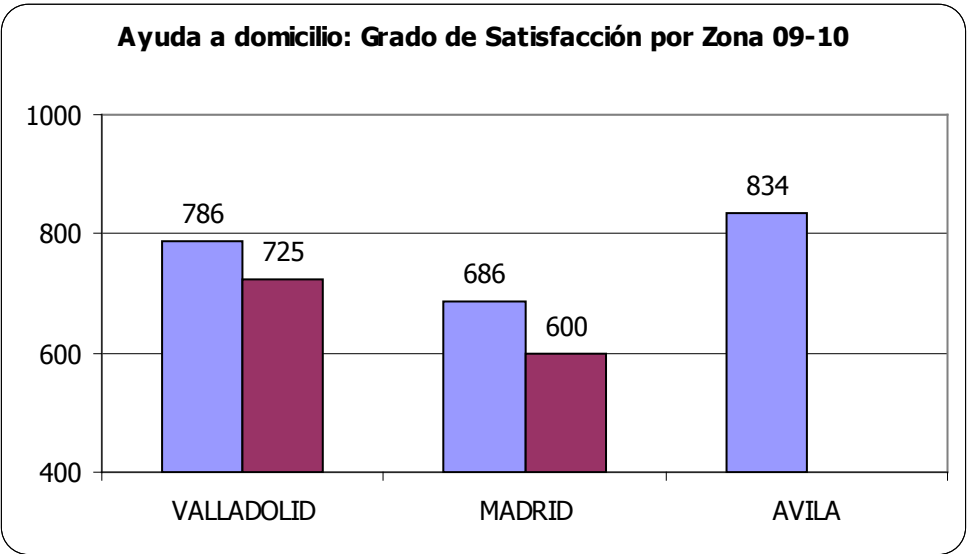
**Comparativa evolución no conformidades y felicitaciones de Servicios Sociales 2009-2010**



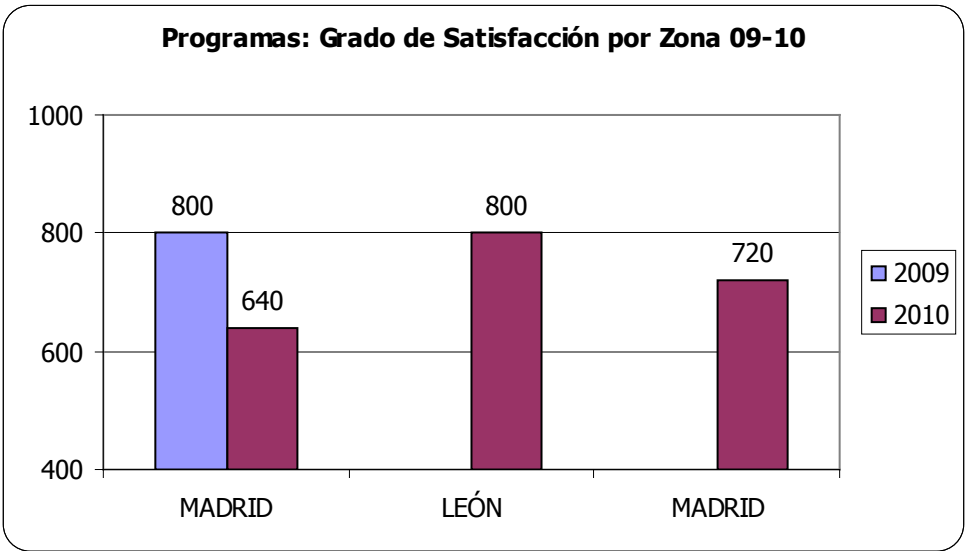
**Satisfacción global por área**



Ha aumentado la satisfacción global con respecto a 2009, en Burgos y Valencia, y ha descendido en Madrid, Barcelona y Valladolid



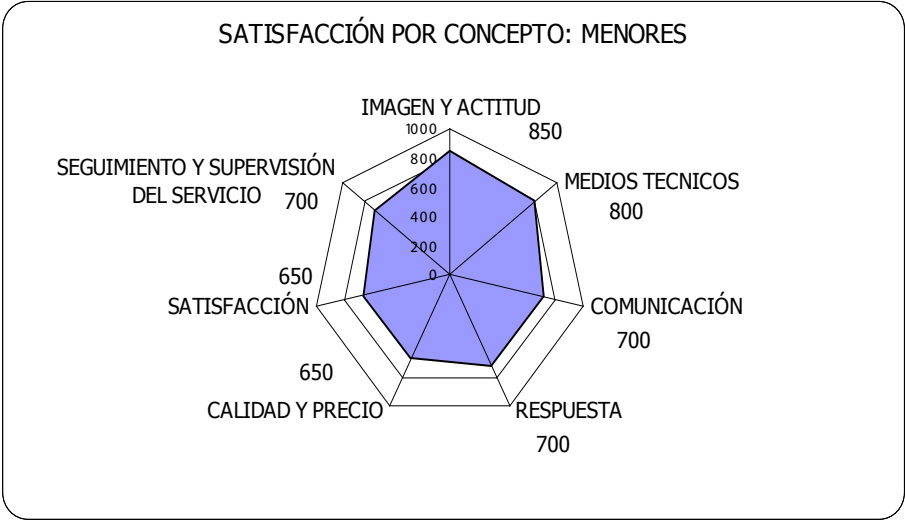
Ha aumentado ligeramente la satisfacción global con respecto a 2009, en Valladolid, se ha mantenido igual en Madrid y ha descendido en Ávila.



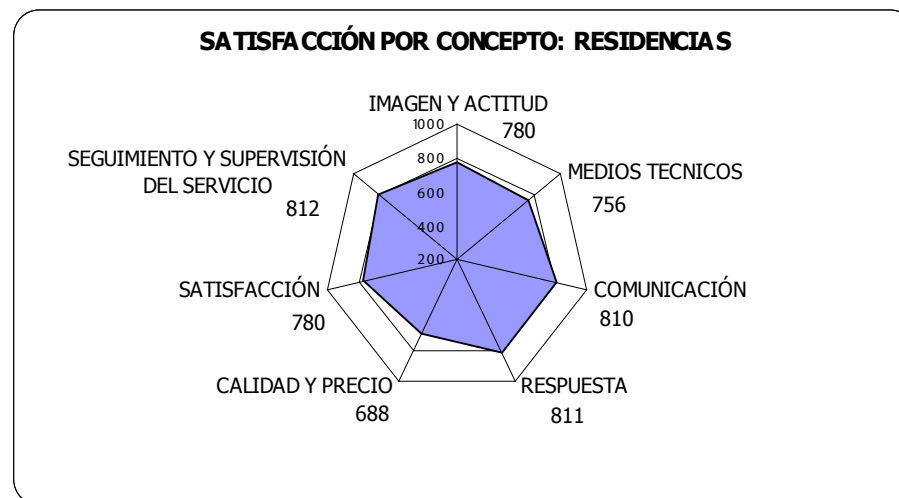
FUNDACIÓN Y DOMICILIA	
Número de evaluaciones realizadas	38
Contactos Fallidos	95
Número de llamaas	133

### VALORACIÓN POR PARÁMETRO DE LA ENCUESTA ÁREA DE REINSERCIÓN DE MENORES

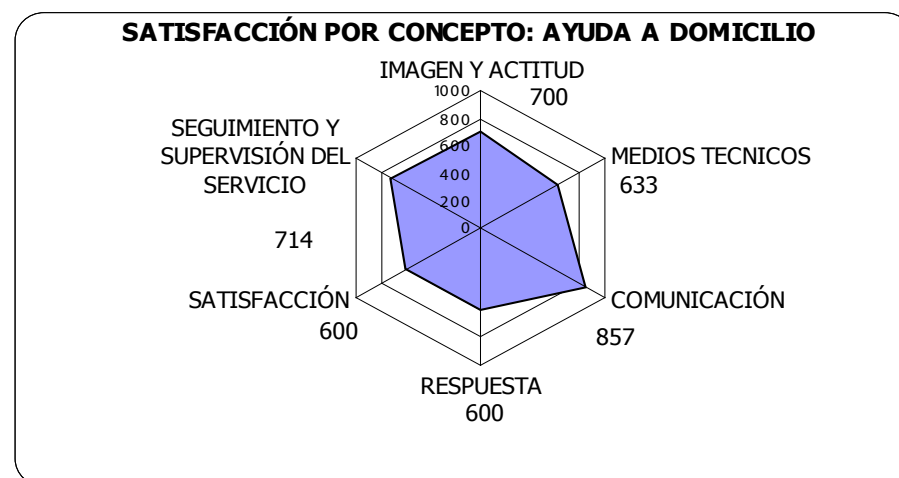
En el área de Reinserción de Menores los aspectos de la encuesta mejor valorados, son la Imagen y Actitud y los Medios Técnicos. Por el contrario la Satisfacción, la Calidad-Precio, la Comunicación, la Respuesta y el Seguimiento y Supervisión del servicio son los por valorados.



En el área de Residencias los aspectos de la encuesta mejor valorados, son el Seguimiento y la Supervisión del Servicio, la Respuesta, la Comunicación, la Imagen y Actitud y la Satisfacción. Por el contrario el aspecto peor valorado ha sido la Calidad-Precio.



En el área de Ayuda a Domicilio los aspectos mejor valorados, son la Comunicación y el Seguimiento y Supervisión del Servicio. Por el contrario los aspectos peor valorados han sido la Respuesta, la Satisfacción, los Medios Técnicos y la Imagen y Actitud.

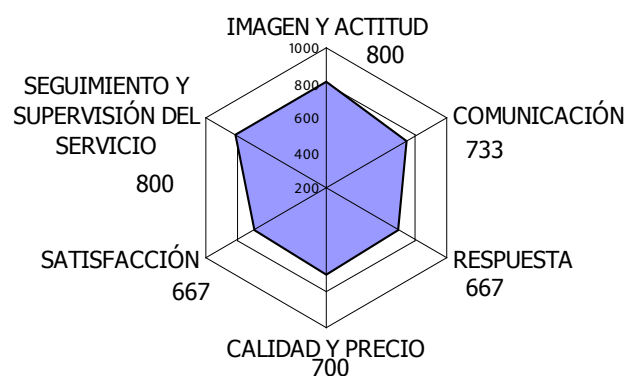


En el área de Programas los aspectos mejor valorados son la Imagen y Actitud, el Seguimiento y Supervisión del Servicio y la Comunicación.

Por el contrario los aspectos peor valorados han sido la Respuesta, la Satisfacción y la Calidad-Precio.

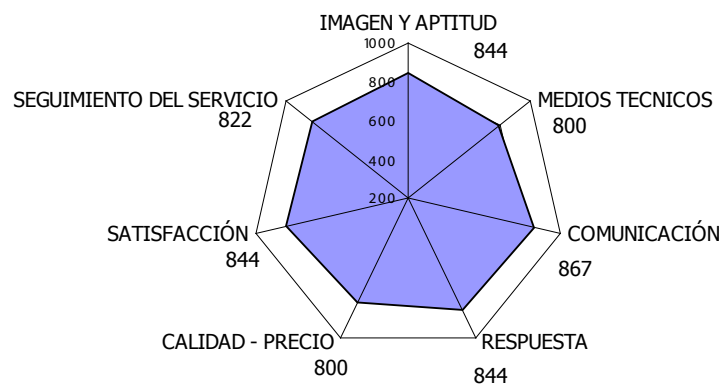


### SATISFACCIÓN POR CONCEPTO: PROGRAMAS



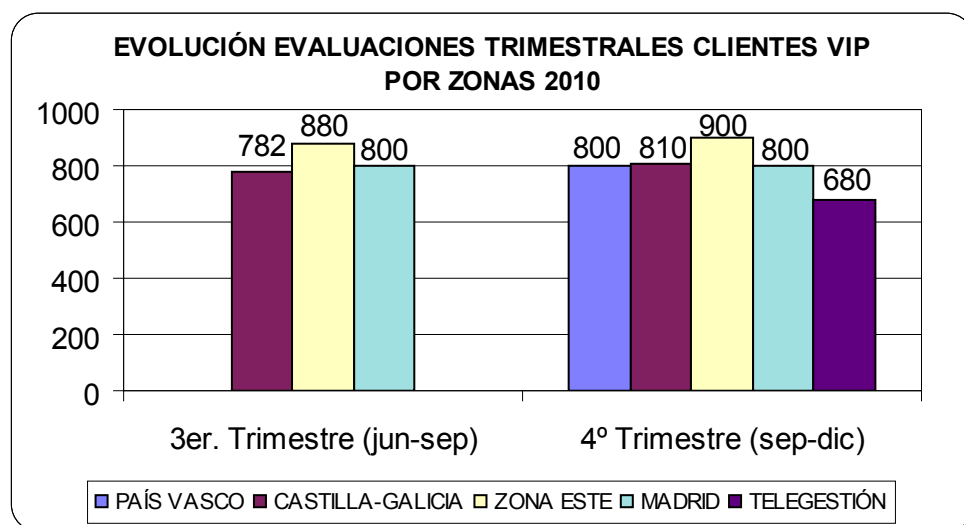
En el área de Servicios Socioeducativos los aspectos mejor valorados son la Comunicación, la Respuesta, la Imagen y Actitud, la Satisfacción y el Seguimiento y Supervisión del Servicio. Por el contrario los aspectos peor valorados han sido los Medios Técnicos.

### SATISFACCIÓN POR CONCEPTO: SOCIOEDUCATIVOS



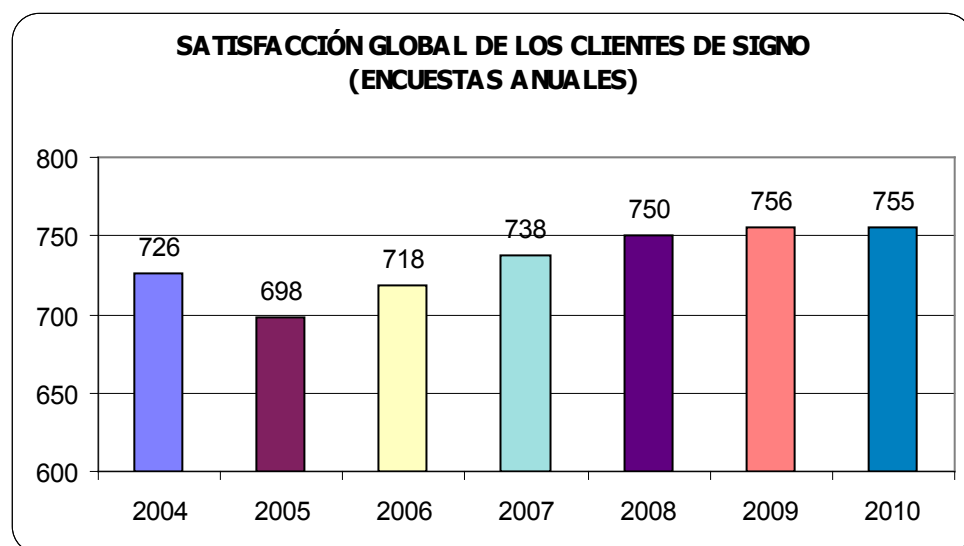
## INFORME DE SATISFACCIÓN DE GRUPO NORTE EXTERNALIZACIÓN

Seguimiento trimestral de los clientes VIP de Grupo Norte Externalización

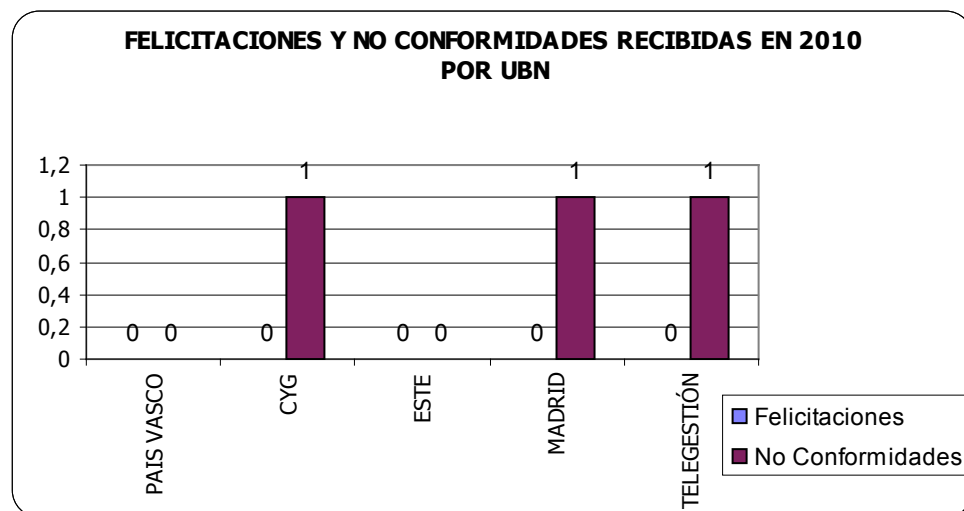


### Evolución satisfacción global de los clientes de Grupo Norte Externalización

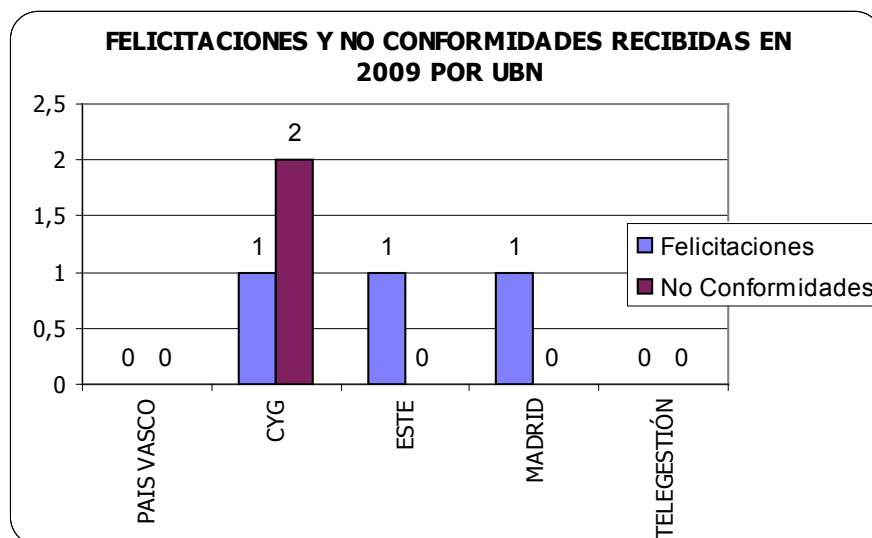
Resultado de las encuestas de satisfacción realizadas y valoradas entre 0 y 1000 desde el año 2004. Se aprecia la tendencia de evolución positiva desde el año 2006.



### Evolución no conformidades y felicitaciones evaluación anual 2009, 2010



No se han registrado felicitaciones en la evaluación anual del año 2010. Se han registrado 3 No Conformidades, una en la Zona Castilla y Galicia, 1 en Madrid y otra en el área de Telegestión.

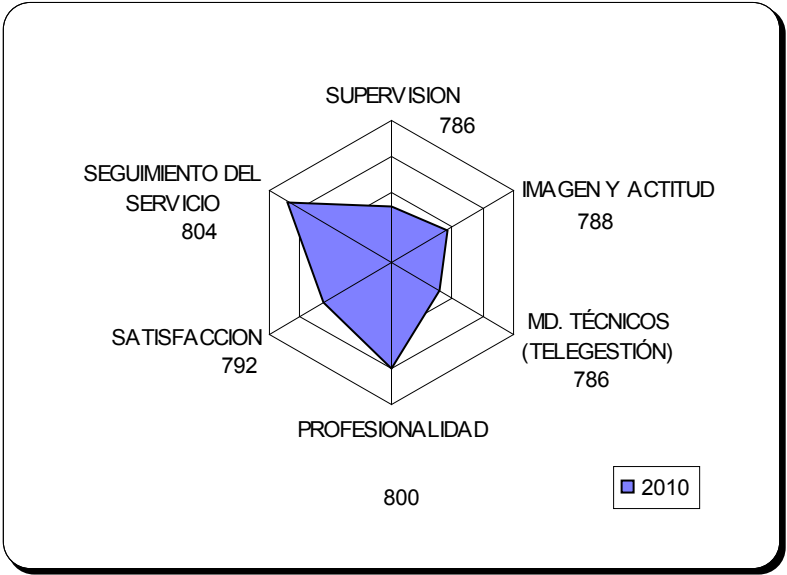


**Valoración por parámetro de la encuesta**

Los aspectos mejor valorados son el Seguimiento del Servicio, la Profesionalidad (requerimientos técnicos) y la Satisfacción global.

Por el contrario la Supervisión, los Medios Técnicos y la Imagen y Actitud son los peor valorados.

Las tendencias con respecto al año anterior, son positivas en todos los conceptos, a excepción de la Imagen y Actitud que ha descendido ligeramente.



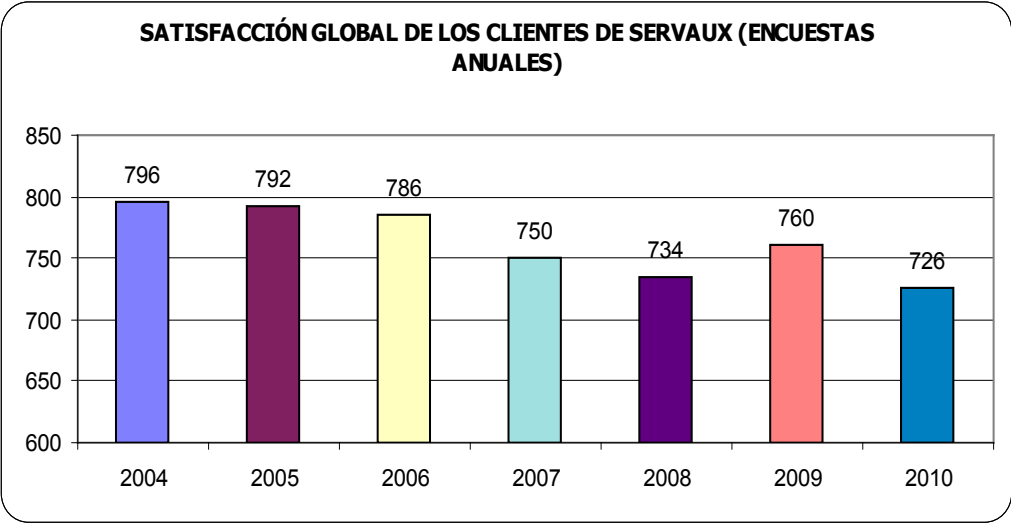
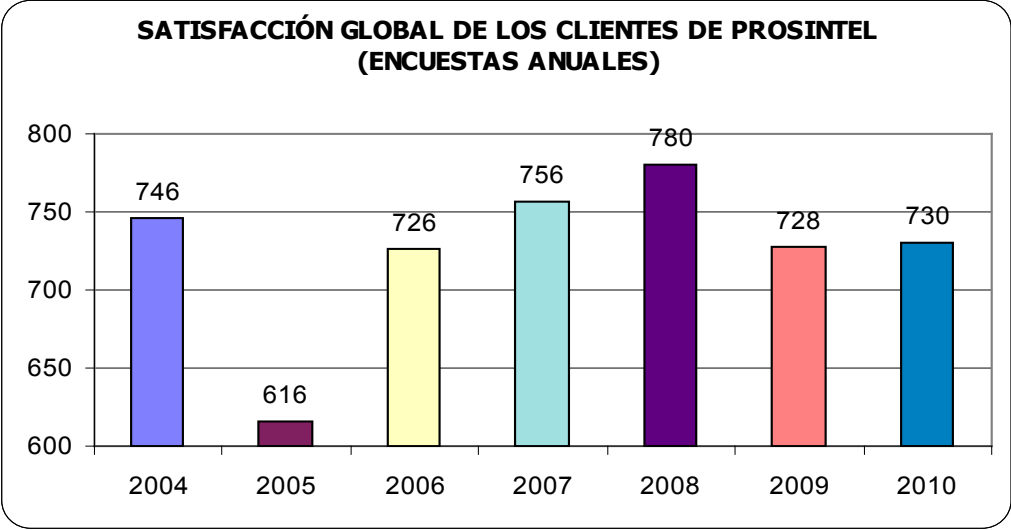
**INFORME DE SATISFACCIÓN DE GRUPO NORTE SEGURIDAD**

**RESULTADOS GLOBALES**

**Evolución satisfacción global de los clientes de GRUPO NORTE SEGURIDAD** Resultado de las encuestas de satisfacción realizadas y valoradas entre 0 y 1000 desde el año 2004 en Grupo Norte Seguridad.

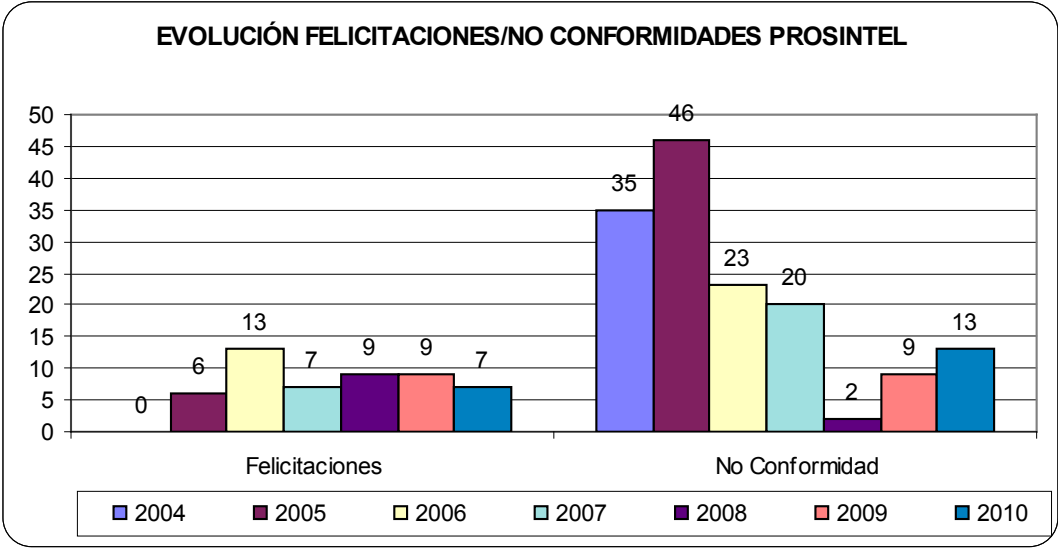


La valoración ha mejorado ligeramente con respecto al último.



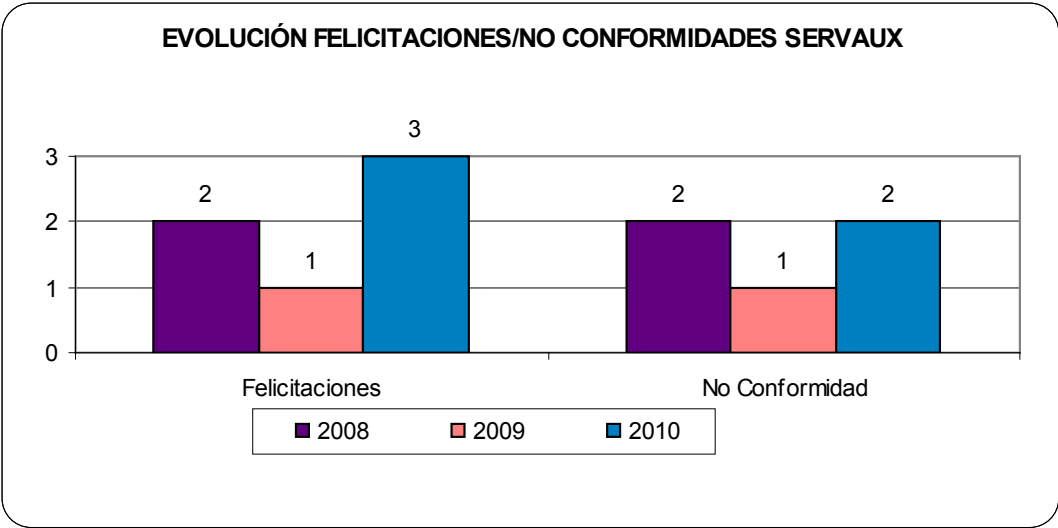
Resultado de las encuestas de satisfacción realizadas y valoradas entre 0 y 1000 desde el año 2004 en Grupo Norte Seguridad (servicios auxiliares). La valoración ha empeorado con respecto al año anterior.

**Evolución no conformidades y felicitaciones de Grupo Norte Seguridad (servicios vigilancia) porcentual y absoluta**

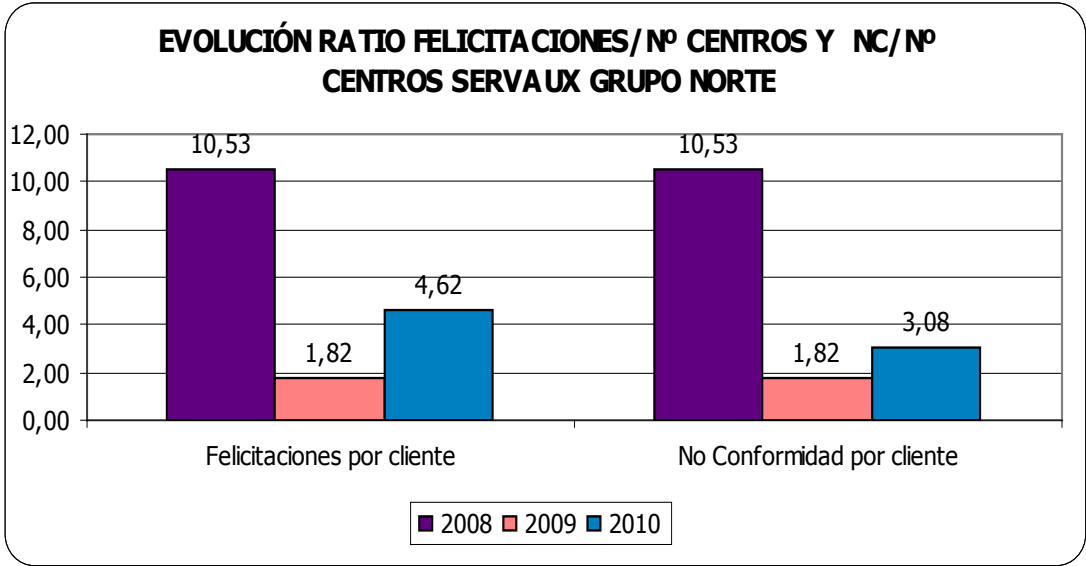


El número de felicitaciones (absoluto y relativo) ha disminuido con respecto al año anterior, no así el número de No Conformidades de cliente (absoluto y relativo), que ha aumentado en respecto a 2009.

Evolución no conformidades y felicitaciones de Grupo Norte Seguridad (servicios auxiliares) porcentual y absoluta:



El número de felicitaciones (absoluto y relativo) aumenta con respecto al año anterior, y el número No Conformidades aumenta un 50%.



**Numero de evaluaciones realizadas y número de contactos fallidos**

Grupo Norte Seguridad	ANUALES	TOP MENSUALES
Número de evaluaciones realizadas	90	264
Contactos Fallidos	58	221
Número de llamadas	148	485

**SEGUIMIENTOS E INSPECCIONES DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR GRUPO NORTE**

Los profesionales de Grupo Norte han de estar siempre al lado de sus clientes para procurar un servicio excelente. El contacto con los clientes junto con el sistema implantado para medir la satisfacción en cuanto al servicio prestado hacen del Grupo Norte un grupo orientado a prestar en todo momento un servicio excelente.

En la mayoría de las empresas las tendencias de seguimiento del servicio son positivas, los objetivos que se fijan a las delegaciones de Grupo Norte es, para cada nuevo periodo, avanzar aún más en el contacto con los clientes.

SEGUIMIENTOS DEL SERVICIO REALIZADOS A CLIENTES								
ÁREA DE ACTIVIDAD	EMPRESA	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
TRABAJO TEMPORAL	FORSEL ETT	3965	5396	7765	7532	4096	3051	3490
	BARNA WORK	39	2003	2600	2208	811	NA	NA
SEGURIDAD	PROSINTEL	577	565	305	88	89	215	168
	SERVAUX						8	10
LIMPIEZA	LIMPISA	3129	5306	3044	2042	4604	2872	2646
EXTERNALIZACIÓN	SIGNO	324	753	912	550	979	858	1388
SERVICIOS SOCIALES	FUNDACIÓN				167	327	169	58
	DOMICILIA						13	39

De la misma forma, un completo equipo de personal operativo, visita periódicamente todos nuestros centros de trabajo para asegurar que los servicios se prestan con un nivel de calidad óptimo y, siempre, respetando los parámetros de los contratos firmados.

INSPECCIONES REALIZADAS A LOS SERVICIOS PRESTADOS POR GRUPO NORTE								
ÁREA DE ACTIVIDAD	EMPRESA	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
TRABAJO TEMPORAL	FORSEL ETT	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
	BARNA WORK	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
SEGURIDAD	PROSINTEL	2676	3304	1960	546	1094	2427	1205
	SERVAUX						695	595
LIMPIEZA	LIMPISA	2181	3195	2167	909	1745	751	1705
EXTERNALIZACIÓN	SIGNO	455	657	1025	376	516	746	865
SERVICIOS SOCIALES	FUNDACIÓN				208	25	3	66

#### NO CONFORMIDADES Y FELICITACIONES PROCEDENTES DE CLIENTES

Durante las evaluaciones corporativas o en la actividad comercial desarrollada registramos por parte de nuestros clientes las quejas, reclamaciones o las puntuaciones en algún criterio de la encuesta inferiores a un valor preestablecido. Todas ellas son analizadas en el sistema por parte de todos los profesionales implicados en su solución y se establecen las acciones necesarias para su resolución.

Ninguna no conformidad recogida en el sistema se cierra sin que se halla, por un lado evaluado sus causas y por otro lado, propuesto las acciones para su solución.

NO CONFORMIDADES PROCEDENTES DE CLIENTES						
ÁREA DE ACTIVIDAD	EMPRESA	2006	2007	2008	2009	2010
TRABAJO TEMPORAL	FORSEL ETT	35	37	19	7	3
SEGURIDAD	PROSINTEL	17	18	4	10	12
	SERVAUX					
LIMPIEZA	LIMPISA	125	71	128	105	87
EXTERNALIZACIÓN	SIGNO	23	7	5	2	3
SERVICIOS SOCIALES	FUNDACIÓN Y DM	0	0	0	2	1

Este año 2010, se han incluido en los informes de satisfacción de cada línea de negocio las tabla de especificación de las causas más frecuentes de no conformidades con el servicio prestado por parte de Grupo Norte.

La labor excelente por parte de nuestros trabajadores puede ser reconocida a través del sistema de evaluación de la satisfacción cuando alguno de los clientes del grupo así lo demanda. Muchos de nuestros trabajadores llevan varios años recibiendo felicitaciones por su trabajo eficaz, orientado al cliente y de calidad.

FELICITACIONES PROCEDENTES DE CLIENTES						
ÁREA DE ACTIVIDAD	EMPRESA	2006	2007	2008	2009	2010
TRABAJO TEMPORAL	FORSEL ETT	91	184	211	83	91
	BARNA WORK					
SEGURIDAD	PROSINTEL	18	13	9	14	8
	SERVAUX					
LIMPIEZA	LIMPISA	5	8	6	2	3
EXTERNALIZACIÓN	EXTERNALIZACIÓN	14	8	9	4	5
SERVICIOS SOCIALES	FUNDACIÓN		3	1	3	8



### PROPUESTAS DE MEJORA PROCEDENTES DE CLIENTES

Durante las evaluaciones corporativas solicitamos a nuestros clientes sugerencias o propuestas que nos ayuden a ofrecer un servicio enfocado a la excelencia.

PROPUESTAS DE MEJORA PROCEDENTES DE CLIENTES							
ÁREA DE ACTIVIDAD	EMPRESA	2005	2006	2007	2008	2009	2010
TRABAJO TEMPORAL	FORSEL ETT	44	76	179	98	52	22
	BARNA WORK	16					
SEGURIDAD	PROSINTEL	25	24	34	22	19	24
	SERVAUX						
LIMPIEZA	LIMPISA	138	150	109	247	232	198
EXTERNALIZACIÓN	SIGNO	15	32	35	23	14	9
SERVICIOS SOCIALES	FUNDACIÓN Y DM			2	8	5	4

Las propuestas recibidas en el sistema se envían a los responsables de cada actividad para que la tomen en consideración e inicien las labores que consideren oportunas.

### PROCESOS INTERNOS PARA GARANTIZAR LA CALIDAD DEL SERVICIO

Como ayuda al sistema de evaluación del grado de satisfacción de nuestros clientes se encuentra el proceso de auditorías internas de Grupo Norte. Cada año se planifican las auditorías que se van a realizar por línea de negocio dentro del plan de auditorías internas de Grupo Norte.

Durante el año 2010 se han realizado las auditorías internas a un porcentaje de delegaciones próximo al 90% de total de la compañía.

En estas auditorías internas se comprueba como trabaja la delegación auditada en los siguientes aspectos:

- Procedimientos propios de la actividad ( Trabajo temporal, externalización, limpieza...)
- Enfocados al cliente
- Enfocados al trabajador
- Procedimientos corporativos del Grupo Norte
- Formatos
- Política integrada
- Conocimiento del código ético
- Visitas comerciales
- Seguimiento comercial, etc.

De todo este sistema de evaluación del servicio a nivel interno salen a la luz las posibles deficiencias en el trabajo y de inmediato se establecen las acciones correctivas oportunas para su solución. Durante las auditorías interna y, de forma permanente, en el área de organización se establecen las acciones preventivas que consideren necesarias para lograr prestar un servicio de calidad al cliente.

## **FORMACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN**

Las personas encargadas de mantener este sistemas de evaluación reciben la formación necesaria y actualiza en función de sus necesidades y de los cambios normativos que se produzcan en el tiempo. Existe más información sobre este aspecto en el apartado dedicado a formación del capítulo Comprometidos con las personas.

## **INDICADORES DEL DESEMPEÑO DE LA RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS**

Grupo Norte presta servicios a empresas, no es una organización productiva, con lo que la seguridad y salud del producto en el cliente, así como el etiquetado, no son de aplicación en nuestra organización.

La responsabilidad de Grupo Norte sobre el servicio prestado la garantizan el marketing enmarcado dentro del código ético en materia de publicidad del grupo, el compromiso en las relaciones con los grupos de interés, el seguimiento de los procesos de prestación del servicio y la comunicación permanente y fluida con nuestros clientes.

## **SALUD Y SEGURIDAD DEL CLIENTE**

**PR1: Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de las categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.**

El Modelo de Gestión de Grupo Norte integra, como ya se ha mostrado, los compromisos con la calidad, el entorno ambiental, la seguridad y salud de los trabajadores y la gestión ética y socialmente responsable de todas sus actuaciones.

Por ello, Grupo Norte y todas las empresas que lo componen, y la Fundación Grupo Norte, han obtenido el reconocimiento externo de su Modelo de Gestión conforme a las normas internacionales ISO 9001:2000, ISO 14001:2004, la especificación técnica OHSAS 18001:2007 y la norma de empresa desarrollada por Forética, SGE 21 (sistema de gestión ética y socialmente responsable de las organizaciones) así como la certificación como empresa familiarmente responsable.

Dentro de este Modelo, se auditan de forma interna y externa todos los procesos relacionados con la prestación de nuestros servicios a los clientes, así como la propia gestión interna de la organización.

En general, los riesgos de nuestras actividades en la salud y seguridad de los clientes son inexistentes, pero los riesgos de nuestros trabajadores en las instalaciones del cliente son evaluados en TODOS los casos de forma previa al inicio del servicio.

**PR2: Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.**

Los incumplimientos detectados en auditoría interna son los que se presentan en la siguiente tabla. Se ha producido una gran disminución en los datos de auditoría interna debido a la situación de crisis actual, que han reducido el volumen de auditoría interna.

En 2010 se ha retomado el plan de auditorías internas, pudiendo establecer una comparación más adecuada con los periodos anteriores a la crisis económica.

Para las líneas de negocio de Grupo Norte, en 2010, se ha procedido a segmentar los incumplimientos de auditoría interna por ámbito de incumplimiento. Estos datos se pueden revisar en los informes de satisfacción por empresa publicados en este mismo capítulo.

INCUMPLIMIENTOS DE AUDITORÍA INTERNA						
ÁREA DE ACTIVIDAD	EMPRESA	2006	2007	2008	2009	2010
TRABAJO TEMPORAL	FORSEL ETT	232	67	153	7	16
	BARNA WORK					
SEGURIDAD	BLINDADOS	20	5	3	8	5
	PROSINTEL					
	SERVAUX					
LIMPIEZA	LIMPISA	12	3	29	7	5
EXTERNALIZACIÓN	SIGNO	19	3	10	3	6
SERVICIOS SOCIALES	FUNDACIÓN		3	0	0	2
* Incumplimientos cerrados a fecha 31 de diciembre de 2010						

Durante este periodo no se han producido incidentes derivados del incumplimiento legal, en el año 2009 tampoco se produjeron incumplimientos de este calibre.

### ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

**PR3: Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.**

No aplica en ninguna actividad salvo en la de Limpieza, donde los productos adquiridos para la prestación del servicio han de estar correctamente etiquetados y disponer de las fichas de seguridad de los mismos en los puestos de trabajo (en el centro del cliente) donde se utilicen los mismos. Así se hace y se audita dentro del sistema de gestión de la calidad y medioambiental.

Dentro del marco normativo de nuestro sistema de gestión medioambiental se exige a nuestros proveedores de productos químicos las correspondientes fichas de seguridad en las que, entre otros aspectos, deben figurar los equipos de protección individual que deben hacer uso nuestros trabajadores.

**PR4: Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.**

No aplica para Grupo Norte, ya que no se ofrece ningún producto sujeto a etiquetado, ya que ofrecemos siempre un servicio.

**PR5: Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.**

Se analiza y muestra de forma amplia en el apartado “Satisfacción de los clientes de Grupo Norte” del presente capítulo.

## **COMUNICACIONES DE MARKETING**

**PR6: Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.**

Nuestro código ético establece los siguientes parámetros para la gestión de su publicidad: Las distintas formas de publicidad que desarrolle la organización para incentivar y promocionar la utilización de sus servicios, se ajustarán a la verdad de la información facilitada –información que ha de ser clara, comprensible y fiel reflejo de la realidad del servicio prestado -, será respetuosa de la dignidad humana -no perjudicando la imagen pública de ninguna persona o grupo de personas y no abusando de la buena fe de los clientes potenciales- y responsable de cara a la protección medioambiental. En cualquier caso, ya sea GN quien gestione por sí misma su publicidad o bien la encargue a empresas especializadas, será responsable de que se verifiquen los compromisos de integridad mencionados además del más estricto cumplimiento de la legalidad vigente.

En esta línea, GN rechazará la publicidad que pueda incitar a comportamientos ilegales, violentos o peligrosos para la salud y seguridad de las personas, o bien, que inciten o alienten comportamientos que perjudiquen al medio ambiente o fomenten la discriminación social.

Para desarrollar estos compromisos adquiridos, Grupo Norte, adopta en el año 2008, el siguiente código ético en materia de publicidad:

**1. Valor de la publicidad**

Toda comunicación publicitaria insertada por Grupo Norte debe merecer del servicio que la publicidad rinde al mercado a cuyo buen funcionamiento se ordena.

**2. Legal**

La publicidad de Grupo Norte debe respetar la legalidad vigente y de manera especial los valores, derechos y principios reconocidos en la Constitución (tanto de España como del país donde se inserte). No incitará a comportamientos ilegales.

**3. No incitación a la violencia**

La publicidad de Grupo Norte no incitará a ningún tipo de violencia, ni física ni verbal.

**4. Publicidad discriminatoria**

La publicidad de Grupo Norte no incitará a ningún tipo de discriminación, ya sea por razón de clase social, edad, inclinación política, lengua, nacionalidad, orientación sexual, raza, religión, sexo, ni atentará contra la dignidad de las personas.

**5. Protección de niños y adolescentes**

La publicidad de Grupo Norte no deberá producir perjuicio mental, moral o físico, ni incitará a sus receptores, en especial niños y adolescentes, a adquirir comportamientos que puedan resultar nocivos para su salud.

6. Derecho a la intimidad

La publicidad de Grupo Norte ha de respetar los derechos al honor, a la intimidad y a la propia imagen.

7. Respeto a los animales y al Medio Ambiente

La publicidad no incitará ni atentará comportamientos que perjudiquen el Medio Ambiente, ni a los animales.

8. Buen gusto

La publicidad de Grupo Norte debe ser de buen gusto, y no debe tener contenidos que atenten contra el decoro social y las buenas costumbres.

9. Autenticidad y veracidad

La publicidad de Grupo Norte será identificada como tal sea cual sea su forma o medio utilizado.

No deberá ser engañosa ni ambigua, ni debe inducir a error a sus destinatarios.

En la publicidad debe eludirse todo riesgo de confusión.

10. Con otras empresas

La publicidad de Grupo Norte no deberá contener ni explícita ni implícitamente referencias a los signos distintivos de otro anunciante, dentro de los casos legal o convencionalmente admitidos o de publicidad comparativa aceptable.

No debe denigrar ni menospreciar a otras empresas, instituciones, actividades, productos o servicios, ni a ningún miembro de las mismas.

No han existido, durante los últimos años ni en este último periodo, incumplimientos respecto de estos compromisos adquiridos en materia de comunicación.

**PR7: Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.**

No han existido en el período objeto de la memoria actual, ni en el anterior, incumplimientos ni denuncias en esta materia.

## PRIVACIDAD DEL CLIENTE

**PR8: Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.**

No han existido en el período objeto de la memoria actual, ni en el anterior, incumplimientos ni denuncias en esta materia. De forma periódica, Grupo Norte se somete a auditorías de cumplimiento de la Ley de Protección de Datos.

## CUMPLIMIENTO NORMATIVO

**PR9: Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.**

No han existido en el período objeto de la memoria actual, ni en el anterior, incumplimientos ni denuncias en esta materia.



### 8.3.3. COMPROMETIDOS CON LA SOCIEDAD

En Grupo Norte, consideramos fundamental el papel que las Organizaciones juegan en la sociedad.

El compromiso de Grupo Norte se refleja en las diferentes actuaciones y compromisos hacia una gestión ética, socialmente responsable y de respeto a los derechos humanos de toda la organización, tanto en sus procesos internos como en la proyección externa de la empresa.

La vocación de Grupo Norte hacia los servicios sociales se inicia en 1.996 con la creación de las sociedades Ibérica de Servicios sociales y Domicilia, y se complementa con el nacimiento de la Fundación Grupo Norte en el año 2001. Una de las actividades de mayor desarrollo de Grupo Norte en estos tres últimos años ha sido el área de Servicios Sociales, que abarca un amplio espectro de prestaciones a la sociedad.

Grupo Norte ha continuado apoyando además diversas iniciativas como, la esponsorización del deporte para discapacitados y el patrocinio de Premios y certámenes en el ámbito de la discapacidad. Además, ha puesto en marcha la iniciativa de Inserlabora Grupo Norte, empresa de reinserción laboral y social, cuyo objetivo es integrar a diversos colectivos en riesgo de exclusión en el ámbito laboral.

Durante este último año ha iniciado sus actividades LINTE, se trata de un Centro Especial de Empleo en el cual, al menos, el 70% de sus trabajadores tienen algún tipo de discapacidad.

Los servicios sociales que presta Grupo Norte, actualmente, llegan a cerca de 27000 personas en sus diversos centros y en los domicilios de los preceptores del servicio, como es el caso de los programas de ayuda a domicilio.

La Fundación Grupo Norte es sin duda el mayor exponente de compromiso de nuestro Grupo con la sociedad. La apuesta continua por la integración, especialmente de aquellos colectivos que están cercanos a la exclusión social y que necesitan de apoyo externo para superar sus retos, forma parte con especial protagonismo de las iniciativas solidarias de la compañía.

Desde su creación, Fundación Grupo Norte se ha distinguido con muy diversas actuaciones y programas, entre los que destacan:

- Gestión de centros de Menores
- Gestión de guarderías infantiles
- Gestión de Residencias de la tercera edad y Centros de día.
- Modelos de apoyo a colectivos en riesgo de exclusión,
- Programas de actuación para mujeres víctimas de la violencia de género
- Iniciativas dirigidas a personas con discapacidad
- Patrocinio deportivo para personas con discapacidad etc.,

Fundación Grupo Norte dispone de los recursos humanos especializados para desarrollar de forma profesional estas muy diversas tareas sociales en base a equipos compuestos por muchos profesionales dedicados. En la siguiente imagen se muestran los perfiles profesionales con los que cuenta Fundación Grupo Norte.

<b>Gerocultores</b>	
<b>Psicoterapeutas</b>	
<b>Médicos generales</b>	
<b>Médicos especialistas</b>	
<b>Terapeutas ocupacionales</b>	
<b>Auxiliares de clínica</b>	
<b>Auxiliares de Ayuda a Domicilio</b>	<b>Educadores de calle</b>
<b>Monitores de Talleres Prelaborales</b>	<b>Monitores Deportivos</b>
<b>Animadores Socioculturales</b>	<b>Enfermeros (ATS-DUE)</b>
	<b>Trabajadores Sociales</b>
	<b>Educadores Sociales</b>
	<b>Psicopedagogos</b>
	<b>Psicólogos</b>
	<b>Abogados</b>
	<b>Maestros</b>

Gracias al apoyo que desde hace más de 6 años Fundación Grupo Norte brinda a la Fundación Banco de Alimentos de Valladolid, se han gestionado las donaciones de alimentos procedentes de personas físicas y de entidades públicas y privadas. El fin de esta colaboración es el de canalizar estas donaciones a través de un Banco de Alimentos, hacia entidades sin ánimo de lucro que atienden a personas integrantes de los sectores de población mas necesitados.

## **POLÍTICA DE RSC, POLÍTICA ANTICORRUPCIÓN, RELACIONES CON COMPETENCIA Y CUMPLIMIENTO NORMATIVO**

El Código Ético de Grupo Norte describe la Política de Responsabilidad Social de la Organización. Asimismo se definen las relaciones con todos los grupos de interés, como proveedores y la política de regalos, o las relaciones con la competencia.

Dentro de nuestro modelo de dialogo con nuestros grupos de interés y se garantiza estricto cumplimiento normativo aplicable nuestra organización.

Los valores de Grupo Norte son la máxima expresión del compromiso de la organización con la comunidad en la que nos encontramos. Este decálogo resume de forma clara y sin lugar a la interpretación nuestra forma de trabajar cada día.

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

El Pacto Mundial de las Naciones Unidas es una iniciativa de compromiso ético destinada a que las entidades de todos los países acojan como una parte integral de su estrategia y de sus operaciones, diez Principios de conducta y acción en materia de Derechos Humanos, Trabajo, Medio Ambiente y Lucha contra la Corrupción.

Grupo Norte se adhirió al pacto mundial de las naciones unidas a través de su corporación con la firma de su Presidente D. José Rolando Álvarez en Septiembre de 2006. Los 10 principios son:

- Principio 1: Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia
- Principio 2: Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos
- Principio 3: Las empresas deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva
- Principio 4: Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción
- Principio 5: Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil
- Principio 6: Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación
- Principio 7: Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente
- Principio 8: Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental
- Principio 9: Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente
- Principio 10: Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno

#### **FORÉTICA**

Grupo Norte participa como miembro promotor en la asociación Forética (Foro para la Gestión Ética y Socialmente Responsable de las organizaciones). Es miembro de su Junta Directiva y dirige la delegación Forética Castilla y León, con el fin de acercar a las empresas de la región herramientas y metodologías para la gestión ética de las empresas.



Desde Forética Castilla y León se ha organizado en el año 2007 el Primer Congreso Regional “Castilla y León Sostenible 2007”, continuando en 2008 y en 2009 participando de forma activa en todas las actividades de la asociación, como el MarketPlace celebrado en Madrid.

En el año 2010, Grupo Norte, se alzó como vencedor del III CSR MarketPlace celebrado en Madrid “Destino RSC” con la iniciativa de inserción y apoyo a mujeres víctimas del maltrato (Plan Dike, “Cero Mujeres Víctimas de la Violencia de Género”)

#### **FUNDACIÓN EXECYL**

Grupo Norte es patrono fundador y ejerce como miembro del Consejo Directivo de la Fundación Execyl, 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.

Entre otros eventos, destaca durante el año 2006, la participación de Grupo Norte y su Presidente en el I Congreso Regional de Innovación en Castilla y León, resultando Grupo Norte premiada como Finalista Empresa Innovadora.

En el último periodo, Grupo Norte, ha asistido a las jornadas formativas y de debate que ha organiza la Fundación Execyl con temática diversa como, por ejemplo, talleres sobre responsabilidad social y excelencia profesional.



### FUNDACIÓN SERES

Fundación SERES se constituye el 26 de noviembre de 2009 como plataforma de conocimiento en materia de acción social para servir de referente a las empresas y al resto de actores comprometidos con la mejora de la sociedad.



La actuación “Cero Mujeres Víctimas de la Violencia de Género”, de Grupo Norte, ha sido merecedora del Premio SERES por la gestión de la cualificación y el empleo ante un problema social, proporcionando a la mujer víctima de la violencia de género la necesaria independencia económica así como ayuda psicológica y emocional y, si lo precisa, cubriendo sus necesidades de movilidad geográfica.

### FUNDACIÓN DE LA LENGUA ESPAÑOLA

La Fundación de la Lengua Española es una institución privada creada en España para la promoción de la lengua y cultura españolas en países cuya lengua no sea el español, y la difusión de la imagen de España y Castilla y León por todo el mundo.



Sus objetivos son:

- Presentar en el mundo una oferta global e integrada del sector de la enseñanza del español.
- Posicionar a Castilla y León como destino líder mundial en el sector de la enseñanza del español.

## 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.



GRUPO NORTE, es desde 2002 una de las 45 empresas en España reconocida como “Entidad Colaboradora en Igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Hombres”.

Los objetivos principales que persigue este Programa son:

- Conseguir un proceso social favorable a la Igualdad de Oportunidades de las mujeres en el empleo.
- Facilitar la incorporación, permanencia y promoción de las mujeres en las empresas.
- Incorporar las acciones positivas como estrategia corporativa.

## PLAN DIKE

El PLAN DIKE nació dentro del Plan Integral de Igualdad de Oportunidades entre mujeres y hombres de la Comunidad de Castilla y León (2001-2005) con el fin de «Promover la autonomía personal y social de las mujeres víctimas de malos tratos». Dicho Plan está encaminado a fomentar el empleo de las mujeres que sufran o hayan sufrido malos tratos.



En el año 2000 la Dirección General de la Mujer de la Junta de Castilla y León, reconoció a GRUPO NORTE como Entidad Colaboradora del PLAN DIKE.

Durante 2009 se contrataron 48 personas procedentes del Plan Dike y en a finales del año 2010 eran 33 las mujeres contratadas a lo largo del año. Actualmente son 92 mujeres las que forman parte de la plantilla de Grupo Norte a través de este plan.



## RED CONCILIA

Grupo Norte recibió el distintivo RedConcilia en el año 2007 por ser una de las empresas pioneras en el desarrollo e incremento de medidas que contribuyen a armonizar la vida laboral, familiar y personal.

## OTROS FOROS DE REPRESENTACIÓN

Grupo Norte está representado en muchos foros más donde mantiene un dialogo fructífero con diferentes sectores de la sociedad. Este dialogo está recogido en nuestro modelo de relación con los grupos de interés y como se expresa en este documento la comunicación en estos foros es fundamental para la estrategia de cercanía y compromiso social de nuestro Grupo.

- Fundación Madrid Excelente, con la obtención de su Marca de Garantía en el año 2008.
- Asociación de Empresas de Trabajo Temporal (AETT): a través de su Consejero Delegado, que es a su vez Presidente de la AETT.
- Fundación Sindett
- ASPEL: asociación profesional de empresas de limpieza.
- Fundación Grupo Norte: encargada de canalizar la acción social del Grupo Norte.
- Foro de Empresas Inductoras: Grupo Norte Trabajo Temporal Grupo Norte participa a través de su corporación y de mano de la ADE (Agencia de Desarrollo e Inversiones) en el Foro de Empresas Inductoras de Castilla y León.
- Cámara de Comercio e Industria de Valladolid: el Presidente de Grupo Norte, preside la Cámara de Comercio desde el año 2006.

## INDICADORES DEL DESEMPEÑO DE SOCIEDAD

### COMUNIDAD

**SO1: Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa.**

Las relaciones de colaboración, patrocinios y ayudas al entorno social se canalizan a través de la Fundación Grupo Norte.

### CORRUPCIÓN

**SO2: Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.**

Grupo Norte suscribe el principio anticorrupción del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, y adicionalmente, el Código Ético establece medidas anticorrupción así como diferentes políticas como la de regalos de proveedores y a clientes. Además ambas políticas se recogen expresamente en nuestro código ético.

Este sistema se audita de forma periódica por una entidad acreditada y está implantado en toda la organización, no habiéndose producido incumplimientos detectados en el período objeto de la memoria.

**SO3: Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.**

Se ha realizado unas jornadas de formación dedicadas a todos los empleados de estructura de Grupo Norte a través del periódico interno sobre el Código Ético del Grupo, en el que se recogen los aspectos relacionados con los derechos humanos, no existiendo constancia del tiempo dedicado por cada trabajador a su lectura y análisis.

**SO4: Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.**

No han existido hasta el momento incidentes de corrupción.

**POLÍTICA PÚBLICA**

**SO5: Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de “lobbying”.**

No existe ninguna política de “lobbying” en Grupo Norte.

**SO6: Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.**

No existen este tipo de aportaciones.

**COMPORTAMIENTO DE COMPETENCIA DESLEAL**

**SO7: Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.**

No existe ninguna acción emprendida hacia Grupo Norte por este motivo.

**CUMPLIMIENTO NORMATIVO**

**SO8: Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.**

Hasta el momento no se han derivado sanciones y multas significativas durante el año 2010. Existen sanciones de las que se están llevando registro (en todos los casos, en materia laboral, por Inspección de Trabajo), pero en todos los casos han sido de baja cuantía y en algunos de ellos se encuentran en fase de recurso.

8.3.4. COMPROMETIDOS CON EL MEDIOAMBIENTE

GRUPO NORTE ANTE EL RETO MEDIOAMBIENTAL

Las actividades de Grupo Norte no afectan en gran medida al medioambiente, a pesar de ello, somos parte integrante de la actividad humana que está provocando el agotamiento de los recursos naturales, y la pérdida de ecosistemas de valor incalculable.

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.

El Responsable del Área de Organización, dentro del Departamento de Organización y Sistemas, es el máximo responsable de la implantación, gestión, seguimiento y medición del sistema de gestión ambiental de la organización.

Nuestro Sistema de Gestión Ambiental, forma parte del modelo de gestión integral desarrollado por Grupo Norte. Como consecuencia de la aplicación de dicho modelo, las siguientes empresas consiguieron su certificado de acuerdo a la norma ISO 14001.

EMPRESAS CERTIFICADAS SEGÚN LA NORMA ISO 14001		
ÁREA DE ACTIVIDAD	NOMBRE	ENTIDAD CERTIFICADORA
TRABAJO TEMPORAL	FORSEL ETT	Bureau Veritas Certificación
	FORSEL CONSULTING	Bureau Veritas Certificación
SEGURIDAD Y SERVICIOS AUXILIARES	PROSINTEL	Bureau Veritas Certificación
	SERVAUX	Bureau Veritas Certificación
LIMPIEZA Y MTO	LIMPISA	Bureau Veritas Certificación
LINTE Centro Especial Empleo	LINTE Centro Especial Empleo	
EXTERNALIZACIÓN	SIGNO	Bureau Veritas Certificación
SERVICIOS SOCIALLES	FUNDACIÓN GRUPO NORTE	Bureau Veritas Certificación
	DOMICILIA	Bureau Veritas Certificación

NUESTROS EFECTOS SOBRE EL MEDIO AMBIENTE

Los impactos generados por nuestras empresas, son tan variados como lo pueden ser nuestras actividades, pero el riesgo medioambiental asociado es mínimo. 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.

Cabe destacar nuestro plan estratégico ambiental, diseñado para el periodo 2010-2011, que plantea una serie de acciones encaminadas a la reducción de consumos, la concienciación medioambiental de nuestros trabajadores y la contribución activa al reciclado.

Grupo Norte, cumple con toda la normativa medioambiental de ámbito europeo, nacional, regional y local, tal y como se desprende de las evaluaciones de requisitos legales realizadas, lo cual ha ayudado a que no se haya producido ningún episodio de sanciones o expedientes sancionadores desde ninguna Administración competente.

Los principales aspectos significativos en nuestras áreas de actividad se centran en la limitación y el control del consumo de recursos. En esta línea se centran los objetivos de nuestro plan ambiental.

RELACIÓN PRINCIPALES ASPECTOS SIGNIFICATIVOS
Consumo de agua en las delegaciones
Consumo de electricidad en las delegaciones
Consumo de papel por actividad administrativa

PLAN ESTRATÉGICO AMBIENTAL – OBJETIVOS
Reducción consumo de agua y energía eléctrica
Reducir el impacto ambiental ocasionado por el consumo de papel
Eliminar los CFC´s de equipos de aire acondicionado propiedad de Grupo Norte
Reciclado de los aparatos eléctricos
Concienciación para la reducción del consumo energético
Reducción de la utilización de productos de limpieza peligrosos

De forma periódica se realiza el seguimiento y la medición de los aspectos ambientales identificados, así como el establecimiento de las acciones correctivas y preventivas necesarias para el correcto desempeño ambiental de la organización, según los procedimientos establecidos en el sistema de gestión ambiental implantado en las empresas.

### ACCIONES REALIZADAS DURANTE ESTE AÑO

#### SEGUIMIENTO DEL CONSUMO DE PAPEL

Se ha puesto en marcha durante el año 2010 el seguimiento del consumo de papel DINA4 (blanco y libre de cloro) y del papel corporativo. Este proceso se incorpora como nuevo compromiso en 2010 y no se ha venido realizando en periodos anteriores por lo que no se muestran datos de consumo referentes a 2009.

– Seguimiento del papel corporativo

Durante el año 2010 se ha realizado el seguimiento del consumo del papel corporativo por parte del área de marketing de Grupo Norte. Además, este papel se ha sustituido por papel que está libre de cloro. El cloro es un potente contaminador de las aguas que al reaccionar con las moléculas de la madera generan sustancias como los organoclorados, que afectan el sistema inmunitario de los mamíferos.

Del seguimiento del consumo de este tipo de papel nacerán medidas futuras encaminadas a la disminución de su consumo real. El consumo de este papel, desde febrero de 2010, se puede comprobar en las siguientes tablas.

PAPEL CORPORATIVO CONSUMIDO EN 2010						
	1ª hoja 2/o	2ª hoja 1/o	sobres s.v. 2/o	sobres v.d. 2/o	sob cuartilla	sobre A/4
GRUPO NORTE LIMPIEZA	12.000	-	6.000	11.000	-	500
CORPORACION	4.000	2.750	-	1.000	500	250
GRUPO NORTE CONSULTORÍA & FORMACIÓN	2.500	2.500	-	-	-	-
GRUPO NORTE TRABAJO TEMPORAL ETT	33.500	7.000	-	-	1.000	-
GRUPO NORTE EXTERNALIZACIÓN	500	-	-	-	500	-
FUNDACION	1.500	-	-	3.000	-	-
DOMICILIA	5.000	-	-	-	-	-
GRUPO NORTE SEGURIDAD (servicios auxiliares)	1.000	-	-	-	-	-
GRUPO NORTE SEGURIDAD (servicios vigilancia)	4.500	1.000	3.000	3.000	1.000	500
<b>TOTAL CONSUMIDO</b>	<b>64.500</b>	<b>13.250</b>	<b>9.000</b>	<b>18.000</b>	<b>3.000</b>	<b>1.250</b>

– Inicio del seguimiento del consumo de folios DINA4

Durante el año 2010, también se ha iniciado el seguimiento del consumo de folios blancos DIN A4 que se utilizan. El seguimiento para la sede corporativa de Grupo Norte es mensual y su consumo es, principalmente, en las fotocopadoras de la sede corporativa del grupo.

CONSUMO DE FOLIOS BLANCOS DINA4 EN SEDE CORPORATIVA	
Enero	11
Febrero	6
Marzo	15
Abril	3
Mayo	14
Junio	8
Julio	11
Agosto	7
Septiembre	8
Octubre	8
Noviembre	10
Diciembre	8
<b>Paquetes de 5x500 folios DIN A4</b>	<b>109</b>



CONSUMO DE FOLIOS BLANCOS DINA4 EN SEDE CORPORATIVA	
CONSUMO PAPEL DIN A4	272500

Se pretende que, a partir de los datos obtenidos durante este año, se puedan establecer acciones dirigidas a la reducción del consumo y, gracias a los datos obtenidos, comprobar su efectividad en el próximo año.

– Consumo de papel totalmente libre de cloro (TFC)

Dentro de GRUPO NORTE LIMPIEZA, unidad de limpieza de Grupo Norte, se utiliza papel totalmente libre de cloro para presentación de la documentación que sea requerida. Con este cambio de tipo de papel se pretende reducir el impacto que el consumo de papel ocasiona en el medioambiente y especialmente, los efectos adversos del cloro sobre los ecosistemas.

En esta línea, GRUPO NORTE EXTERNALIZACIÓN y GRUPO NORTE SEGURIDAD, también tienen un consumo de papel libre de cloro (TFC) en lugar de los folios blancos usuales para algunas de sus actividades.

En la siguiente tabla se muestra el consumo anual de este tipo de papel. Se pretende para próximas memoria poder mostrar la evolución en el consumo de este tipo de papel.

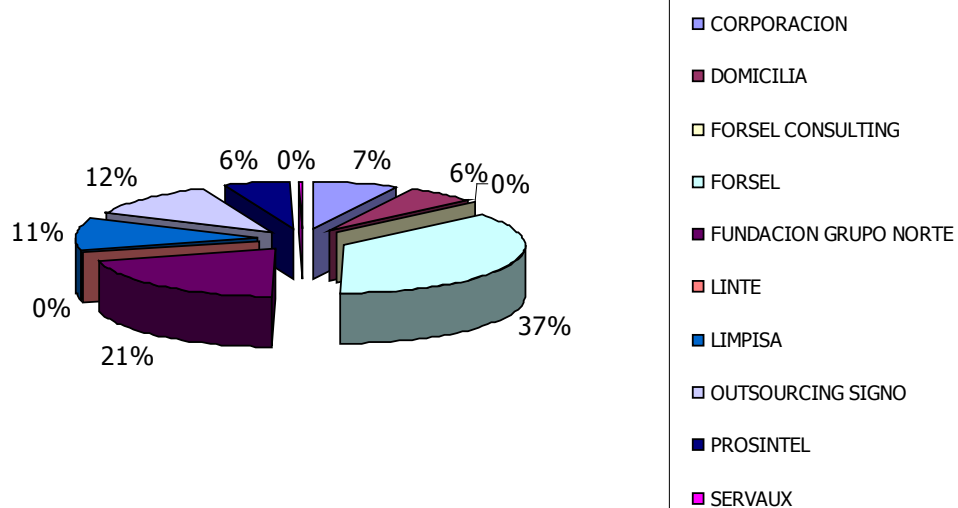
CONSUMO DE PAPEL TFC – LIBRE DE CLORO		
EMPRESA	PAQUETES 500 FOLIOS DINA4	
GRUPO NORTE LIMPIEZA	255	
GRUPO NORTE SEGURIDAD	30	
GRUPO NORTE EXTERNALIZACIÓN	35	
TOTAL	320	160000 (Folios)

El cambio de tipo de papel a un papel libre de cloro (TFC) supone un incremento del coste de este material de más del doble del coste que se asumiría para papel blanco DINA4 utilizado.

– Seguimiento del consumo de papel por línea de negocio

Para abordar la reducción del consumo de papel de forma transversal en todo Grupo Norte se han puesto, durante el año 2010, los mecanismos necesarios para que el número de paquetes de folios DINA4 comprados por las diversas actividades que componen el Grupo se puedan medir. De este modo, se pretende tener un conocimiento más exhaustivo del gasto real de folios y poder iniciar medidas de reducción del consumo.

### DISTRIBUCIÓN DEL CONSUMO DE FOLIOS BLANCOS DINA4



El mayor consumo de papel por empresa de Grupo Norte lo registra GRUPO NORTE TRABAJO TEMPORAL y se justifica dada la función principal de su actividad que es la puesta a disposición de trabajadores con la consecuente documentación asociada.

CONSUMO DE FOLIOS BLANCOS DINA4 EN GRUPO NORTE		
ACTIVIDAD	CAJAS	FOLIOS
CORPORACION	109	272.500
DOMICILIA	93	232.500
GRUPO NORTE CONSULTORÍA & FORMACIÓN	2	5.000
GRUPO NORTE TRABAJO TEMPORAL	526	1.315.000
FUNDACION GRUPO NORTE	303	757.500
LINTE C.E.E.	2	5.000
GRUPO NORTE LIMPIEZA	154	385.000
GRUPO NORTE EXTERNALIZACIÓN	179	447.500
GRUPO NORTE SEGURIDAD (servicios vigilancia)	81	202.500
GRUPO NORTE SEGURIDAD (servicios auxiliares)	6	15.000
<b>Total general</b>	<b>1.455</b>	<b>3.637.500</b>

- Plataforma E-FACTURA y E-CONTRATO

Con el establecimiento de las plataformas informáticas para la gestión de las facturas y de los contratos con nuestros clientes abrimos una nueva forma de reducción del volumen de papel consumido.

Ofrecemos a nuestros clientes una forma sencilla y respetuosa con el entorno de formalizar sus relaciones comerciales con Grupo Norte. Progresivamente, a los clientes de cualquiera de nuestras empresas se les hace entrega de unas claves de acceso a las plataformas virtuales de gestión comercial. En ellas, pueden hacernos llegar, de forma ágil y sencilla, la documentación requerida para la facturación y contratación de servicios.

Este tipo de formalización de contratos tendrá efectos positivos a corto plazo en las empresas del Grupo, como por ejemplo GRUPO NORTE TRABAJO TEMPORAL, dado el elevado consumo de papel, destinado a los contratos, que registra en la actualidad.

## **SEGUIMIENTO Y REDUCCIÓN DEL CONSUMO ENERGÉTICO**

- Campañas de concienciación y sensibilización

Con los datos de consumo de papel del año 2010 se han realizado una campaña de sensibilización dirigida a los trabajadores de Grupo Norte sobre el consumo excesivo de este recurso. Además, se pueden publicar en la Intranet del grupo artículos sobre reducción de consumos y reciclado.

- Optimización energética de los dispositivos electrónicos

El uso de servidores virtuales en lugar de varios servidores existentes a conseguido reducir la factura eléctrica de la sede corporativa de Grupo Norte. Además, con el reciclado de los servidores antiguos contribuimos a disminuir la huella ecológica que genera nuestra empresa.

El departamento de sistemas, encargado del mantenimiento de los equipos y de la puesta en marcha de los servidores, estima la reducción de la potencia consumida en 12500W.

Todos los dispositivos electrónicos, al final de su vida útil, son entregados a un gestor autorizado para que proceda a su valorización y reciclado.

- Uso de los sistemas telemáticos de reunión

La puesta al día en nuevas tecnologías de las salas de reuniones de Grupo Norte hace que se eviten multitud de consumos innecesarios. Consumos energéticos como son los combustibles y el papel se ven reducidos al dotar a estas salas de modernas tecnologías de videoconferencia y acceso a servidores donde se aloja la información necesaria.

### PLAN ESTRATÉGICO AMBIENTAL 2010-2011

PLAN ESTRATÉGICO AMBIENTAL GRUPO NORTE, PERIODO 2010 - 2011							
ÁREA	OBJETIVO	METAS	SITUACIÓN PARTIDA	RESPONSABLE EJECUCIÓN	MEDIOS Y RECURSOS	FECHAS DE SEGUIMIENTO	PLAZOS DE EJECUCIÓN
GRUPO NORTE	Incrementar el reciclado de aparatos eléctricos y electrónicos (telefonía móvil, accesorios de telefonía y comunicaciones, cargadores de baterías, etc.)	Búsqueda de empresas, de reciclado de telefonía móvil, accesorios de telefonía, cargadores de batería, etc..	Revisión propuestas enviadas	Organización y Sistemas	No es necesario establecer mayores recursos de los disponibles	Semestral	2º Semestre 2010 1er. Semestre 2011
		Concienciación a los usuarios de telefonía móvil, de que el 90% de los componentes de un teléfono móvil son reciclables, para que contribuyan al reciclado de los móviles viejos y accesorios de telefonía	No se había hecho antes	Organización	No es necesario establecer mayores recursos de los disponibles	Semestral	
		Conseguir reciclar el 5% principalmente de teléfonos móviles, cargadores de batería y accesorios de telefonía adquiridos por Grupo Norte		Sistemas	Este objetivo supone un ahorro en consumos, mejora en eficiencia y ahorro en costes de hardware	Semestral	Finales 2011

PLAN ESTRATÉGICO AMBIENTAL GRUPO NORTE, PERIODO 2010 - 2011

ÁREA	OBJETIVO	METAS	SITUACIÓN PARTIDA	RESPONSABLE EJECUCIÓN	MEDIOS Y RECURSOS	FECHAS DE SEGUIMIENTO	PLAZOS DE EJECUCIÓN
GRUPO NORTE	Reducir el impacto ambiental ocasionado por el consumo de papel	REDUCCIÓN DEL CONSUMO: Aumento de la proporción de papel reciclado utilizado en las delegaciones y comprobación de la ejecución y eficacia de las mismas durante auditorías internas	Ya se ha realizado en el período anterior con éxito. Se mantiene como medida de refuerzo	Gerente UBN y Área de Organización	No es necesario establecer mayores recursos de los disponibles	Continuo durante las auditorías	Finales 2011
		REDUCCIÓN DEL IMPACTO OCASIONADO: El 3%/año del papel corporativo adquirido por Grupo Norte debe provenir de papel reciclado o ecopapel (6% al final del período)	Residual	Resp. Marketing	Los necesarios para asumir el pequeño incremento en el coste	Anual	
		E-FACTURA y E-CONTRATO: establecimiento de portales informáticos para la gestión documental de las relaciones con nuestros clientes, tanto de facturas, como de contratos y otras documentaciones. Conseguir que al final del período, el 15% de los clientes administren su relación comercial con Grupo Norte de forma telemática	Se ha realizado en el periodo anterior. Se mantiene con un incremento del % de éxito	Sistemas	Software: 32000 euros + 700 euros/mes mantenimiento	Anual	



PLAN ESTRATÉGICO AMBIENTAL GRUPO NORTE, PERIODO 2010 - 2011

ÁREA	OBJETIVO	METAS	SITUACIÓN PARTIDA	RESPONSABLE EJECUCIÓN	MEDIOS Y RECURSOS	FECHAS DE SEGUIMIENTO	PLAZOS DE EJECUCIÓN
GRUPO NORTE	Reducción consumo de agua, combustible y energía eléctrica un 2% unitario (consumo por persona)	CONCIENCIACIÓN: reactivación Premio Mejor Propuesta Ambiental con temática “Medios de ahorro en los consumos en las delegaciones de Grupo Norte” con el fin de actuar sobre estos aspectos, los significativos de nuestra actividad. Publicar 2 artículos anuales en “La brújula” sobre métodos ahorro	Continuación premio establecido en 2006	Organización	Presupuesto asignado en el área de organización para el reconocimiento	Anual	Finales 2010 Finales 2011
		Utilización y medición del ahorro por utilización de sistemas telemáticos de reunión (videoconferencia, teleconferencia...) y la minimización del uso de vehículos de empresa	Instalación de equipos en grandes sedes. No medición	Organización	Definición de políticas de reunión eficiente	Anual	Finales 2010 Finales 2011
		Análisis y optimización energética de dispositivos electrónicos utilizados en la organización: -Medición y reducción consumo en el CPD (servidores virtuales...) - Utilización de criterios de compra ecológica en la compra de nuevos equipos	No se había hecho antes	Sistemas	Este objetivo supone un ahorro en consumos, mejora en eficiencia y ahorro en costes de hardware	Semestral	Finales 2011

PLAN ESTRATÉGICO AMBIENTAL GRUPO NORTE, PERIODO 2010 - 2011

ÁREA	OBJETIVO	METAS	SITUACIÓN PARTIDA	RESPONSABLE EJECUCIÓN	MEDIOS Y RECURSOS	FECHAS DE SEGUIMIENTO	PLAZOS DE EJECUCIÓN
GRUPO NORTE	Eliminar los CFC´s de equipos de aire acondicionado propiedad de Grupo Norte antes de finales de 2011v	<b>1º</b> Identificar todos los equipos de aire acondicionado propiedad de Grupo Norte, que contengan o sean sospechosos de contener CFC´s. La identificación se realizará durante: - Auditorías internas realizadas por el Área de Organización	70% de Instalaciones identificadas	Organización / Gerente de UBN	No es necesario establecer mayores recursos de los disponibles	Semestral	Finales 2010
		<b>2º</b> Contratar servicio de mantenimiento que sustituya el CFC del equipo por otro permitido por la normativa vigente.	***	Responsable de Compras de la empresa	Variará en función del número de equipos identificados	Anual	Finales 2011
		<b>3º</b> Planificar en aquellos casos en los que no sea posible el cambio de gas, estudiar la sustitución completa del equipo. Se realizará en las instalaciones propiedad de Grupo Norte. Se recomendará en las instalaciones alquiladas.	***	Responsable de compras de la empresa. Requerirá autorización de la Dirección de la empresa	Variará en función del número de equipos identificados	Anual	Finales 2011
ÁREA DE COMPRAS	Obtener información sobre la categoría de compras a proveedores que se hayan comprometido a la mejora continua de su comportamiento medioambiental	La meta es conseguir a finales de 2010 alcanzar una proporción del 20% el primer año y del 40% al final del período, de proveedores con una política medioambiental adecuada.	Información disponible de algunos de nuestros proveedores	Responsables de Compras/ Organizac.	Se medirá la proporción de proveedores con una política m.a. (aceptable)	Anual	Finales 2011

PLAN ESTRATÉGICO AMBIENTAL GRUPO NORTE, PERIODO 2010 - 2011

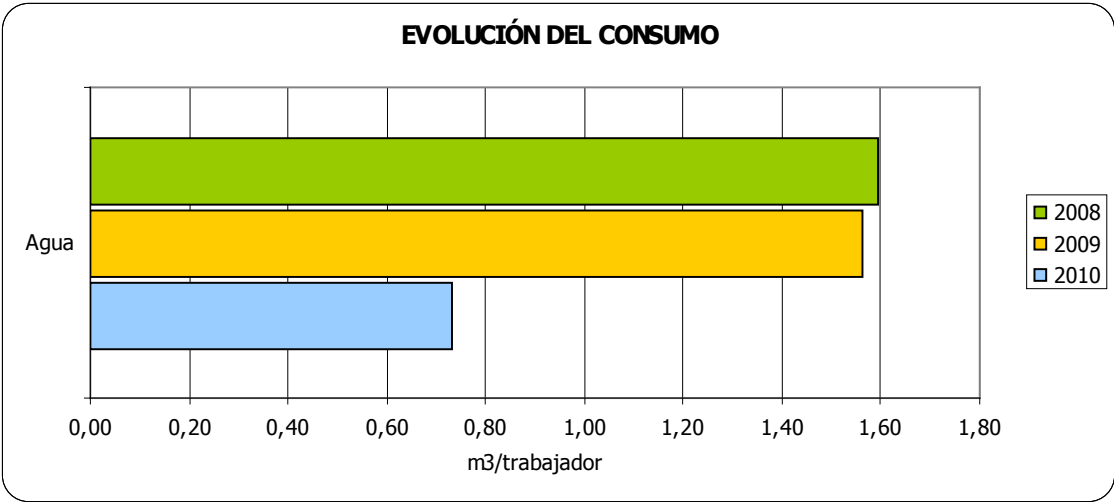
ÁREA	OBJETIVO	METAS	SITUACIÓN PARTIDA	RESPONSABLE EJECUCIÓN	MEDIOS Y RECURSOS	FECHAS DE SEGUIMIENTO	PLAZOS DE EJECUCIÓN
ÁREA DE LIMPIEZA	Reducción de la utilización de productos de limpieza peligrosos	Sustitución progresiva de productos de limpieza habituales, por sus homólogos con ecoetiqueta, en los casos en los que económica y técnicamente sea viable. Clasificar estos productos en la información gestionada por compras y alcanzar un 5% al final del período	Productos con ecoetiqueta en clientes que nos lo han exigido	Responsable de compras / Gerente UBN	El coste de un producto con etiqueta es de media entre un 10% – 15% superior	Semestral	Finales 2011

**EVOLUCIÓN DE LOS CONSUMOS ENERGÉTICOS Y DE MATERIAL DE OFICINA POR TRABAJADOR**

Se presenta a continuación un resumen de los consumos energéticos y de materiales que presenta Grupo Norte agregados en función del número de trabajadores de la empresa en cada año. Para completar esta información se presenta, dentro de los indicadores de desempeño ambiental, el estudio completo de los consumos por tipo de gasto y por empresa del Grupo que genera dicho consumo.

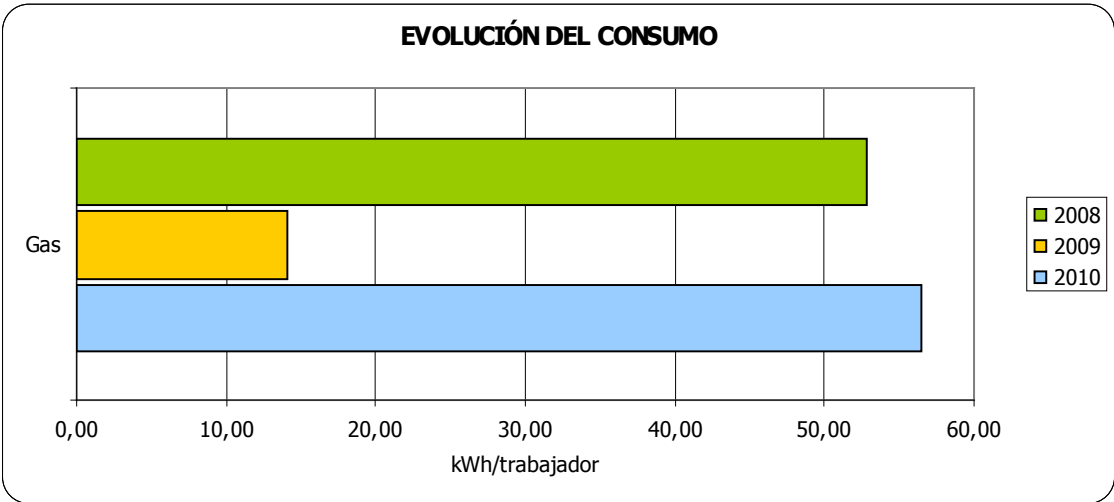
– AGUA:

El consumo por persona de agua ha descendido en 2010 a 0.73 m3/trabajador. Supone un descenso de un 50% con respecto al año anterior.



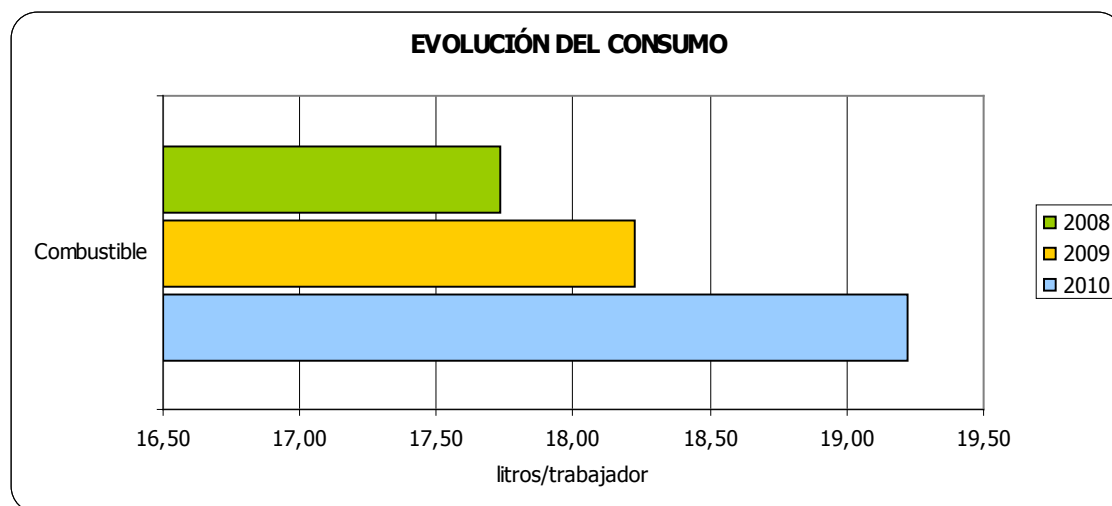
– GAS:

El consumo de gas en este periodo ha aumentado considerablemente situando en un gasto de 56.46 kWh/trabajador. Este gran aumento responde, fundamentalmente, a los nuevos contratos que ha obtenido el Grupo en este periodo. Este aumento queda limitado al comparar el consumo con el registrado en 2008 (52.78 kWh/trabajador).



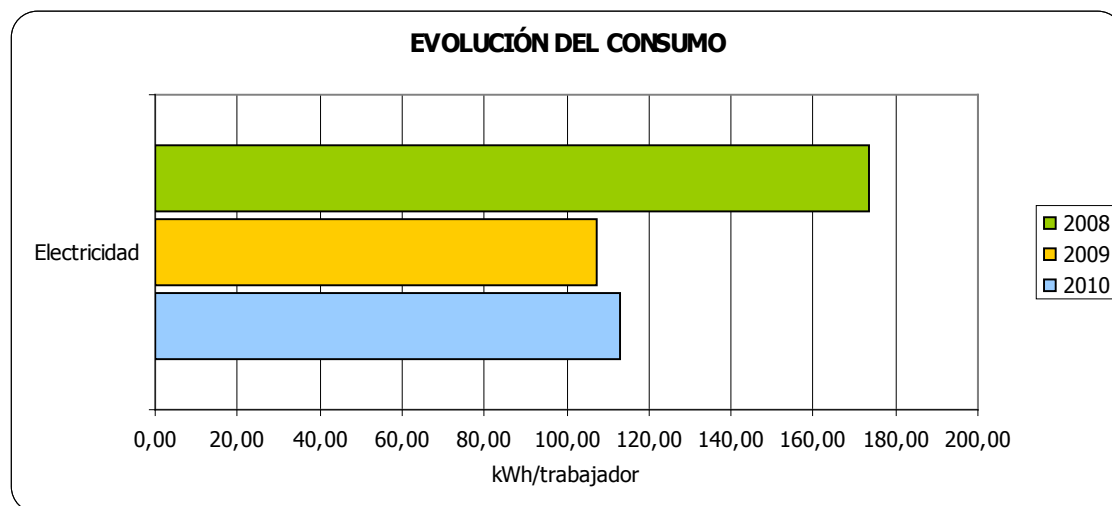
– COMBUSTIBLE:

El consumo en combustible para el periodo 2010 es el mayor registrado en Grupo Norte durante los tres periodos del estudio ambiental. Responde principalmente a la reactivación del mercado para Grupo Norte y la consecuente necesidad de movilidad.



– ELECTRICIDAD

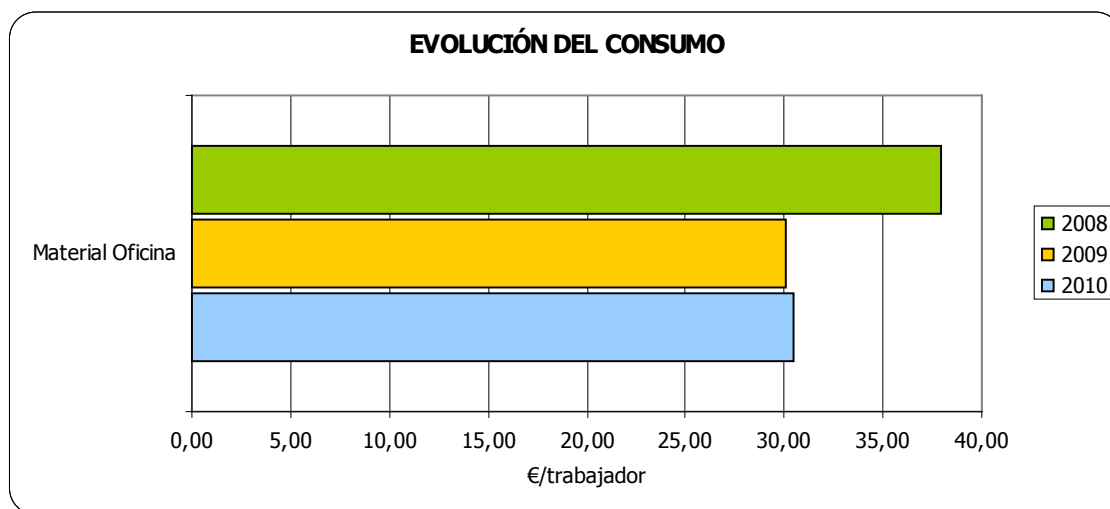
El consumo eléctrico por persona en Grupo Norte se ha mantenido prácticamente constante a lo largo del periodo con respecto al periodo anterior.





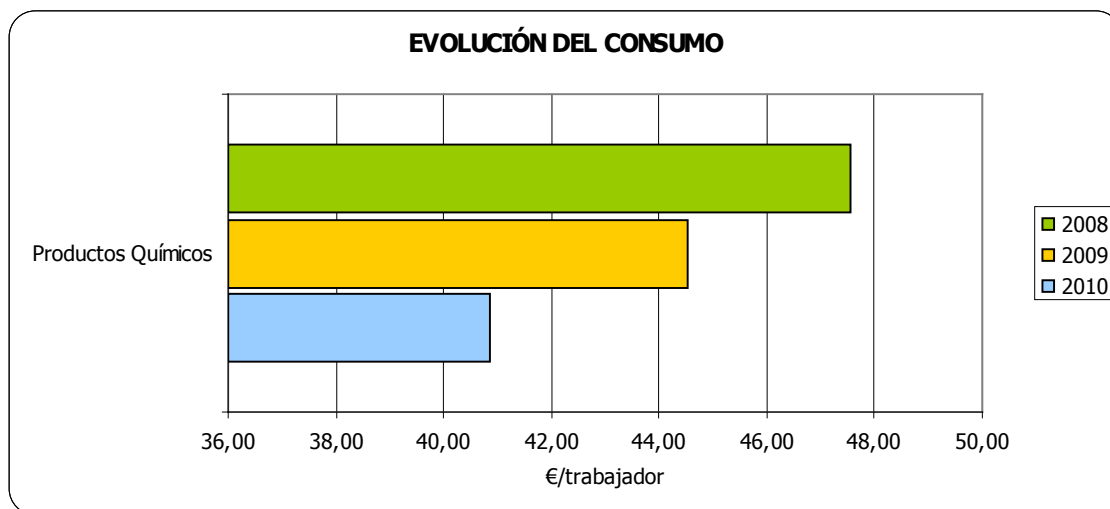
– MATERIAL DE OFICINA

El consumo en material de oficina por persona en Grupo Norte se ha mantenido prácticamente constante a lo largo de 2010 con respecto al periodo anterior.



– PRODUCTOS QUÍMICOS

El consumo en productos químicos por persona ha descendido considerablemente en 2010 a pesar de los nuevos contratos de limpieza que ha conseguido GRUPO NORTE LIMPIEZA debido al crecimiento de la plantilla del Grupo en más de 400 personas.



## INDICADORES DE DESEMPEÑO AMBIENTAL

A continuación se muestran los indicadores GRI en la dimensión ambiental. Para la medida de estos indicadores, en varios casos, ha sido necesario estimar el valor a partir de la facturación en poder de los registros de Grupo Norte. Del mismo modo, y buscando poder indicar una tendencia de los indicadores homogénea se ha procedido a utilizar nuevas formas de contabilizar estos indicadores. Por ello, la serie temporal de algunos de los indicadores esta limitada a tres cursos económicos y no a la totalidad de los registros existentes en Grupo Norte.

En todo caso, estos extremos se indican expresamente en cada indicador presentado.

### ASPECTO 1: MATERIALES:

#### EN1: MATERIALES UTILIZADOS EN PESO Y EN VOLUMEN

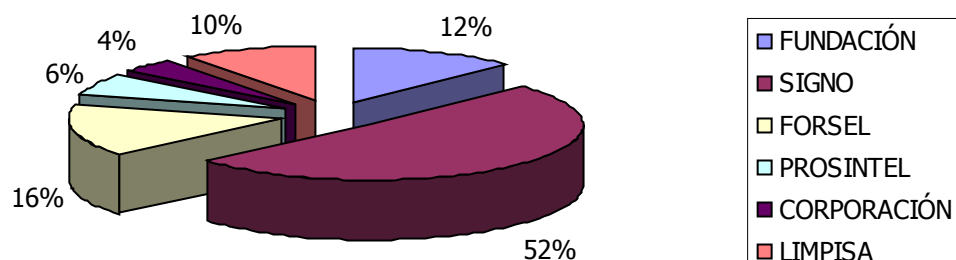
Dadas las actividades de Grupo Norte los materiales utilizados son, principalmente, material de oficina. Para la actividad de limpieza, el gasto más importante reside en los productos de limpieza utilizados.

Tanto los materiales de oficina como los productos de limpieza se presentan en importe cobrado al Grupo Norte. Se han comenzado, durante el año 2010, planes de seguimiento y medida más específicos dentro de los materiales de oficina. Por ejemplo, el consumo de papel dentro de Grupo Norte ya esta siendo contabilizado y esperamos poder responder con más precisión a este indicador en próximas memorias.

CONSUMOS DE MATERIAL DE OFICINA				
	1ºTRIMESTRE	2ºTRIMESTRE	3ºTRIMESTRE	4ºTRIMESTRE
FUNDACIÓN	12430,59	10261,38	6024,03	14705,08
GRUPO NORTE EXTERNALIZACIÓN	72714,29	32745,08	28764,47	44488,02
GRUPO NORTE TRABAJO TEMPORAL	10697,03	16663,11	9398,59	17204,00
GRUPO NORTE SEGURIDAD	4409,40	4802,31	3878,83	9181,88
CORPORACIÓN	2553,97	6166,65	740,34	5007,91
GRUPO NORTE LIMPIEZA	9576,40	10590,07	4823,65	10578,57
*Datos presentados por importe mensual facturado a cada delegación				

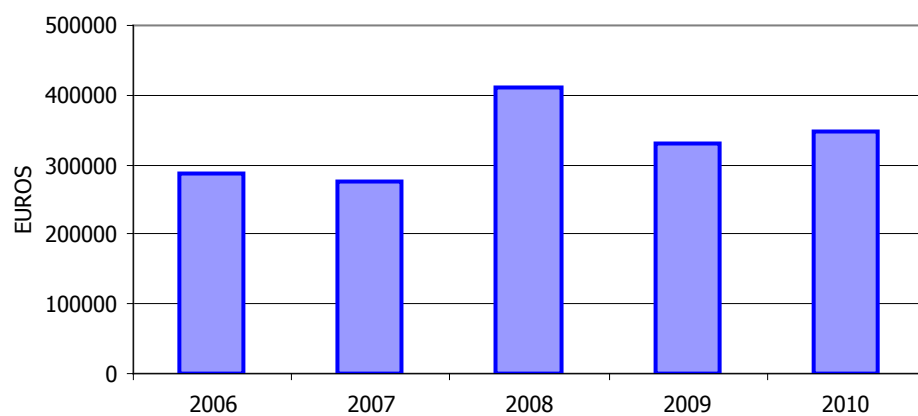
El mayor gasto en material de oficina es de la empresa EXTERNALIZACIÓN y supone más de la mitad de total de consumo de material de oficina en Grupo Norte.

### DISTRIBUCIÓN DEL CONSUMO ANUAL DE MATERIAL DE OFICINA



La evolución del consumo de material de oficina para el global de la organización nos muestra un ligero ascenso en el gasto durante el año 2010. Como durante este año se han implantado medidas de seguimiento de consumo más específicas, a partir de estos datos de seguimiento se establecerán planes enfocados a la contención de este consumo en la medida que cada actividad lo permita.

### EVOLUCIÓN ANUAL DEL GASTO EN MATERIAL DE OFICINA



Material Oficina		2006	2007	2008	2009	2010
	BARNA WORK E.T.T., S.L.	18775,9	17747,75			
	BLINDADOS GRUPO NORTE, S.A.	35915,78	37465,74	62810,82	106758,79	
	CORPORACION CASERSA G.NORTE S.L.	40131,63	30821,84	14468,87	13037,25	14468,87
	GRUPO NORTE TRABAJO TEMPORAL, S.A	92943,48	81464,91	54161,43	36909,17	53962,73
	FUNDACION GRUPO NORTE	11022,46	34299,06	42694,83	35065,08	43421,08
	GRUPO NORTE LIMPIEZA	24161,77	20056,91	35568,69	21904,17	35568,69
	OUTSOURCING EXTERNALIZACIÓN GRUPO NORTE,S.L.U.	43995,69	40503,79	178711,86	104613,42	178711,86
	GRUPO NORTE SEGURIDAD S.A	20199,69	12288,02	22272,42	13164,87	22272,42
	TOTAL MATERIAL DE OFICINA	287146,4	274648,02	410688,92	331452,75	348405,65

En el apartado de “Acciones realizadas durante este año: Seguimiento del consumo de papel” de este mismo capítulo, se contabilizan por primera vez los datos de consumo de papel de Grupo Norte.

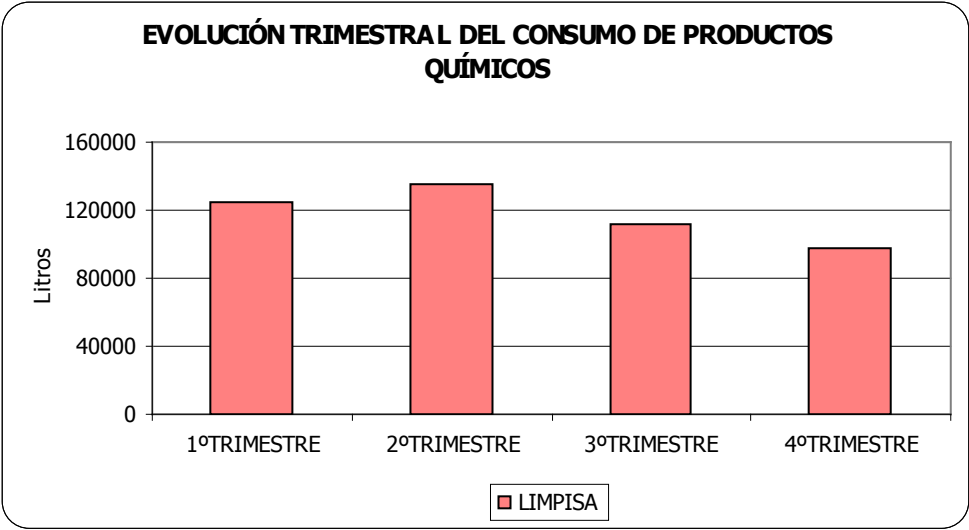
En cuanto a los productos químicos utilizados por GRUPO NORTE LIMPIEZA, mostramos la tabla de evolución del gasto en este concepto y el gasto trimestral de este último año.



Se ha producido un descenso en el consumo de productos químicos cercano al 5%. Los importes totales que corresponden a productos químicos se expresan en la siguiente tabla.

Productos Químicos	GRUPO NORTE LIMPIEZA S.A.	2006	2007	2008	2009	2010
		194857,71	175544,14	514395,32	491252,65	467944,89

Durante el año 2010, la evolución del gasto trimestral en productos de limpieza se muestra en la siguiente gráfica, con una media de unos 117.000€ al trimestre.



Por delegaciones, la delegación de GRUPO NORTE LIMPIEZA en Valladolid es la que mayor gasto mensual tiene. Este hecho responde principalmente a que la central de compras de GRUPO NORTE LIMPIEZA se encuentra en Valladolid y muchas de las adquisiciones se plantean de forma global.

Para futuras ediciones de esta memoria se pretende poder informar con precisión sobre el tipo de productos comprados y las características de estos.

### EN2: PORCENTAJE DE LOS MATERIALES UTILIZADOS QUE SON VALORIZADOS.

Este indicador supone una gran complejidad de medida real para Grupo Norte dado el tipo de actividades que desempeña.

Actualmente, a parte de realizar una correcta segregación de los residuos generados en todas las delegaciones de Grupo Norte, principalmente, papel, toner y equipos informáticos, se cuentan con varios contratos de retirada y valoración de los residuos generados.



Se están realizando, en la línea del seguimiento del consumo de papel, estimaciones en peso de las retiradas realizadas por los gestores autorizados. Esperamos que en el año 2011, estemos en disposición de comunicar el volumen de los productos valorizados en la sede corporativa de Grupo Norte.

**ASPECTO 2: ENERGÍA**

**EN3: CONSUMO DIRECTO DE ENERGIA DESGLOSADO POR FUENTES PRIMARIAS**

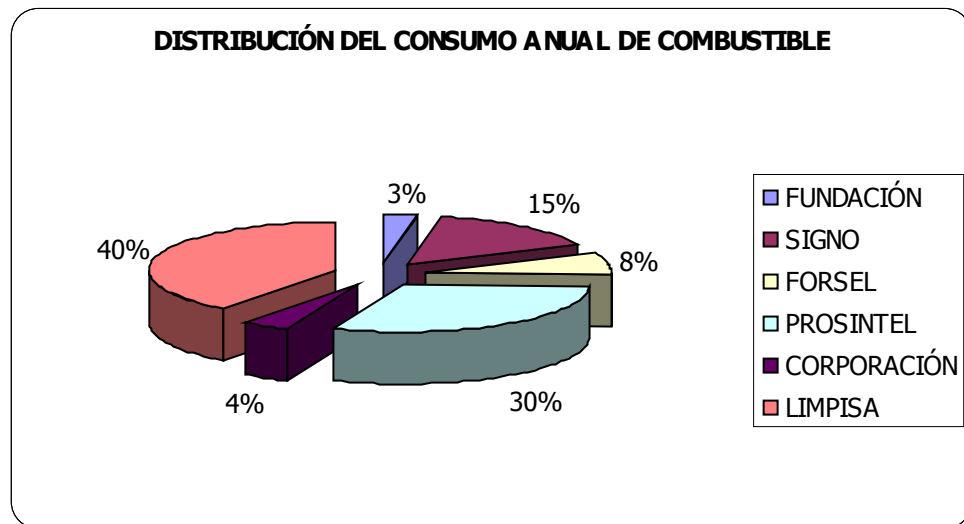
Se analizan los consumos de combustible, electricidad, agua y gas que se han producido durante el año 2010 en las delegaciones de Grupo Norte. Estos datos de consumo se miden a partir de la facturación mensual en cada empresa y de los precios estimados para cada mes. Las fuentes de información sobre tarifas se mantienen constantes a lo largo de los diferentes periodos para mantener la trazabilidad de los datos plasmados.

**– CONSUMO DE COMBUSTIBLE**

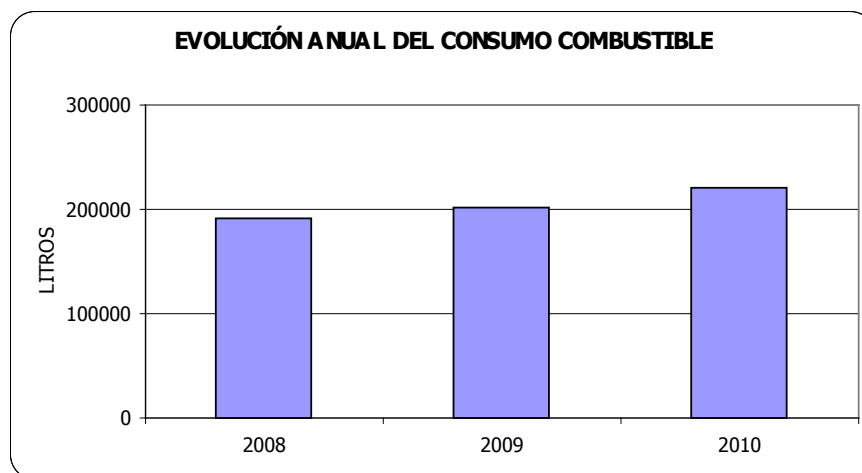
La distribución del consumo de combustible por empresa en el año 2010 se presenta en la siguiente imagen. Cabe destacar que el mayor consumo es para GRUPO NORTE LIMPIEZA y GRUPO NORTE SEGURIDAD y responde, fundamentalmente, a que el tipo de actividad que desarrollan ambas empresa implica la necesidad de desplazarse con frecuencia a las organizaciones que requieren sus servicios.

Los precios de referencia que han sido utilizados para la estimación del consumo de combustible responden a los precios publicados para el gasoil con impuestos incluidos publicados por el Ministerio de Industria.

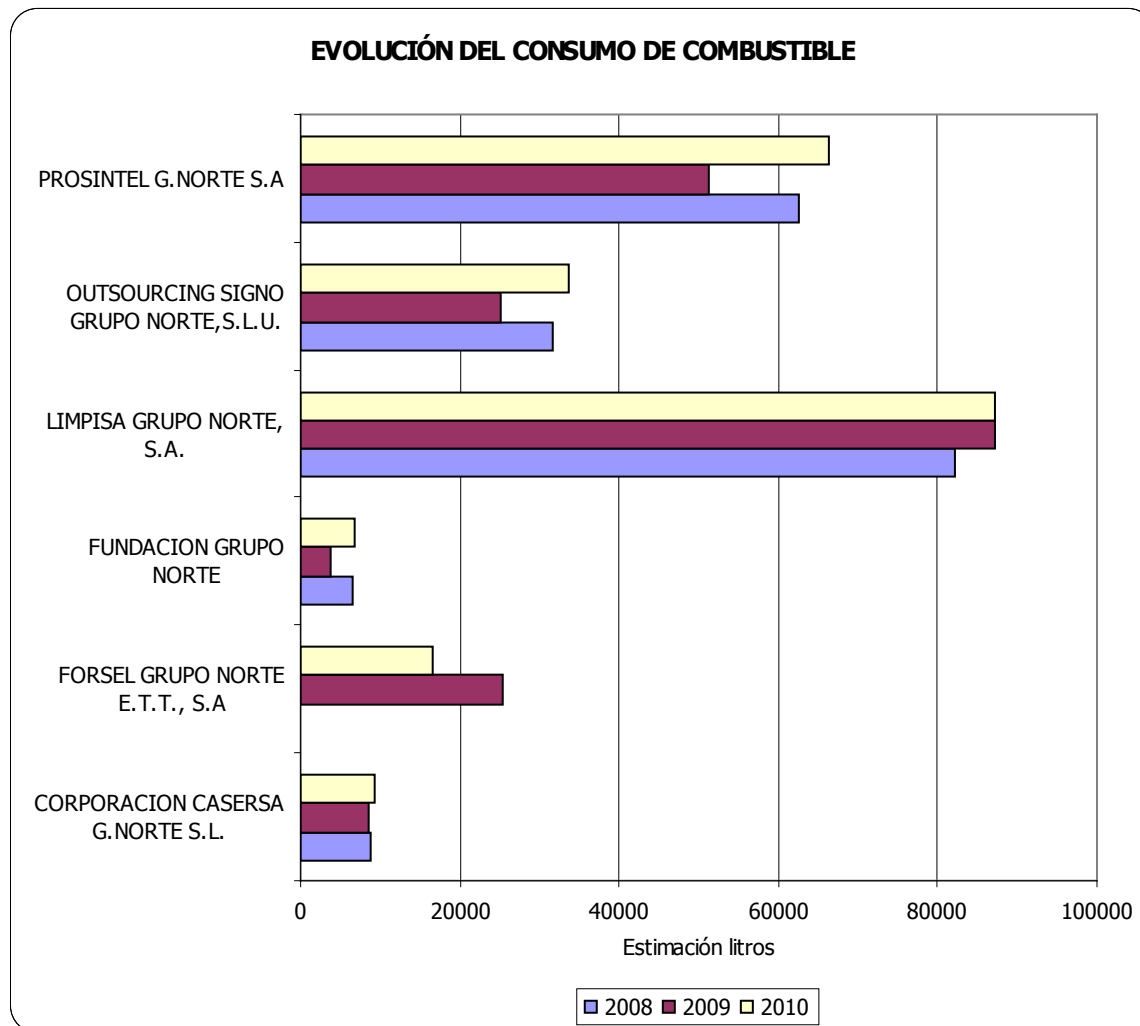
EVOLUCIÓN PRECIO GASOLEO DE AUTOMOCIÓN CON IMPUESTOS												
Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	MEDIO ANUAL
1,00	0,99	1,03	1,08	1,09	1,08	1,08	1,09	1,09	1,10	1,11	1,16	1,08
*Datos obtenidos de los informes mensuales del precio de los carburantes publicados por el Ministerio de Industria												



En cuanto a la tendencia en el consumo de combustible de Grupo Norte y eliminando la contabilización del consumo en años anteriores por parte de la empresa BLINDADOS GRUPO NORTE que actualmente no forma parte del grupo, tenemos que se ha producido un ascenso en el consumo de combustible.



La distribución del consumo de combustible por empresa de Grupo Norte se muestra en la imagen siguiente. Seguridad aumenta sensiblemente su consumo con respecto al periodo anterior, la actividad de limpieza mantiene el consumo de combustible cercano a los 90000 litros consumidos y FUNDACIÓN GRUPO NORTE experimenta un aumento del gasto en combustible cercano al doble de gasto del año 2009.

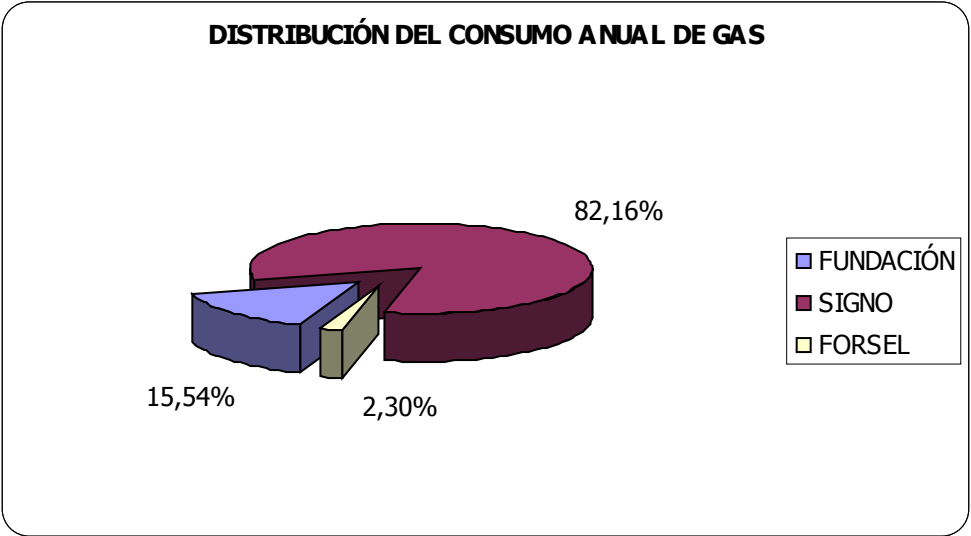


#### – CONSUMO DE GAS

El consumo de gas en Grupo Norte durante el año 2010 se acerca a los 650000kwh. Este dato se estima a partir de la facturación a este concepto en cada actividad y aplicando los precios fijados en el BOE para la “Tarifa de Último Recurso” sin contabilizar el término fijo de cada contrato. Se espera que en próximas memorias estos datos puedan ser más precisos.

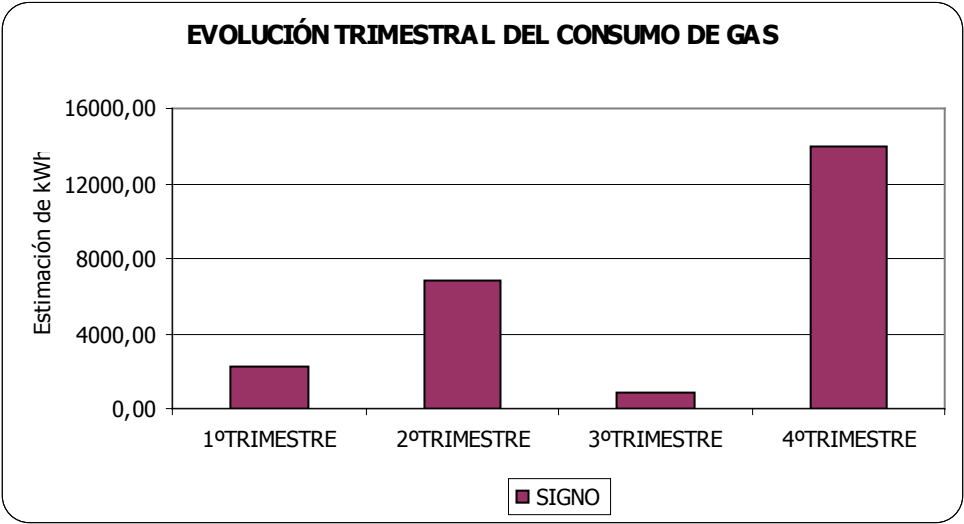
EVOLUCIÓN PRECIO GAS NATURAL (Tarifa de último recurso)												
Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Tarifa T1 <5000kWh
1º Trimestre			2º Trimestre			3º Trimestre			4º Trimestre			
3,90						3,90			3,90			TF (€/mes)
0,04	0,04	0,04	0,04	0,04	0,04	0,05	0,05	0,05	0,05	0,05	0,05	TC (€/kWh)
*Datos extraídos de los correspondientes BOE de actualización de tarifas												

No todos los servicios de la empresa consumen gas, este año, los consumos provienen de FUNDACIÓN, EXTERNALIZACIÓN y GRUPO NORTE TRABAJO TEMPORAL ETT . En el siguiente grafico vemos la distribución del consumo en estas empresas.



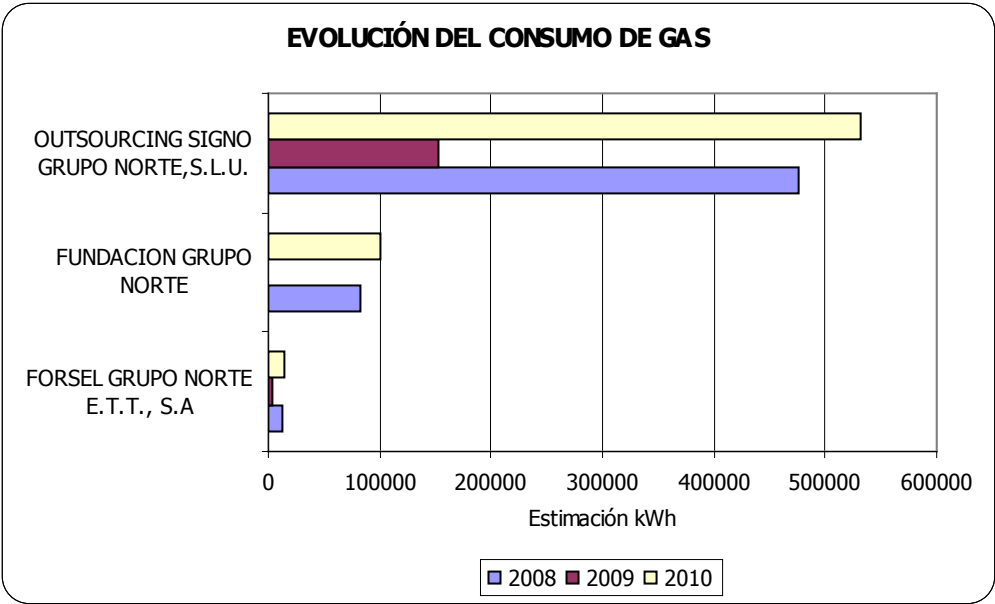
El consumo más significativo dentro de Grupo Norte es para la actividad de externalización de servicios, con un consumo estimado cercano a los 530000kWh.

En la distribución del consumo trimestral de gas en Externalización vemos que se produce el mayor consumo en el cuatro trimestre, coincidiendo con el periodo de funcionamiento de las calefacciones. Responde, entonces, a un consumo estacional.



La evolución anual del consumo del gas en la empresa a sufrido cambios significativos como muestra la siguiente tabla. Principalmente, FUNDACIÓN GRUPO NORTE durante el año 2009 no genero consumos de gas y GRUPO NORTE EXTERNALIZACIÓN soportó un descenso muy importante en su consumo en el mismo año. Estos hechos se deben fundamentalmente, al cese e incorporación de nuevos contratos en las distintas líneas de negocio a lo largo de los periodos especificados.

	2008	2009	2010
TOTAL CONSUMO GAS (kWh)	571166,85	156074,61	646374,47





– CONSUMO DE ELECTRICIDAD

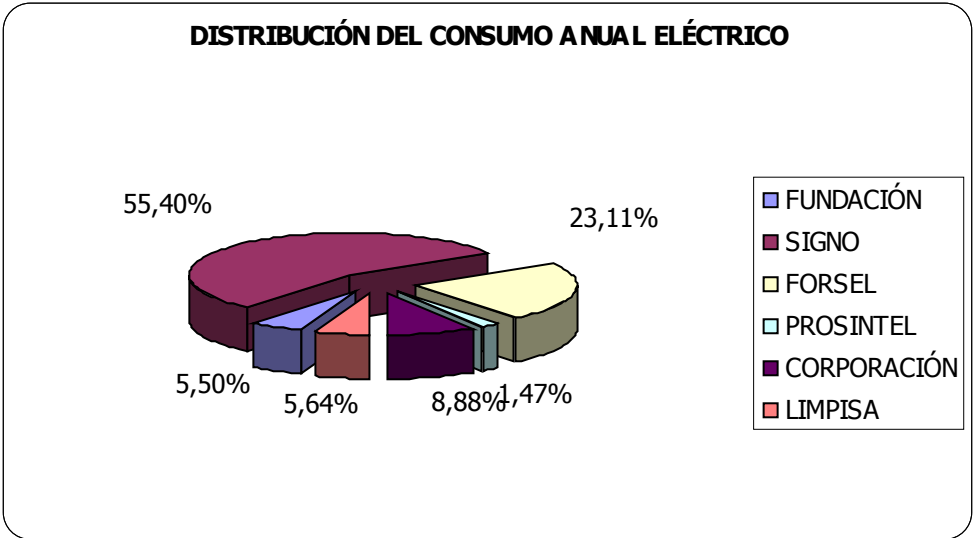
Este año, 2010, en Grupo Norte se ha estimado un consumo eléctrico próximo al millón trescientos mil kilowatios por hora. Los datos presentados de estimación de consumo eléctrico se generan a partir de la facturación por este concepto que aparece en cada actividad de Grupo Norte. La tarifa que se aplica en la estimación es la tarifa de último recurso que se actualiza trimestralmente en el BOE. Por tipo de consumo que se observa en la empresa, fundamentalmente oficinas, se toma como referencia la tarifa sin discriminación horaria y, de la misma forma que para el consumo de gas, no se tiene en cuenta el término de potencia imputando todo el coste a consumo realizado.

2010: EVOLUCIÓN TARIFA ELÉCTRICA DE ÚLTIMO RECURSO												
Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Sin discriminación horaria P<10kW
1º Trimestre			2º Trimestre			3º Trimestre			4º Trimestre			
1,72						1,72			1,72			TP (€/Kw mes)
0,118	0,118	0,118	0,118	0,118	0,118	0,118	0,118	0,118	0,125	0,125	0,125	TE (€/kWh)
*Datos extraídos de los correspondientes BOE de actualización de tarifas												

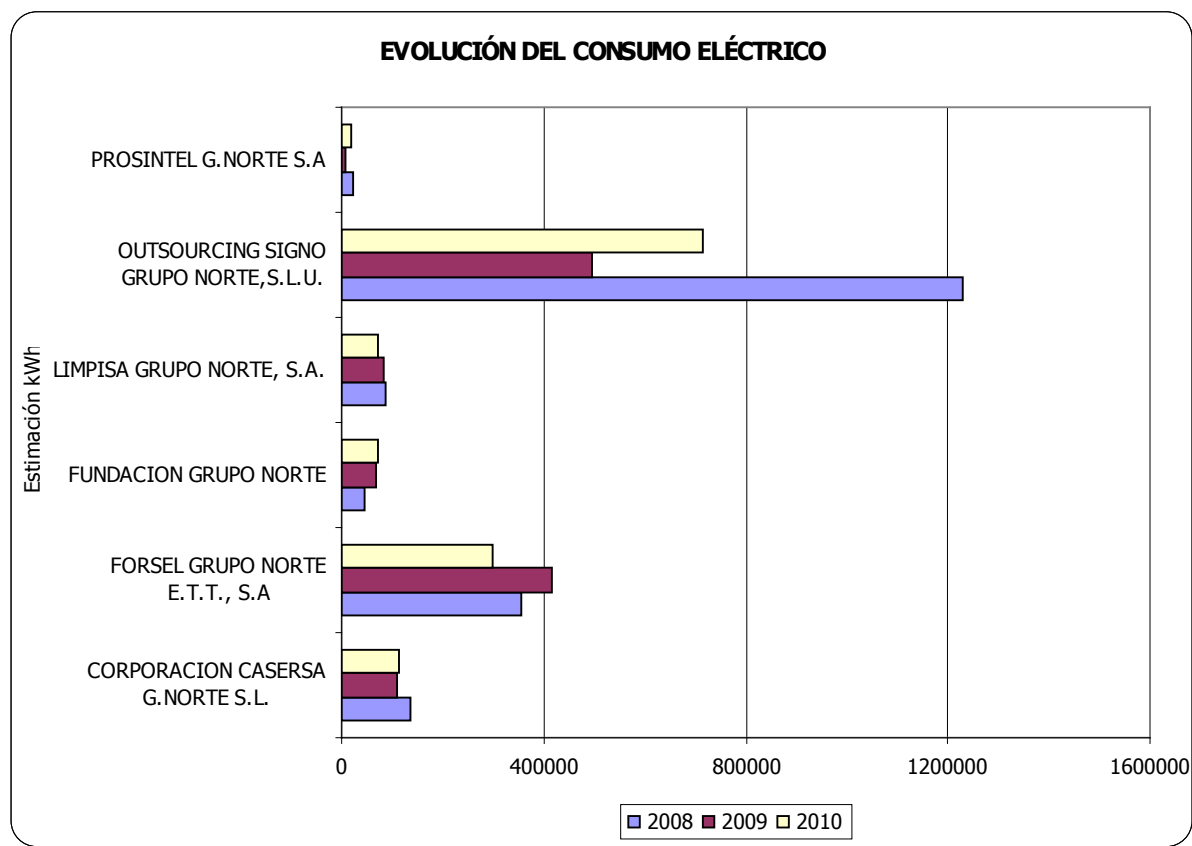
Como tarea pendiente para todo Grupo Norte está realizar un estudio sistemático del consumo eléctrico que permita mostrar un consumo más aproximado al efectivo en las oficinas del grupo. Dada la distribución geografía y de actividades de la organización, a día de hoy, es un objetivo complejo.

La evolución anual del consumo eléctrico por línea de negocio se muestra en la siguiente tabla. Acompañamos a la tabla anterior con un grafico donde se muestra el porcentaje de contribución de cada empresa al total del consumo.

	2008	2009	2010
TOTAL CONSUMO ELECTRICO (kWh)	1880122	1183184	1293546



El mayor consumo eléctrico se imputa a Externalización debido a que el tipo de servicio que presta se realiza en las distintas dependencias de cada contrato, soportado todos los gastos de los consumos ocasionados por la actividad.



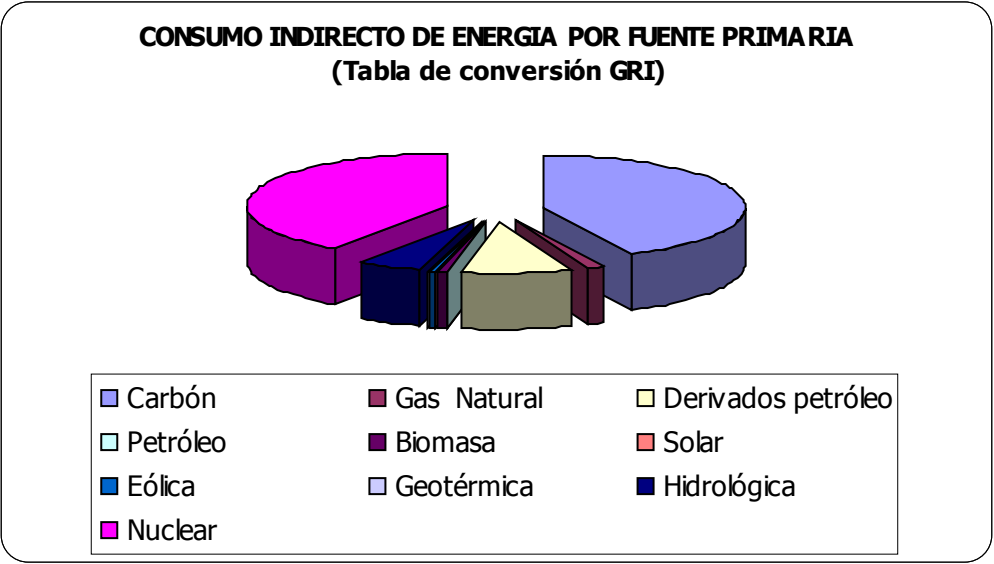
**EN4: CONSUMO INDIRECTO POR FUENTES DE ENERGIA DESGLOSADO POR FUENTES PRIMARIAS**

Para este indicador se hace uso de la tabla de balance energético de GRI proporciona. En esta tabla se indican los factores de conversión de la energía en función de cada país. La unidad de medida de los datos presentados en GigaJulios.

	Recursos fósiles				Renovables/Otras fuentes					
	Carbón	Gas Natural	Derivados petróleo	Petróleo	Biomasa	Solar	Eólica	Geotérmica	Hidrológica	Nuclear
2008	8772	312	1845	0	156	0	129	0	1030	8311
2009	5520	196	1161	0	98	0	81	0	648	5231
2010	6035	215	1270	0	108	0	89	0	709	5718

\* Datos extraídos de Table E1 - Organizational Energy Balance Sheet (GJ) de GRI

Para el año 2010 se construye un grafico donde figuran los porcentajes de contribución en función de la fuente energética primaria.



**EN5 AHORRO DE ENERGIA DEBIDO A LA CONSERVACIÓN Y A MEJORAS DE LA EFICIENCIA**

En el aspecto de medidas de ahorro no se esta trabajando actualmente. Durante al año 2010 hemos realizado un estudio de eficiencia energética de la sede corporativa del grupo. A partir de este momento se deberán establecer algunas de las medidas que se presentan en el estudio realizado.

**EN6: INICIATIVAS PARA PROPORCIONAR PRODUCTOS O SERVICIOS EFICIENTES EN EL CONSUMO DE ENERGIA O BASADOS EN ENERGIAS RENOVABLES, Y LAS REDUCCIONES EN EL CONSUMO DE ENERGIA COMO RESULTADO DE DICHAS INICIATIVAS**

En la línea de proporcionar un servicio más sostenible a nuestros clientes se enmarca nuestro plan estratégico ambiental para el periodo 2010-2011 que se ha explicado en este mismo capítulo.

Con el establecimiento de los objetivos del plan ambiental y el trabajo en la mejora de la medición de los consumos energéticos, Grupo Norte desea ir avanzando hacia el ofrecimiento de servicios más respetuosos con nuestro entorno.

**EN7: INICIATIVAS PARA REDUCIR EL CONSUMO INDIRECTO DE ENERGIA Y LAS REDUCCIONES LOGRADAS CON DICHAS INICIATIVAS**

Las iniciativas puestas en marcha durante el 2010 se han fundamentado en la concienciación del personal de Grupo Norte. Las medidas preferidas para trasladar los mensajes de consumo más sostenible han sido dos, por un lado la inclusión de mensajes en las páginas de inicio de los equipos informático y por otro la elaboración de artículos publicados en la Intranet de Grupo Norte.

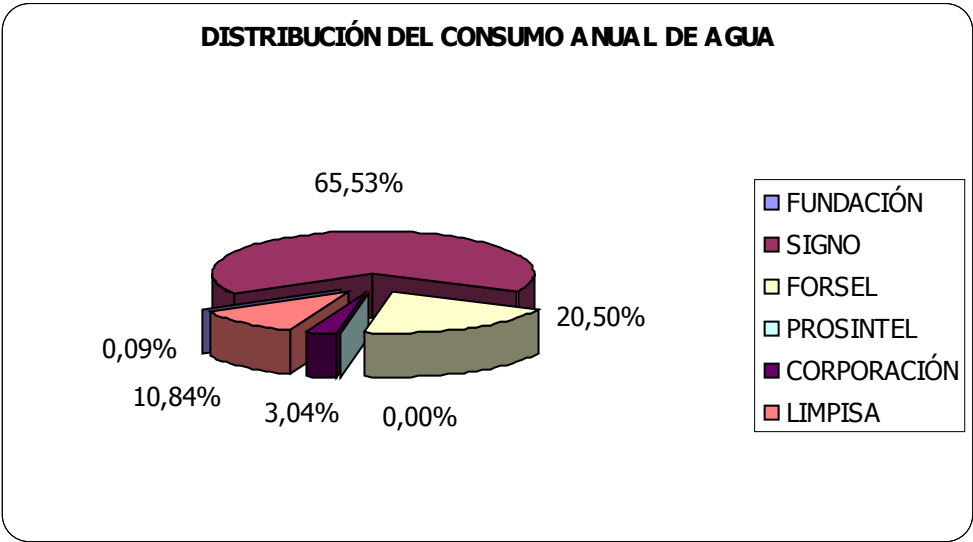
**ASPECTO 3: AGUA**

**EN8: CAPTACIÓN TOTAL DE AGUA POR FUENTES**

El consumo de agua en Grupo Norte se estima a partir de la facturación por este concepto que se hace a cada actividad de la empresa. Se toma como tarifa de referencia la tarifa publicada por los estudios anuales de precio de agua.

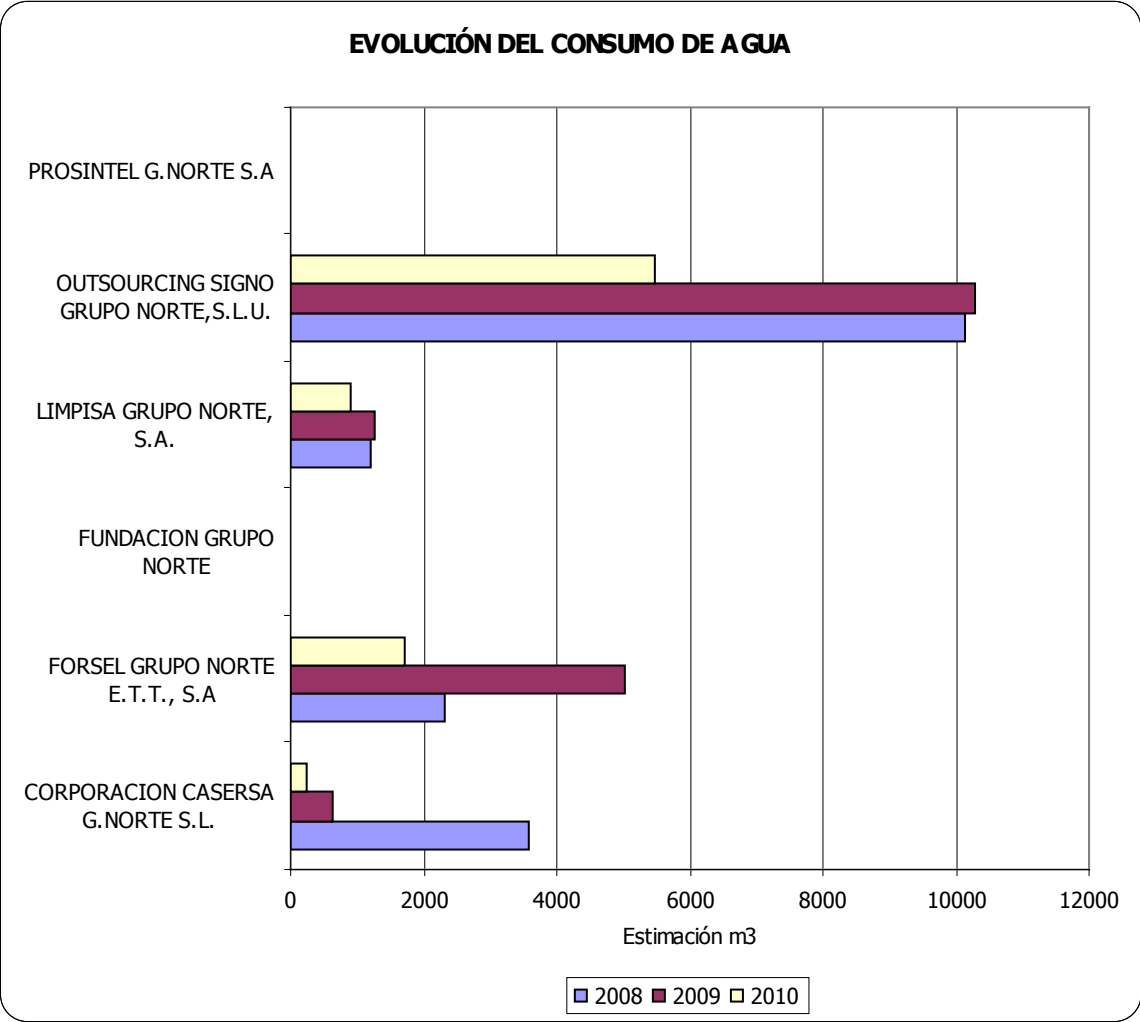
MEDIA NACIONAL PARA EL PRECIO DEL AGUA	
1,52005	€/M3
*Datos extraídos del informe FACUA sobre tarifas de distribución de agua. Se ha incluido el IVA.	

Durante este año la estimación de consumo de agua asciende a 8300m3. La distribución del consumo por actividad se muestra en la imagen siguiente.



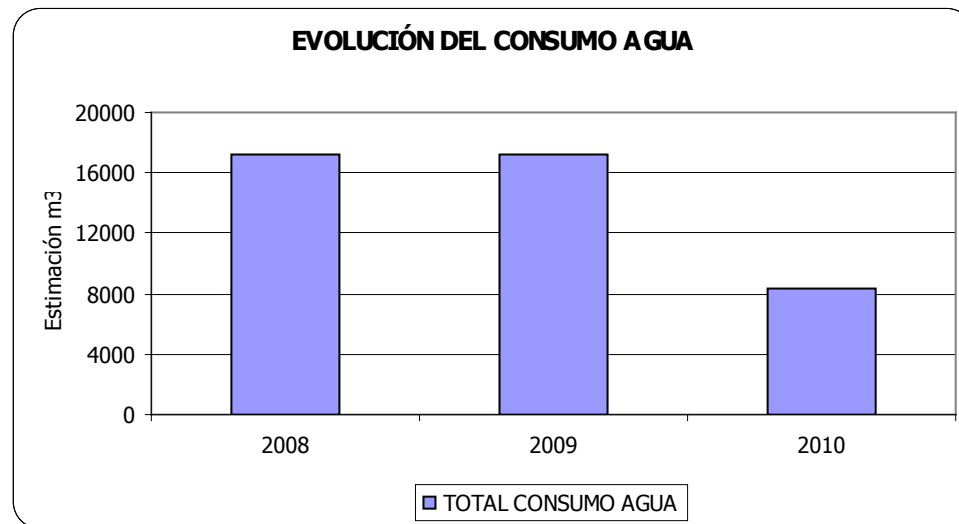
El mayor consumo de agua se imputa a Externalización debido a que el tipo de servicio que presta se realiza en las distintas dependencias de cada contrato, soportado todos los gastos de los consumos ocasionados por la actividad.

La evolución del consumo de agua se muestra segregada por línea de negocio de Grupo Norte. Los consumos de FUNDACIÓN GRUPO NORTE y de GRUPO NORTE SEGURIDAD no son significativos. Cabe destacar el gran descenso de consumo de GRUPO NORTE EXTERNALIZACIÓN y de GRUPO NORTE TRABAJO TEMPORAL. La actividad de limpieza, GRUPO NORTE LIMPIEZA, también modera sensiblemente su consumo.



La disminución, en términos globales, del consumo de agua en Grupo Norte es muy pronunciada. Como se puede comprobar en el siguiente gráfico.





**EN9: FUENTES DE AGUA QUE HAN SIDO AFECTADAS SIGNIFICATIVAMENTE POR LA CAPTACIÓN DE AGUA.**

Significativamente no ha sido afectada ninguna fuente de agua, ya que el consumo descrito se ha producido en las delegaciones de Grupo Norte, en su mayoría oficinas administrativas.

**EN10: PORCENTAJE Y VOLUMEN TOTAL DE AGUA RECICLADA Y REUTILIZADA.**

No se ha reutilizado ni reciclado agua. Se ha utilizado en todos los casos las redes de saneamiento de las localidades.

**ASPECTO 4: BIODIVERSIDAD**

**EN11: DESCRIPCIÓN DE TERRENOS ADYACENTES O UBICADOS DENTRO DE ESPACIOS NATURALES PROTEGIDOS O DE ÁREAS DE ALTA BIODIVERSIDAD NO PROTEGIDAS. INDÍQUESE LA LOCALIZACIÓN Y EL TAMAÑO DE TERRENOS EN PROPIEDAD, ARRENDADOS, O QUE SON GESTIONADOS DE ALTO VALOR EN BIODIVERSIDAD EN ZONAS AJENAS A ÁREAS PROTEGIDAS.**

No es de aplicación para Grupo Norte. La justificación para este indicador se encuentra en el indicador EN15.

**EN12: DESCRIPCIÓN DE LOS IMPACTOS MÁS SIGNIFICATIVOS EN LA BIODIVERSIDAD EN ESPACIOS NATURALES PROTEGIDOS O EN ÁREAS DE ALTA BIODIVERSIDAD NO PROTEGIDAS, DERIVADOS DE LAS ACTIVIDADES, PRODUCTOS Y SERVICIOS EN ÁREAS PROTEGIDAS Y EN ÁREAS DE ALTO VALOR EN BIODIVERSIDAD EN ZONAS AJENAS A LAS ÁREAS PROTEGIDAS.**

No es de aplicación para Grupo Norte. La justificación para este indicador se encuentra en el indicador EN15.

**EN13: HÁBITATS PROTEGIDOS O RESTAURADOS.**

No es de aplicación para Grupo Norte. La justificación para este indicador se encuentra en el indicador EN15.

**EN14: ESTRATEGIAS Y ACCIONES IMPLANTADAS Y PLANIFICADAS PARA LA GESTIÓN DE IMPACTOS SOBRE LA BIODIVERSIDAD.**

No es de aplicación para Grupo Norte. La justificación para este indicador se encuentra en el indicador EN15.

**EN15: NÚMERO DE ESPECIES, DESGLOSADAS EN FUNCIÓN DE SU PELIGRO DE EXTINCIÓN. INCLUIDAS EN LA LISTA ROJA DE LA UICN Y EN LISTADOS NACIONALES Y CUYOS HÁBITATS SE ENCUENTREN EN ÁREAS AFECTADAS POR LAS OPERACIONES SEGÚN EL GRADO DE AMENAZA DE LA ESPECIE.**

Ninguno de los indicadores señalados anteriormente son de aplicación a las actividades de Grupo Norte, al ubicarse todas sus delegaciones e instalaciones en núcleos urbanos (oficinas) o polígonos industriales (almacenes de limpieza).

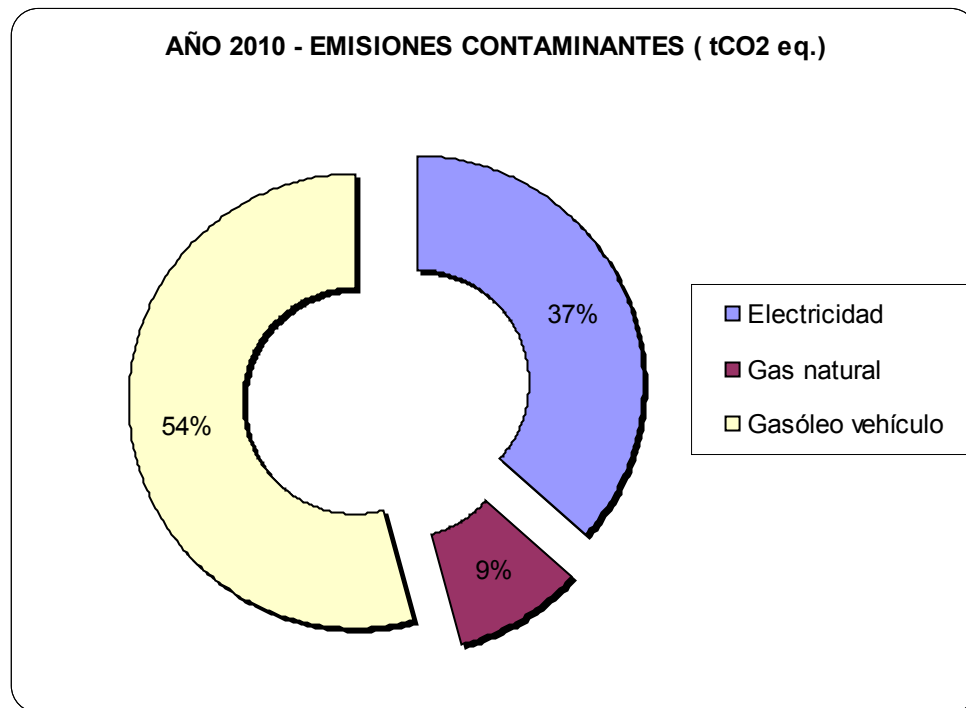
**ASPECTO 5: EMISIONES VERTIDOS Y RESIDUOS**

**EN16: EMISIONES TOTALES, DIRECTAS E INDIRECTAS, DE GASES DE EFECTO INVERNADERO, EN PESO**

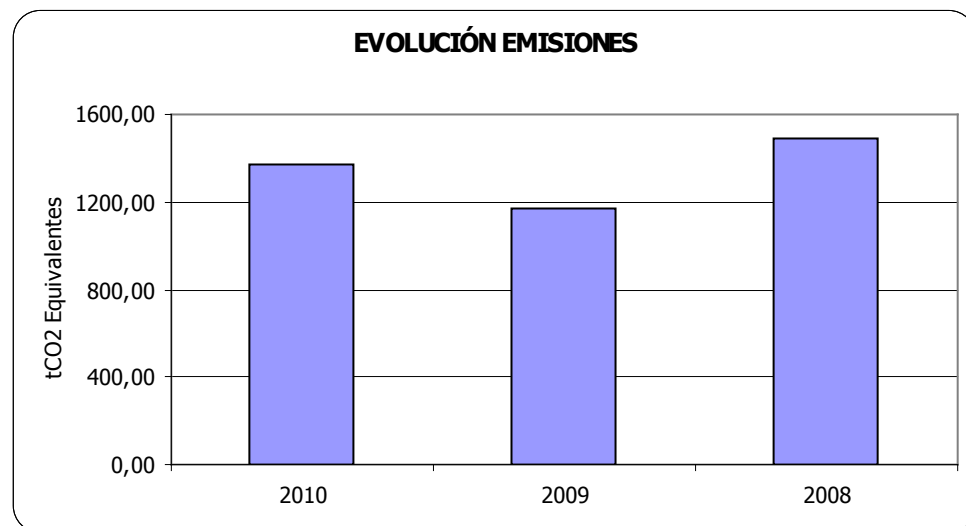
Las emisiones que se producen debidas a las actividades de Grupo Norte son, fundamentalmente, por el consumo eléctrico y por el consumo de combustible. Podemos cuantificar estas emisiones en toneladas equivalentes de CO2 según los factores de conversión expresados.

AÑO 2010 - EMISIONES CONTAMINANTES				
Fuente energética	Consumo anual	Unidad	Factor conversión	Emisiones ( tCO2 eq.)
Electricidad	1293545,55	kWh	0,00039 tCO2/kWh	504,48
Gas natural	61794,88	m3	0,002009 tCO2/m3	124,15
Gasóleo vehículo	3667415,72	Km	0,000203 tCO2/Km	744,49
			<b>TOTAL EMISIONES</b>	<b>1373,11</b>
Factor de conversión proporcionado por AECA				

Como es de esperar las emisiones más fuertes que genera Grupo Norte provienen del consumo de combustible de los vehículos, para su cálculo se supone un consumo medio de los vehículos de 6l/100Km.

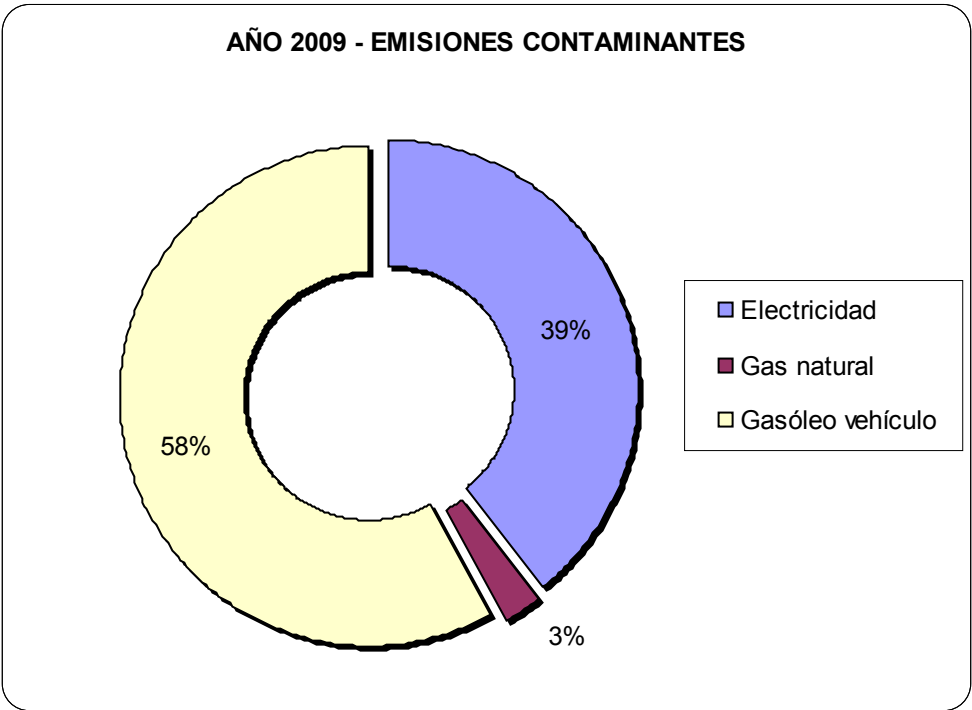


La evolución anual de las emisiones vertidas en toneladas equivalentes de dióxido de carbono se muestra en la siguiente gráfica. Podemos ver que estas emisiones han aumentado sensiblemente con respecto al año anterior debido al aumento que hemos estudiado anteriormente del consumo energético en la empresa.

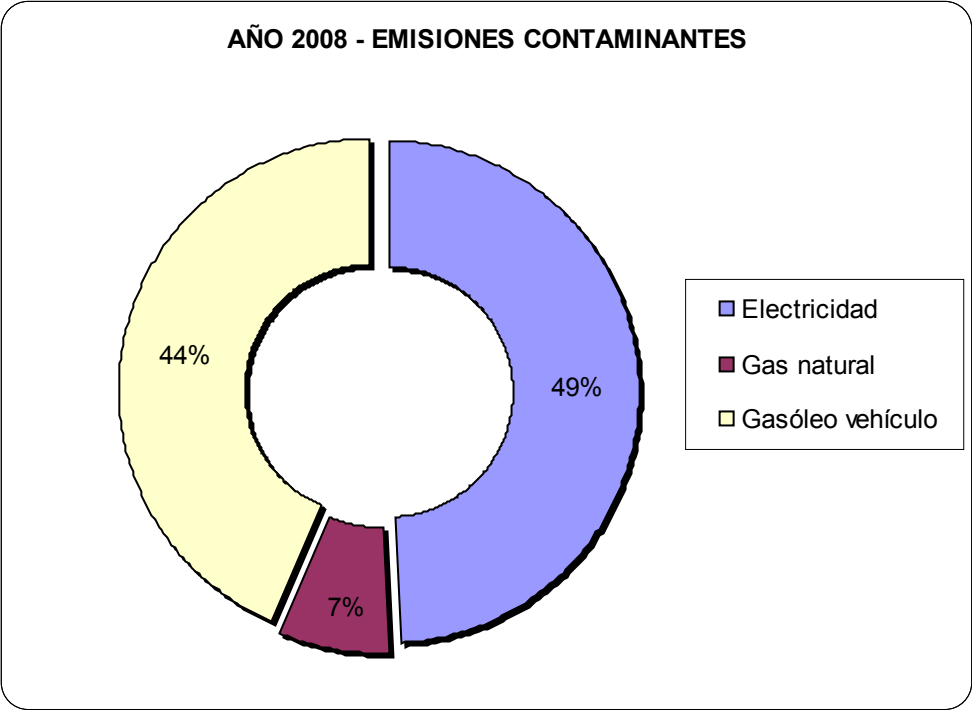


Las tablas de emisiones de los dos años anteriores, 2008 y 2009, se detallan a continuación.

AÑO 2009 - EMISIONES CONTAMINANTES				
Fuente energética	Consumo anual	Unidad	Factor conversión	Emisiones ( tCO2 eq.)
Electricidad	1183183,75	kWh	0,00039 tCO2/kWh	461,44
Gas natural	14923,91	m3	0,002009 tCO2/m3	29,98
Gasóleo vehículo	3350596,14	Km	0,000203 tCO2/Km	680,17
			TOTAL EMISIONES	1171,59
Factor de conversión proporcionado por AECA				



AÑO 2008 - EMISIONES CONTAMINANTES				
Fuente energética	Consumo anual	Unidad	Factor conversión	Emisiones ( tCO2 eq.)
Electricidad	1880121,88	kWh	0,00039 tCO2/kWh	733,25
Gas natural	54604,86	m3	0,002009 tCO2/m3	109,70
Gasóleo vehículo	3198626,68	Km	0,000203 tCO2/Km	649,32
			<b>TOTAL EMISIONES</b>	<b>1492,27</b>
Factor de conversión proporcionado por AECA				



**EN17: OTRAS EMISIONES INDIRECTAS DE GASES DE EFECTO INVERNADERO, EN PESO.**

No aplica, puesto que no se dan otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero en Grupo Norte.



**EN18: INICIATIVAS PARA REDUCIR LAS EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO Y LAS REDUCCIONES LOGRADAS.**

No se han desarrollado iniciativas en este ámbito más allá de la optimización de los vehículos destinados a los desplazamientos del personal, tanto por ocupación como en el propio vehículo (política de renting y cambio periódico de los vehículos a otros nuevos). No se dispone de datos.

**EN19: EMISIONES DE SUSTANCIAS DESTRUCTORA DE LA CAPA DE OZONO, EN PESO.**

No aplica. La actividad de Grupo Norte se desempeña en oficinas y sus emisiones, ya contabilizadas en esta memoria, responden a la actividad diaria en dichas oficinas y no ha procesos productivos con amplio abanico de emisiones.

**EN20: NO, SO Y OTRAS EMISIONES SIGNIFICATIVAS AL AIRE POR TIPO Y PESO.**

No se muestran datos al disponer únicamente de calderas en un porcentaje bajo de delegaciones, con actividad únicamente administrativa, un consumo no significativo y no poder disponer de la medición de estas emisiones.

**EN21: VERTIMIENTO TOTAL DE AGUAS RESIDUALES, SEGÚN SU NATURALEZA Y DESTINO.**

En las actividades cotidianas de prestación de servicio y las tareas administrativas desarrolladas en las delegaciones, no aplica. En las actividades de limpieza en las instalaciones del cliente, las aguas residuales son aspecto a tener en cuenta, utilizando los medios puestos a nuestra disposición por los clientes, pero no se disponen de datos de los mismos, ya que se desarrolla en casa del cliente.

**EN22: PESO TOTAL DE RESIDUOS GESTIONADOS, SEGÚN TIPO Y MÉTODO DE TRATAMIENTO.**

Los residuos generados de papel, toner y equipos electrónicos se gestionan en todas las delegaciones a través de un gestor autorizado de residuos contratado.

Se ha comenzado el registro de los mismos, pero se anotan únicamente las retiradas de los mismos, no el peso, al no proporcionarnos el gestor el dato en peso o volumen. Para futuras ediciones de esta memoria se intentará dar solución a este aspecto contabilizando, también en peso, las retiradas que se efectúan por gestor autorizado y tipo de residuo.

**EN23: NÚMERO TOTAL Y VOLUMEN DE LOS DERRAMES ACCIDENTALES MÁS SIGNIFICATIVOS.**

No se han producido derrames.

**EN24: PESO DE LOS RESIDUOS TRANSPORTADOS, IMPORTADOS, EXPORTADOS O TRATADOS QUE SE CONSIDERAN PELIGROSOS, SEGÚN LA CLASIFICACIÓN DEL CONVENIO DE BASILEA, ANEXOS I, II, III Y VIII Y PORCENTAJE DE RESIDUOS TRANSPORTADOS INTERNACIONALMENTE.**

No aplica. No se realiza transporte de residuos por parte de Grupo Norte en ninguna de sus actividades.

**EN25: IDENTIFICACIÓN, TAMAÑO, ESTADO DE PROTECCIÓN Y VALOR DE BIODIVERSIDAD DE RECURSOS HÍDRICOS Y HÁBITATS RELACIONADOS, AFECTADOS SIGNIFICATIVAMENTE POR VERTIDOS DE AGUA Y AGUAS DE ESCORRENTÍA DE LA ORGANIZACIÓN INFORMANTE.**

No aplica. La actividad de Grupo Norte se desempeña en oficinas dentro de núcleos urbanos.

**ASPECTO 6: PRODUCTOS Y SERVICIOS**

**EN26: INICIATIVAS PARA MITIGAR LOS IMPACTOS AMBIENTALES DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS, Y GRADO DE REDUCCIÓN DE ESE IMPACTO.**

El Control operacional de las diferentes actividades y servicios prestados garantiza que se desarrollan las mismas minimizando los impactos al medio ambiente. Se muestran en este capítulo en el apartado dedicado a las actividades desarrolladas durante el año.

Como se ha visto, estas iniciativas se centran en tres ejes principales:

- Concienciación y sensibilización
- Cambios de hábitos de uso de papel
- Cambios en los equipos informáticos

**EN27: PORCENTAJE DE PRODUCTOS VENDIDOS, Y SUS MATERIALES DE EMBALAJE, QUE SON RECUPERADOS AL FINAL DE SU VIDA ÚTIL.**

No aplica. La actividad de Grupo Norte está dedicada a la prestación de servicios no a la venta de productos.

**ASPECTO 7: CUMPLIMIENTO NORMATIVO**

**EN28: COSTE DE LAS MULTAS SIGNIFICATIVAS Y NÚMERO DE SANCIONES NO MONETARIAS POR INCUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA AMBIENTAL.**

No han existido.

#### ASPECTO 8: TRANSPORTE

##### **EN29: IMPACTOS AMBIENTALES SIGNIFICATIVOS DEL TRANSPORTE DE PRODUCTOS Y OTROS BIENES Y MATERIALES UTILIZADOS PARA LAS ACTIVIDADES DE LA ORGANIZACIÓN, ASÍ COMO DEL TRANSPORTE DE PERSONAL.**

Únicamente responde a este indicador el impacto generado por los viajes del personal de la organización, reflejado en EN3 y EN16 como consumo de combustible.

#### ASPECTO 9: GENERAL

##### **EN30: DESGLOSE POR TIPO DEL TOTAL DE GASTOS E INVERSIONES AMBIENTALES.**

Se incluyen los siguientes gastos relacionados con el sistema de gestión medio ambiental a título informativo, ya que no se han producido inversiones ambientales significativas de otro tipo.

GASTOS E INVERSIONES AMBIENTALES	
Gastos personal mantenimiento sistema de gestión ambiental	25000 €/anuales.
Coste mantenimiento software gestión	600 €/anuales.
Coste auditoria certificación Grupo Norte en ISO 14001	10000 €/anuales.

### **8.3.5.COMPROMETIDOS CON LOS RESULTADOS**

El principal compromiso que Grupo Norte mantiene con la sociedad es ser una empresa rentable y de este modo poder colaborar con su entorno creando empleo y prestando un servicio de calidad.

Este compromiso se refleja en nuestra política integrada (Punto 8.2 “Quiénes Somos” de esta memoria anual y de responsabilidad social) donde se exponen la misión de nuestro grupo, la visión y los ejes de calidad, prevención de riesgos laborales y respeto al medioambiente que rigen nuestro trabajo.

Siempre nos ha preocupado cumplir con el compromiso que Grupo Norte tiene con la sociedad en general, y en especial, con aquellos grupos de personas que se encuentran en necesidad de una mayor ayuda. Por eso, integramos dentro de nuestra actividad económica líneas de negocio donde prima la integración y el respeto a la diversidad.

Nos encontramos en unos momentos económicos difíciles donde es necesario apostar firmemente por las personas y Grupo Norte ha aceptado este reto. Muestra de este pacto son los resultados anuales de la organización, a pesar de la coyuntura económica existente, Grupo Norte mantiene la fuerza que le caracteriza y sigue generando empleo y buenos datos económicos.

El lector de esta memoria de responsabilidad social puede encontrar más información sobre la situación económica de Grupo Norte y sus resultados, auditados por una agencia acreditada, en el punto 6 “Información económica” de la memoria anual y de responsabilidad social 2010.

### **DESEMPEÑO ECONÓMICO**

Pese a las dificultades del contexto económico que marca el año 2010 y los años anteriores, Grupo Norte ha conseguido restablecer el volumen de negocio afianzado en los últimos años.

Con un crecimiento en la facturación superior al 12% recuperamos la cifra de venta anual consolidada de 150 millones de euros que supone volver a situarse tendente a cifras alcanzadas en el año 2007.

La actividad de limpieza en la que se incluye la facturación de GRUPO NORTE LIMPIEZA sigue creciendo por un año más. En este periodo ha registrado un aumento de ventas superior al 10% de la facturación de 2009.

Para la línea de negocio dedicada a los servicios de vigilancia y seguridad, el año 2010 ha sido un año de crecimiento después de que se dejara de contabilizar la facturación del transporte de fondos por parte de BLINDADOS que pasó, en 2009, a ser empresa participada. El crecimiento en facturación supone un gran impulso para esta actividad con una cifra de ventas superior a los 18 millones de euros.

Como ya se ha especificado en otros puntos de esta memoria (Punto 8.1 y 8.2), son años difíciles para el sector del trabajo temporal. En el año 2010, GRUPO NORTE TRABAJO TEMPORAL ha registrado un aumento cercano al 13% en su volumen de facturación y poco a poco intenta recuperar el equilibrio de ventas registrado con anterioridad al periodo 2008-2009.

A pesar de la contención del gasto en el sector privado y de los fuertes recortes de presupuesto en el sector público, nuestra línea de negocio dedicada a la externalización de servicios a aguantado dignamente ante la adversidad del mercado con unas cifras económicas positivas con gran incremento en la facturación con respecto al año 2009.

### **PRESENCIA EN EL MERCADO**

Gracias a nuestra amplia cartera de clientes, más de 4400 en este último periodo, hemos conseguido aumentar las ventas en todas las empresas del grupo. Se ha reforzado significativamente nuestra presencia en la Comunidad de Madrid y nos hemos introducido con fuerza en otras comunidades como Castilla la Mancha,

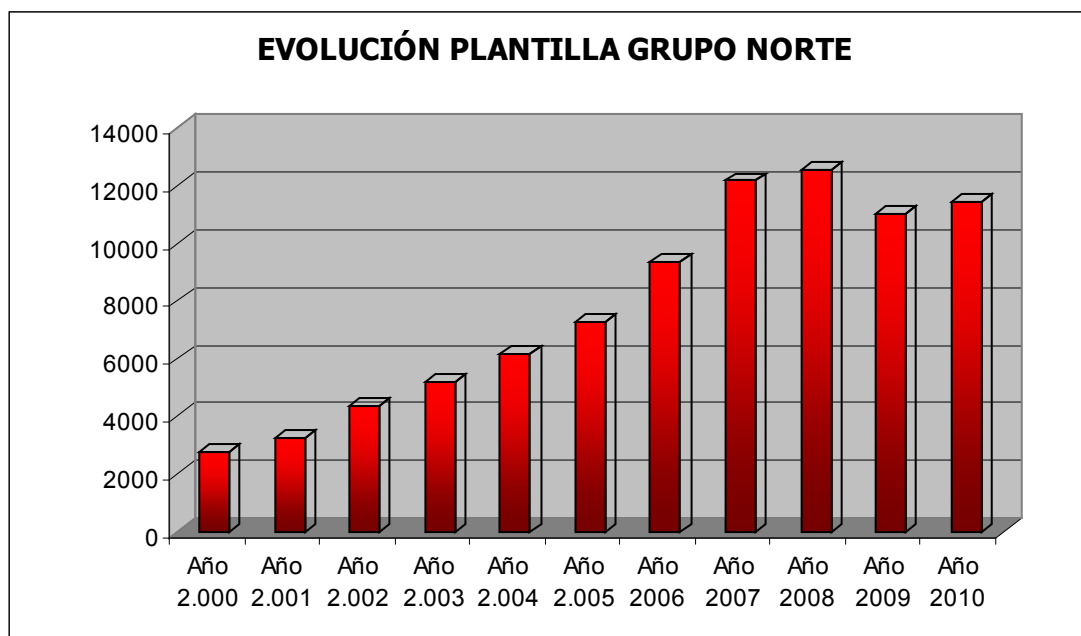
Galicia y Aragón.

En el ámbito internacional la apuesta de Grupo Norte se centra en nuestra división Chilena, donde durante este último periodo los datos de desempeño económico, también, nos acompañan alcanzando una cifra de ventas de 8 millones de euros. Grupo Norte cree firmemente en el desarrollo del mercado chileno, teniendo en cuenta además las optimistas expectativas de crecimiento del país, que se sitúan en torno al 6% para este 2011.

### IMPACTO ECONÓMICO INDIRECTO

Durante el periodo económico del año 2010, nuestro grupo ha dado cabida a dos empresas de nueva creación, LINTE Centro Especial de Empleo dedicado a la prestación de servicios en diferentes áreas y GRUPO NORTE TRABAJO TEMPORAL CONSULTING, empresa que se enmarca dentro de la línea de negocio del trabajo temporal, procesos de selección y la consultoría.

Actualmente Grupo Norte cuenta con una plantilla cercana a los 11500 trabajadores que, junto a ellos, nos permiten seguir creciendo de forma sostenible, en los próximos años.



Este dato de empleados, como se ha visto en el capítulo “Comprometidos con las personas” supone un aumento global de nuestra plantilla en 416 empleados. El compromiso de Grupo Norte con el empleo hace que nuestro futuro pase por el aumento de valor de nuestra empresa a través de su plantilla.



## **INDICADORES DEL DESEMPEÑO ECONÓMICO**

**EC1: Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.**

Los indicadores económicos correspondientes a los indicadores EC1, se encuentran descritos, expresados y auditados de forma externa en el Punto 7 “Información económica” de la memoria anual y de responsabilidad social, donde se presentan las Cuentas Anuales auditadas de la organización y el propio informe de auditoría económica.

**EC2: Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.**

Al ser Grupo un conjunto de empresas prestadora de servicios, sin actividad productiva, los riesgos debido al cambio climático por la actividad directa no son relevantes. Al no tener emisiones asignadas, no se puede comerciar con las mismas.

**EC3: Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.**

Se han descrito en apartados anteriores las obligaciones de la organización debidas a sus programas de beneficios sociales (Comprometidos con las personas). El coste del Plan Vida es asumido íntegramente por Grupo Norte, dentro de sus gastos de personal y la acción social es desarrollada por la Fundación en base a su planificación económica anual, no estando ninguna de las dos medidas aseguradas por estar cubierto el riesgo con la actividad normal de la organización.

**EC4: Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.**

No se han recibido ayudas públicas significativas en este período ni en los periodos anteriores.

**EC5: Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.**

Las operaciones significativas correspondientes a la presente memoria se desarrollan en su integridad en España, con un alto porcentaje de la plantilla adscrito a convenios colectivos reguladores de su trabajo (áreas de trabajo temporal, limpieza o seguridad) y el resto de la plantilla sujeto a las condiciones del mercado laboral y a la legislación vigente, en todos los casos por encima del salario mínimo interprofesional.

El rango entre el salario inicial estándar y el mínimo local no es significativo, dado que estamos hablando de salarios según el convenio del sector correspondiente ya sea a nivel nacional, provincial o de centro.

Convenios de aplicación actualmente en Grupo Norte:

- Área de Limpieza: 47
- Área de Seguridad: 1

- Área de Externalización: 11 convenios + estatuto
- Área de ETT: tantos como empresas usuarias
- Fundación y Domicilia: 4

**EC6: Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.**

Todos los requerimientos compras, por rapidez en la prestación de servicio, se realizan de forma íntegra a proveedores locales (principalmente productos de limpieza) y, de forma extraordinaria, a proveedores multinacionales con sede local.

**EC7: Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.**

El procedimiento de contratación depende del colectivo de trabajadores:

- Área de Limpieza: Subrogación de personal, se mantienen las condiciones laborales del trabajador. Contrataciones nuevas: contratos por obra o servicio así como eventuales por sustitución de vacaciones, enfermedad...etc
- Área de Seguridad: Subrogación de personal, se mantienen las condiciones laborales del trabajador. Contrataciones nuevas: contratos por obra o servicio así como eventuales por sustitución de vacaciones, enfermedad...etc
- Área de Externalización: Subrogación de personal, se mantienen las condiciones laborales del trabajador. Contrataciones nuevas: contratos por obra o servicio así como eventuales por sustitución de vacaciones, enfermedad...etc
- Área de ETT: Contratos de puesta a disposición según la duración determinada con el contrato mercantil del cliente de trabajo temporal
- Fundación y Domicilia: Subrogación de personal, se mantienen las condiciones laborales del trabajador. Contrataciones nuevas: contratos por obra o servicio así como eventuales por sustitución de vacaciones, enfermedad...etc

El 100% de los directivos de Grupo Norte pertenecen al país donde Grupo Norte desarrolla operaciones significativas, España. Para más información puede dirigirse al apartado dedicado a contratación de los trabajadores en el capítulo dedicado al compromiso con los trabajadores.

**EC8: Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie.**

No ha habido inversiones en infraestructuras durante el año 2010.

**EC9: Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.**

No existen impactos indirectos significativos.

**CUADRO CENTRAL DE INDICADORES SOBRE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA (CCI-RSC) - AECA**

CUADRO CENTRAL DE INDICADORES SOBRE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA (CCI-RSC)				
INDICADORES ECONÓMICOS				
DENOMINACIÓN	DEFINICIÓN	PRESENTACIÓN Y CONSIDERACIONES	RESULTADO / REFERENCIAS (Información Adicional)	
Ingresos	Ingresos totales del ejercicio.	Suma de todos los ingresos provenientes de las ventas de productos y servicios, de las inversiones financieras y no financieras, y de la venta de activos tangibles e intangibles.	151.687.797 €	EC1
Remuneraciones a los empleados	Gastos por remuneraciones a los empleados	Gastos de personal / Ingresos * 100 Los gastos de personal incluyen los salarios y las cuotas devengadas a la seguridad social.	86,47% (131.165.174 €)	EC1
Gastos proveedores	Gastos por compras y otros conceptos a terceros	Importe de las compras a proveedores y de otras operaciones / Ingresos * 100 Consideraciones Se incluirán los gastos de adquisición de materias primas, componentes de productos, activo fijo, instalaciones y servicios recibidos, así como los relativos a alquileres de propiedades, tasas de licencias, royalties, trabajadores subcontratados y autónomos, formación (cuando se empleen formadores externos), proveedores de financiación ajena, equipos de protección para empleados, etc.	10,14% (15.385.311 €)	EC1
Retribución de los propietarios	Dividendos para propietarios e inversores	Importe de los dividendos para propietarios e inversores / Ingresos * 100 Consideraciones Dividendos cuyo reparto ha sido acordado en el ejercicio .	0,56% (845.000 €) (A cuenta del beneficio 2010)	EC1

CUADRO CENTRAL DE INDICADORES SOBRE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA (CCI-RSC)				
Gastos Administraciones Públicas	Gastos por tributos e impuestos	Gastos por tributos e impuestos / Ingresos * 100 Consideraciones: Se computarán todos los impuestos y tasas abonados por la empresa (de sociedades, sobre beneficios, bienes inmuebles, etc.) a las distintas administraciones públicas (locales, regionales, nacionales y supranacionales)	0,1% (146.347 €)	EC1
Aportaciones económicas a la comunidad	Aportaciones y donaciones dinerarias de carácter altruista realizadas durante el ejercicio.	Importe de las aportaciones a la comunidad / Ingresos * 100 Consideraciones Incluirá todo tipo de donaciones realizadas directamente por las empresas o mediante sus fundaciones.	*No significativo (>10.000€)	EC1
Valor Económico Distribuido (VED)	Suma de las aportaciones a los distintos grupos de interés.	Valor económico distribuido / Ingresos * 100 Consideraciones: El VED se obtendrá sumando: Remuneraciones a empleados, gastos por proveedores, Retribución a propietarios, gastos por Administraciones Públicas y Aportaciones económicas a la comunidad.	97,27% (147.541.832 €)	Punto 6 (MAyRSC) Información Económica
Resultado	Beneficio (Pérdidas) después de impuestos.	Resultado del ejercicio después de deducir los impuestos	1.610.486 €	
Endeudamiento	Nivel de endeudamiento al final del ejercicio	Deudas a largo plazo y a corto plazo / Patrimonio Neto + Pasivo * 100	46,22%	
INDICADORES AMBIENTALES				
DENOMINACIÓN	DEFINICIÓN	PRESENTACIÓN Y CONSIDERACIONES	RESULTADO / REFERENCIAS (Información Adicional)	

**CUADRO CENTRAL DE INDICADORES SOBRE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA (CCI-RSC)**

Consumo de energía	Consumo directo de energía expresado en gigajulios (GJ).	GJ de energía consumida Consideraciones: Se sumarán los consumos de todo tipo de energías renovables y no renovables Ver tabla de equivalencia*	14.989 GJ (Electricidad + Gas + Combustible)	EN3
Consumo de agua	Consumo de agua expresado en metros cúbicos	Metros cúbicos de agua consumida Consideraciones: Se sumarán los consumos de agua procedente de todo tipo de fuentes( aguas superficiales, aguas subterráneas, aguas pluviales y red de suministro de agua) para todos los usos durante el período objeto de informe.	8.370 m³	EN8
Emisiones contaminantes	Emisiones totales, directas e indirectas, de Gases Efecto Invernadero (GEI).	Suma de emisiones ,directas e indirectas, de GEI en toneladas de CO2 equivalente. Consideraciones: Para convertir los consumos de energía en emisiones indirectas de CO2 equivalente se podrán aplicar los factores de conversión de ECODES**	1.373 tCO2 eq.	EN16
Generación de residuos	Residuos generados, peligrosos y no peligrosos	Toneladas de residuos generados Consideraciones: Peso en toneladas de residuos peligrosos (de acuerdo con lo establecido por la legislación nacional del lugar de generación), y residuos no peligrosos (todas las formas de residuos sólidos o líquidos, con excepción de las aguas residuales).	No existen datos. Más información sobre la gestión de nuestros residuos en MAyRSC: Punto 8.3.4 Comprometidos con el Medioambiente	EN22



**CUADRO CENTRAL DE INDICADORES SOBRE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA (CCI-RSC)**

Residuos gestionados	Residuos gestionados sobre el total de residuos generados.	Toneladas de residuos gestionados / Toneladas de residuos generados * 100 Consideraciones Residuos gestionados son aquellos reutilizados, reciclados o revalorizados.	No existen datos. Más información sobre la gestión de nuestros residuos en MAyRSC: Punto 8.3.4 Comprometidos con el Medioambiente	EN10, EN22
<b>INDICADORES SOCIALES</b>				
DENOMINACIÓN	DEFINICIÓN	PRESENTACIÓN Y CONSIDERACIONES	RESULTADO / REFERENCIAS (Información Adicional)	
Empleados	Trabajadores con contrato	Número de empleados con contrato en vigor al final del ejercicio	11.448	LA2
Diversidad de género de empleados	Mujeres con contrato	Número de mujeres con contrato en vigor al final de ejercicio / Número de empleados *100	70.2% (8.036)	LA2, LA13
Diversidad de género en la alta dirección	Mujeres con contrato que desarrollen sus funciones en puestos de alta dirección	Número de mujeres con puestos de alta dirección / Número de empleados en puestos de alta dirección * 100 Consideraciones: Se considerará como puestos de alta dirección los correspondientes a miembros del Consejo de Administración, la Dirección General, Subdirección General	36% (4)	LA13
Estabilidad laboral	Empleados con contrato indefinido	Número de empleados con contrato indefinido en vigor / Número de empleados* 100	74%	LA1

**CUADRO CENTRAL DE INDICADORES SOBRE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA (CCI-RSC)**

Accidentalidad y enfermedad en el trabajo	Días no trabajados a causa de los accidentes y enfermedades profesionales	<p>(Número de días perdidos / Total horas trabajadas) x 200.000</p> <p>Nota: El factor 200.000 es el resultado de 50 semanas laborales de 40 horas por cada 100 empleados.</p> <p>Consideraciones:</p> <p>El accidente laboral comprenderá aquellos ocurridos en: (i) centros de trabajo; (ii) desplazamientos por motivos de trabajo; (iii) in itinere (desplazamiento domicilio/trabajo). La enfermedad profesional esta motivada por la situación o actividad laboral (p. ej. estrés o exposición continuada a sustancias químicas peligrosas) o derivada de un accidente laboral. Día perdido se refiere a tiempo hábil de trabajo en que uno o varios trabajadores no desempeñaron sus funciones como consecuencia de una enfermedad profesional o accidente laboral.</p>	90.421	LA7
Absentismo laboral	Días perdidos por causas no justificables	<p>(Número de días perdidos por absentismo durante el periodo / Número de días trabajados por el total de empleados durante el mismo periodo ) x 200.000</p> <p>Consideraciones</p> <p>Por absentismo se entiende la ausencia no justificable del empleado al trabajo por cualquier tipo de circunstancia, distinta a los accidentes laborales y enfermedades profesionales. No incluye las ausencias permitidas tales como vacaciones, estudio, maternidad o paternidad y permisos por asuntos familiares.</p>	<p>3.83</p> <p>(Promedio para todas las actividades de Grupo Norte)</p>	LA7

**CUADRO CENTRAL DE INDICADORES SOBRE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA (CCI-RSC)**

Rotación de empleados	Empleados que abandonan la organización	(Número de empleados que abandonan su puesto de trabajo en el ejercicio / Total empleados al inicio del ejercicio ) x 100 Consideraciones: Las causas de los abandonos pueden ser por despido, voluntarias, jubilación o fallecimiento estando de servicio. Se considerarán todos los empleados independientemente del tipo de contrato en vigor.	9.8% (Promedio para todas las actividades de Grupo Norte)	LA2
Antigüedad laboral	Años de permanencia de los trabajadores en la compañía	Número de años de permanencia de la totalidad de empleados / total empleados	4,1 Años (Promedio para todas las actividades de Grupo Norte)	
Formación de empleados	Formación recibida por los empleados	Número de horas de formación recibidas durante el ejercicio / Número de empleados con contrato en vigor Consideraciones: Se refiere a todo tipo de formación profesional e instrucción prestada a los trabajadores interna o externamente. La consideración de la formación externa exige el pago total o parcial de la misma por parte de la organización informante. No se considera formación el adiestramiento in situ proporcionado por los supervisores	4,2h/trabajador	LA10

**CUADRO CENTRAL DE INDICADORES SOBRE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA (CCI-RSC)**

No cumplimiento de la regulación legal acerca de los clientes	Incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal relativos a cualquier aspecto relacionado con los clientes.	Número de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal con resultado de multa, sanción o amonestación. Consideraciones: Se considerará “incidente” cualquier queja, denuncia, reclamación, que cuente con una resolución por parte del órgano competente (administrativo, arbitral o judicial), aunque esta pueda ser recurrida por la organización. Se considerarán aspectos relacionados con los clientes los siguientes: impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, información y etiquetado de los productos y servicios, comunicaciones de marketing, publicidad, promoción y patrocinio, o privacidad y fuga de datos personales de los clientes	No se han registrado incumplimientos.	PR2
Proveedores locales	Proveedores locales con los que se opera	Número de proveedores locales/ Número total de proveedores * 100 Consideraciones: Se entiende por proveedor local aquel ubicado en un ámbito geográfico determinado por la localidad, región o país en el que opera la compañía informante.	Todos los proveedores de Grupo Norte son de ámbito Español. Aquellos proveedores internacionales con los que se trabaja disponen de representantes comerciales con sede en España	EC6

CUADRO CENTRAL DE INDICADORES SOBRE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA (CCI-RSC)				
Proveedores certificados en materia RSC	Porcentaje de proveedores que presentan certificaciones en materia de responsabilidad social corporativa	<p>Número de proveedores con certificación / Número total de proveedores (estratégicos en el caso de grandes compañías)*100</p> <p>Consideraciones:</p> <p>Se entiende por proveedor estratégico aquel que la empresa considera relevante a partir del volumen de actividad de su relación contractual</p> <p>Algunas de estas certificaciones externas son: ISO14001 /EMAS, SA8000, OHSAS, FQM, SG21, RS10:2009.</p>	Se están elaborando las consultas necesarias para obtener el resultado de este indicador dentro del proceso de evaluación y seguimiento de nuestros proveedores.	
Plazo de pago a proveedores	Plazo medio de pago de facturas	Número medio de días transcurridos entre fecha de factura y el pago de la misma	60 Días	







# Diversificación Responsable

## **Los accionistas de Grupo Norte desarrollan distintas actividades a través de una política de diversificación que le hace estar presente en diferentes sectores como:**

### **Residencial tercera edad**

Con su participación en AMMA Gerogestión, un líder en número de residencias a nivel nacional y en prestación de servicios a la tercera edad.

---

### **Transporte de Fondos**

A través de su participación en EFECTIVOX, compañía adquirida en el año 2004 y que ha alcanzado ya una cuota de mercado relevante en su sector.

---

### **Hoteles y Ocio**

Con su participación en GRUPO OLMEDO HOTELES y CASTILLA TERMAL, especialistas en la gestión de Balnearios, y en donde ha destacado el resultado del Balneario de Olmedo y la inauguración del nuevo Balneario "Hotel Burgo de Osma".

---

### **Distribución**

A través de la sociedad DESARROLLOS DE PROYECTOS CASTILLA Y LEON con su participación en Supermercados El Árbol y en el Nuevo Centro Comercial de León.

---

### **Archivística**

A través de la sociedad ARCAL, especialista en la gestión documental y presente en los ámbitos geográficos de Castilla y León, Asturias y País Vasco principalmente.

---

### **Medios de comunicación y audiovisuales**

Con su participación en ONO a través de GESPROCABLE.

---

### **Otras inversiones**

Las realizadas en la sociedad concesionaria del Nuevo Hospital de Burgos.







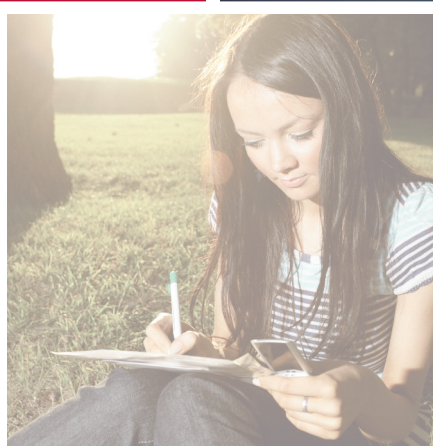
# Otras Actividades

Servicios Sociales

Consultoría y Formación







# Servicios Sociales

## El mercado

El envejecimiento poblacional, las políticas de natalidad y la protección social a colectivos desfavorecidos han marcado los cambios respaldados por un entorno socio-económico favorable, traducidos en la Ley de la Dependencia en el sector de mayores, las políticas de conciliación e igualdad propulsadas por los poderes públicos y la transferencia de las competencias educativas a las Comunidades Autónomas. Ha habido una notable inversión en recursos residenciales de mayores y también el esfuerzo se ha producido en la creación de Escuelas de Educación Infantil de 0 a 3 años. El mercado se ha visto favorecido además por los programas de violencia de género, mediación familiar o gestión de puntos de encuentro familiar y otros programas preventivos.

## La compañía

A lo largo de los últimos años, Grupo Norte Servicios Sociales se consolida como área de servicios especializada en la atención a las personas. La actividad se concentra en torno a un nutrido catálogo de servicios que engloba la atención a la dependencia, ayuda a domicilio, servicios socio sanitarios en Residencias y Centros de día y noche, servicios socioeducativos vinculados a Escuelas Infantiles, colectivos específicos (instituciones religiosas), gestión de Recursos Humanos especializados en residencias o prestaciones de la Ley de la Dependencia. Por otro lado, también forman parte de su campo de actuación los servicios de atención a colectivos desfavorecidos, asistencia a víctimas de delitos, gestión de recursos contra la violencia de género a través de centros de emergencia, casas de acogida y pisos tutelados, Puntos de Encuentros Familiar, gestión de centros y desarrollo de programas de reeducación y reinserción de menores y programas de inserción laboral.

## Expectativas de futuro

Las actuales acciones están encaminadas a una mejora de marca que potencie la imagen externa de especialización. La compañía trabaja ya en el valor añadido que supone la aplicación de nuevas tecnologías a los servicios tradicionales, con innovación en los sistemas informáticos (software específicos) para facilitar la gestión de los servicios y el acceso de las familias a la información vía web. Completarán la estrategia de futuro la implantación y certificación del sistema de calidad en todos los servicios del catálogo y las alianzas con competidores y empresas con actividades complementarias para potenciar el crecimiento y la calidad en las prestaciones.

## Clientes

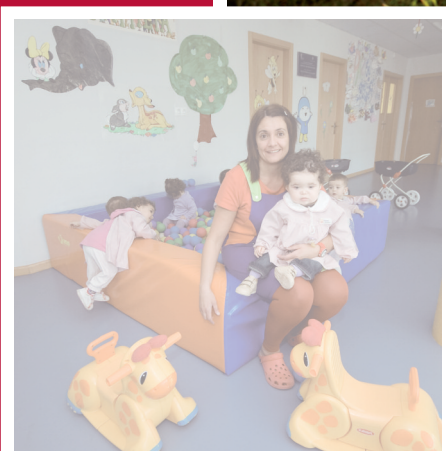
Entre los actuales clientes figuran tanto entidades públicas como privadas y cabe destacar también en este ejercicio la línea de atención especializada a Congregaciones Religiosas. En concreto, Grupo Norte Servicios Sociales presta servicio en la actualidad a 27.000 usuarios y gestiona 32 centros de mayores, 354 vinculados a menores y 7 dirigidos a familias.

## Empleados

El área de Servicios Sociales cuenta con 1.433 empleados. Además, desde la entidad se apuesta por crear trabajo estable y apoyar a colectivos habitualmente perjudicados en la incorporación al mercado laboral. En este caso, las mujeres suponen el 89% de la plantilla.







# Consultoría & Formación

## El mercado

Se trata de un mercado que avanzará posiciones en los próximos ejercicios y que mantiene evidentes expectativas de recuperación. El capítulo de la Formación ha sido uno de los que más ha padecido las consecuencias derivadas de la crisis económica y buena muestra de ello lo ofrece el dato de que la inversión empleada por las empresas para Formación ha caído un 90 %. En el mercado de la selección también se ha producido un retroceso del 65% desde que se inició la crisis.

## La compañía

El objetivo inmediato es posicionarse en el mercado de Recursos Humanos como una empresa especialista en Selección, Formación y Desarrollo de personas. Su actividad comenzó en 1997, si bien ha sido en el año 2010 cuando sus servicios se han impulsado de una manera definitiva. En estos momentos está en pleno desarrollo después de construir unas sólidas bases que le permitirán afrontar el futuro con garantías.

## Los clientes

Hasta el año 2010, Grupo Norte figura como principal cliente con diferentes acciones de Selección y Formación. Desde finales del año 2010, los servicios prestados a otras compañías han ido aumentando y se ha potenciado la empresa para continuar creciendo en sus distintas actividades.

## Expectativas de futuro

Como objetivos más específicos dentro del ambicioso mercado que se presenta en el ámbito de los Recursos Humanos figuran la intensificación de las líneas de negocio centradas en los pilares básicos de la compañía, es decir Formación y Selección, y al mismo tiempo continuar desarrollando el área de Orientación, Recolocación e Inserción Laboral, unida tanto a programas públicos como privados.







# Comprometidos con las personas: La Fundación Grupo Norte

Fundación Grupo Norte es una entidad sin ánimo de lucro creada en el año 2001. El principal objetivo se centra en promover acciones que permitan contribuir a crear un mundo mejor en el que no sólo nos sintamos responsables de las personas que nos rodean sino que también seamos capaces de responder a los retos sociales que se nos plantean.

## Principales Inversiones en Mejora Social

En los proyectos y recursos gestionados hemos puesto en marcha distintas acciones e inversiones

que suponen un importante impacto social. Entre ellos figuran:

- **Programas de inserción laboral:** en este apartado destaca el desarrollo de *Itinerarios Integrados de Inserción para jóvenes en dificultad y riesgo de exclusión social*, con jóvenes procedentes de Centros de Reeducción de Menores en Madrid y Castilla y León. También resalta la puesta en marcha de un *Plan divulgativo y de captación de empresas* con demanda de puestos de trabajo para inserción laboral de víctimas de delito y de violencia de género en la Comunidad Autónoma de Rioja y, por otro lado, la gestión del *Programa Experimental de Empleo (PEME)*,



que combina acciones de información, asesoramiento, formación e intermediación con el objetivo de facilitar la inserción en el mercado laboral de parados de larga duración, inmigrantes, mujeres, mayores de 45 años, discapacitados, jóvenes sin cualificar y desempleados en riesgo de exclusión social. En total, durante el año 2010 han sido 45 los empleos conseguidos.

- **Acciones en materia de violencia de género:** Colaboración en la creación y puesta en marcha del *Registro Unificado de Violencia de Género* en la Comunidad Autónoma de La Rioja. Realización de jornadas formativas y charlas divulgativas a colectivos específicos (Policía Local, Asociaciones de Mujeres, Menores y otros), participación en debates en medios de comunicación y programas de intervención con las víctimas.

## Compromisos y Patrocinios 2010

En el año 2010 las colaboraciones y aportaciones han sido numerosas:

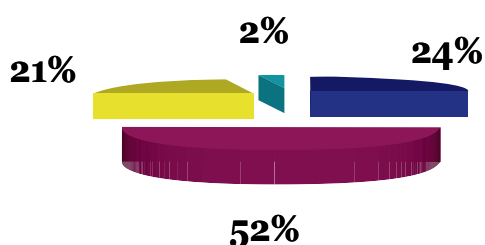
- **Deporte y discapacidad:** patrocinio del principal equipo de Baloncesto en Silla de Ruedas, el Fundación Grupo Norte, que en 2010 se convirtió en el Campeón de Europa.

- **Programas de asistencia social y sanitaria:** colaboraciones con la Concejalía de Acción Social del Ayuntamiento de Valladolid, Fundación Banco de Alimentos y otras entidades privadas, entre ellas y de manera especial congregaciones religiosas. Contribuyendo en todos los casos a la mejora de los recursos o servicios asistenciales en la atención a las personas dependientes, personas sin hogar.

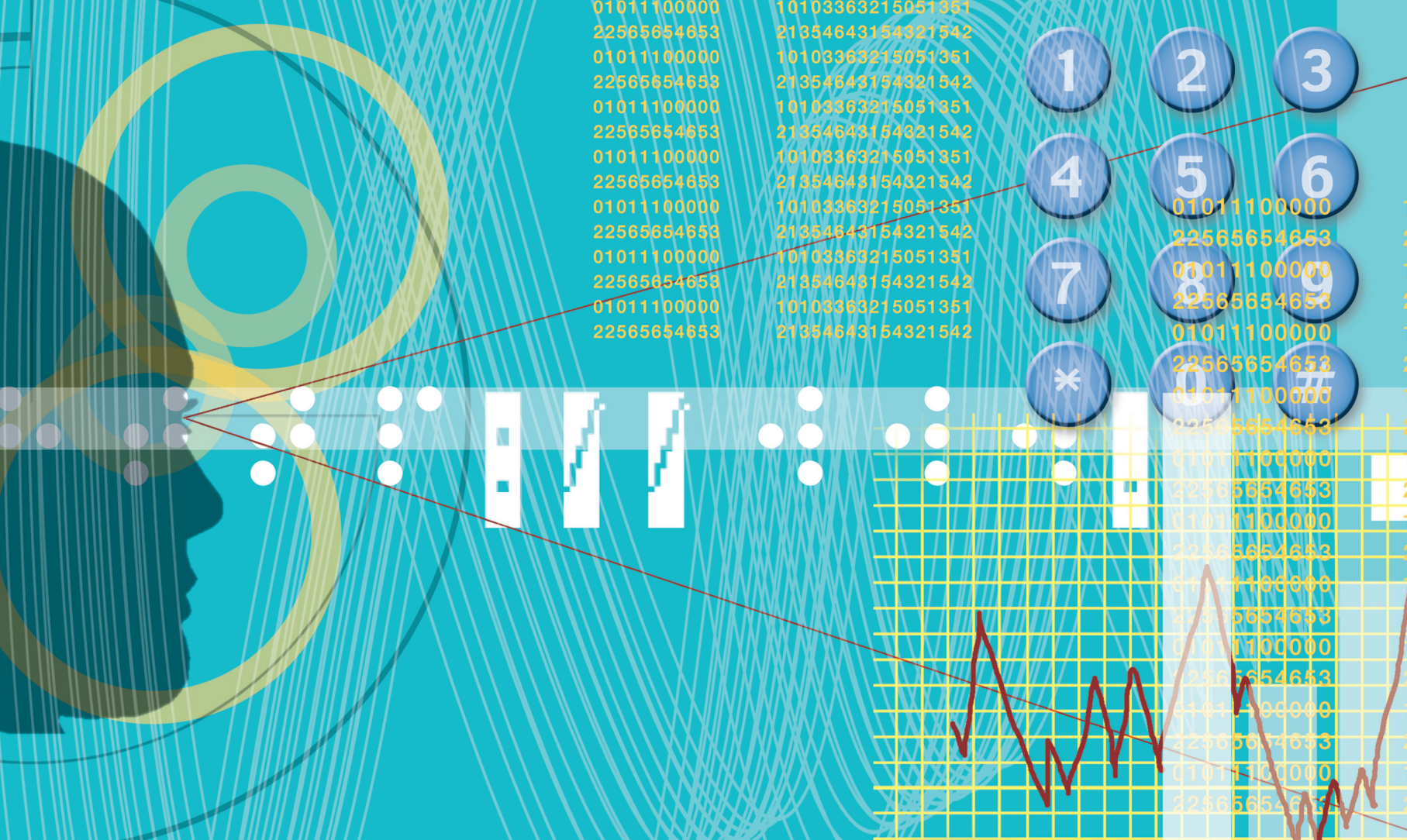
- **Educación e investigación:** programa de concesión de becas para ayuda al estudio a jóvenes sin recursos de las Ursulinas de Jesús y también a menores y jóvenes de Omoa-Cuyamel y Puerto Cortés de la Congregación de la Misión de los Padres Paules.

- **Cultura y ocio:** se han desarrollado acciones con la *Universidad de Salamanca* con participación directa en las actividades culturales de INICO cuyos fines están dirigidos a potenciar, facilitar y mejorar las condiciones de vida de personas con discapacidad física, psíquica y sensorial, así como en personas con enfermedades crónicas, enfermedad mental, minorías y población marginada. También se ha colaborado con el *Ayuntamiento de Valladolid* y con la *Junta de Castilla y León* en la promoción de los recursos naturales y organización del concierto 'Músicos en la Naturaleza Gredos 2010'.

## Porcentaje de acciones por actividad desarrolladas por la Fundación



- **Asistencia Social y Sanitaria**
- **Cultura y Ocio**
- **Deporte y Discapacidad**
- **Educación e Investigación**



# Información y Contacto

## **Oficinas Centrales – Sede Corporativa**

Paseo Arco de Ladrillo 90, Edificio Centro Madrid, 2ª planta.

Oficina 4. 47008 Valladolid

Teléfono: (+34) 983 457 074

Fax: (+34) 983 220 166

902 370 007

[www.grupo-norte.es](http://www.grupo-norte.es)

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



**BUREAU VERITAS**  
Certification



### **Bureau Veritas Certification**

Declara que se ha efectuado la verificación de la

**Memoria de Responsabilidad Social Corporativa 2010** de

**Grupo Norte**

Con respecto a su estructura, contenido y fuentes de información y como resultado de este proceso de verificación se concluye que:

- El contenido de la memoria está basado y soportado por datos y registros comprobados como ciertos. Asimismo la información, su tratamiento, los cálculos y gráficos han sido oportunamente comprobados y verificados mediante técnicas de auditoría y muestreo.
- La trazabilidad y relevancia entre información de base y los contenidos de la memoria es adecuada.
- Es conforme con los requisitos y principios establecidos en la Guía para elaboración de Memorias de Sostenibilidad en su versión G-3 de Global Reporting Initiative (GRI).

Conforme a esto Bureau Veritas Certification confirma, para la

**Memoria de Responsabilidad Social Corporativa 2010**

la calificación de **nivel A+**

Fecha de emisión 18 de abril de 2011

Carlos Martín-Peñasco  
Verificador Jefe RSC  
Bureau Veritas Certification

La presente Declaración se basa en un Informe de Verificación más detallado puesto a disposición de las partes interesadas.

**Esta declaración no condiciona la propia que pueda determinar Global Reporting Initiative en lo que respecta al nivel de calificación.**







902 370 007

[www.grupo-norte.es](http://www.grupo-norte.es)

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