



WE SUPPORT

Informe de Progreso  
Pacto Mundial 2011

Grupo Norte Agrupación Empresarial de  
Servicios

### • Carta de Renovación del compromiso

## El valor de la estrategia

---

Las páginas que siguen muestran, de modo resumido, lo que ha sido para Grupo Norte el año 2011. Un ejercicio en el que se han materializado importantes expectativas, a pesar del entorno hostil que nos rodea, y en el que además hemos diseñado los cimientos estratégicos y operativos para los próximos años. Como es lógico, una Memoria anual no hace justicia a la realidad de los 365 días del año multiplicados por los más de 11.500 empleados que la protagonizan, ni al alcance que nuestra actividad ha tenido para otras miles de personas de las que dependen nuestras decisiones. Es apenas una instantánea que refleja lo que somos y lo que queremos seguir siendo para nuestros grupos de interés: una compañía cercana y eficiente que genera confianza cada día y con compromisos a largo plazo.

El año 2011 se ha caracterizado nuestra economía por la contundente crisis y la continua destrucción de puestos de trabajo. Esta realidad, unida a las restricciones existentes en los mercados financieros, dificultan enormemente las iniciativas emprendedoras y de expansión. Grupo Norte, gracias a la estrategia de sostenibilidad que viene ejerciendo a lo largo de su historia, ha sido capaz de gestionar de manera eficiente estos impactos. Grupo Norte ha conseguido a lo largo del año 2011 no solo resultados económicos brillantes sino además, hemos mejorado la eficiencia en las operaciones en los servicios que prestamos, hemos optimizado nuestros gastos y mejorado nuestro EBITDA. Quizás, y sin duda lo más relevante de cara al

futuro, hemos diseñado una nueva estrategia comercial pensando en un modelo de crecimiento distinto en estos años de crisis.

Hoy el compromiso consiste en acompañar a nuestros clientes en sus políticas de ajuste, austeridad, productividad y eficiencia, en ayudarles a salir de la crisis. Hoy el compromiso es fomentar una relación de transparencia con nuestros socios financieros y desarrollar un proyecto de éxito común que permita a nuestros profesionales crecer en una compañía socialmente responsable avalada por una experiencia que garantizan la prosperidad y el futuro. En definitiva, hoy el compromiso radica en mantener el máximo nivel de exigencia en nuestra relación con todos los grupos de interés, y a que ésta no se limite a la superficialidad que marca el protocolo sino al diálogo, la información y el mutuo conocimiento y confianza. Trabajar para el futuro, cuidando el presente.

El gran valor de Grupo Norte es sin duda una estrategia basada en la máxima capacidad de adaptación a las necesidades cambiantes de nuestro entorno y de nuestros clientes. En este sentido, el nacimiento de Grupo Norte Soluciones Recursos Humanos nos permitirá situar esta compañía como una referencia vinculada a la creación de empleo, ampliando nuevamente la cartera de clientes y formando parte de uno de los principales retos a los que nos enfrentamos como país. Y siempre apoyando a colectivos en riesgo de exclusión, con la incorporación a nuestra plantilla durante 2011 de 42 víctimas de violencia de género (ya



..

---

### CARTA DEL CONSEJERO DELEGADO

#### GRUPO NORTE

MEMORIA ANUAL Y DE RESPONSABILIDAD  
SOCIAL CORPORATIVA 2011

---

son 127 las que en total trabajan en Grupo Norte) y de 160 personas con discapacidad (385 en el total de la plantilla). Colectivos que necesitan del apoyo de una compañía sólida, capaz de aumentar año tras año el número de contratos indefinidos, para ganarse el futuro.

Conviene hoy recordar que la reputación es la consecuencia directa del buen comportamiento y por eso de nuevo renovamos, como venimos haciendo desde el año 2007, los compromisos con los Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas. Del mismo modo, el Plan Estratégico 2012-14 determina las bases que no solo garantizan la confianza en el futuro de Grupo Norte sino también el impulso definitivo a las políticas englobadas en torno a la Responsabilidad Social. Quienes tenemos el honor de encabezar Grupo Norte queremos compartir con las miles de personas que hacen cada día posible este proyecto la satisfacción de comprobar que nuestra estrategia y visión eran las correctas, y sobre todo el orgullo de estar construyendo entre todos un grupo empresarial con un gran valor social.

Miguel Calvo

Consejero Delegado de Grupo Norte

## Información general

### Perfil de la entidad: Grupo Norte Agrupación Empresarial de Servicios

- **Dirección:** Paseo Arco de Ladrillo, 90. Edif. Centro Madrid P. 2, 2º of.4
- **Dirección web:** [www.gruponorte.es](http://www.gruponorte.es)
- **Alto cargo:** José Rolando Álvarez Valbuena, Presidente
- **Fecha de adhesión:** 11/01/2007
- **Número de empleados:** 11573
- **Sector:** Servicios profesionales
- **Actividad, principales marcas, productos y/o servicios:** Limpisa, Forsel ETT, Forsel Consulting, Outsourcing Signo, Prosintel, Servaux, Linte C.E.E., Domicilia y Fundación Grupo Norte
- **Ventas / Ingresos:** 179.700.000€
- **Ayudas financieras significativas recibidas de gobierno:** No se han recibido ayudas públicas significativas en este periodo ni en los periodos anteriores.
- **Desglose de Grupos de Interés:** Clientes, Empleados, Proveedores, Otros
- **Desglose de otros Grupos de Interés:** Accionistas, Sociedad, Competencia, Admon Pública, Medios de Comunicación, Usuarios
- **Criterios que se han seguido para seleccionar los Grupos de Interés:** La identificación de los Grupos de Interés para GRUPO NORTE nace de la preocupación que día a día tenemos por dar respuesta a las expectativas que se generan en nuestro entorno. La identificación de los Grupos de Interés para GRUPO NORTE responde al nivel de relación y afección de nuestras actividades hacia ellos. Por ello, la identificación de Grupos se divide en dos niveles en función de la vinculación con la organización. NIVEL I: Grupos de Interés vinculados directamente con la organización por una relación contractual. NIVEL II: No vinculados contractualmente pero que pueden verse afectados directamente por las decisiones de la compañía.
- **Países en los que está presente (donde la entidad tiene la mayor parte de su actividad o donde tiene actividad relevante en materia de sostenibilidad) y mercados servidos:** ESPAÑA
- **Alcance del Informe de Progreso (Países sobre los cuales la empresa reporta información en el informe de progreso) y sus posibles limitaciones, si existen:** ESPAÑA
- **¿Cómo ha establecido la materialidad o definido los asuntos más significativos a incluir en el Informe de Progreso?** Se hace hincapié en la información que los Grupos de Interés más relevantes para la organización han identificado como relevante. Se somete la Memoria de Sostenibilidad a un proceso de revisión interna para incluir todos los aspectos que se consideren verdaderamente de interés para nuestros Grupos de Interés.
- **Como se está difundiendo el Informe de Progreso:** Resumen Edición Impresa conjunta con la MEMORIA

ANUAL 2011 donde se incluye una Memoria USB con el contenido íntegro de la Memoria de Sostenibilidad y publicación de la Memoria en la página web de GRUPO NORTE así como en la Intranet y Global Compact.

● *Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo:* GRUPO NORTE ha sido reconocido en el 2011 con los siguientes premios: Premio de Honor a José Rolando Álvarez en los V Premios de Castilla y León Económica-ForoBurgos. Premio Ejecutivo del Año a José Rolando Álvarez en la primera edición de los Premios Ejecutivos de Castilla y León constituidos por la revista Ejecutivos. Premio a la Innovación de Recursos Humanos, concedido por el suplemento Expansión & Empleo.

● *Periodo cubierto por la información contenida en la memoria:* 2011

● *Fecha de la memoria anterior más reciente:* 2010

● *Ciclo de presentación del Informe de Progreso:* Anual

## Estrategia y gobierno

● *Indique cómo la entidad incorpora las sugerencias de los Grupos de Interés en su estrategia y en sus procesos de decisión:* Dentro de nuestro modelo de relación con nuestros GRUPOS DE INTERÉS definimos una serie de canales de comunicación abiertos que nos sirven para detectar las expectativas y demandas hacia nuestro desempeño. Pueden consultar información detallada sobre estos canales en el punto Nuestra Relación con los Grupos de Interés, de nuestra Memoria Anual y de Responsabilidad Social Corporativa ( [www.gruponorte.es](http://www.gruponorte.es))

● *Indique la naturaleza jurídica de la entidad, detallando su organigrama:* El consejo de administración esta presidido por Don José Rolando Álvarez, maximo accionista y presidente ejecutivo de todas las empresas. ([Descargar documento](#))

● *Indique si la cúpula directiva debaten los aspectos estratégicos de los 10 principios del Pacto Mundial y miden el progreso mediante indicadores (Key performance indicators):* (Sí) A continuación se muestran las líneas estratégicas del plan de responsabilidad social de GRUPO NORTE: 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

● *Indique la estructura de gobierno y quien o quienes a nivel directivo llevan a cabo los procesos de decisión y buen gobierno para la implantación de la RSE en línea con los Principios del Pacto Mundial e indique si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo:* El consejo de administración esta presidido por Don José Rolando Álvarez, maximo accionista y presidente ejecutivo de todas las empresas. En dicho consejo pueden comunicar las recomendacioneso indicaciones al comité de



dirección, presidido asimismo por el presidente del consejo de administración y del que forma parte el Consejero Delegado. La responsabilidad social de la compañía se ejerce al más alto nivel de decisión, siendo el Consejero Delegado junto con el Presidente, los responsables de la implantación efectiva de la RSC.

### Objetivos y temáticas de Naciones Unidas

- *Indique si la entidad tiene proyectos de colaboración y desarrolla acciones de apoyo en relación a los objetivos y temáticas de Naciones Unidas (UNICEF, UNWOMEN, Objetivos de Desarrollo del Milenio, iniciativas de Global Compact, etc.):* (No) La acción social de GRUPO NORTE así como los proyectos de colaboración se desarrollan en el marco de la FUNDACIÓN GRUPO NORTE

### Más información

- *Notas:* Séptima Memoria Anual y de Responsabilidad Social de Grupo Norte. Este informe ha sido elaborado siguiendo las directrices fijadas por Global Reporting Initiative (GRI) Versión 3.1. Se ha sometido a verificación de su contenido por tercera parte, recibiendo el Nivel Nivel A+ según los niveles de aplicación GRI.
- *Dirección web:* <http://www.grupo-norte.es/descargas/GrupoNorteMemoria2011.pdf>
- *Implantación otros Grupos de Interés:* Otros canales de trabajo se ponen en marcha orientados a los usuarios de nuestros servicios (medidas de percepción de su satisfacción), a la sociedad (iniciativas de difusión de políticas responsables y presencia en foros), accionista (información fiel y transparente de la gestión de la compañía)... Es posible ampliar esta información en la Memoria Anual y de Responsabilidad Social de Grupo Norte en [www.grupo-norte.es](http://www.grupo-norte.es)
- *Día de publicación del Informe:* viernes, 19 de octubre de 2012
- *Responsable:* José M<sup>a</sup> Ortiz de Pinedo Fernández
- *Tipo de informe:* A



## • Metodología



### DIAGNÓSTICO

Se necesita conocer lo que existe para saber qué necesidades tiene la entidad. Los indicadores de diagnóstico nos permiten identificar qué políticas, acciones y seguimiento se hace por cada Principio.



### POLÍTICAS

Vienen recogidas mediante indicadores cualitativos que definen el marco de actuación en el cual se estructuran las acciones y los mecanismos de control y seguimiento de la entidad.



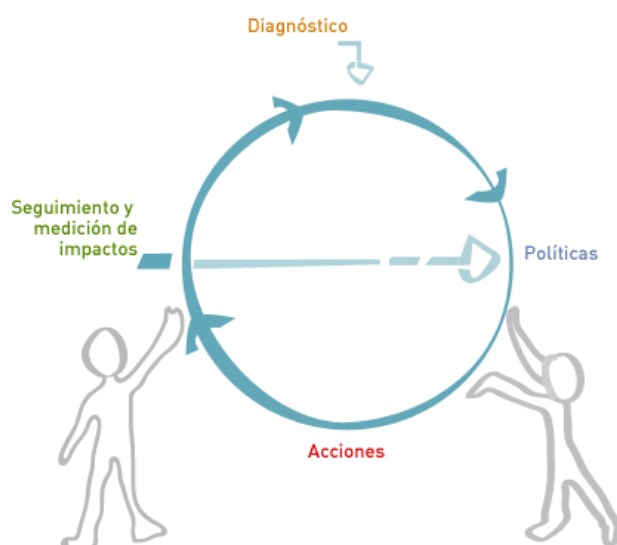
### ACCIONES

Se implementan para dar cumplimiento a las políticas. Vienen descritas por medio de indicaciones cualitativas y cuantitativas. Input: Necesario un Input para conocer qué tipo de acciones han de llevarse a cabo. Si se prescinde de ese Input se corre el riesgo de implantar acciones inútiles o innecesarias.



### SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS

Evaluación y control de los resultados obtenidos de las acciones implementadas. Viene reflejado en los indicadores cualitativos planteados. Output: Necesario dar a conocer los resultados para poder recibir de nuevo ideas sobre posibles mejoras necesarias.





## • Principio 1

*Las entidades deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.*



### DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico en el cual se evalúan los factores de riesgos en Derechos Humanos. En caso afirmativo, indique el riesgo y su impacto (P1C2I1)

*Ejemplo: La entidad ha realizado un diagnóstico en Derechos Humanos y ha identificado como riesgo una falta de información y formación sobre la prevención de riesgos laborales con sus empleados. El impacto de la entidad en este riesgo sería el incremento de accidentes laborales.*

**Respuesta:** SI

**Implantación:** Todos los canales de identificación de expectativas y necesidades para cada grupo de interés de la compañía se encuentran definidos en el Modelo de Relación con los Grupos de Interés. A partir de esta detección se establecen acciones concretas para minimizar los impactos.

**Objetivos:** CLIENTES

Se define una extensa metodología de control de la calidad en el servicio prestado que abarca desde el seguimiento de la visita comercial hasta las evaluaciones corporativas a todos los clientes de Grupo, pasando por los seguimientos e inspecciones de los servicios. Todos estos mecanismos se basan en la detección de forma previa de la insatisfacción del cliente o la falta de calidad en el servicio. Período a período se revisan las valoraciones otorgadas por los clientes y los formularios generados. (Para conocer el resultado de estos controles pueden acceder desde [www.grupo-norte.es](http://www.grupo-norte.es) a nuestra Memoria Anual)

### PERSONAS QUE INTEGRAN LA ORGANIZACIÓN:

Se comprueba la evolución de las políticas implantadas en el Grupo a través de la evaluación anual del clima laboral. Año a año se comprueban la evolución de las tendencias y se realiza un minucioso seguimiento de los resultados ligados a planes en marcha.

### PROVEEDORES:

El contacto directo con los proveedores de Grupo Norte se realiza desde los departamentos de compras de cada empresa. En el proceso de homologación se realiza un cuestionario para identificar un nivel de riesgo asociado al proveedor y poder trabajar con el mismo desde planes de acompañamiento.





## POLÍTICAS:

¿Cuenta la entidad con políticas de Derechos Humanos por escrito y aprobada por la Dirección General? Describa en el campo de notas en qué medida se han implantado (P1C2I2)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* A lo largo de este último año y dentro de un ambicioso proyecto de revisión y actualización de los procesos del Grupo, se ha actualizado la estructura documental de Grupo Norte.

*Objetivos:* PERSONAS QUE INTEGRAN LA ORGANIZACIÓN

Se garantiza el conocimiento tanto del Código Ético como de la Política Integrada en el 100% de los trabajadores ya que esta establecido dentro de la acogida a nuevas incorporaciones su entrega y formación al respecto. Del mismo modo, y dentro del itinerario definido como Formación Inicial se imparte la formación necesaria para el manejo y conocimiento de los procesos de la compañía.

## CLIENTES

El Código Ético de Grupo Norte garantiza que las actuaciones se realizan con el máximo respeto, integridad, responsabilidad, legalidad y transparencia. En la misma línea, mantenemos el compromiso de identificar de forma clara y comprensible las características de los servicios contratados, de evaluar su satisfacción y dar respuesta a sus reclamaciones y notificaciones. Además, Grupo Norte dispone de un completo sistema documentado que vela por el correcto cumplimiento de los compromisos adquiridos con el cliente contractualmente.

## PROVEEDORES

Todos los proveedores de Grupo Norte deben estar homologados. El proceso de homologación implica el conocimiento y respeto a nuestra Política y a Nuestro Código Ético que se remite a cada uno de ellos dentro del propio proceso de homologación. De la misma forma, requerimos sus políticas y sus buenas prácticas a través de un breve cuestionario on line.



## ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala (P1C1I1)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* Existe a disposición de todos los Grupo de Interés de Grupo Norte un canal de resolución de conflictos o denuncias. El Comité de Responsabilidad Social da solución a las denuncias presentadas garantizando la confidencialidad de las mismas.

*Objetivos:* Nuestro modelo de gestión ética y responsable tiene como piedra angular el Plan de Responsabilidad Social donde se materializa las acciones concretas para cada Grupo de Interés y de realiza el seguimiento de los resultados a través de indicadores de cumplimiento.

Dentro del Primer Principio podemos incluir las siguientes líneas estratégicas del Plan:



## Informe de Progreso Pacto Mundial 2011

2. Transparencia Social: Objetivos estratégicos (Desarrollo Modelo de Relación con Grupos de Interés, apartado Inversores, Elaboración Memoria de Sostenibilidad Anual, Certificación Memoria de Sostenibilidad, Desarrollo Comité de Comunicación)

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  
(Impulsar el funcionamiento del Comité RSC en Chile)

Seguimiento cumplimiento plan de RSC en GN Chile (Comisiones de Seguimiento), Desarrollo Seminario en Chile Abril 2011, Seguimiento acuerdos GN-CCOO-CUT, Desarrollo iniciativas formativas entre ambos países en virtud de los acuerdos)

7. EXTENDER EL COMPROMISO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL A PROVEEDORES Y EMPRESAS SUBCONTRATADAS (Adaptación criterios de compra responsable y del sistema de diagnóstico y evaluación de proveedores Colaboración activa proveedores (plan de mejora y acompañamiento))

8. IMPLICACIÓN CON LA COMUNIDAD

10. GARANTIZAR EL SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL PLAN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

---

Indique si utiliza los resultados obtenidos de los mecanismos de seguimiento de las políticas de Derechos Humanos en la planificación estratégica de la entidad (P1C2I5)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** Actualmente se está trabajando en la sistematización de las herramientas de seguimiento del Grupo a través, por ejemplo, de los indicadores de proceso asociados a cada proceso del Grupo. De aquí, se obtiene la información de una forma más ágil, para utilizarse en la definición de los planes y en el control de la gestión.

**Objetivos:** Una de los elementos de entrada en el desarrollo de los planes estratégicos de la compañía se basa en el análisis de los Grupos de Interés.

Del mismo modo el seguimiento de los resultados del plan de responsabilidad social es elemento de entrada en la definición de los planes sucesivos.

---

Indique si la entidad informa a sus clientes sobre la seguridad de sus productos y servicios. En caso afirmativo, indique de qué forma (P1C4I1)

**Respuesta:** No

**Implantación:** No aplica a los servicios prestados por Grupo Norte

**Objetivos:** Grupo Norte es una compañía dedicada a la prestación de servicios a empresas (limpieza, trabajo

temporal, seguridad, externalización...), no aplican medidas de seguridad en producto.

Nuestro compromiso con el cliente se basa en identificar de forma clara y comprensible las características de los servicios contratados. Además, Grupo Norte dispone de un completo sistema documentado que vela por el correcto cumplimiento de los compromisos adquiridos con el cliente contractualmente.



## SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique si dispone de mecanismos de seguimiento de las políticas de Derechos Humanos de la entidad. Descríbalos (P1C2I3)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** Para todos los grupos de interés de la compañía se establece como mecanismo de seguimiento tanto el comité de ética como el canal de resolución de conflictos.

Nuestro sistema de auditoría interna comprueba que se cumplen los procesos definidos en el Grupo, que se respeta el código ético y las políticas establecidas.

**Objetivos:** CLIENTES:

Grupo Norte dispone de un sistema de gestión de la insatisfacción del cliente que permite no solo la medición de los resultados y su seguimiento sino que nos permite garantizar el restablecimiento de las desviaciones detectadas en el menor plazo posible puesto que cualquier insatisfacción es comunicada automáticamente al responsable del servicio y tiene la obligación de solventarla en un plazo de tiempo concreto. Para garantizar la eficacia de las acciones definidas se establece un nuevo contacto con el cliente para comprobar si se puede cerrar la No Conformidad registrada. Dentro de la Memoria Anual del Grupo se puede comprobar la evolución de estos indicadores.

**PROVEEDORES:**

Se establece un cuestionario de RSE para nuestros proveedores donde evaluamos su nivel de riesgo. Todos los responsables de compras pueden canalizar las quejas de los proveedores que, igualmente, se comunican de forma automática a sus responsables.

**PERSONAS QUE INTEGRAN LA ORGANIZACIÓN**

Existen varios canales establecidos para que los trabajadores puedan valorar/denunciar aspectos relacionados con su trabajo (incluidos posibles vulneraciones a los DDHH) como por ejemplo el Buzón del Empleado o preguntas de la encuesta de clima.

Porcentaje de empleados sobre el total informados y formados sobre los Principios de Derechos Humanos por los que se rige la entidad (P1C3I1)

**Respuesta:** 100 %

**Implantación:** Se establecen unos mecanismos de entrega de información, formación anual y planes de formación que incluyen aspectos relativos a los Principios del Pacto Mundial y a la Responsabilidad Social Corporativa.

**Objetivos:** La política de formación para los trabajadores de Grupo Norte se estructura en torno a las necesidades del puesto de trabajo y al conocimiento general de la compañía en la que desempeña su trabajo. A la incorporación de un nuevo



## Informe de Progreso Pacto Mundial 2011

trabajador se diseña un itinerario formativo con la participación de la operativa de la empresa y, si es necesario, los departamentos corporativos además de la formación exigida en materia de prevención de riesgos laborales. Si se trata de una nueva incorporación como estructura de Grupo Norte el plan de formación inicial puede tener una duración de 5 a 10 días.

Todos los trabajadores 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.

Todas las formaciones para los trabajadores de Grupo Norte cuentan con un módulo dedicado exclusivamente a la responsabilidad social, las herramientas de responsabilidad social y nuestro Código Ético. Además, cada año se elaboran planes de formación que incluyen formación en grandes áreas: comercial, operaciones y gestión del margen bruto, habilidades directivas y una oferta sobre competencias transversales en calidad, medioambiente y prevención de riesgos dentro de Grupo Norte para aquellos empleados que quieran ampliar sus conocimientos orientados a la gestión.

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 2011 han sido 145 alumnos los que han disfrutado de un periodo de prácticas, tanto remuneradas como no remuneradas, en Grupo Norte.

---

Indique el número y tipo de: (P1C4I3)

*\* Incumplimiento de normativas referentes a la salud y seguridad del cliente: 0*

*\* Demandas ratificadas por organismos reguladores oficiales o similares para la supervisión o regulación de salubridad y seguridad de los productos y servicios: 0*

*\* Incumplimiento de normativas sobre información y etiquetado de productos recibidos : 0*

**Implantación:** Grupo Norte es una compañía dedicada a la prestación de servicios a empresas (limpieza, trabajo temporal, seguridad, externalización...), no aplican medidas de seguridad en producto.

Nuestro compromiso con el cliente se basa en identificar de forma clara y comprensible las características de los servicios contratados.

**Objetivos:** Grupo Norte dispone de un completo sistema documentado que vela por el correcto cumplimiento de los compromisos adquiridos con el cliente contractualmente.

Realizamos seguimientos sobre el número de No Conformidades de nuestros clientes en cuanto a la satisfacción del servicio prestado y los requisitos pactados contractualmente.

### • Resumen de Implantación:

Diagnóstico		
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos
Cientes	Falta de calidad Falta de comunicación y transparencia Incumplimiento de la Ley de Protección de Datos (LOPD)	
	Insatisfacción del cliente y mala reputación	
Empleados	Accidentes laborales Falta de compromiso de los empleados hacia la entidad Falta de comunicación Falta de formación Mal ambiente laboral	
Proveedores	Desigualdad Falta de colaboración Falta de comunicación	

Políticas		
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos
Cientes	Código Ético Otros Política de Calidad Política de RSE Política o Sistema de atención al cliente Políticas internas de gestión	Aumentar el conocimiento y difusión de la estructura de procesos de Grupo Norte
Empleados	Código Ético Otros Plan de RSE Política de Seguridad y Salud Laboral Políticas internas de gestión	Garantizar el conocimiento y difusión
Proveedores	Código Ético Otros Política de Calidad Política de RSE	Conocimiento de nuestra Política y Código Ético



## Informe de Progreso Pacto Mundial 2011

Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
Clientes	RSE	Superar la expectativa del cliente y respetar los principios de calidad pactados
Empleados	Acción social	Garantizar una comunicación interna ágil y efectiva, así como su participación
	RSE	
Proveedores	RSE	Conocer el nivel de riesgo en materia de RSE de nuestros proveedores



Seguimiento		
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Objetivos
Clientes	Auditorías Buzón de sugerencias Comité de Seguimiento y RSE Encuestas Procedimiento de gestión de incidencias Servicios de atención al cliente Teléfono de denuncias/quejas	Mantener los criterios de calidad y tendencias positivas en los servicios
Empleados	Auditorías Buzón de sugerencias Canales de comunicación Comisión interna de control o Comité Ético Dirección de RRHH Encuesta Protocolos de prevención del acoso y PRL	Incrementar los niveles de comunicación
Proveedores	Auditorías Buzón de denuncias Cláusulas en contrato Encuestas y cuestionarios Procedimiento de gestión de incidencias Sistema de clasificación de proveedores	Mejorar nuestro proceso de evaluación de proveedores



## • Principio 2

*Las entidades deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.*



### DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico en el cual se evalúan los factores de riesgos en Derechos Humanos de su cadena de suministro (proveedores, subcontratas, etc.) o de sus socios empresariales. En caso afirmativo, indique el riesgo y su impacto (P2C2I1)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* Dentro del Proceso de Homologación de Proveedores se contempla este riesgo.

*Objetivos:* En el cuestionario de homologación de proveedores se pregunta expresamente al proveedor por el conocimiento y respeto a los Principios del Pacto Mundial.

Se han evaluado hasta el momento en materia de responsabilidad social a 92 proveedores de Grupo Norte, lo que supone aproximadamente un 42% de los proveedores no esporádicos de las diferentes empresas de la compañía. Actualmente, ningún proveedor supera el nivel de riesgo en material de sostenibilidad en nuestras evaluaciones.

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.



### POLÍTICAS:

¿Cuenta la entidad con políticas por escrito que regulen las relaciones con los proveedores basadas en el respeto a los Derechos Humanos? Describa en el campo de notas en qué medida se han implantado (P2C3I2)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* Se transmiten a nuestros proveedores nuestro compromiso ético y nuestra política.

*Objetivos:* Para que los proveedores puedan ser homologados deben aceptar el conocimiento y respeto a nuestra política y compromiso ético.

Se ha establecido un sistema de clasificación de nuestros proveedores en función del nivel de riesgo que presente en materia de responsabilidad social dentro del Cuestionario de diagnóstico y evaluación que se remite en la homologación del proveedor de GRUPO NORTE. Este cuestionario establece tres niveles de riesgo para la clasificación de los proveedores:

- Sin riesgos identificados (supera el límite de valoración en las tres dimensiones)
- Riesgos Leves identificados (supera el límite de valoración en dos de las tres dimensiones)
- Riesgos Graves identificados (no supera el límite de valoración)

En función de los riesgos obtenidos, y dentro de la planificación anual de Responsabilidad Social, se establecerán las medidas de acompañamiento que se estimen oportunas con aquellos proveedores que requieran apoyo, previa aceptación del proveedor objeto de estas medidas.



## ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, describala (P2C111)

*Respuesta:* No

*Implantación:* Mantener la vigilancia frente a la posibles vulneraciones

*Objetivos:* Aumentar el porcentaje de proveedores evaluados



## SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique el porcentaje de proveedores que disponen de una certificación sobre el total (P2C2I2)

*Respuesta:* 62,5 %

*Implantación:* 62.5 % de los Proveedores evaluados disponen certificación de Gestión de la Calidad  
32.1% de los Proveedores evaluados disponen certificación de Gestión MedioAmbiental

*Objetivos:* Aumentar el número de proveedores evaluados y el conocimiento sobre los mismos a medida que se obtienen las respuestas a los cuestionarios remitidos.

Indique el número de quejas y consultas de/sobre los proveedores (P2C3I3)

*Respuesta:* 0

*Implantación:* Esta disponible un sistema de gestión de las reclamaciones y acciones correctivas/preventivas tanto para clientes, proveedores y otros grupos de interés.

*Objetivos:* Grupo Norte, dentro de sus criterios de calidad y prestación de servicio, ve en la reclamación una oportunidad de mejora. Hasta el momento no se ha tenido conocimiento de reclamaciones por parte de proveedores. Las deficiencias en el servicio de los proveedores hacia nuestra empresa se reflejan anualmente en el Informe de Calidad de

Proveedores donde se puede llegar a la deshomologación de los mismos se se detectan deficiencias en el servicio prestado.

## • Resumen de Implantación:

 Diagnóstico				
Grupos de Interés		Riesgos	Objetivos	
Proveedores		Contratar proveedores de servicio que incumplan los Derechos Humanos		
 Políticas				
Grupos de Interés		Políticas	Objetivos	
Proveedores		Política de Calidad Política de RSE	Garantizar el conocimiento y respeto de nuestro Código Ético	
 Acciones				
Grupos de Interés		Acciones	Objetivos	
Proveedores		No tenemos acción concreta	Mantener la Vigilancia sobre este principio	
 Seguimiento				
Grupos de Interés		Seguimiento y medición de impactos	Objetivos	
Proveedores				



## • Principio 3

*Las entidades deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.*



### DIAGNÓSTICO:

Indique si existen factores de riesgo que puedan poner en peligro el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva (P3C3I2)

*Respuesta:* No

*Implantación:* Existen Convenios Colectivos en vigor para nuestras actividades

*Objetivos:* 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.



### POLÍTICAS:

¿Cuenta la entidad con una política de información, consulta y negociación con los empleados sobre los cambios en las operaciones de las organizaciones informantes (por ejemplo, la reestructuración de una empresa)? (P3C2I1)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* 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.

*Objetivos:* Se mantiene una comunicación permanente con la representación de la plantilla mediante los mecanismos establecidos.

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.



## Informe de Progreso Pacto Mundial 2011

Cualquier aspecto que contradiga lo expuesto en el Código Ético puede ser denunciado, de forma confidencial, ante el Comité de Responsabilidad Social.



### ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala (P3C1I1)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* Acción desarrollada conjuntamente con CC.OO. en Grupo Norte Chile

*Objetivos:* El acuerdo sobre responsabilidad social firmado entre Grupo Norte y CC.OO de Castilla y León para su aplicación en las empresas que Grupo Norte tiene en Chile es pionero en prácticas de difusión e implantación de buenas prácticas empresariales.

La voluntad de las partes para alcanzar un acuerdo se plasma en tres ejes fundamentales:

- ü El compromiso de Grupo Norte
- ü La estrategia de CC.OO. en torno a la Responsabilidad Social y su internacionalización
- ü El dialogo social y el acuerdo marco de competitividad como aval institucional

Con estas bases de partida, Grupo Norte y CC.OO de Castilla y León emprendieron las negociaciones necesarias para materializar el acuerdo de implantación de la Responsabilidad Social en las empresas de Grupo Norte en Chile.

E

El objetivo general se basa en el impulso del proyecto internacional de Grupo Norte y la incorporación al modelo de gestión de la Responsabilidad Social. Para ello, se desarrolló el “Marco de actuación en materia de Responsabilidad Social del Grupo Norte en Chile”.

Finalmente, se debía incorporar al Marco de Actuación descrito el reconocimiento de los sindicatos como representantes de los trabajadores en las empresas de Grupo Norte Chile estableciendo un dialogo permanente con ellos para los temas de interés mutuo.

Estos objetivos representan para Chile una sensible mejora de la ley que se aplica en muchos de los aspectos de índole socio laboral en el país.

Entre otras acciones concretas desarrolladas, destaca la inserción de una quincena de víctimas de violencia de género, acuerdos con otras empresas para ofrecer seguros de vida y tratamientos médicos a buen precio para los trabajadores, así como el establecimiento de un fondo para ayudas médicas y materiales a empleados necesitados o la puesta en marcha de un Departamento de Finanzas Personales para asesorar a los empleados con deudas. A lo largo del último año también se ha trabajado en la conciliación laboral y familiar y la reducción de consumo de papel y electricidad.

Esta iniciativa, ha sido presentada al Director de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) en la sede central de la organización, sita en Ginebra (Suiza) en febrero de 2012. Los responsables de la OIT, presididos por Juan Somavia, conocieron esta novedosa iniciativa de internacionalización de la mano del Presidente Grupo Norte España, Director Gerente de Grupo Norte Chile y los máximos representantes de CC.OO. Castilla y León y de España.





## SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

¿Dispone la entidad de procedimientos de seguimiento y medición que garantizan la representación formal de los trabajadores en la toma de decisiones o en la gestión de la organización? En caso afirmativo, descríbalos (P3C2I2)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* Respeto a la legislación vigente y a los convenios colectivos de aplicación

*Objetivos:* 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.

Cualquier incumplimiento al respecto puede ser denunciado al Comité de Responsabilidad Social.

¿Dispone la entidad de mecanismos para escuchar, evaluar y hacer un seguimiento de las posturas, preocupaciones, sugerencias, críticas de los empleados con el propósito de aprender y adquirir nuevos conocimientos? En caso afirmativo, descríbalos (P3C3I1)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* Se encuentra plenamente desarrollado en el Modelo de Relación con los Grupo de Interés, su medición y seguimiento se realiza mensualmente a través de comité de Comunicación Interna y anualmente en la Dimensión Comunicación interna y externa de la Encuesta de Clima.

*Objetivos:* 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:

- ü Creación de Grupos de Trabajo
- ü Convenciones
- ü Comités, Reuniones de Seguimiento
- ü Grupos de Mejora
- ü Medios Telemáticos: correo electrónico, mensajería instantánea interna, página web, periódico interno (“Comprometidos”), sistema de gestión integral (plataforma de gestión documental)
- ü Encuesta de Clima Laboral: Para recoger las inquietudes y propuestas de mejora de los trabajadores de Grupo Norte.
- ü “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:

ü 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.

ü Creación del comité de comunicación interna con seguimiento mensual.

La comunicación ascendente se realiza a través de:

ü Los Grupos de Mejora

ü Dossier informativo: Se trata de un informe sobre un asunto concreto de la empresa, solicitado por un directivo o departamento.

ü Dossier de prensa: Es la recopilación de todas las informaciones aparecidas en prensa.

## • Resumen de Implantación:

Diagnóstico		
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos
Empleados	No tenemos riesgo	

Políticas		
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos
Empleados	Código de Conducta Convenio Colectivo Política de Comunicación Interna Política de RSE	Aumentar los niveles y valoraciones de la comunicación interna

Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
Empleados	Acción social	Difusión e implantación de buenas prácticas empresariales

Seguimiento		
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Objetivos
Empleados	Buzón de sugerencias Encuestas y cuestionarios de satisfacción Evaluaciones anuales Reuniones de equipo	Mantener y mejorar la comunicación interna de la compañía



## • Principio 4

*Las entidades deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.*



### DIAGNÓSTICO:

Indique si el trabajo forzoso es un factor de riesgo en su entidad, dado el tipo de actividad a la que se dedica (P4C2I1)

*Respuesta:* No

*Implantación:* Grupo Norte desarrolla todas sus actividades objeto de esta Memoria en el territorio 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. En la actualidad, ningún proveedor de Grupo Norte ha sido clasificado como proveedor con "Riesgos Graves Identificados", lo que minimiza enormemente los riesgos sobre incidentes contrarios a los Principios del Pacto Mundial.



### POLÍTICAS:

Indique si la entidad dispone de políticas por escrito que regulan el número de horas de trabajo establecidas y la remuneración de los trabajadores. Describalas (P4C2I2)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* 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 apoyando de forma continuada es el Plan VIDA. Este año, la inversión total dedicada al Plan Vida ha sido la mayor desde su puesta en marcha superando el millón de euros dedicados.



### ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala (P4C111)

**Respuesta:** No

**Implantación:** Grupo Norte desarrolla sus actividades objeto de este Informe en España, 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.

## • Resumen de Implantación:

Diagnóstico			
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos	
Empleados	No tenemos riesgo		

Políticas			
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos	
Empleados	Código Ético/Conducta	Conciliación de la vida familiar y laboral.	
	Contrato de trabajo		
	Convenio Colectivo		
	Otros		
	Política de Conciliación		
	PRL		

Acciones			
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos	
Empleados	No tenemos acción concreta	Respeto a las normas laborales vigentes	

Seguimiento			
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Objetivos	
Empleados			



## • Principio 5

*Las entidades deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.*



### DIAGNÓSTICO:

Indique si el trabajo infantil es un factor de riesgo en su entidad, dado el tipo de actividad a la que se dedica (P5C2I1)

*Respuesta:* No

*Implantación:* Grupo Norte desarrolla sus actividades objeto de este Informe en el territorio 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.



### POLÍTICAS:

Indique si la entidad dispone de políticas por escrito sobre la prohibición del trabajo infantil (para trabajos normales, trabajadores de menos de 15 años o de 18 en caso de trabajos peligrosos) que comunica abiertamente (P5C2I2)

*Respuesta:* No

*Implantación:* 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. En la actualidad, ningún proveedor de Grupo Norte ha sido clasificado como proveedor con "Riesgos Graves Identificados", lo que minimiza enormemente los riesgos sobre incidentes contrarios a los Principios del Pacto Mundial.



### ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala (P5C1I1)

*Respuesta:* No

*Implantación:* No son necesarias acciones concretas más allá del control hacia nuestros proveedores. No existe

riesgo potencial de incumplimiento de este principio.

## • Resumen de Implantación:

 Diagnóstico			
Grupos de Interés		Riesgos	Objetivos
Empleados		No tenemos riesgo	

 Políticas			
Grupos de Interés		Políticas	Objetivos
Empleados		No tenemos política	Respeto a los Derechos Humanos

 Acciones			
Grupos de Interés		Acciones	Objetivos
Empleados		No tenemos acción concreta	Respeto a los Derechos Humanos

 Seguimiento				
Grupos de Interés		Seguimiento y medición de impactos	Objetivos	
Empleados				





## • Principio 6

*Las entidades deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.*



### DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico en el cual se evalúan los factores de riesgos en discriminación en la contratación, formación y promoción. En caso afirmativo, indique el riesgo y su impacto (P6C2I2)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** En Grupo Norte apostamos por las personas con independencia de sexo, religión, afinidades políticas u otros criterios de incumbencia exclusivamente privada.

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.

La política de formación para los trabajadores de Grupo Norte se estructura en torno a las necesidades del puesto de trabajo y al conocimiento general de la compañía en la que desempeña su trabajo. A la incorporación de un nuevo trabajador se diseña un itinerario formativo con la participación de la operativa de la empresa y, si es necesario, los departamentos corporativos además de la formación exigida en materia de prevención de riesgos laborales. Si se trata de una nueva incorporación como estructura de Grupo Norte el plan de formación inicial puede tener una duración de 5 a 10 días.

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.

**Objetivos:** Dentro de nuestra compañía, llevamos tiempo gestionando la integración de las personas con discapacidad en los diferentes departamentos de la compañía de manera exitosa. La participación en foros y el contacto directo con las asociaciones del sector han permitido a la empresa conocer en primera persona las demandas de los trabajadores que presentan algún tipo de discapacidad.

La necesidad de normalización en el mercado laboral de personas con discapacidad hace que Grupo Norte gestione estas demandas desde dos focos diferenciados. Por un lado, LINTE C.E.E, como se ha expresado a lo largo de la presente memoria, se trata de un centro especial de empleo, orientado a la integración de las personas con discapacidad en el mercado laboral. Por ello, uno de sus fines principales es ser el primer paso en el mundo del trabajo para personas con discapacidad que de otro modo sus posibilidades de integración se verían en seria dificultad. Como segunda vía se encuentra la contratación directa de personas con discapacidad, que se viene realizando en el resto de empresas de Grupo Norte.

Buena muestra de la gestión eficiente de ambos focos son las 281 personas con algún tipo de discapacidad que actualmente trabajan en el Grupo y la integración de 104 personas con discapacidad en el mundo laboral a través de Linte. En total suman 385 puestos de trabajo desempeñados por personas con discapacidad en las distintas empresas que forman Grupo Norte.

Además, en Grupo Norte se desarrollan políticas concretas de integración laboral. Entre otras medidas, se creó, a finales del 2009, un centro especial de empleo, LINTE CEE, que ayuda a integrar a personas con discapacidad en el entorno laboral. También, las mujeres víctimas de la violencia de género tienen, gracias Plan Dike, una oportunidad de conseguir un puesto de trabajo que garantice su independencia económica. Nuestra política de No Discriminación es clara y se recoge, además, en nuestro Código Ético que es de obligado cumplimiento. La política de formación de Grupo Norte se concibe, trasmite y ejecuta desde la igualdad y por ello, el acceso de personas con discapacidad a nuestras empresas, en muchos casos, supera las exigencias legales y es parte de nuestro compromiso social.



## POLÍTICAS:

¿Dispone la entidad de una política de antidiscriminación y/o de igualdad de oportunidades por escrito? Descríbala (P6C2I3)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** 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...

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.

**Objetivos:** 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. (Pueden ver con detalle los indicadores relativos a este principio en el Capítulo "Comprometidos con la Personas" de nuestra Memoria Anual)



## ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala (P6C1I1)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** 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.

Para conocer y desarrollar políticas acertadas enfocadas hacia los trabajadores de Grupo Norte es necesario identificar cuáles son sus demandas y actuar en consecuencia. Por ello, en Grupo Norte se realizan Encuestas de Clima Laboral abiertas al total de los trabajadores de estructura de la compañía.

El diseño de la encuesta de clima laboral se realizó por un consultor externo y ha contado con el consenso de la dirección de la compañía y consta de 65 preguntas distribuidas en 11 dimensiones. Para la primera edición de la encuesta, se realizó una campaña de sensibilización y comunicación a todos los implicados, logrando una participación superior al 80%.

Dentro de nuestra compañía, llevamos tiempo gestionando la integración de las personas con discapacidad en los diferentes departamentos de la compañía de manera exitosa. La participación en foros y el contacto directo con las asociaciones del sector han permitido a la empresa conocer en primera persona las demandas de los trabajadores que presentan algún tipo de discapacidad.

**Objetivos:** 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 apoyando de forma continuada es el Plan VIDA. Este año, la inversión total dedicada al Plan Vida ha sido la mayor desde su puesta en marcha superando el millón de euros dedicados.

En el año 2010 se ha puesto en marcha un ambicioso plan orientado a la retención del talento y al aumento del compromiso con la organización. Este Plan pasa por la identificación del personal clave de Grupo Norte y, para ello, se ha diseñado una clara línea de trabajo en torno a tres grandes ejes:

- ü Identificación del personal clave de la organización
- ü Identificación de necesidades formativas individuales y diseño de un plan individual de atención orientado al desarrollo de habilidades clave en el entorno de trabajo.
- ü Política de reconocimiento por cumplimiento de objetivos. Estos objetivos surgen del Plan Estratégico y están vinculados al periodo de vigencia del Plan.

Los resultados obtenidos en la encuesta de clima laboral de 2011, muestran un alto grado de compromiso con la compañía y un buen ambiente laboral con unos resultados globales de 2,94 sobre 4 puntos de valoración máxima.

Existen canales ágiles y efectivos para la denuncia de situaciones contrarias al código ético. 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.



## SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique el porcentaje de la composición de los órganos directivos de gobierno corporativo (incluyendo el Consejo de Administración) y del resto de empleados por categoría, genero, edad y otros indicadores de diversidad (P6C2I1)

**Directivos frente a empleados:** 0,8 %



## Informe de Progreso Pacto Mundial 2011

*Directivos mujeres:* 36 %

*Directivos hombres:* 64 %

*Mujeres:* 67 %

*Hombres:* 33 %

*Mayores de 45 años:* 45,98 %

*Menores de 30 años:* 16,3 %

*Empleados no nacionales:* 4,84 %

*Empleados con contrato fijo:* 71 %

**Implantación:** 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.

Pueden encontrar más información sobre la distribución de los trabajadores de Grupo Norte en nuestra Memoria Anual.

---

Indique si la entidad publica la composición de órganos directivos y el resto de empleados. A continuación, indique donde publica esta información (P6C2I4)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** Se publica anualmente en la Memoria Anual y de Responsabilidad Social de Grupo Norte.

---

¿Dispone su entidad de un mecanismo o de una persona responsable para el tratamiento y gestión de las acusaciones de discriminación, acoso, abuso o intimidación? (P6C3I1)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** El comité de Responsabilidad Social es el responsable de canalizar las denuncias presentadas sobre los incumplimientos del Código Ético.

---

Número de expedientes abiertos y resueltos por acusaciones de acoso, abuso o intimidación en el lugar de trabajo (P6C3I2)

**Respuesta:** 0

**Implantación:** No han existido en el período objeto de la memoria actual, ni en el anterior, incumplimientos ni denuncias en esta materia.

### • Resumen de Implantación:

Diagnóstico		
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos
Empleados	Discriminación de género	
	Discriminación por edad	
	Falta de formación	
	Incumplimiento de la Ley LISMI	

Políticas		
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos
Empleados	Código Ético/Conducta	Apuesta firme por el talento
	Convenio Colectivo	
	Plan de Igualdad	
	Política de RSE	

Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
Empleados	Creación o aplicación de un Protocolo de Prevención del Acoso	Apuesta firme por el talento
	Diagnóstico de igualdad	
	Formación	
	Implantación del Plan de Igualdad	
	LISMI: Proyecto de cumplimiento de la ley LISMI	
	Proyecto de inserción laboral	
	Sensibilización interna sobre no discriminación e igualdad de oportunidades	

Seguimiento		
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Objetivos
Empleados	Informe anual	Apuesta firme por el talento
	Memoria sostenibilidad	
	Web	





## • Principio 7

*Las entidades deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.*



### ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala (P7C1I1)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** Las actividades de Grupo Norte afectan de manera diversa al medio ambiente. Por ese motivo, hemos desarrollado e integrado en nuestro modelo de gestión la variable ambiental, con el fin de prevenir o reducir los potenciales impactos que nuestras actuaciones puedan tener sobre el medio ambiente. Todo nuestro sistema de gestión ambiental, parte de la aplicación de unas directrices básicas, contenidas en nuestra política integrada.

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.

**Objetivos:** 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.

**Seguimiento del consumo de papel**

Desde el año 2010, se ha puesto en marcha el seguimiento del consumo de papel DIN A4 (blanco y libre de cloro) y del papel corporativo. Este proceso se incorporó como nuevo compromiso en 2010, dado que no se había venido realizando hasta entonces.

Con los datos de este nuevo periodo, podemos iniciar acciones encaminadas a orientar y controlar las tendencias de consumo.



## Optimización energética de los dispositivos electrónicos

El uso de servidores virtuales en lugar de varios servidores existentes ha 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.

## Medidas orientadas a maximizar la vida útil de los equipos

Una de las líneas de trabajo del Departamento de Sistemas de Grupo Norte pasa por el uso de escritorios virtuales en los centros de trabajo de la compañía. Con el desarrollo de este proyecto se pretende alargar la vida útil de los equipos al no ser necesarias grandes prestaciones de los equipos de los usuarios que trabajen a través de esta tecnología.

## Seguimiento de los residuos

### Retirada de envases de productos químicos

Los envases de los productos químicos que se usan para los trabajos de limpieza son considerados residuos peligrosos por haber estado en contacto con el producto que contienen. Por ello, su retirada debe realizarse a través de un gestor autorizado.

### Control de la retirada de papel de la Sede Corporativa y las oficinas de Grupo Norte en Valladolid

Desde este año, se lleva a cabo la medición del papel que se retira mes a mes en la Sede Corporativa de la compañía con objeto de controlar el papel que se envía a valorizar y que porcentaje supone sobre el total que entra en el Grupo.

En 2011, se han retirado de la Sede Corporativa y las oficinas de las empresas de Grupo Norte en Valladolid, 3990 kilos de papel para su valorización. Se estima que este volumen de papel supone un 22% sobre el papel comprado en el Grupo.

---

Indique si la entidad posee iniciativas enfocadas a la reducción del consumo de energía, de agua, de emisiones a la atmósfera, vertidos de agua o iniciativas enfocadas a la mejora de la biodiversidad (P7C2I2)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** Reducción consumo de agua, combustible y energía eléctrica un 2% unitario (consumo por persona)

**Objetivos:** El consumo de agua ha descendido nuevamente en 2011, el descenso por trabajador supone un promedio de 0.03 m3. El mayor descenso en este consumo se produjo en 2010, ya que la gestión de Blindados Grupo Norte dejó de depender de la estructura empresarial de Grupo Norte.

El consumo de combustible, estimado desde facturación, ha disminuido ligeramente con respecto al ratio de consumo del periodo anterior. Estos datos se calculan desde gasto imputado incluyendo tanto el consumo en combustible de los vehículos de empresa como los kilómetros facturados por desplazamientos en coche particular.

El consumo de gas en Grupo Norte está ligado al número de servicios con gestión integral que dispone la empresa en el año de medición. Estas restricciones hacen muy difícil su medida y que la tendencia de su consumo sea representativa.

El ratio de consumo eléctrico aumenta ligeramente con respecto al periodo anterior, aún así, se trata de un consumo moderado y propio de la actividad de oficina.

El consumo de productos químicos ha aumentado sensiblemente hasta situarse en los 50€ por trabajador. Este incremento está ligado al aumento de contratos a lo largo del año que ha hecho aumentar la cifra de ventas de la Limpieza hasta los 76,7 millones de euros.



## SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Porcentaje de recursos sobre el total de ingresos brutos destinados a campañas de sensibilización y formación medioambiental % (P7C2I1)

*Respuesta:* 1 %

*Implantación:* La inversión en formación supera el millón de euros dedicados, a este importe es necesario sumarle los trabajos de sensibilización ejercidos por las áreas responsables (Organización y PRL)

### • Resumen de Implantación:

Diagnóstico			
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos	
No especificado			
Políticas			
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos	
No especificado			
Acciones			
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos	
No especificado	Sensibilización en materia medioambiental	Cumplimiento del Plan Estratégico Ambiental	
Seguimiento			
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Objetivos	
No especificado			



## • Principio 8

*Las entidades deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.*



### DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad ha identificado sus riesgos y responsabilidades en materia medioambiental teniendo en cuenta el sector de su actividad (P8C2I4)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* 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.



### POLÍTICAS:

Indique si la entidad posee una política medioambiental por escrito, ya sea independiente o integrada dentro de otra serie de políticas (P8C2I1)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* 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.



### ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala (P8C1I1)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** Se realiza un seguimiento y control de las tendencias sobre los consumos generados por el Grupo en todas sus formas (energéticos y materiales: Papel, envases)



## SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique si la entidad dispone de mecanismos efectivos de evaluación de temas medioambientales (P8C2I2)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** 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.

Porcentaje de proveedores y subcontratas de bienes y/o servicios con sistemas de gestión medioambiental implantados por tipo (p.e. ISO 14001, EMAS, etc.) % (P8C3I1)

**Respuesta:** 30 %

**Implantación:** 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 2010, dentro de los requisitos para trabajar con nuestra compañía, los proveedores realizan un cuestionario sobre el desempeño sostenible de su empresa y, además, en función del tipo de producto o servicio que presten a la empresa aceptan una serie de compromisos en materia de calidad, medioambiente y prevención de riesgos laborales. 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 trabajan en la empresa.

**Objetivos:** Aumentar el número de proveedores que completen el cuestionario.

## • Resumen de Implantación:

Diagnóstico		
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos
No especificado	Otros	

Políticas		
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos
No especificado	Política de Calidad, Medioambiente y Seguridad	Conocimiento de la Política

Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
No especificado	RSE	Seguimiento de los consumos generados

Seguimiento		
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Objetivos
No especificado	Responsable de Medioambiente	Seguimiento y control de los consumos generados y posibles incidentes



## • Principio 9

*Las entidades deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.*



### ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala (P9C1I1)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* Difusión de Buenas Prácticas Ambientales a los trabajadores del Grupo.

Un eje fundamental de trabajo, orientado a la sensibilización e información de nuestros trabajadores, especialmente aquellos que trabajan en contacto con productos con alto poder contaminante (productos de limpieza, esencialmente), responde a la entrega de información específica de actuación en caso de emergencia y buenas prácticas ambientales. Se incluyen recomendaciones específicas sobre el usos de productos químicos, actuaciones en caso de derrame, información sobre los nuevo símbolos de peligrosidad.

A nivel general, se explican conceptos sobre el reciclado y la segregación de los residuos



### SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Número de estudios, de informes desarrollados o de comunicaciones enviadas en el año para aumentar la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente y mejorar la eficiencia energética (P9C2I1)

*Respuesta:* 3

*Implantación:* Publicaciones en el periódico interno de la compañía

Remisión de Buenas Prácticas Ambientales

Seguimiento Medioambiental en memorias y publicaciones (Revisión por la Dirección, Memoria de RSE...)

Inversión financiera, sobre el total de ingresos brutos, en el año actual para el desarrollo y la divulgación de tecnologías que no sean agresivas con el medio ambiente (P9C2I2)

*Respuesta:* 35600

*Implantación:* 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 personal mantenimiento sistema de gestión ambiental: 25000 €/anuales.

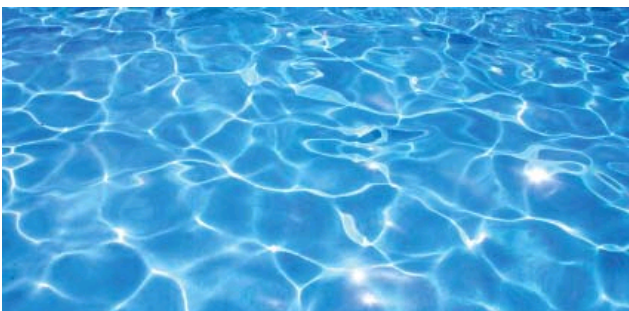
Coste mantenimiento software gestión: 600 €/anuales.

Coste auditoría certificación Grupo Norte en ISO 14001: 10000 €/anuales.

## • Resumen de Implantación:

Diagnóstico			
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos	
No especificado			
Políticas			
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos	
No especificado			
Acciones			
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos	
No especificado	No tenemos acción concreta	Buenas Practicas Ambientales	
Seguimiento			
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Objetivos	
No especificado			





## • Principio 10

*Las entidades deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.*



### DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico para conocer las áreas de mayor riesgo de forma interna en su organización y en su sector de actividad e identifique cuáles son sus riesgos e impactos (P10C3I1)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** 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 del modelo de diálogo con nuestros grupos de interés se garantiza el estricto cumplimiento de la totalidad de la normativa 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. Además, anualmente, un consultor externo realiza una auditoria de cumplimiento de la ley de protección de datos para garantizar la seguridad de los datos de nuestros clientes y trabajadores.



### POLÍTICAS:

Indique si la entidad posee una política por escrito definida contra la corrupción, la extorsión y el blanqueo de capitales (P10C2I2)

**Respuesta:** SI

**Implantación:** 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.

¿Incluye la política de la entidad controles y procedimientos en referencia a regalos, invitaciones y gastos empresariales, incluyendo los límites y canales de información de los mismos? (P10C5I1)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* El Código Ético establece políticas como la de regalos de proveedores y a clientes.

*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.*



## ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala (P10C1I1)

*Respuesta:* No

*Implantación:* Garantizar que nuestros Grupos de Interés conocen nuestro Código Ético.



## SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique el porcentaje sobre el total, desglosado por cada grupo de interés, que conoce los códigos de conducta y políticas contra corrupción y soborno de la entidad (P10C2I1)

*Clientes:* 100

*Empleados:* 100

*Proveedores:* 100

*Implantación:* Al inicio de la relación con la empresa se entrega el manual de acogida a los trabajadores y nuestra política y código a los proveedores dentro del proceso de homologación.

Tanto la Política como el Código son públicos y se difunde por diferentes medios, entre ellos, nuestra página web.

¿Todas las donaciones benéficas y patrocinios son transparentes y se hacen de acuerdo con las leyes pertinentes? (P10C4I1)

*Respuesta:* SI

*Implantación:* La acción social es desarrollada por la Fundación Grupo Norte en base a su planificación económica anual.

*La Fundación realiza una memoria anual de su actividad y somete a Auditoria sus cuentas.*

Indique si la entidad dispone de mecanismos para gestionar las incidencias en materia de anti-corrupción (P10C6I1)

*Respuesta:* SI

**Implantación:** 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.

Todos los Grupos de Interés 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.

## • Resumen de Implantación:

Diagnóstico		
Grupos de Interés	Riesgos	Objetivos
Clientes	Incumplimiento de la normativa	
Empleados	Aceptación de regalos	
Proveedores	Control de proveedores Cumplimiento de la normativa	

Políticas		
Grupos de Interés	Políticas	Objetivos
Clientes	Código Ético	Cumplimiento del Código Ético
Empleados	Código Ético	Cumplimiento del Código Ético
Proveedores	Código Ético	Cumplimiento del Código Ético

Acciones		
Grupos de Interés	Acciones	Objetivos
Clientes	No tenemos acción concreta	Cumplimiento del Código Ético
Empleados	Comunicación interna y externa	Cumplimiento del Código Ético
Proveedores	Difusión de la política	Cumplimiento del Código Ético

Seguimiento		
Grupos de Interés	Seguimiento y medición de impactos	Objetivos
Clientes	Buzón de sugerencias Código Ético	Cumplimiento del Código Ético
Empleados	Auditorías Canal de denuncias anónimo o confidencial Canal ético	Cumplimiento del Código Ético
Proveedores	Canal de denuncias anónimo o confidencial Canal ético	Cumplimiento del Código Ético

## • Tabla de contenido

Esta tabla de contenido presenta la conexión de indicadores del Informe de Progreso de la Red Española de Naciones Unidas con los indicadores GRI. Para alcanzar el nivel C de reporting de la iniciativa GRI, se requiere que la entidad cumplimente los puntos mencionados a continuación:

- Indicadores de información general de la entidad (perfil de la entidad, estrategia y gobierno y objetivos y temáticas de Naciones Unidas: 1.1; 2.1 - 2.10; 3.1 - 3.8, 3.10 - 3.12; 4.1 - 4.4, 4.14 - 4.15)
- Un mínimo de 10 indicadores de desempeño, y como mínimo uno de cada dimensión: Económica (EC), Social (LA, PR, HR, SO) y Ambiental (EN).

Para encontrar más información sobre los requisitos exactos de reporting de GRI, se recomienda consultar los informes G3 y G3.1 de GRI.

Pacto Mundial		GRI
Indicador	Renovación del compromiso	Indicador
<a href="#">1</a>	Carta de compromiso de la entidad	1.1
	Perfil de la entidad	
<a href="#">2</a>	Dirección	2.4
<a href="#">3</a>	Nombre de la entidad	2.1
<a href="#">4</a>	Persona de contacto	3.4
<a href="#">5</a>	Número de empleados	2.8
<a href="#">6</a>	Sector	2.2
<a href="#">7</a>	Actividad, principales marcas, productos y/o servicios	2.2
<a href="#">8</a>	Ventas e ingresos	2.8
<a href="#">9</a>	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos	EC4
<a href="#">10</a>	Identificación de los grupos de interés	4.14
<a href="#">11</a>	Indique qué criterios ha seguido para seleccionar los grupos de interés	4.15
<a href="#">12</a>	Países en los que está presente (donde la entidad tiene la mayor parte de su actividad o donde tiene actividad relevante en materia de sostenibilidad) y mercados servidos	2.5, 2.7
<a href="#">13</a>		2.9
<a href="#">14</a>	Alcance del Informe de Progreso (países sobre los cuales la empresa reporta información en el Informe de Progreso) y sus posibles limitaciones, si existen	3.6, 3.7
<a href="#">15</a>	¿Cómo se ha establecido la materialidad o definido los asuntos más significativos a incluir en el Informe de Progreso?	3.5
<a href="#">16</a>		3.8
<a href="#">17</a>		3.10
<a href="#">18</a>		3.11
<a href="#">19</a>	¿Cómo se está difundiendo el Informe de Progreso?	
<a href="#">20</a>	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo	2.10



WE SUPPORT

## Informe de Progreso Pacto Mundial 2011

<a href="#">21</a>	Periodo cubierto por la información contenida en la memoria	3.1
<a href="#">22</a>	Fecha de la memoria anterior más reciente	3.2
<a href="#">23</a>	Ciclo de presentación del Informe de Progreso	3.3
	Estrategia y gobierno	
<a href="#">24</a>	Indique cómo la entidad incorpora las sugerencias de los grupos de interés en su estrategia y en sus procesos de decisión	4.17
<a href="#">25</a>	Indique la naturaleza jurídica de la entidad, detallando su organigrama	2.3, 2.6
<a href="#">26</a>	Indique si la cúpula directiva debate los aspectos estratégicos de los 10 principios del Pacto Mundial y midn el progreso mediante indicadores (Key performance indicators)	
<a href="#">27</a>	Indique la estructura de gobierno y quién o quiénes a nivel directivo llevan a cabo los procesos de decisión y buen gobierno para la implantación de la RSE en línea con los Principios del Pacto Mundial e indique si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo	4.1, 4.2
<a href="#">28</a>		4.3
<a href="#">29</a>		4.4
	Objetivos y temáticas de Naciones Unidas	
<a href="#">30</a>	Indique si la entidad tiene proyectos de colaboración y desarrolla acciones de apoyo en relación a los objetivos y temáticas de Naciones Unidas (UNICEF, UNWOMEN, Objetivos de Desarrollo del Milenio, iniciativas de Global Compact, etc.)	
	PRINCIPIO 1	
<a href="#">P1C2I1</a>	Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico en el cual se evalúan los factores de riesgos en Derechos Humanos. En caso afirmativo, indique el riesgo y su impacto	
<a href="#">P1C2I2</a>	¿Cuenta la entidad con políticas de Derechos Humanos por escrito y aprobada por la Dirección General? Describa en el campo de notas en qué medida se han implantado	Dimensión social/Derechos Humanos/Política
<a href="#">P1C1I1</a>	¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala	
<a href="#">P1C2I5</a>	Indique si utiliza los resultados obtenidos de los mecanismos de seguimiento de las políticas de Derechos Humanos en la planificación estratégica de la entidad	
<a href="#">P1C4I1</a>	Indique si la entidad informa a sus clientes sobre la seguridad de sus productos y servicios. En caso afirmativo, indique de qué forma	
<a href="#">P1C2I3</a>	Indique si dispone de mecanismos de seguimiento de las políticas de Derechos Humanos de la entidad. Descríbalos	Dimensión social/Derechos Humanos/Evaluación y seguimiento
<a href="#">P1C3I1</a>	Porcentaje de empleados sobre el total informados y formados sobre los Principios de Derechos Humanos por los que se rige la entidad	
<a href="#">P1C4I3</a>	Indique el número y tipo de:	PR4
	PRINCIPIO 2	
	Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico en el cual se evalúan	



WE SUPPORT

## Informe de Progreso Pacto Mundial 2011

<a href="#">P2C2I1</a>	los factores de riesgos en Derechos Humanos de su cadena de suministro (proveedores, subcontratas, etc.) o de sus socios empresariales. En caso afirmativo, indique el riesgo y su impacto	
<a href="#">P2C3I2</a>	¿Cuenta la entidad con políticas por escrito que regulen las relaciones con los proveedores basadas en el respeto a los Derechos Humanos? Describa en el campo de notas en qué medida se han implantado	Dimensión social/Derechos Humanos/Política
<a href="#">P2C1I1</a>	¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala	
<a href="#">P2C2I2</a>	Indique el porcentaje de proveedores que disponen de una certificación sobre el total	Dimensión social/Derechos Humanos/Evaluación y seguimiento/HR2
<a href="#">P2C3I3</a>	Indique el número de quejas y consultas de/sobre los proveedores	
<b>PRINCIPIO 3</b>		
<a href="#">P3C3I2</a>	Indique si existen factores de riesgo que puedan poner en peligro el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva	HR5
<a href="#">P3C2I1</a>	¿Cuenta la entidad con una política de información, consulta y negociación con los empleados sobre los cambios en las operaciones de las organizaciones informantes (por ejemplo, la reestructuración de una empresa)?	Dimensión social/Prácticas laborales y ética del trabajo/Política
<a href="#">P3C1I1</a>	¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala	
<a href="#">P3C2I2</a>	¿Dispone la entidad de procedimientos de seguimiento y medición que garanticen la representación formal de los trabajadores en la toma de decisiones o en la gestión de la organización? En caso afirmativo, descríbalos	
<a href="#">P3C3I1</a>	¿Dispone la entidad de mecanismos para escuchar, evaluar y hacer un seguimiento de las posturas, preocupaciones, sugerencias, críticas de los empleados con el propósito de aprender y adquirir nuevos conocimientos? En caso afirmativo, descríbalos	
<b>PRINCIPIO 4</b>		
<a href="#">P4C2I1</a>	Indique si el trabajo forzoso es un factor de riesgo en su entidad, dado el tipo de actividad a la que se dedica	HR7
<a href="#">P4C2I2</a>	Indique si la entidad dispone de políticas por escrito que regulen el número de horas de trabajo establecidas y la remuneración de los trabajadores. Descríbalas	Dimensión social/Prácticas laborales y ética del trabajo/Política
<a href="#">P4C1I1</a>	¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala	
<b>PRINCIPIO 5</b>		
<a href="#">P5C2I1</a>	Indique si el trabajo infantil es un factor de riesgo en su entidad, dado el tipo de actividad a la que se dedica	HR6
<a href="#">P5C2I2</a>	Indique si la entidad dispone de políticas por escrito sobre la prohibición del trabajo infantil (para trabajos normales, trabajadores de menos de 15 años o de 18 en caso de trabajos peligrosos) que comunica abiertamente	Dimensión social/Prácticas laborales y ética del trabajo/Política
	¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este	





WE SUPPORT

## Informe de Progreso Pacto Mundial 2011

<a href="#">P5C1I1</a>	Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala	
	<b>PRINCIPIO 6</b>	
<a href="#">P6C2I2</a>	Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico en el cual se evalúan los factores de riesgos en discriminación en la contratación, formación y promoción. En caso afirmativo, indique el riesgo y su impacto	
<a href="#">P6C2I3</a>	¿Dispone la entidad de una política de antidiscriminación y/o de igualdad de oportunidades por escrito? Descríbala	Dimensión social/Prácticas laborales y ética del trabajo/Política
<a href="#">P6C1I1</a>	¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala	
<a href="#">P6C2I1</a>	Indique el porcentaje de la composición de los órganos directivos de gobierno corporativo (incluyendo el Consejo de Administración) y del resto de empleados por categoría, género, edad y otros indicadores de diversidad	LA13
<a href="#">P6C2I4</a>	Indique si la entidad publica la composición de órganos directivos y el resto de empleados. A continuación, indique donde publica esta información	
<a href="#">P6C3I1</a>	Indique el porcentaje de la composición de los órganos directivos de gobierno corporativo (incluyendo el Consejo de Administración) y del resto de empleados por categoría, género, edad y otros indicadores de diversidad	
<a href="#">P6C3I2</a>	Número de expedientes abiertos y resueltos por acusaciones de acoso, abuso o intimidación en el lugar de trabajo	HR4
	<b>PRINCIPIO 7</b>	
<a href="#">P7C1I1</a>	¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala	Dimensión ambiental/Formación y sensibilización
<a href="#">P7C2I2</a>	Indique si la entidad posee iniciativas enfocadas a la reducción del consumo de energía, de agua, de emisiones a la atmósfera, vertidos de agua o iniciativas enfocadas a la mejora de la biodiversidad	
<a href="#">P7C2I1</a>	Porcentaje de recursos sobre el total de ingresos brutos destinados a campañas de sensibilización y formación medioambiental %	
	<b>PRINCIPIO 8</b>	
<a href="#">P8C2I4</a>	Indique si la entidad ha identificado sus riesgos y responsabilidades en materia medioambiental teniendo en cuenta el sector de su actividad	
<a href="#">P8C2I1</a>	Indique si la entidad posee una política medioambiental por escrito, ya sea independiente o integrada dentro de otra serie de políticas	
<a href="#">P8C1I1</a>	¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala	
<a href="#">P8C2I2</a>	Indique si la entidad dispone de mecanismos efectivos de evaluación de temas medioambientales	
<a href="#">P8C3I1</a>	Porcentaje de proveedores y subcontratas de bienes y/o servicios con sistemas de gestión medioambiental implantados por tipo (p.e. ISO 14001, EMAS, etc.) %	
	<b>PRINCIPIO 9</b>	



WE SUPPORT

## Informe de Progreso Pacto Mundial 2011

<a href="#">P9C111</a>	¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala	
<a href="#">P9C211</a>	Número de estudios, de informes desarrollados o de comunicaciones enviadas en el año para aumentar la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente y mejorar la eficiencia energética	
<a href="#">P9C212</a>	Inversión financiera, sobre el total de ingresos brutos, en el año actual para el desarrollo y la divulgación de tecnologías que no sean agresivas con el medio ambiente	
PRINCIPIO 10		
<a href="#">P10C311</a>	Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico para conocer las áreas de mayor riesgo de forma interna en su organización y en su sector de actividad e identifique cuáles son sus riesgos e impactos	
<a href="#">P10C212</a>	Indique si la entidad posee una política por escrito definida contra la corrupción, la extorsión y el blanqueo de capitales	Dimensión social/sociedad/Política
<a href="#">P10C511</a>	¿Incluye la política de la entidad controles y procedimientos en referencia a regalos, invitaciones y gastos empresariales, incluyendo los límites y canales de información de los mismos?	
<a href="#">P10C111</a>	¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala	Dimensión social/sociedad/Formación y sensibilización
<a href="#">P10C211</a>	Indique el porcentaje sobre el total, desglosado por cada grupo de interés, que conoce los códigos de conducta y políticas contra corrupción y soborno de la entidad	
<a href="#">P10C411</a>	¿Todas las donaciones benéficas y patrocinios son transparentes y se hacen de acuerdo con las leyes pertinentes?	
<a href="#">P10C611</a>	Indique si la entidad dispone de mecanismos para gestionar las incidencias en materia de anti-corrupción	SO4 / Dimensión social/sociedad/Evaluación y seguimiento
ÍNDICE		
<a href="#">Tabla</a>	Tabla de correspondencias de indicadores Global Compact - GRI	3.12