

GRUPO NORTE

EL FUTURO EMPIEZA HOY



MEMORIA ANUAL
Y DE RESPONSABILIDAD
SOCIAL CORPORATIVA 2012

GRUPO NORTE

EL FUTURO EMPIEZA HOY

MEMORIA ANUAL Y DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA 2012

Está leyendo el octavo Informe de Responsabilidad Social de Grupo Norte. Este informe ha sido elaborado siguiendo las directrices de Global Reporting Initiative (GRI) Versión 3.1.

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

Esta Memoria se ha sometido a verificación de su contenido por tercera parte. El resultado de esta verificación, según lo niveles de aplicación de Global Reporting Initiative, otorga a esta memoria el Nivel A+.

		C	C+	B	B+	A	A+
OBLIGATORIO	Auto declaración					✓	
OPCIONAL	Verificación externa						✓
	Verificación GRI						

Fruto del compromiso con la transparencia y la información a nuestros grupos de interés, se incluyen nuevamente el Cuadro Central de Indicadores. Un cuadro basado en 27 indicadores únicos creados por AECA (Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas) que facilita la preparación y presentación de información sobre la gestión de la compañía, con indicadores muy detallados y fácilmente localizables, además de comparables tanto periódica como sectorialmente.

Respetando la misma línea de transparencia, se incluyen tablas de correlación de la presente memoria con los Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas. Grupo Norte esta adherido a estos compromisos globales desde el año 2007.

INDICE

CONTENIDO

01. PRINCIPALES HITOS	pág. 6
02. CARTA DEL PRESIDENTE	pág. 8
03. CARTA DEL CONSEJERO DELEGADO	pág. 10
04. NUESTROS VALORES	pág. 12
05. EVOLUCIÓN GRUPO NORTE 2012	pág. 14
06. INFORME ACTIVIDADES: UNA OFERTA MULTISERVICIOS CONSOLIDADA	pág. 16
- Limpieza y Mantenimiento	pág. 16
- Soluciones de Seguridad	pág. 18
- Soluciones RRHH	pág. 20
- Externalización	pág. 22
- Prosenor, correduría de seguros	pág. 24
- CEE, Linte	pág. 26
07. INFORMACIÓN ECONÓMICA	pág. 28
08. RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA	pág. 100
- Estrategia y análisis	pág. 101
- El año 2012 y nuestro futuro: principales impactos, riesgos y oportunidades	pág. 105
- Grupo norte, ¿quiénes somos?	pág. 109
- Comprometidos: nuestro 2012	pág. 121
09. GRUPO NORTE SERVICIOS SOCIALES	pág. 206
10. DIVERSIFICACIÓN RESPONSABLE	pág. 250
11. LA FUNDACIÓN GRUPO NORTE	pág. 252
ANEXOS	pág. 254
12. INFORMACIÓN Y CONTACTO	pág. 270

01. PRINCIPALES HITOS EN 2012

Premio Madrid Excelente

al Gran Grupo Empresarial por la gestión orientada al cliente.



51

contratos

estables para 51 mujeres mediante el Plan Dike (178 en total), 'Cero víctimas de violencia de género'.

166

millones

ventas consolidadas

11.165

empleados

667.000

euros

inversión en Plan Vida.

80

por ciento

8 de cada 10 empleados cuenta con contrato indefinido.

95

personas

Incorporación de 95 personas con discapacidad a la plantilla en 2012 (385 en total).

550.000

euros

inversión en formación.

74

por ciento

empleo femenino.

17

por ciento

de incremento de la cartera de clientes



02. CARTA DEL PRESIDENTE

EL FUTURO EMPIEZA HOY

El año 2012 puede resumirse como un ejercicio complejo, de dificultades crecientes y superiores incluso a las que podían preverse. Aún así ha sido satisfactorio para Grupo Norte. Es cierto que nos planteamos unos objetivos exigentes, que, si bien asumían un entorno económico general y sectorial hostil, no contemplaban que fuese tan amplio, intenso y acelerado como finalmente ha resultado. A pesar de esta realidad menos favorable, hemos cumplido objetivos, situándonos un año más como una de las principales referencias del sector servicios en España.

Este fuerte cumplimiento de nuestros objetivos pone de manifiesto que, con un tamaño muy superior al que presentábamos no hace tantos años, mantenemos una organización ágil y flexible, atenta en todo momento a los cambios en el entorno, con capacidad de anticipación, liderada por un equipo directivo que mantiene la tensión para impulsar las acciones y decisiones requeridas. Tanto el Consejo de Administración como la Dirección de la compañía estamos comprometidos al máximo con nuestros públicos objetivos: clientes, colaboradores, profesionales y también con la sociedad en la que proyectamos nuestra actividad. Y así seguirá siendo.

Momentos como los actuales nos recuerdan que la prioridad básica general es sobrevivir y mantener

los logros alcanzados, pero no podemos desechar la ambición irrenunciable a seguir reforzando nuestra posición en el mercado, alcanzar niveles superiores de solidez y ampliar nuestro potencial de desarrollo. Crecimiento, rentabilidad, valor añadido y nuevos mercados son los pilares sobre los que se asienta nuestra estrategia marcada. A partir de ahí, definir, en los términos en que estábamos acostumbrados, los horizontes de futuro, su alcance y duración, sonaría hoy a utopía pero sabemos que en Grupo Norte recorreremos el camino profundizando en nuestra condición de empresa innovadora en procesos, capaz de atraer el mejor talento y de propiciar su desarrollo en un marco de rigor y determinación y con una proyección cada vez más global y volcada en clientes con alto valor añadido.

Seguimos pensando en el largo plazo y desplegando acciones para un horizonte de amplio recorrido. Estamos convencidos de que la página más brillante de Grupo Norte está aún por escribirse. Ante todos se abre un universo desconocido, donde cada decisión afectará a cómo seremos dentro de unos años y cómo nos adaptamos a un mundo en constante cambio. Para convertirse en alguien mejor, hay que saber qué se quiere ser, permitirse el lujo de soñar e imaginarse un futuro posible. El futuro empieza hoy.

José Rolando Álvarez
Presidente de Grupo Norte



“ Estamos convencidos de que la página más brillante de Grupo Norte está aún por escribirse...” ”

03. CARTA DEL CONSEJERO DELEGADO

EL CAMBIO COMO MÉTODO

Es un placer presentarle la Memoria Anual y de Responsabilidad Social Corporativa 2012, en la que podrá encontrar con todo detalle cómo ha sido el ejercicio para Grupo Norte y las claves de nuestra estrategia de futuro.

En un entorno económico complejo como lo ha sido el 2012, Grupo Norte ha mostrado su solidez y preparación para aceptar los retos que depare el futuro. Su capacidad de transformación, reinversión, adaptación al cambio, flexibilidad, innovación en los procesos y apuesta permanente por la calidad, unidas a una gestión eficiente de los recursos, han demostrado que la compañía responde con fortaleza a las demandas de sus diferentes mercados.

Grupo Norte ha conseguido de nuevo a lo largo del año 2012 resultados económicos positivos. Gracias a nuestra amplia cartera de clientes hemos conseguido mantener el volumen de negocio consolidado hasta el momento. Y todo ello lo hemos realizado reforzando significativamente nuestra presencia en territorios de alto interés para el Grupo como la Comunidad de Madrid, Cataluña o Galicia. La diversificación en la oferta de servicios y la eficiencia en las operaciones hacen que Grupo Norte sea capaz de amoldarse con facilidad a las necesidades y cambios en la actividad del cliente, aspecto que resulta capital en la situación en la que se encuentra el país. Convertimos las cambiantes necesidades de nuestros clientes en retos de eficiencia y prosperidad.

A la luz de los acontecimientos, la revisión de nuestro Plan Estratégico 2012-2014 tiene como consecuencia la adopción de medidas adicionales tanto estratégicas en términos de ventas (comerciales) como coyunturales en términos de mejora operativa. La situación obliga a mantener esfuerzos para garantizar el resultado de los ejercicios 2013 y 2014 y por este motivo estamos poniendo en marcha nuevas estrategias pegadas a las demandas de nuestros clientes que nos permitan alcanzar los objetivos previstos.

Estamos en tiempos de cambio, aunque para Grupo Norte hay compromisos que son inalterables. La Responsabilidad Social está estrechamente vinculada a su visión, que no es otra que la de ofrecer a los clientes soluciones a sus necesidades reales desde un compromiso único con la calidad, manteniendo criterios éticos en todas sus actuaciones como se refleja en el Plan Estratégico de RSE y en su adhesión y compromiso con el Pacto Mundial de Naciones Unidas.

El ejercicio que en esta memoria presentamos ha sido el de la reinversión de Grupo Norte, el de consolidación de su negocio, el del cambio hacia una nueva etapa. Puedo afirmar con orgullo que en 2012 reforzamos las bases que nos llevan a construir un Grupo Norte más fuerte, más competitivo y, en definitiva, una empresa más sostenible.



Miguel Calvo
Consejero Delegado
de Grupo Norte

EQUIPO DIRECTIVO



01. Clemente Hermida
Director de Asesoría
Jurídica

04. Javier Moratinos
Director Empresas
Participadas

07. José Rolando Álvarez
Presidente Grupo Norte

10. Javier Carrasco
Director Grupo Norte
Soluciones RRHH

13. Antonio Cendrero
Director Grupo Norte
Externalización

02. Alberto García
Director Grupo Norte
Soluciones de Seguridad

05. Maite Maroto
Adjunta Dirección
General

08. Raúl Díez
Director General

11. María Pettit
Directora Grupo Norte
Servicios Sociales

03. Isabel Cid
Directora RRHH

06. Miguel Calvo
Consejero Delegado
Grupo Norte

09. Carmen López
Directora Financiera

12. Pedro Melendo
Director Grupo
Norte Limpieza

04. NUESTROS VALORES

01.

Crecemos con RENTABILIDAD

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

03.

Nuestro mayor activo, LOS TRABAJADORES

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

05.

Somos GENEROSOS: compartimos el conocimiento y los éxitos

Compartimos los éxitos como el resultado de una tarea de equipo.

02.

Nuestra clave es EL CLIENTE

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

04.

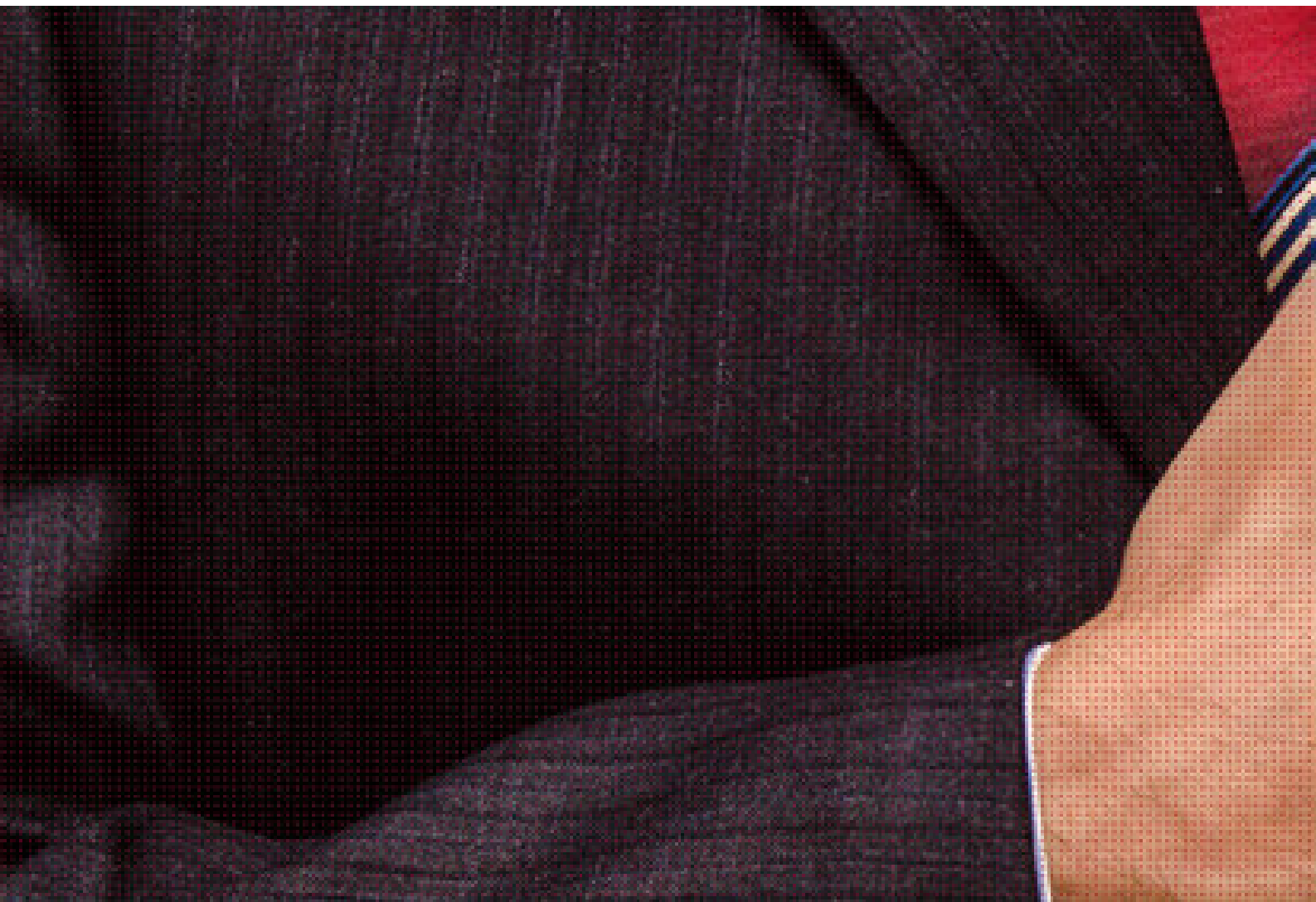
Somos PERSONAS COMPROMETIDAS

La clave de nuestro éxito es el compromiso.

06.

Somos OPTIMISTAS

Vemos el futuro con realismo y esperanza.



07.

Somos profesionales y buscamos soluciones: DECIDIMOS

Tomamos decisiones y asumimos riesgos de forma racional.

09.

Buscamos el desarrollo PERSONAL Y PROFESIONAL de las personas

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

08.

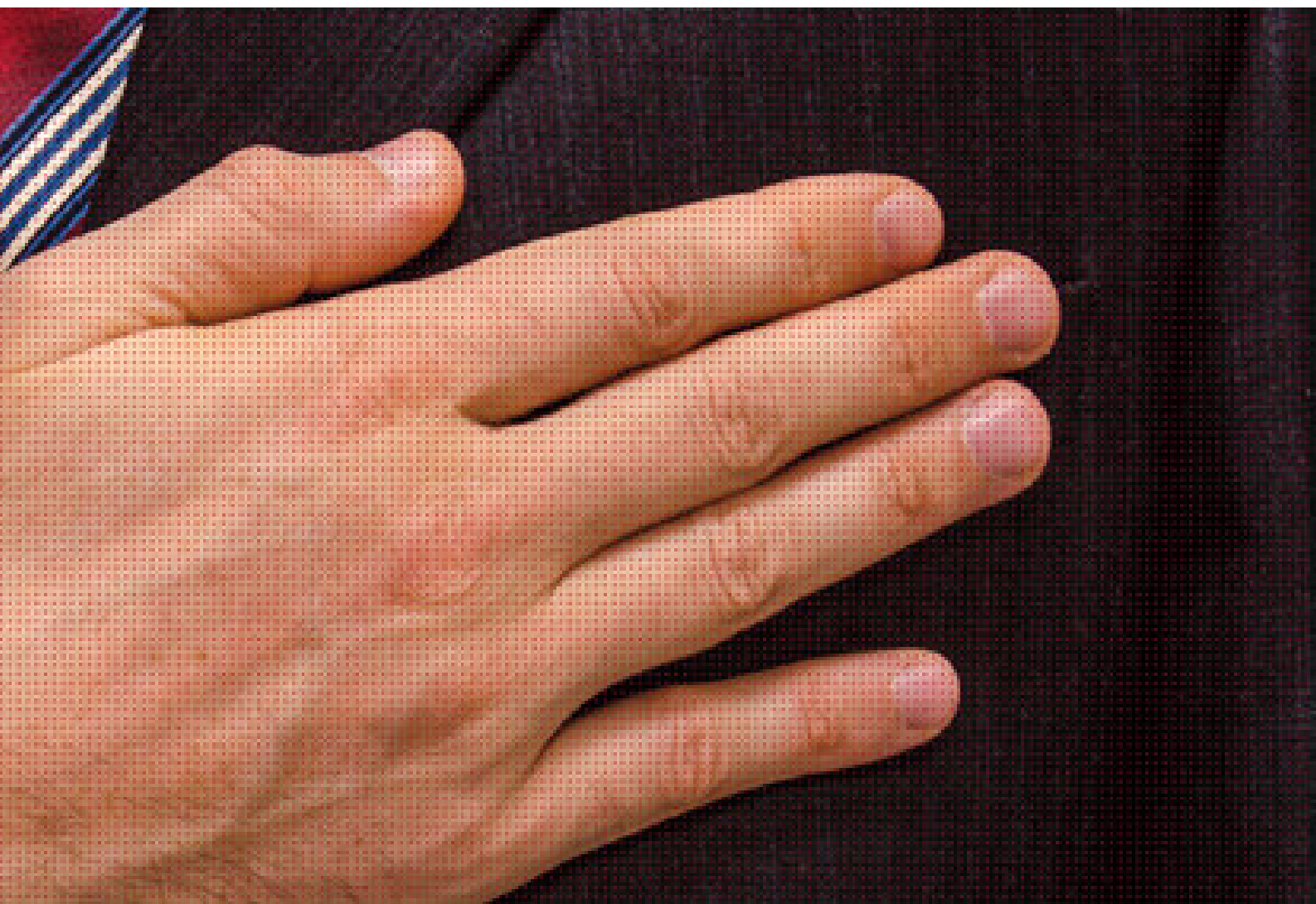
Somos ambiciosos y no nos conformamos: tenemos ÉXITO

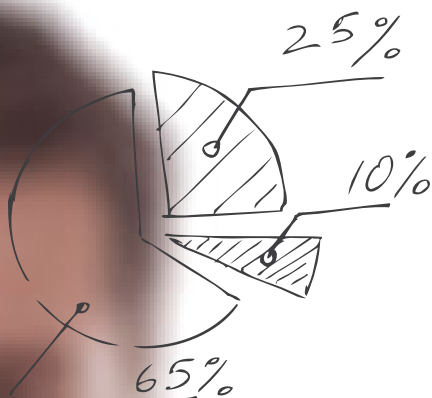
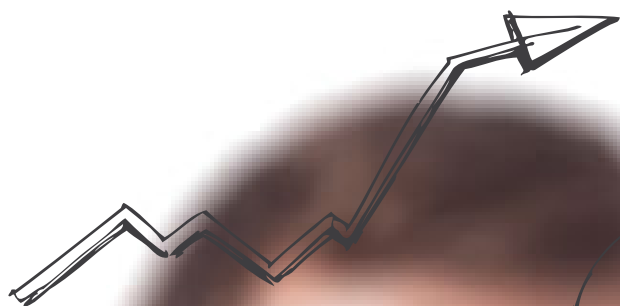
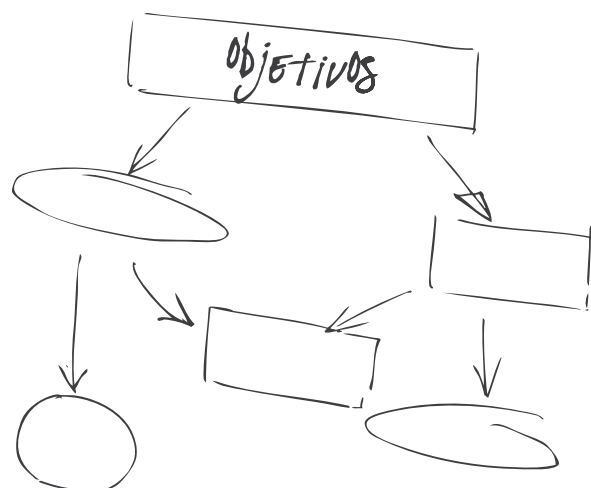
Establecemos objetivos ambiciosos y los conseguimos.

10.

Trabajamos juntos. Grupo Norte SOMOS TODOS

Grupo norte pertenece a sus accionistas, a sus trabajadores, a sus clientes y está absolutamente vinculado a la sociedad con una política responsable corporativa.





05. GRUPO NORTE EN 2012

Las cuentas consolidadas de Grupo Norte reflejan una contracción de las ventas durante 2012 alcanzando los 166 millones de euros, lo que supone un decrecimiento global del 8% respecto al ejercicio anterior, provocado fundamentalmente por el ajuste demandado por nuestros clientes.

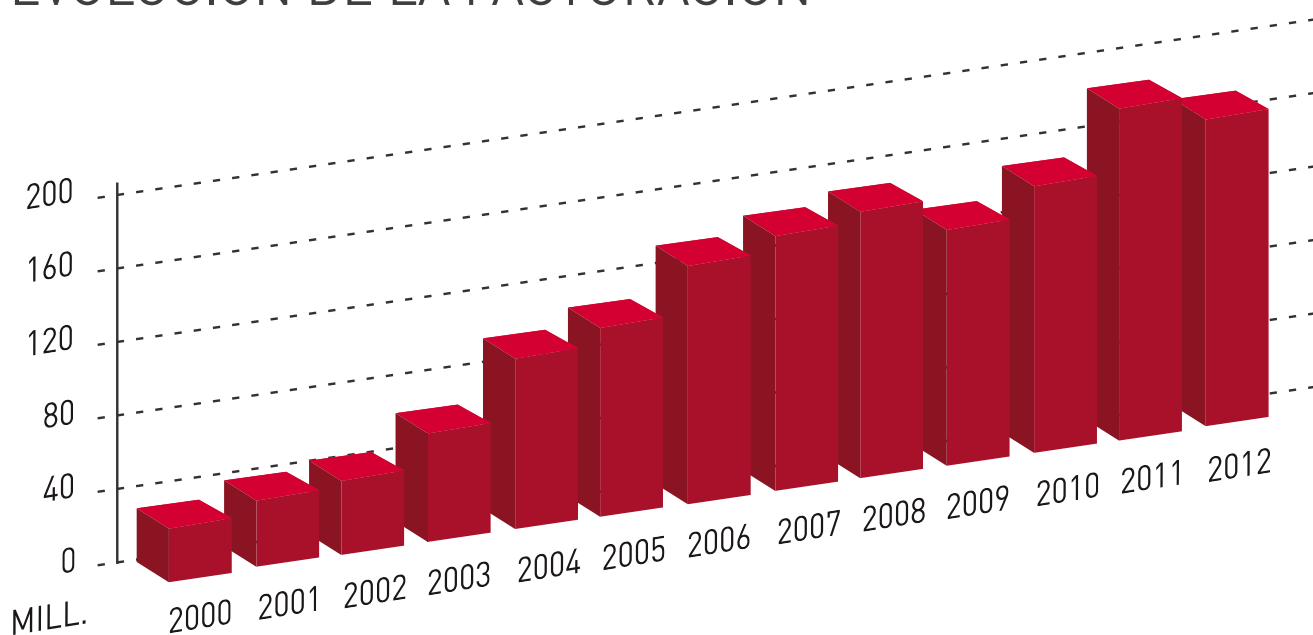
El declive de la actividad del sector servicios en España se acentuó durante 2012 y, pese a ese entorno hostil, Grupo Norte presenta nuevamente resultados positivos de explotación y beneficio, fruto del cumplimiento de los cuatro parámetros sobre los que se asienta su Plan Estratégico 2012-2014: crecimiento, rentabilidad, valor añadido y nuevos mercados. La eficiencia interna y la permanente innovación de los procesos también han resultado claves para alcanzar los objetivos previstos.

La compañía en su conjunto consolida además su cifra de empleados, con 11.165 profesionales, de los que ocho de cada diez disponen de contratos indefinidos que garantizan la estabilidad. El compromiso social está avalado por la

integración de empleados pertenecientes a colectivos en riesgo de exclusión social, contando en su plantilla con 178 mujeres víctimas de la violencia de género y 385 personas con discapacidad.

La compañía mantiene el impulso también del Plan Vida, que tiene como objetivo fomentar la conciliación entre la vida personal y profesional de los empleados del Grupo mediante la adaptación a los cambios del entorno laboral y social. Acciones que se concretan en un sistema de flexibilidad horaria, seguros de vida y médicos, ayudas a la guardería, etc. En el capítulo de formación se invirtieron durante 2012 más de 549.000 euros, buena muestra de la importancia que Grupo Norte concede al desarrollo profesional de sus trabajadores.

EVOLUCIÓN DE LA FACTURACIÓN



06. INFORME DE ACTIVIDADES

LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO

La cifra de negocios de Grupo Norte Limpieza y Mantenimiento **alcanzó en el año 2012 los 76 millones de euros**. La actividad se ha enriquecido por la mejora del valor añadido en el servicio tradicional, destacando el **concepto de la productividad** por encima de otros aspectos.

La compañía ha iniciado en el año 2012 un **cambio de tendencia hacia el sector privado**, potenciando a la vez la fidelización de los clientes actuales y basando sus esfuerzos en adecuar cada servicio a las condiciones actuales del mercado. Al mismo tiempo **se han desarrollado las bases para comenzar nuevos negocios**, con el fin de poder ofrecer un amplio catálogo de servicios que cubra las necesidades de los clientes.



La cifra de negocios de
Grupo Norte Limpieza y
Mantenimiento alcanzó
en el año 2012 los 76
millones de euros





“

Ofrecemos soluciones
integrales con una
experiencia y calidad
contrastada ”

Lucia Luengo

Limpieza y mantenimiento

“

Su seguridad,
nuestra prioridad ”

Laura Sáez
Soluciones de Seguridad



SOLUCIONES DE SEGURIDAD

El volumen de negocio generado por las compañías de seguridad privada en España descendió de nuevo de manera significativa durante 2012 como consecuencia de la debilidad de la demanda de particulares y empresas, la contracción del gasto público y la fuerte competencia en precio. Pese a que también se ha visto afectada por este entorno, Grupo Norte Soluciones de Seguridad **ha incrementado sus ventas hasta 28 millones de euros**, y además **la compañía ha sido capaz de iniciar un proceso de expansión**, no sólo en lo que se refiere al territorio en el que desarrolla su actividad sino especialmente en su diversificación de líneas de negocio.

Grupo Norte Soluciones de Seguridad se ha transformado en una compañía de referencia en el sector incorporando a sus actividades tradicionales de vigilancia y protección personalizada, un área de sistemas, planificación y gestión integral. **Ha logrado acceder así a adjudicaciones de alto valor añadido** en sectores diversos como el sanitario y educativo y también en infraestructuras críticas que le permiten desplegar todo su potencial.



Grupo Norte Soluciones de Seguridad se ha transformado en una compañía de referencia en el sector ■ ■ ■

SOLUCIONES RECURSOS HUMANOS

Grupo Norte Soluciones Recursos Humanos ofrece servicios de **Trabajo Temporal, Formación, Selección, Recolocación y Consultoría** y cuenta además con una de las primeras autorizaciones estatales para operar como Agencia Privada de Colocación. En lo que se refiere a los datos, la caída generalizada de la demanda ha impedido mantener los índices de crecimiento de ejercicios anteriores. **Así, las ventas se han situado en los 31,1 millones de euros.**

La mayor intensidad de la política comercial ha permitido, no obstante, aumentar su posición en el mercado. Se han incrementado las visitas comerciales, fijando objetivos individualizados, y como resultado de esta actividad y su posterior seguimiento **se han sumado 240 clientes nuevos durante el ejercicio**. Para reforzar este proceso comercial, durante 2012 ha quedado consolidado el uso de una herramienta informática que controla la trazabilidad de la actividad comercial, garantiza su seguimiento y optimiza la venta transversal en todos los clientes del grupo.



se han sumado
240 clientes nuevos
durante el ejercicio





“

Somos personas comprometidas y aportamos valor al cliente ”

Diego Conejo Benito
Soluciones de RRHH

“

Garantizamos
al cliente la calidad
en cada servicio ”

Pedro Rodríguez
Externalización



EXTERNALIZACIÓN

Grupo Norte Externalización permite a sus clientes centrarse en su negocio y dejar en manos de profesionales la gestión de todas aquellas áreas que no formen parte de su 'core business'. Su acreditada experiencia en servicios de apoyo a la cadena de producción (outsourcing industrial) garantiza al cliente **optimizar sus recursos y ganar competitividad y productividad de manera continua**. Para la compañía el año ha sido positivo en la medida en que, pese al entorno, **se ha conseguido mantener la cifra de ventas en los 29,6 millones de euros** y alcanzar los principales objetivos del plan de negocio, mediante una gestión rigurosa y ajustada a las necesidades de los clientes.

Durante 2013, Grupo Norte Externalización prevé ampliar la cartera de servicios, tanto en el área de Call Center como en los servicios industriales y auxiliares. Estos nuevos servicios se orientarán hacia **prestaciones de alto valor añadido** con un mayor aporte técnico y de gestión activa. El equipo de profesionales que integra Grupo Norte Externalización está formado por personas con un **alto nivel de conocimiento en procesos de outsourcing y de negocio sectorial**, que ofrecen un soporte continuo con una fuerte orientación al servicio y a la mejora continua.



una gestión
rigurosa y ajustada
a las necesidades
de los clientes



CORREDURÍA DE SEGUROS 'PROSEÑOR'

Grupo Norte Correduría de Seguros 'Prosenor' está concebida como una **Consultoría de Riesgos y Seguros especializada en empresas, interlocutora directa y permanente con los clientes**, a fin de garantizar, además del ahorro en primas de seguros en el momento de implantación del modelo de gerencia de riesgos, una tutela efectiva continuada en el tiempo para que los vicios naturales presentes en las empresas no se repitan en lo sucesivo. Es la **solución a las nuevas necesidades de aseguramiento** de los mercados globales e internacionales en los que están inmersos las empresas.

La cifra de ventas durante 2012 se situó en los 446.000 euros, lo que supone un incremento del 22% respecto al ejercicio anterior. Las perspectivas de futuro son muy positivas, puesto que los planes desarrollados por profesionales de Grupo Norte Correduría de Seguros Prosenor permiten que una compañía pueda ahorrarse hasta un 25% y a la vez proteger mejor su patrimonio y su futuro. ¿Cómo? Implantando un **modelo de gestión del riesgo en el que prime la optimización de los recursos** y, al mismo tiempo, la mejora del servicio.



ahorrarse hasta
un 25% y a la vez
proteger mejor su
patrimonio y su
futuro ■■■

“

Diseñamos un modelo adaptado a la medida de cada empresa, para la gestión de sus riesgos

”

Marta Hernández
Prosenor



“
Grupo Norte da
oportunidades a
las personas con
discapacidad”
”

Camino Armada
Centro Especial
de Empleo Linte



CENTRO ESPECIAL DE EMPLEO 'LINTE'

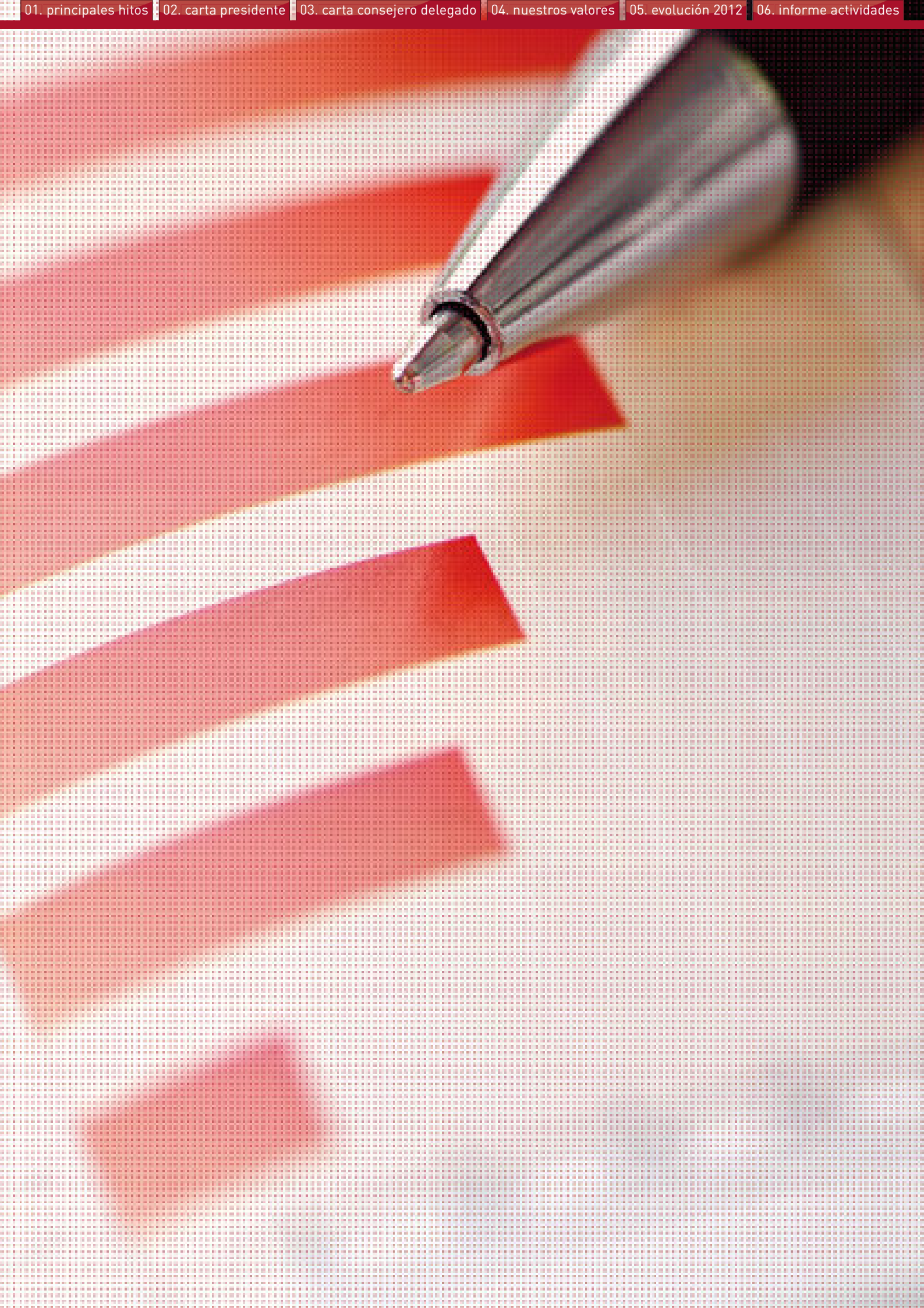
Linte CEE ha logrado en 2012 multiplicar su plantilla alcanzando una cifra cercana a los **160 empleados, donde más de un 88% tienen reconocida una discapacidad superior al 33%**. Como Centro Especial de Empleo, su principal objetivo, y su razón de ser, radica en promover la integración sociolaboral de las personas con discapacidad. Los servicios que presta Linte CEE van desde la gestión integral de servicios hasta la prestación de servicios auxiliares de forma individualizada.

En 2012, LINTE CEE alcanzó una **facturación total cercana a 1,5 millones de euros, incrementando en un 40% la cifra de negocio del 2011**. A lo largo de 2012, su cartera de clientes se ha visto sensiblemente incrementada con una clara orientación al sector privado, que actualmente supone un 90% de su cartera. Los proyectos a corto plazo se basan en el crecimiento en zonas estratégicas como **Madrid, Principado de Asturias, Comunidad Valenciana, Cantabria y Aragón** además del mantenimiento en zonas ya consolidadas como **Castilla y León**.



gestión integral de servicios
hasta la prestación de
servicios auxiliares de
forma individualizada





07. INFORMACIÓN ECONÓMICA

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

Informe de Auditoría

Cuentas Anuales Consolidadas
e Informe de Gestión Consolidado
correspondientes al ejercicio anual
terminado el 31 de diciembre de 2012



Deloitte S.L.
 Plaza de la Rincónada, 9
 47001 Valladolid
 España
 Tel.: +34 983 36 14 30
 Fax: +34 983 36 14 31
www.deloitte.es

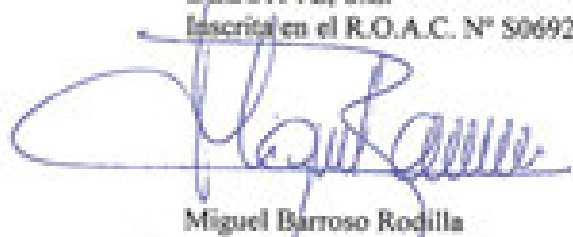
INFORME DE AUDITORÍA DE CUENTAS ANUALES CONSOLIDADAS

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

1. Hemos auditado las cuentas anuales consolidadas de GRUPO NORTE, AGRUPACIÓN EMPRESARIAL DE SERVICIOS, S.L. (*en adelante, "la Sociedad Dominante"*) Y SOCIEDADES DEPENDIENTES (*en adelante, "el Grupo"*), que comprenden el balance consolidado al 31 de diciembre de 2012, la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada, el estado de cambios en el patrimonio neto consolidado, el estado de flujos de efectivo consolidado y la memoria consolidada correspondientes al ejercicio anual terminado en dicha fecha. Los Administradores de la Sociedad Dominante son responsables de la formulación de las cuentas anuales consolidadas, de acuerdo con el marco normativo de información financiera aplicable al Grupo (*que se indica en la Nota 3-a de la Memoria consolidada adjunta*) y, en particular, con los principios y criterios contables contenidos en el mismo. Nuestra responsabilidad es expresar una opinión sobre las citadas cuentas anuales consolidadas en su conjunto, basada en el trabajo realizado de acuerdo con la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas vigente en España, que requiere el examen, mediante la realización de pruebas selectivas, de la evidencia justificativa de las cuentas anuales consolidadas y la evaluación de si su presentación, los principios y criterios contables utilizados y las estimaciones realizadas, están de acuerdo con el marco normativo de información financiera que resulta de aplicación.
2. En nuestra opinión, las cuentas anuales consolidadas del ejercicio 2012 adjuntas expresan, en todos los aspectos significativos, la imagen fiel del patrimonio consolidado y de la situación financiera consolidada de Grupo Norte, Agrupación Empresarial de Servicios, S.L. y Sociedades Dependientes al 31 de diciembre de 2012, así como de los resultados consolidados de sus operaciones y de sus flujos de efectivo consolidados correspondientes al ejercicio anual terminado en dicha fecha, de conformidad con el marco normativo de información financiera que resulta de aplicación y, en particular, con los principios y criterios contables contenidos en el mismo.
3. Sin que afecte a nuestra opinión de auditoría, llamamos la atención sobre el hecho de que, con el objeto de conseguir una optimización de los recursos financieros generados, el Grupo tiene implantado un sistema centralizado de tesorería entre las empresas pertenecientes al mismo, mediante el establecimiento de cuentas corrientes, cuyos saldos, que devengan intereses de mercado, pueden ser deudores o acreedores, en función de las circunstancias particulares de cada empresa y, asimismo, las empresas del Grupo tienen concedidos préstamos o mantienen cuentas corrientes con otras sociedades y personas vinculadas al Grupo, cuyos saldos deudores también devengan intereses de mercado. De esta forma, el Grupo canaliza los excedentes generados u obtenidos por las distintas empresas que lo conforman, para cubrir las necesidades financieras desde una perspectiva global. Aun cuando contractualmente los préstamos en los que se formalizan las financiaciones de las empresas del Grupo a sociedades y personas vinculadas tienen establecido un vencimiento, en la práctica, su devolución se produce en función de las necesidades de las citadas sociedades y personas.
4. El informe de gestión consolidado adjunto del ejercicio 2012 contiene las explicaciones que los Administradores de la Sociedad Dominante consideran oportunas sobre la situación del Grupo, la evolución de sus negocios y sobre otros asuntos y no forma parte integrante de las cuentas anuales

consolidadas. Hemos verificado que la información contable que contiene el citado informe de gestión consolidado concuerda con la de las cuentas anuales consolidadas del ejercicio 2012. Nuestro trabajo como auditores se limita a la verificación del informe de gestión consolidado con el alcance mencionado en este mismo párrafo y no incluye la revisión de información distinta de la obtenida a partir de los registros contables de Grupo Norte, Agrupación Empresarial de Servicios, S.L. y Sociedades Dependientes.

DELOITTE, S.L.
Inscrita en el R.O.A.C. N° 50692



Miguel Barroso Rodilla

1 de abril de 2013

INSTITUTO DE
CENSORES JURADOS
DE CUENTAS DE ESPAÑA

PLAZA DE LOS FUENTES, 10 - 28014 MADRID

TEL: 91 540 00 00

Año 2012 nº 001300027
COPIA GRATUITA

Este informe está sujeta a la normativa aplicable establecida en la Ley 44/2002 de 22 de noviembre

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

BALANCES CONSOLIDADOS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012 Y 2011 (NOTAS 1 A 5)
(Euros)

ACTIVO	31/12/2012	31/12/2011	PATRIMONIO NETO Y PASIVO	31/12/2012	31/12/2011
ACTIVO NO CORRIENTE:			PATRIMONIO NETO:		
Inmovilizado intangible (Nota 6)-	2.329.650	2.455.750	FONDOS PROPIOS (Nota 10)-	15.141.217	13.559.711
Desarrollo	-	20.744	Capital	8.313.600	8.981.800
Fondo de comercio de consolidación	2.075.774	2.075.774	Prima de asunción	6.323.867	7.722.523
Fondo de comercio	46.681	46.681	Reservas y resultados de ejercicios anteriores	(4.167.200)	(5.546.703)
Aplicaciones informáticas	200.634	281.036	Reservas en sociedades consolidadas	3.089.444	960.580
Otro inmovilizado intangible	6.561	31.515	Participaciones de la Sociedad Dominante	-	(2.500.000)
Inmovilizado material (Nota 7)-	2.736.973	2.475.117	Resultado del ejercicio atribuido a la sociedad dominante-	1.581.506	3.941.511
Terrenos y construcciones	458.998	479.367	Pérdidas y ganancias consolidadas	1.581.506	3.941.511
Instalaciones técnicas y otro inmovilizado material	2.189.909	1.983.169	AJUSTES POR CAMBIOS DE VALOR (Nota 10)-	(18.844)	(280.189)
Inmovilizado en curso y anticipos	88.066	12.581	Activos financieros disponibles para la venta	(6.489)	-
Inversiones en empresas asociadas a largo plazo (Nota 8)-	39.612	39.612	Operaciones de cobertura	(12.355)	(280.189)
Instrumentos de patrimonio	39.612	39.612	SUBVENCIONES, DONACIONES Y LEGADOS RECIBIDOS (Nota 10)-	1.149	3.830
Inversiones financieras a largo plazo (Nota 8)-	6.961.580	6.842.488	En sociedades consolidadas	1.149	3.830
Instrumentos de patrimonio	6.584.897	5.790.786	Total patrimonio neto	15.123.522	13.283.352
Créditos a terceros	373.880	1.033.821			
Otros activos financieros	2.803	17.881	PASIVO NO CORRIENTE:		
Activos por impuesto diferido (Nota 12)	1.754.728	2.046.101	Provisiones a largo plazo-	26.667	52.000
Total activo no corriente	13.822.543	13.859.068	Otras provisiones	26.667	52.000
			Deudas a largo plazo-	6.491.521	5.386.775
ACTIVO CORRIENTE:			Deudas con entidades de crédito (Nota 11)	1.992.405	804.052
Existencias-	130.440	151.101	Acreeedores por arrendamiento financiero (Nota 11)	740.398	699.154
Materias primas y otros aprovisionamientos	111.311	108.149	Otros pasivos financieros	3.758.718	3.883.569
Anticipos	19.129	42.952	Pasivos por impuesto diferido (Nota 12)	151.971	90.284
Deudores comerciales y otras cuentas a cobrar-	37.240.090	46.811.197	Total pasivo no corriente	6.670.159	5.529.059
Cientes por ventas y prestaciones de servicios	36.776.319	46.548.640			
Deudores varios	14.836	15.273	PASIVO CORRIENTE:		
Personal	40.832	21.234	Provisiones a corto plazo (Nota 14)	789.489	892.374
Activos por impuesto corriente (Nota 12)	181.840	92.016	Deudas a corto plazo-	26.708.203	30.165.613
Otros créditos con las Administraciones Públicas (Nota 12)	226.263	134.034	Deudas con entidades de crédito (Nota 11)	25.623.362	28.917.805
Inversiones en empresas vinculadas a corto plazo (Nota 8)-	10.576.208	6.612.087	Acreeedores por arrendamiento financiero (Nota 11)	597.741	661.545
Instrumentos de patrimonio	1.022	266	Derivados (Nota 10)	17.649	400.269
Créditos a empresas	10.575.186	6.611.821	Otros pasivos financieros	469.451	185.994
Inversiones financieras a corto plazo (Nota 8)-	1.840.797	1.482.387	Deudas con empresas del Grupo y asociadas a corto plazo-	-	120.996
Instrumentos de patrimonio	120	120	Otras deudas	-	120.996
Créditos a empresas	1.611.565	1.285.581	Acreeedores comerciales y otras cuentas a pagar-	19.187.926	21.786.961
Otros activos financieros	229.112	196.686	Proveedores	1.459.826	1.582.472
Periodificaciones a corto plazo	267.251	182.805	Acreeedores varios	3.217.640	4.112.623
Efectivo y otros activos líquidos equivalentes	4.676.033	2.938.823	Personal	7.801.070	9.164.295
Total activo corriente	54.730.819	58.178.400	Pasivos por impuesto corriente (Nota 12)	3.599	3.599
TOTAL ACTIVO	68.553.362	72.037.468	Otras deudas con las Administraciones Públicas (Nota 12)	6.680.204	6.905.703
			Anticipos de clientes	25.587	18.269
			Periodificaciones a corto plazo	74.063	259.113
			Total pasivo corriente	46.759.681	53.225.057
			TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO	68.553.362	72.037.468

Las Notas 1 a 18 descritas en la Memoria consolidada adjunta forman parte integrante del balance consolidado al 31 de diciembre de 2012.

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

CUENTAS DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS CONSOLIDADAS

CORRESPONDIENTES A LOS EJERCICIOS ANUALES TERMINADOS

EL 31 DE DICIEMBRE DE 2012 Y 2011 (NOTAS 1 A 5)

(Euros)

	Ejercicio 2012	Ejercicio 2011
OPERACIONES CONTINUADAS:		
Importe neto de la cifra de negocios (Nota 14)-	165.702.735	179.753.248
Prestaciones de servicios	165.702.735	179.753.248
Aprovisionamientos (Nota 14)-	(7.668.581)	(7.809.625)
Consumo de materias primas y otras materias consumibles	(5.084.422)	(3.671.418)
Trabajos realizados por otras empresas	(2.584.159)	(4.138.207)
Otros ingresos de explotación-	993.260	621.312
Ingresos accesorios y otros de gestión corriente	287.696	65.870
Subvenciones de explotación incorporadas al resultado del ejercicio	705.564	555.442
Gastos de personal (Nota 14)-	(145.128.765)	(156.566.950)
Sueldos, salarios y asimilados	(110.468.145)	(117.280.420)
Cargas sociales	(35.620.068)	(39.286.530)
Provisiones	959.448	-
Otros gastos de explotación-	(9.619.978)	(9.986.999)
Servicios exteriores (Nota 14)	(9.290.192)	(9.315.682)
Tributos	(125.550)	(206.023)
Pérdidas, deterioro y variación de provisiones por operaciones comerciales (Nota 14)	(141.362)	(423.204)
Otros gastos de gestión corriente	(62.874)	(42.090)
Amortización del inmovilizado (Notas 6 y 7)	(1.037.832)	(1.118.567)
Imputación de subvenciones de inmovilizado no financiero y otras (Nota 10)	134.547	224.606
Excesos de provisiones	124.287	-
Deterioro y resultado por enajenaciones del inmovilizado (Nota 7)-	15.281	24.466
Resultados por enajenaciones y otras	15.281	24.466
RESULTADO DE EXPLOTACIÓN	3.514.954	5.141.491
Ingresos financieros-	465.681	494.302
De valores negociables y otros instrumentos financieros:		
De empresas del Grupo y asociadas (Nota 8)	378.338	362.090
De terceros	87.343	132.212
Gastos financieros	(2.091.463)	(1.853.375)
Deterioro y resultado por enajenaciones de instrumentos financieros (Nota 8)-	167.831	(865.519)
Deterioros y pérdidas	300.000	(855.400)
Resultados por enajenaciones y otras	(132.169)	(10.119)
RESULTADO FINANCIERO	(1.457.951)	(2.224.592)
RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS	2.057.003	2.916.899
Impuestos sobre beneficios (Nota 12)	(475.497)	1.024.612
RESULTADO DEL EJERCICIO PROCEDENTE DE OPERACIONES CONTINUADAS	1.581.506	3.941.511
OPERACIONES INTERRUMPIDAS:		
Resultado del ejercicio procedente de operaciones interrumpidas, neto de impuestos	-	-
RESULTADO CONSOLIDADO DEL EJERCICIO	1.581.506	3.941.511
Resultado atribuido a la sociedad dominante (Beneficio)	1.581.506	3.941.511

Las Notas 1 a 18 descritas en la Memoria consolidada adjunta forman parte integrante de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2012.

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

ESTADOS DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO NETO CONSOLIDADOS

CORRESPONDIENTES A LOS EJERCICIOS ANUALES TERMINADOS

EL 31 DE DICIEMBRE DE 2012 Y 2011 (NOTAS 1 A 5)

A) ESTADOS DE INGRESOS Y GASTOS RECONOCIDOS CONSOLIDADOS

(Euros)

	Ejercicio 2012	Ejercicio 2011
RESULTADO CONSOLIDADO DEL EJERCICIO (I)	1.581.506	3.941.511
Ingresos y gastos imputados directamente al patrimonio neto:		
- Por valoración de instrumentos financieros (Nota 10)	(9.269)	-
- Por cobertura de flujos de efectivo (Nota 10)	(37.305)	(14.382)
- Subvenciones, donaciones y legados recibidos (Nota 10)	130.717	215.031
- Efecto impositivo (Notas 10 y 12)	(25.244)	(60.195)
TOTAL INGRESOS Y GASTOS IMPUTADOS DIRECTAMENTE EN EL PATRIMONIO NETO CONSOLIDADO (II)	58.899	140.454
Transferencias a la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada:		
- Por cobertura de flujos de efectivo (Nota 10)	419.926	426.824
- Subvenciones, donaciones y legados recibidos (Nota 10)	(134.547)	(224.606)
- Efecto impositivo (Notas 10 y 12)	(85.614)	(60.665)
TOTAL TRANSFERENCIAS A LA CUENTA DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS CONSOLIDADA (III)	199.765	141.553
TOTAL DE INGRESOS Y GASTOS CONSOLIDADOS RECONOCIDOS (I+II+III)	1.840.170	4.223.518

Las Notas 1 a 18 descritas en la Memoria consolidada adjunta forman parte integrante del estado de ingresos y gastos reconocidos consolidado correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2012.

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

ESTADOS DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO NETO CONSOLIDADOS CORRESPONDIENTES

A LOS EJERCICIOS ANUALES TERMINADOS EL 31 DE DICIEMBRE DE 2012 Y 2011 (NOTAS 1 A 5)

B) ESTADOS TOTALES DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO NETO CONSOLIDADOS

	Euros									
	Capital	Prima de Asunción	Reservas y Resultados de Ejercicios Anteriores	Reservas en Sociedades Consolidadas	Participaciones de la Sociedad Dominante	Resultado del Ejercicio Atribuido a la Sociedad Dominante	Dividendo a Cuenta	Ajustes por Cambios de Valor	Subvenciones, Donaciones y Legados Recibidos	Total
SALDO FINAL DEL EJERCICIO 2010	8.981.800	7.722.523	(4.639.752)	(721.991)	-	1.610.486	(845.000)	(568.899)	10.533	11.549.700
Ajustes por cambios de criterio 2010	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Ajustes por errores 2010	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SALDO AJUSTADO AL INICIO DEL EJERCICIO 2011	8.981.800	7.722.523	(4.639.752)	(721.991)	-	1.610.486	(845.000)	(568.899)	10.533	11.549.700
Total ingresos y gastos consolidados reconocidos	-	-	-	-	-	3.941.511	-	288.710	(6.703)	4.223.518
Distribución del beneficio del ejercicio 2010 atribuido a la Sociedad Dominante	-	-	(396.141)	2.006.627	-	(1.610.486)	-	-	-	-
Otras operaciones con Socios-	-	-	(845.000)	-	-	-	845.000	-	-	-
Distribución de dividendo a cuenta	-	-	217.436	(217.436)	-	-	-	-	-	-
Variaciones del perímetro (Nota 1)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Adquisición de participaciones propias (Nota 10)	-	-	-	-	(2.500.000)	-	-	-	-	(2.500.000)
Otras operaciones-	-	-	110.000	(110.000)	-	-	-	-	-	-
Distribución de dividendos de filiales	-	-	6.754	3.380	-	-	-	-	-	10.134
Otros movimientos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SALDO FINAL DEL EJERCICIO 2011	8.981.800	7.722.523	(5.546.703)	960.580	(2.500.000)	3.941.511	-	(280.189)	3.830	13.283.352
Ajustes por cambios de criterio 2011	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Ajustes por errores 2011	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SALDO AJUSTADO AL INICIO DEL EJERCICIO 2012	8.981.800	7.722.523	(5.546.703)	960.580	(2.500.000)	3.941.511	-	(280.189)	3.830	13.283.352
Total ingresos y gastos consolidados reconocidos	-	-	-	-	-	1.581.506	-	261.345	(2.681)	1.840.170
Distribución del beneficio del ejercicio 2011 atribuido a la Sociedad Dominante	-	-	962.647	2.978.964	-	(3.941.511)	-	-	-	-
Otras operaciones con Socios-	(668.200)	(1.398.656)	(433.144)	-	2.500.000	-	-	-	-	-
Reducción de capital (Nota 10)	-	-	850.000	(850.000)	-	-	-	-	-	-
Otras operaciones-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Distribución de dividendos de filiales	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SALDO FINAL DEL EJERCICIO 2012	8.313.600	6.323.867	(4.167.200)	3.089.444	-	1.581.506	-	(18.844)	1.149	15.123.522

Las Notas 1 a 18 descritas en la Memoria consolidada adjunta forman parte integrante del estado total de cambios en el patrimonio neto consolidado correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2012.

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

ESTADOS DE FLUJOS DE EFECTIVO CONSOLIDADOS CORRESPONDIENTES A LOS

EJERCICIOS ANUALES TERMINADOS EL 31 DE DICIEMBRE DE 2012 Y 2011 (NOTAS 1 A 5)

(Euros)

	Ejercicio 2012	Ejercicio 2011
FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE EXPLOTACIÓN (I):		
Resultado del ejercicio antes de impuestos	2.057.003	2.916.899
Ajustes del resultado-	2.487.317	3.517.291
- Amortización del inmovilizado (Notas 6 y 7)	1.037.832	1.118.567
- Variación de provisiones (Notas 8 y 14)	(158.638)	1.278.604
- Imputación de subvenciones (Nota 10)	(134.547)	(224.606)
- Resultados por bajas y enajenaciones del inmovilizado (Nota 7)	(15.281)	(24.466)
- Resultados por bajas y enajenaciones de instrumentos financieros (Nota 8)	132.169	10.119
- Ingresos financieros	(465.681)	(494.302)
- Gastos financieros	2.091.463	1.853.375
Cambios en el capital corriente-	6.378.968	(8.327.753)
- Existencias	20.661	(16.060)
- Deudores y otras cuentas a cobrar	9.374.292	(11.102.228)
- Otros activos corrientes	(84.446)	1.075.340
- Acreedores y otras cuentas a pagar	(2.905.095)	2.141.165
- Otros pasivos corrientes	(185.050)	(425.970)
- Otros activos y pasivos no corrientes	158.606	-
Otros flujos de efectivo de las actividades de explotación-	(1.527.180)	(1.799.731)
- Pagos de intereses	(1.992.861)	(1.913.096)
- Cobros de intereses	465.681	494.302
- Pagos por impuesto sobre beneficios	-	(371.254)
- Otros cobros (pagos)	-	(9.683)
Total flujos de efectivo de las actividades de explotación	9.396.108	(3.693.294)
FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE INVERSIÓN (II):		
Pagos por inversiones-	(7.701.844)	(5.051.999)
- Empresas del Grupo y asociadas	(3.964.121)	(2.891.279)
- Inmovilizado intangible (Nota 6)	(111.171)	(72.248)
- Inmovilizado material (Nota 7)	(1.094.748)	(827.607)
- Otros activos financieros	(2.531.804)	(1.260.865)
Cobros por desinversiones-	2.260.477	2.561.081
- Empresas del Grupo y asociadas	-	2.500.000
- Inmovilizado intangible (Nota 6)	31.515	-
- Inmovilizado material (Nota 7)	16.097	31.660
- Otros activos financieros	2.212.865	29.421
Total flujos de efectivo de las actividades de inversión	(5.441.367)	(2.490.918)
FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE FINANCIACIÓN (III):		
Cobros y pagos por instrumentos de patrimonio-	130.717	(2.284.969)
- Adquisición de instrumentos de patrimonio de la Sociedad Dominante (Nota 10)	-	(2.500.000)
- Subvenciones, donaciones y legados recibidos (Nota 10)	130.717	215.031
Cobros y pagos por instrumentos de pasivo financiero-	(2.348.248)	8.045.726
- Emisión (devolución y amortización) de deudas con entidades de crédito	(2.227.252)	8.090.572
- Emisión (devolución y amortización) de deudas con empresas del Grupo y asociadas	(120.996)	106.082
- Emisión (devolución y amortización) de otras deudas	-	(150.928)
Total flujos de efectivo de las actividades de financiación	(2.217.531)	5.760.757
EFFECTO DE LAS VARIACIONES DE LOS TIPOS DE CAMBIO (IV)	-	-
AUMENTO/DISMINUCIÓN NETA DEL EFECTIVO O EQUIVALENTES (I+II+III+IV)	1.737.210	(423.455)
Efectivo o equivalentes al comienzo del ejercicio	2.938.823	3.362.278
Efectivo o equivalentes al final del ejercicio	4.676.033	2.938.823

Las Notas 1 a 18 descritas en la Memoria consolidada adjunta forman parte integrante del estado de flujos de efectivo consolidado correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2012.

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

Memoria consolidada
correspondiente al ejercicio anual
terminado el 31 de diciembre de 2012

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

Sociedad Dominante y actividades del Grupo

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

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

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

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

En la actualidad, el Grupo Norte desarrolla sus actividades en la práctica totalidad del territorio español.

Fusión de la Sociedad Dominante con Corporación Casersa Grupo Norte, S.L.U. efectuada en el ejercicio 2011

El 8 de abril de 2011, los Administradores de la Sociedad Dominante (*sociedad absorbente*) y de Corporación Casersa Grupo Norte, S.L.U. (*sociedad del Grupo absorbida*) suscribieron un Proyecto Común de Fusión por Absorción, que fue presentado para su depósito en el Registro Mercantil de Valladolid el 30 de abril de 2011, en ambos casos, para su posterior publicación en el Boletín Oficial del Registro Mercantil (BORME) de fecha 9 de mayo de 2011.

El citado Proyecto Común de Fusión fue aprobado por la Junta General Ordinaria de Socios de Grupo Norte, Agrupación Empresarial de Servicios, S.L. celebrada el 3 de mayo de 2011. Con posterioridad, el 14 de junio de

2011, se otorgó la correspondiente escritura pública de fusión, por la que Grupo Norte, Agrupación Empresarial de Servicios, S.L. pasó a ocupar la posición jurídica de Corporación Casersa Grupo Norte, S.L.U., quedando como única persona jurídica legitimada para la titularidad, administración y disposición del patrimonio de la sociedad absorbida. La escritura pública de fusión fue presentada en el Registro Mercantil de Valladolid el 15 de junio de 2011, habiendo quedado inscrita, durante la primera semana del mes de julio de 2011.

Dado que a la fecha de fusión, la totalidad del capital de la sociedad absorbida era propiedad de la Sociedad Dominante, no resultó necesaria la elaboración de los informes de los Administradores ni de los expertos independientes acerca del Proyecto Común de Fusión.

Los principales motivos de esta fusión respondieron al hecho de que ambas sociedades venían realizando actividades complementarias en lo referente a la prestación de servicios y apoyo a la gestión a diversas sociedades del Grupo. Consecuentemente, la fusión fue planteada con el objetivo de optimizar la estructura del Grupo y obtener así una mayor racionalidad económico-financiera en los costes de estructura y en las obligaciones administrativas comunes.

Los balances de fusión se obtuvieron a partir de los correspondientes balances de situación de las sociedades fusionadas al 31 de diciembre de 2010, los cuales no incluían ajuste alguno. Adicionalmente, la fecha a partir de la cual las operaciones efectuadas por Corporación Casersa Grupo Norte, S.L.U. se consideraron realizadas a efectos contables por cuenta de la Sociedad Dominante fue la del 1 de enero de 2011. Dicha fusión no tuvo impacto patrimonial alguno para el Grupo.

Asimismo, la escritura de fusión especificaba que la operación de fusión se acogía al régimen tributario previsto en el Capítulo VIII, del Título VII del Texto Refundido de la Ley del Impuesto sobre Sociedades (*aprobado por el Real Decreto Legislativo 4/2004, de 5 de marzo*), lo cual fue comunicado formalmente a la Administración Tributaria con fecha de 15 de junio de 2011.

En la Memoria integrante de las cuentas anuales abreviadas de la Sociedad Dominante correspondientes al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2011 se incluyó el último balance cerrado por la sociedad absorbida y la relación de los bienes aportados por Corporación Casersa Grupo Norte, S.L.U. susceptibles de amortización, con indicación del ejercicio en que fueron adquiridos por la sociedad absorbida, de los valores por los que fueron incorporados estos bienes a la Sociedad Dominante y del coste y la amortización acumulada por los que figuraban registrados en la sociedad absorbida.

Aspectos medioambientales

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

Sociedades del Grupo (“sociedades dependientes”)

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

Las sociedades dependientes, que han sido incluidas en las cuentas anuales consolidadas de los ejercicios 2012 y 2011 por el método de integración global, así como la información relativa a las mismas, se indican a continuación:

Ejercicio 2012

Sociedad	Domicilio Social	Actividad	Porcentaje de Participación de la Sociedad Dominante			Euros
			Directa	Indirecta	Total	Coste de la Participación
Limpiezas Pisuerga Grupo Norte Limpisa, S.A.	Valladolid	Servicios de limpieza	100%	-	100%	1.889.300
Integración y Limpieza Linte, Centro Especial de Empleo, S.L. (a)	Valladolid	Centro Especial de Empleo	-	100%	100%	3.010
Integración y Limpieza Linte Madrid, Centro Especial de Empleo, S.L. (a)	Madrid	Centro Especial de Empleo	-	100%	100%	3.010
Grupo Norte Soluciones de Seguridad, S.A. (anteriormente denominada "Protección y Seguridad Integral Grupo Norte, ProsinTEL, S.A.")	Valladolid	Servicios de vigilancia	100%	-	100%	700.649
Forsel Grupo Norte, Empresa de Trabajo Temporal, S.A.U.	Valladolid	Contratación temporal de trabajadores	100%	-	100%	5.468.691
Outsourcing Signo-Servicios Integrales Grupo Norte, S.L.U.	Valladolid	Prestación de servicios integrales	100%	-	100%	1.109.358
Prosenor Correduría de Seguros, S.L.U. (a)	Valladolid	Agencia de seguros	100%	-	100%	63.000
Servaux Grupo Norte, S.L.U.(a)	Valladolid	Prestación de servicios auxiliares	100%	-	100%	32.354
						9.269.372

Ejercicio 2011

Sociedad	Domicilio Social	Actividad	Porcentaje de Participación de la Sociedad Dominante			Euros
			Directa	Indirecta	Total	Coste de la Participación
Limpiezas Pisuerga Grupo Norte Limpisa, S.A.	Valladolid	Servicios de limpieza	100%	-	100%	1.889.300
Integración y Limpieza Linte, Centro Especial de Empleo, S.L. (a)	Valladolid	Centro Especial de Empleo	-	100%	100%	3.010
Integración y Limpieza Linte Madrid, Centro Especial de Empleo, S.L. (a)	Madrid	Centro Especial de Empleo	-	100%	100%	3.010
Grupo Norte Soluciones de Seguridad, S.A. (anteriormente denominada "Protección y Seguridad Integral Grupo Norte, ProsinTEL, S.A.")	Valladolid	Servicios de vigilancia	100%	-	100%	700.649
Forsel Grupo Norte, Empresa de Trabajo Temporal, S.A.U.	Valladolid	Contratación temporal de trabajadores	100%	-	100%	5.468.691
Outsourcing Signo-Servicios Integrales Grupo Norte, S.L.U.	Valladolid	Prestación de servicios integrales	100%	-	100%	1.109.358
Prosenor Correduría de Seguros, S.L.U. (a)	Valladolid	Agencia de seguros	100%	-	100%	63.000
Servaux Grupo Norte, S.L.U.(a)	Valladolid	Prestación de servicios auxiliares	100%	-	100%	32.354
						9.269.372

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

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

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

La Junta General de Accionistas de Forsel Grupo Norte, Empresa de Trabajo Temporal, S.A.U. y el socio único de Barna Work Empresa de Trabajo Temporal, S.L.U., en sus reuniones celebradas el 4 de junio de 2008, aprobaron el citado Proyecto de Fusión. Con posterioridad, el 11 de septiembre de 2008, se otorgó la escritura

pública de fusión, por la que Forsel Grupo Norte, Empresa de Trabajo Temporal, S.A.U. pasa a ocupar la posición jurídica de la sociedad absorbida, quedando como única persona legitimada para la titularidad, administración y disposición del patrimonio de la sociedad absorbida. La citada escritura pública de fusión fue presentada en los respectivos Registros Mercantiles en el mes de septiembre de 2008, habiendo sido inscrita en el mes de octubre de 2008.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Ejercicio económico de las sociedades del Grupo

El ejercicio económico de todas las sociedades del Grupo, al igual que el de la Sociedad Dominante, coincide con el año natural. Por consiguiente, la fecha de cierre de las cuentas anuales individuales utilizadas en la consolidación es la del 31 de diciembre de 2012. Los datos que figuran en los cuadros anteriores corresponden al 31 de diciembre de 2012 y la situación patrimonial de las empresas del Grupo se muestra en sus respectivas cuentas anuales individuales, en tanto que la información financiera relativa al 31 de diciembre de 2011 ha sido obtenida de las cuentas anuales de las mencionadas empresas correspondientes al ejercicio 2011.

2. Empresas asociadas

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

En este sentido, el Grupo posee una participación del 22,32% en el capital social de Motolid, S.A., cuyo coste en libros asciende a 39.612 euros, que no ha sido valorada por el procedimiento de puesta en equivalencia debido al interés poco significativo con respecto a la imagen fiel que deben presentar en las cuentas anuales consolidadas de los ejercicios 2012 y 2011.

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

a) Marco normativo de información financiera aplicable al Grupo

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

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

b) Imagen fiel

Las cuentas anuales consolidadas correspondientes al ejercicio 2012 han sido obtenidas a partir de los registros contables individuales de Grupo Norte, Agrupación Empresarial de Servicios, S.L. y de las sociedades que se incluyen en la consolidación (*detalladas en la Nota 1*), y se presentan, básicamente, de acuerdo con el marco normativo de información financiera que le resulta de aplicación al Grupo y, en particular, con los principios y criterios contables en él contenidos, de forma que muestran la imagen fiel del patrimonio consolidado y de la situación financiera consolidada del Grupo, así como de los resultados consolidados de sus operaciones y de los flujos de efectivo consolidados habidos durante dicho ejercicio.

Estas cuentas anuales consolidadas, así como las cuentas anuales individuales de Grupo Norte, Agrupación Empresarial de Servicios, S.L. relativas al ejercicio 2012, han sido formuladas por los Administradores de la Sociedad Dominante, en tanto que las cuentas anuales individuales del ejercicio 2012 de cada una de las sociedades dependientes consolidadas han sido formuladas por sus correspondientes Administradores. Todas ellas se someterán a la aprobación de las respectivas Juntas Generales de Socios o Accionistas, estimándose que serán aprobadas sin ninguna modificación. Por su parte, las cuentas anuales consolidadas correspondientes al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2011 fueron aprobadas por la Junta General de Socios de la Sociedad Dominante en su reunión celebrada el 29 de junio de 2012.

c) Principios contables aplicados

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

Las cuentas anuales consolidadas correspondientes al ejercicio 2012 se han elaborado siguiendo el principio contable de “*empresa en funcionamiento*”.

d) Uniones Temporales de Empresas (UTES)

El Grupo lleva a cabo la ejecución de determinados servicios de forma conjunta con otras empresas, mediante la constitución de Uniones Temporales de Empresas (UTES). Al 31 de diciembre de 2012 y 2011, el Grupo participaba en varias Uniones Temporales de Empresas, cuyo ejercicio social, al igual que el de la Sociedad Dominante, coincide con el año natural (véase Nota 16).

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

Los principales efectos que se han puesto de manifiesto en los ejercicios 2012 y 2011 por la integración de las Uniones Temporales de Empresas en las que participa el Grupo, han sido los siguientes:

	Euros	
	Incremento	
	2012	2011
Balance consolidado-		
Activo total	6.039.955	6.392.601
Pasivo	5.736.925	6.298.350
Beneficio consolidado del ejercicio	303.030	94.251
Cuenta de pérdidas y ganancias consolidada-		
Ingresos	12.500.875	11.374.956
Gastos	12.197.845	11.280.705

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

Por otra parte, en la Nota 16 se relacionan las Uniones Temporales de Empresas en las que participaba el Grupo al 31 de diciembre de 2012 y 2011, así como los porcentajes de participación en que lo hacía y la actividad, producción y cartera de cada una de ellas. Asimismo, en dicha Nota se indican las Uniones Temporales de Empresas disueltas, en su caso, durante los ejercicios 2012 y 2011.

e) Principios de consolidación

Sociedades dependientes

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

1. Todos los saldos y transacciones significativas entre las sociedades consolidadas, así como los resultados significativos por operaciones internas no realizados frente a terceros, han sido eliminados en el proceso de consolidación.
2. En el proceso de consolidación se han introducido los ajustes y reclasificaciones necesarios para homogeneizar los principios contables y criterios de valoración utilizados por las sociedades dependientes con los aplicados por el Grupo en las cuentas anuales consolidadas.
3. En el momento de la adquisición de una sociedad dependiente, sus activos, pasivos y pasivos contingentes se registran a sus valores razonables en la fecha de adquisición. Las diferencias positivas entre el precio de adquisición y los valores razonables de los activos netos identificables adquiridos se reconocen como “Fondo de comercio de consolidación” (*de acuerdo con las reglas que se explican en la Nota 5.a*), en tanto que las diferencias negativas se imputan a resultados en la fecha de adquisición.
4. La participación de los socios minoritarios en los beneficios o pérdidas y en el patrimonio neto de las sociedades dependientes, se determinan en base a los derechos de voto existentes en dicho momento, sin considerar el posible ejercicio o conversión de los derechos de voto potenciales. La participación de los socios externos se establece en la proporción de los valores razonables de los activos y pasivos reconocidos de la minoría. Cualquier pérdida aplicable a los socios externos que supere el valor en libros de dichos intereses minoritarios se reconoce con cargo a las participaciones de la Sociedad Dominante, salvo que los minoritarios tengan una obligación vinculante de cubrir una parte o la totalidad de las pérdidas, y siempre que tengan capacidad para realizar la inversión adicional necesaria. El valor de la participación de los socios minoritarios en el patrimonio neto y en los resultados de las sociedades dependientes que fueron consolidadas por el método de integración global, se presentan en los capítulos “Patrimonio neto-Socios Externos” del pasivo del balance consolidado y “Resultado atribuido a socios externos” de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada, respectivamente.

5. Las adquisiciones a socios minoritarios de sus participaciones en sociedades dependientes en las que previamente el Grupo ya tenía el control efectivo de las mismas y, por lo tanto, únicamente se produce un aumento del porcentaje de participación del Grupo en dichas sociedades, constituyen, desde un punto de vista consolidado, operaciones con títulos de patrimonio, por lo que, de acuerdo con lo establecido en la NRV 9ª, apartado 4, del Plan General de Contabilidad, se reduce el saldo del capítulo “Socios Externos” y se ajustan las reservas consolidadas por la diferencia entre el valor de la contrapartida entregada por el Grupo y el importe por el que se ha modificado el saldo del capítulo “Socios Externos”, no registrándose “Fondo de comercio de consolidación” alguno por esta operación, y sin que se modifique el importe del fondo de comercio que, en su caso, estuviera reconocido, ni el de otros activos o pasivos del balance consolidado.
6. La consolidación de los resultados generados por las sociedades dependientes adquiridas en un período se realiza tomando en consideración, únicamente, los correspondientes al período comprendido entre la fecha de adquisición y la fecha del balance. Paralelamente, la consolidación de los resultados generados por las sociedades dependientes enajenadas en un período se realiza tomando en consideración, únicamente, los relativos al período comprendido entre el inicio del período y la fecha de enajenación.

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

f) Variaciones habidas en el perímetro de consolidación y modificaciones en las participaciones del Grupo en el capital de las sociedades dependientes consolidadas en los ejercicios 2012 y 2011

Ejercicio 2012

Durante el ejercicio 2012 no se han producido variaciones en el perímetro de consolidación ni en los porcentajes de participación.

Ejercicio 2011

Corporación Casersa Grupo Norte, S.L

Tal y como se indica en la Nota 1, con efectos desde el 1 de enero de 2011, la Sociedad Dominante y Corporación Casersa Grupo Norte, S.L.U. se fusionaron mediante la absorción de la última por la primera. Dado que a la fecha de fusión la totalidad del capital de la sociedad absorbida era propiedad de la Sociedad Dominante, no se derivaron efectos patrimoniales para el Grupo como consecuencia de la misma.

Integración y Limpieza Linte Madrid, Centro Especial de Empleo, S.L.

Con fecha 22 de marzo de 2011, la sociedad dependiente consolidada Limpiezas Pisuergra Grupo Norte Limpisa, S.A. constituyó la sociedad Integración y Limpieza Linte Madrid, Centro Especial de Empleo, S.L. El capital social se fijó en 3.010 euros, dividido en 301 participaciones sociales de 10 euros cada una de ellas totalmente suscritas y desembolsadas por la Sociedad Dependiente.

g) Responsabilidad de la información y estimaciones realizadas

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

En las cuentas anuales consolidadas correspondientes al ejercicio 2012 se han utilizado, ocasionalmente, estimaciones realizadas por los Administradores de la Sociedad Dominante para cuantificar algunos de los activos, pasivos, ingresos, gastos y compromisos que figuran registrados en ellas. Básicamente, estas estimaciones se refieren a:

- La evaluación de posibles pérdidas por deterioro de determinados activos.
- La determinación del valor razonable de determinados instrumentos financieros.

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

A pesar de que estas estimaciones se han realizado en función de la mejor información disponible al 31 de diciembre de 2012, es posible que acontecimientos que puedan tener lugar en el futuro obliguen a modificarlas (*al alza o a la baja*) en próximos ejercicios, lo que se haría, en su caso, de forma prospectiva, reconociendo los efectos del cambio de estimación en las cuentas de pérdidas y ganancias consolidadas de los ejercicios afectados.

h) Comparación de la información

La información relativa al ejercicio 2011 que se incluye en esta Memoria consolidada se presenta, única y exclusivamente a efectos comparativos, con la información del ejercicio 2012.

i) Agrupación de partidas

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

j) Corrección de errores

En la elaboración de las cuentas anuales consolidadas del ejercicio 2012 no se ha detectado ningún error significativo que haya supuesto la reexpresión de los importes incluidos en las cuentas anuales consolidadas del ejercicio 2011.

k) Cambios en criterios contables

Durante 2012 no se han producido cambios de criterios contables significativos respecto a los criterios aplicados en el ejercicio 2011.

4. Distribución/ Aplicación del resultado de la Sociedad Dominante

La propuesta de distribución del beneficio del ejercicio 2012 de la Sociedad Dominante, formulada por sus Administradores, que será sometida a la aprobación de la Junta General de Socios, así como la aplicación de la pérdida de la Sociedad Dominante correspondiente al ejercicio 2011 aprobada por su Junta General de Socios se indican a continuación:

	Euros	
	2012	2011
Base de reparto:		
Beneficio del ejercicio (Pérdida)	408.470	(4.629.354)
Distribución/ Aplicación:		
A Reserva legal (Nota 10)	40.847	-
A Reservas	367.623	-
Resultados de ejercicios anteriores	-	(4.629.354)
	408.470	(4.629.354)

5. Normas de registro y valoración

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

a) **Fondo de comercio de consolidación y/o diferencia negativa en combinaciones de negocios**

En la fecha de adquisición de una sociedad dependiente, los activos identificables adquiridos y los pasivos asumidos (*incluidos los pasivos contingentes, en su caso*) se registran, con carácter general, por su valor razonable, siempre y cuando dicho valor razonable pueda ser medido con suficiente fiabilidad. Los activos y pasivos reconocidos por la empresa adquirente serán los que se reciban y asuman, respectivamente, como consecuencia de la operación, con independencia de que algunos de estos activos y pasivos no hubiesen sido previamente reconocidos en las cuentas anuales de la empresa adquirida, por no cumplir los criterios de reconocimiento en dichas cuentas anuales.

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

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

El coste de la combinación se determina por la agregación de los valores razonables en la fecha de adquisición de los activos cedidos, los pasivos incurridos o asumidos y los instrumentos de patrimonio emitidos y el valor razonable de cualquier contraprestación contingente que dependa de eventos futuros o del cumplimiento de condiciones predeterminadas. No forman parte del coste de la combinación los gastos relacionados con la emisión de los instrumentos de patrimonio o de los pasivos financieros entregados a cambio de los elementos adquiridos. Asimismo, tampoco forman parte del coste de la combinación los honorarios abonados a asesores legales u otros profesionales que hayan intervenido en la combinación ni por supuesto los gastos generados internamente por estos conceptos. Dichos importes se imputan directamente a la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada.

Fondo de comercio de consolidación

La diferencia positiva existente en la fecha de adquisición entre el coste de la participación en el capital de la sociedad dependiente y la parte proporcional de los valores razonables de los activos identificables adquiridos y de los pasivos asumidos atribuible a la participación adquirida, se registra en el activo del balance consolidado, como “Inmovilizado intangible-Fondo de comercio de consolidación”.

Los fondos de comercio sólo se registran cuando han sido adquiridos a título oneroso, se asignan a una o más unidades generadoras de efectivo específicas y representan pagos anticipados realizados por la empresa adquirente sobre los beneficios económicos futuros derivados de los elementos patrimoniales de la empresa adquirida que no sean individual y separadamente identificables y reconocibles.

Los fondos de comercio no se amortizan. De acuerdo con la Disposición Transitoria Primera del Real Decreto 1514/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el Plan General de Contabilidad, el Grupo optó por valorar todos los elementos patrimoniales incluidos en el balance de apertura conforme a los principios y normas vigentes con anterioridad a la entrada en vigor de la Ley 16/2007, de 4 de julio, de reforma y adaptación de la legislación mercantil en materia contable para su armonización internacional con base en la normativa de la Unión Europea, salvo los instrumentos financieros que se valoran por su valor razonable, y por este motivo los “Fondos de comercio” adquiridos a título oneroso con anterioridad al 1 de enero de 2008 (*fecha de transición a las nuevas normas contables*) figuran registrados netos de las amortizaciones practicadas hasta el 31 de diciembre de 2007.

Con ocasión de cada cierre contable, se procede a estimar si se ha producido algún deterioro que reduzca el valor recuperable del fondo de comercio a un importe inferior al coste neto registrado y, en caso afirmativo, se

procede a su oportuno saneamiento. Las pérdidas por deterioro relacionadas con los fondos de comercio no son objeto de reversión posterior.

El procedimiento implantado por la Dirección del Grupo para la realización del “*test de deterioro*” de los fondos de comercio y del inmovilizado intangible y material, es el siguiente (véanse Notas 5-b y 5-c):

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

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

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

En el caso de que se deba reconocer una pérdida por deterioro de una unidad generadora de efectivo a la que se hubiese asignado todo o parte de un fondo de comercio, se reduce en primer lugar el valor contable del fondo de comercio correspondiente a dicha unidad. Si el deterioro supera el importe de éste, en segundo lugar se reduce, en proporción a su valor contable, el del resto de activos de la unidad generadora de efectivo, hasta el límite del mayor valor entre los siguientes: su valor razonable menos los costes de venta, su valor en uso y cero.

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

Diferencia negativa en combinaciones de negocios

En el supuesto de que a la fecha de adquisición de una sociedad dependiente se ponga de manifiesto una diferencia negativa entre el coste de la participación en el capital de la misma y la parte proporcional de los valores razonables de los activos identificables adquiridos y de los pasivos asumidos atribuible a la participación adquirida, la citada diferencia negativa se registra como un ingreso en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada del ejercicio en el que tiene lugar la adquisición, bajo el epígrafe “Diferencia negativa en combinaciones de negocios”.

b) Inmovilizado intangible

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

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

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

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

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

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

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

c) **Inmovilizado material**

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

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

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

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

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

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

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

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

d) Arrendamientos

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

Arrendamientos financieros

Durante el ejercicio 2012 el Grupo no ha tenido suscrito como arrendador contrato alguno que pudiera ser clasificado como arrendamiento financiero.

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

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

Arrendamientos operativos

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

Durante el ejercicio 2012 el Grupo no ha tenido suscrito contrato alguno como arrendador.

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

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

e) Instrumentos financieros

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

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

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

Activos financieros

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

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

Estos activos financieros se registran inicialmente al valor razonable de la contraprestación entregada más los costes de la transacción que sean directamente atribuibles. Posteriormente, se valoran a su coste amortizado, calculado mediante la utilización del método del “*tipo de interés efectivo*”, que es el tipo de actualización que iguala el valor inicial de un instrumento financiero a la totalidad de sus flujos de efectivo estimados por todos los conceptos a lo largo de su vida remanente. Para los instrumentos financieros a tipo de interés fijo, el tipo de interés efectivo coincide con el tipo de interés contractual establecido en el momento de su adquisición, ajustado, en su caso, por las comisiones y por los costes de transacción que deban incluirse en el cálculo de dicho tipo de interés efectivo. En los instrumentos financieros a tipo de interés variable, el tipo de interés efectivo se estima de manera análoga a las operaciones de tipo de interés fijo, siendo recalculado en cada fecha de revisión del tipo de interés contractual de la operación, atendiendo a los cambios que hayan sufrido los flujos de efectivo futuros de los mismos.

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

2. “Activos financieros disponibles para la venta”. El Grupo incluye en esta categoría instrumentos de patrimonio de otras empresas, que no hayan sido clasificados en ninguna otra categoría. Estos activos financieros se valoran inicialmente por su valor razonable, ajustado por el importe de los costes de transacción que sean directamente atribuibles a la adquisición del activo financiero, los cuales se imputarán a la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada cuando se produzca su deterioro o se produzca su baja del balance. Posteriormente a su adquisición, los activos financieros incluidos en esta categoría se valoran por su valor razonable, registrándose en el capítulo “Patrimonio Neto” del balance consolidado el resultado de las variaciones en dicho valor razonable (véase Nota 10), hasta que el activo se enajena o haya sufrido un deterioro de valor (*de carácter estable o permanente*), momento en el que dichos resultados acumulados reconocidos previamente en el “Patrimonio Neto” pasan a registrarse en la

cuenta de pérdidas y ganancias consolidada. En este sentido, se considera que existe deterioro si se ha producido una caída de más del 40% del valor de cotización del activo, durante un período de un año y medio, sin que se haya recuperado el valor.

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

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

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

El Grupo cede a diversas entidades financieras una parte de sus cuentas a cobrar, bajo la modalidad de *“factoring sin recurso”*. Dado que en dicha cesión se transmiten los riesgos y beneficios inherentes a la propiedad de los mismos, el Grupo sigue la práctica de rebajar directamente los saldos de clientes por el importe de las cuentas a cobrar cedidas a dichas entidades financieras, sin que se registre, por lo tanto, pasivo financiero alguno por este concepto. Los importes de las cuentas a cobrar cedidas a entidades financieras y pendientes de vencimiento al 31 de diciembre de 2012 y 2011 ascendían a 6.333.436 y 8.638.471 euros, respectivamente.

Pasivos financieros

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

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

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

Instrumentos financieros derivados

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

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

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

instrumento o de los instrumentos financieros cubiertos se compensan, en su práctica totalidad, por las variaciones en el valor razonable o en los flujos de efectivo, según el caso, del instrumento o de los instrumentos de cobertura.

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

Las operaciones de cobertura se clasifican en las siguientes categorías:

- **Coberturas de valor razonable.** Cubren la exposición a la variación en el valor razonable de activos y pasivos financieros o de compromisos en firme aún no reconocidos, o de una porción identificada de dichos activos, pasivos o compromisos en firme, atribuible a un riesgo en particular, y siempre que afecten a la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada. Al 31 de diciembre de 2012, el Grupo no tenía contratadas coberturas de valor razonable.
- **Coberturas de flujos de efectivo.** Cubren la variación de los flujos de efectivo que se atribuye a un riesgo particular asociado con un activo o pasivo financiero o una transacción prevista altamente probable, siempre que pueda afectar a la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada.

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

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

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

Instrumentos de patrimonio

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

Las participaciones propias se registran, por el valor de la contraprestación entregada a cambio, directamente como menor valor del Patrimonio neto. Los resultados derivados de la compra, venta, emisión o amortización de instrumentos de patrimonio propios, se reconocen directamente en el Patrimonio neto, sin que en ningún caso se registre resultado alguno en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada.

f) Existencias

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

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

g) Impuestos sobre beneficios

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

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

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

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

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

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

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

Desde el ejercicio 2009, el Grupo (*a excepción de la sociedad dependiente Prosenor Correduría de Seguros, S.L.U., que fue incluida en el ejercicio 2011*) tributa por el Impuesto sobre Sociedades en Régimen de Consolidación Fiscal, formando parte de un Grupo fiscal, del que la Sociedad Dominante es la cabecera. De acuerdo con lo establecido por el Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas, las políticas del Grupo establecen que para cada una de las sociedades integradas en el Grupo fiscal consolidable, el gasto o ingreso por el Impuesto sobre Sociedades del ejercicio se determina en función del resultado económico antes de impuestos, aumentado o disminuido, según corresponda, por las diferencias permanentes con el resultado fiscal, entendido éste como la base imponible del citado impuesto, y minorado por las deducciones y bonificaciones que corresponden a cada sociedad del Grupo en el régimen de declaración consolidada.

h) Provisiones y contingencias

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

1. **Provisiones:** saldos acreedores que cubren obligaciones actuales derivadas de sucesos pasados, cuya cancelación es probable que origine una salida de recursos, pero que resultan indeterminados en cuanto a su importe y/ o momento de cancelación.

2. **Pasivos contingentes**: obligaciones posibles surgidas como consecuencia de sucesos pasados, cuya materialización futura está condicionada a que ocurran, o no, uno o más eventos futuros independientes de la voluntad del Grupo.

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

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

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

Procedimientos judiciales y/o reclamaciones en curso

Al cierre del ejercicio 2012 se encontraban en curso distintos procedimientos judiciales y reclamaciones entablados contra el Grupo, con origen en el desarrollo habitual de sus actividades. No obstante, los asesores legales y los Administradores de la Sociedad Dominante estiman que la conclusión de estos procedimientos y reclamaciones no producirá un efecto significativo en las cuentas anuales consolidadas del ejercicio 2012 dado que los mismos se encuentran adecuadamente provisionados.

i) Indemnizaciones por despido

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

j) Compromisos con los empleados

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

k) Subvenciones, donaciones y legados

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

- **Subvenciones, donaciones y legados de capital no reintegrables**. Se registran formando parte del Patrimonio neto, como "Ingresos imputados directamente al patrimonio neto" (*en el momento en el que se han cumplido las condiciones establecidas para su concesión y no existen dudas razonables acerca de su cobro*), por el valor razonable del importe o el bien recibido, en función de si son de carácter monetario o no, y se imputan a resultados en proporción a la dotación a la amortización efectuada en el período para los elementos subvencionados o, en su caso, cuando se produzca su enajenación o corrección valorativa por deterioro, con excepción de las recibidas de los socios, que se registran directamente como "Fondos Propios" y no constituyen ingreso alguno (véase Nota 10).

- Subvenciones de carácter reintegrable. Mientras tienen el carácter de reintegrables, las subvenciones se contabilizan como pasivos.
- Subvenciones de explotación. Se abonan a resultados en el momento en que se conceden, excepto si se destinan a financiar déficit de explotación de ejercicios futuros, en cuyo caso se imputarán en dichos ejercicios. Si se conceden para financiar gastos específicos, la imputación se realizará a medida que se devenguen los gastos financiados.

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

l) Ingresos y gastos

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

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

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

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

m) Clasificación de activos y pasivos como corrientes

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

n) Transacciones con partes vinculadas

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

o) Operaciones interrumpidas

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

Durante el ejercicio 2012 no se ha producido la discontinuidad de ninguna línea o segmento de negocio del Grupo.

p) Estado de flujos de efectivo

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

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

q) Estado de cambios en el patrimonio neto consolidado

El estado de cambios en el patrimonio neto consolidado que se presenta en estas cuentas anuales consolidadas muestra el total de las variaciones habidas en el patrimonio neto consolidado durante el ejercicio. Esta información se presenta desglosada, a su vez, en dos estados: el estado de ingresos y gastos reconocidos consolidado y el estado total de cambios en el patrimonio neto consolidado. A continuación se explican las principales características de la información contenida en ambas partes del estado:

Estado de ingresos y gastos reconocidos consolidado

En esta parte del estado de cambios en el patrimonio neto consolidado se presentan los ingresos y gastos generados por el Grupo como consecuencia de su actividad durante el ejercicio, distinguiendo aquéllos registrados como resultados en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada del ejercicio y los otros ingresos y gastos registrados, de acuerdo con lo dispuesto en la normativa vigente, directamente en el patrimonio neto consolidado.

Por tanto, en este estado se presenta:

- a) El resultado del ejercicio.
- b) El importe neto de los ingresos y gastos imputados directamente al patrimonio neto consolidado (*importe de los ingresos, netos de los gastos originados en el ejercicio, reconocidos directamente en el patrimonio neto consolidado, los cuales se mantienen en esta partida aunque en el mismo ejercicio se traspasen a la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada, al valor inicial de otros activos o pasivos o se reclasifiquen a otra partida*).
- c) El importe transferido a la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada desde el patrimonio neto consolidado (*importe de las ganancias o pérdidas por valoración y de las subvenciones de capital reconocidas previamente en el patrimonio neto consolidado, aunque sea en el mismo ejercicio, que se reconocen en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada*).
- d) El total de los ingresos y gastos reconocidos, calculados como la suma de las letras anteriores.

Los importes de estas partidas se presentan por su importe bruto, mostrándose su correspondiente efecto impositivo en la rúbrica “Efecto impositivo” del estado.

Estado total de cambios en el patrimonio neto consolidado

En esta parte del estado de cambios en el patrimonio neto consolidado se presentan todos los movimientos habidos en el patrimonio neto consolidado, incluidos los que tienen su origen en cambios en los criterios contables y en correcciones de errores. Este estado muestra, por tanto, una conciliación del valor en libros al comienzo y al final del ejercicio de todas las partidas que forman el patrimonio neto consolidado, agrupando los movimientos habidos en función de su naturaleza en las siguientes partidas:

- a) Ajustes por cambios en criterios contables y corrección de errores, que incluye los cambios en el patrimonio neto consolidado que surgen como consecuencia de la reexpresión retroactiva de los saldos de los estados financieros con origen en cambios en los criterios contables o en la corrección de errores.
- b) Ingresos y gastos reconocidos en el ejercicio, recoge, de manera agregada, el total de las partidas registradas en el estado de ingresos y gastos reconocidos consolidado anteriormente indicadas.

- c) Otras variaciones del patrimonio neto consolidado, recoge el resto de partidas registradas en el patrimonio neto consolidado, como pueden ser aumentos o disminuciones del capital de la Sociedad Dominante, distribución de resultados, operaciones con instrumentos de capital propios, pagos con instrumentos de capital, traspasos entre partida del patrimonio neto consolidado y cualquier otro incremento o disminución del patrimonio neto consolidado.

6. Inmovilizado intangible

Los movimientos habidos durante los ejercicios 2012 y 2011 en las diferentes cuentas del inmovilizado intangible y de sus correspondientes amortizaciones acumuladas han sido los siguientes:

Ejercicio 2012

	Euros			
	Saldos Iniciales	Entradas o Dotaciones	Salidas o Bajas	Saldos Finales
Coste-				
Desarrollo	301.715	-	-	301.715
Fondo de comercio de consolidación	2.075.774	-	-	2.075.774
Fondo de comercio	46.681	-	-	46.681
Aplicaciones informáticas	3.151.904	104.610	-	3.256.514
Otro inmovilizado intangible	31.515	6.561	(31.515)	6.561
	5.607.589	111.171	(31.515)	5.687.245
Amortización acumulada-				
Desarrollo	(274.483)	(20.744)	-	(295.227)
Aplicaciones informáticas	(2.870.868)	(185.012)	-	(3.055.880)
	(3.145.351)	(205.756)	-	(3.351.107)
Deterioro	(6.488)	-	-	(6.488)
Neto-				
Desarrollo	20.744			-
Fondo de comercio de consolidación	2.075.774			2.075.774
Fondo de comercio	46.681			46.681
Aplicaciones informáticas	281.036			200.634
Otro inmovilizado intangible	31.515			6.561
	2.455.750			2.329.650

Ejercicio 2011

	Euros		
	Saldos Iniciales	Entradas o Dotaciones	Saldos Finales
Coste-			
Desarrollo	301.715	-	301.715
Fondo de comercio de consolidación	2.075.774	-	2.075.774
Fondo de comercio	46.681	-	46.681
Aplicaciones informáticas	3.111.171	40.733	3.151.904
Otro inmovilizado intangible	-	31.515	31.515
	5.535.341	72.248	5.607.589
Amortización acumulada-			
Desarrollo	(253.739)	(20.744)	(274.483)
Aplicaciones informáticas	(2.596.557)	(274.311)	(2.870.868)
	(2.850.296)	(295.055)	(3.145.351)
Deterioro	(6.488)	-	(6.488)
Neto-			
Desarrollo	41.488		20.744
Fondo de comercio de consolidación	2.075.774		2.075.774
Fondo de comercio	46.681		46.681
Aplicaciones informáticas	514.614		281.036
Otro inmovilizado intangible	-		31.515
	2.678.557		2.455.750

Adiciones del ejercicio 2012

Las adiciones habidas en el ejercicio 2012 corresponden, básicamente, a aplicaciones informáticas destinadas a mejorar los procesos del Grupo.

Fondo de comercio de consolidación

La composición de esta partida de los balances consolidados al 31 de diciembre de 2012 y 2011 adjuntos era la siguiente:

	Euros		
	Valor Histórico	Saldo al 31/12/11	Saldo al 31/12/12
De sociedades consolidadas por integración global-			
Forsel Grupo Norte, Empresa de Trabajo Temporal, S.A.U.	2.348.770	2.057.357	2.057.357
Servaux Grupo Norte, S.L.	19.386	18.417	18.417
	2.368.156	2.075.774	2.075.774

Durante los ejercicios 2012 y 2011, no se ha producido movimiento alguno en la partida “Fondo de comercio de consolidación”, ni tampoco se ha procedido a reasignar parte alguna de su valor a otros activos del Grupo. Por otra parte, los Administradores de la Sociedad Dominante han considerado que cada una de las sociedades dependientes consolidadas constituye una unidad indivisible generadora de efectivo al Grupo, dada la especialización de actividades que cada una de las mencionadas sociedades tiene.

El método utilizado por la Dirección de la Sociedad Dominante en la evaluación del importe recuperable de los fondos de comercio que figuran registrados al 31 de diciembre de 2012 ha sido el método de “*Descuento de flujos de caja*”, y las asunciones e hipótesis más significativas utilizadas han sido las siguientes:

- El presupuesto para el ejercicio 2013, aprobado por el Consejo de Administración de la Sociedad Dominante, ha servido de información de partida para elaborar las proyecciones financieras de Forsel Grupo Norte, Empresa de Trabajo Temporal, S.A.U. para los siguientes ejercicios.
- Aparte de las previsiones de resultados, se han preparado proyecciones de inversiones y proyecciones de las variaciones del capital circulante no financiero (*que varían anualmente en función del volumen de actividad*).
- El período que abarcan dichas proyecciones es de cinco años.

Las hipótesis más significativas utilizadas a partir del ejercicio 2012 se indican a continuación:

Unidad Generadora de Efectivo	Tasa de Descuento (“WACC”)	Tasa de Crecimiento de los Flujos de Caja	Crecimiento Anual de Ventas (a)	Tasa de Crecimiento del EBITDA (a)
Forsel Grupo Norte, Empresa de Trabajo Temporal, S.A.U.	10%	2%	5%	25%

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

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

Elementos totalmente amortizados

Formando parte del inmovilizado intangible del Grupo figuran determinados elementos totalmente amortizados al 31 de diciembre de 2012 y 2011, cuyos valores totales de coste y de su correspondiente amortización acumulada ascienden a 2.723.698 y 2.544.235 euros, respectivamente.

7. Inmovilizado material

Los movimientos habidos durante los ejercicios 2012 y 2011 en las diferentes cuentas del inmovilizado material y de sus correspondientes amortizaciones acumuladas han sido los siguientes:

Ejercicio 2012

	Euros			
	Saldos Iniciales	Entradas o Dotaciones	Salidas o Bajas	Saldos Finales
Coste-				
Terrenos y construcciones	679.300	-	-	679.300
Instalaciones técnicas y otro inmovilizado material-				
Instalaciones técnicas y maquinaria	4.480.382	429.858	(89.554)	4.820.686
Otras instalaciones, utillaje y mobiliario	1.318.722	217.333	-	1.536.055
Otro inmovilizado	3.486.084	372.072	(14.862)	3.843.294
	9.285.188	1.019.263	(104.416)	10.200.035
Inmovilizado en curso y anticipos	12.581	75.485	-	88.066
	9.977.069	1.094.748	(104.416)	10.967.401
Amortización acumulada-				
Construcciones	(199.933)	(20.369)	-	(220.302)
Instalaciones técnicas y otro inmovilizado material-				
Instalaciones técnicas y maquinaria	(3.603.370)	(431.886)	89.555	(3.945.701)
Otras instalaciones, utillaje y mobiliario	(987.922)	(36.167)	-	(1.024.089)
Otro inmovilizado	(2.710.308)	(343.654)	14.045	(3.039.917)
	(7.301.600)	(811.707)	103.600	(8.009.707)
	(7.501.533)	(832.076)	103.600	(8.230.009)
Deterioros	(419)	-	-	(419)
Neto-				
Terrenos y construcciones	479.367			458.998
Instalaciones técnicas y otro inmovilizado material-				
Instalaciones técnicas y maquinaria	877.012			874.985
Otras instalaciones, utillaje y mobiliario	330.800			511.966
Otro inmovilizado	775.357			803.377
	1.983.169			2.189.909
Inmovilizado en curso y anticipos	12.581			88.066
	2.475.117			2.736.973

Ejercicio 2011

	Euros				
	Saldos Iniciales	Entradas o Dotaciones	Salidas o Bajas	Otros Movimientos	Saldos Finales
Coste-					
Terrenos y construcciones	679.300	-	-	-	679.300
Instalaciones técnicas y otro inmovilizado material-					
Instalaciones técnicas y maquinaria	3.976.621	504.791	(1.030)	-	4.480.382
Otras instalaciones, utillaje y mobiliario	1.186.221	121.160	(8.652)	19.993	1.318.722
Otro inmovilizado	3.339.756	189.075	(62.455)	19.708	3.486.084
	8.502.598	815.026	(72.137)	39.701	9.285.188
Inmovilizado en curso y anticipos	-	12.581	-	-	12.581
	9.181.898	827.607	(72.137)	39.701	9.977.069
Amortización acumulada-					
Construcciones	(179.564)	(20.369)	-	-	(199.933)
Instalaciones técnicas y otro inmovilizado material-					
Instalaciones técnicas y maquinaria	(3.114.019)	(490.381)	1.030	-	(3.603.370)
Otras instalaciones, utillaje y mobiliario	(786.648)	(195.809)	4.112	(9.577)	(987.922)
Otro inmovilizado	(2.642.849)	(116.953)	59.801	(10.307)	(2.710.308)
	(6.543.516)	(803.143)	64.943	(19.884)	(7.301.600)
	(6.723.080)	(823.512)	64.943	(19.884)	(7.501.533)
Deterioros	(419)	-	-	-	(419)
Neto-					
Terrenos y construcciones	499.736				479.367
Instalaciones técnicas y otro inmovilizado material-					
Instalaciones técnicas y maquinaria	862.602				877.012
Otras instalaciones, utillaje y mobiliario	399.573				330.800
Otro inmovilizado	696.488				775.357
	1.958.663				1.983.169
Inmovilizado en curso y anticipos	-				12.581
	2.458.399				2.475.117

Adiciones del ejercicio 2012

Las principales adiciones habidas en el ejercicio 2012 corresponden a la adquisición de maquinaria, equipos para procesos de información y mobiliario para el normal desarrollo de las actividades del Grupo.

Retiros del ejercicio 2012

Los principales retiros habidos en el ejercicio 2012 corresponden a diversa maquinaria. Dichas operaciones han generado un beneficio por importe de 15.281 euros, que figura registrado en la partida "Deterioro y resultado por enajenaciones del inmovilizado-Resultados por enajenaciones y otras" de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada del ejercicio 2012 adjunta.

Garantías hipotecarias

Al cierre de los ejercicios 2012 y 2011, un inmueble propiedad del Grupo, cuyo valor neto contable a dichas fechas ascendía a 415.754 y 433.397 euros, respectivamente, se encontraba hipotecado en garantía de pago de un préstamo concedido por una entidad financiera, cuyos principales pendientes de amortizar al 31 de diciembre de 2012 y 2011 ascendían a 15.453 y 67.218 euros, respectivamente (véase Nota 11).

Arrendamientos

Arrendamientos financieros

Al 31 de diciembre de 2012 y 2011, el Grupo, en su condición de arrendatario financiero, tenía registrados los activos arrendados (*valorados de acuerdo con el criterio descrito en la Nota 5-d*) que se indican en el siguiente detalle:

Al 31 de diciembre de 2012

Descripción	Euros		
	Coste	Amortización Acumulada	Neto
Inmovilizado material	2.666.087	(1.122.103)	1.543.984

Al 31 de diciembre de 2011

Descripción	Euros		
	Coste	Amortización Acumulada	Neto
Inmovilizado material	3.047.078	(1.452.310)	1.594.768

Las principales características de los contratos de arrendamiento financiero suscritos al 31 de diciembre de 2012 y 2011, son las siguientes:

Al 31 de diciembre de 2012

Descripción del Bien	Meses de Duración del Contrato	Meses Transcurridos Hasta el 31/12/12	Euros (<i>Importes sin IVA y sin intereses</i>)			
			Coste en Origen del Bien	Cuotas Satisfechas:		Cuotas Pendientes, Incluida la Opción de Compra (Nota 11)
				En Ejercicios Anteriores	En el Ejercicio 2012	
Instalaciones técnicas y maquinaria	36-61	1-60	1.724.247	408.594	397.670	917.983
Otras instalaciones, utillaje y mobiliario	36-61	2-60	253.910	87.176	54.579	112.155
Equipos para procesos de información y aplicaciones informáticas y elementos de transporte	23-61	2-47	687.930	156.821	223.108	308.001
			2.666.087	652.591	675.357	1.338.139

Al 31 de diciembre de 2011

Descripción del Bien	Meses de Duración del Contrato	Meses Transcurridos Hasta el 31/12/11	Euros (<i>Importes sin IVA y sin intereses</i>)			
			Coste en Origen del Bien	Cuotas Satisfechas:		Cuotas Pendientes, Incluida la Opción de Compra (Nota 11)
				En Ejercicios Anteriores	En el Ejercicio 2011	
Instalaciones técnicas y maquinaria	36-64	24-60	1.966.613	518.577	450.553	997.483
Otras instalaciones, utillaje y mobiliario	36-61	24-61	506.143	270.415	139.592	96.136
Equipos para procesos de información y aplicaciones informáticas y elementos de transporte	12-61	3-36	574.322	127.887	179.355	267.080
			3.047.078	916.879	769.500	1.360.699

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

Por otra parte, en los ejercicios 2012 y 2011 el Grupo no ha reconocido gasto alguno en concepto de cuotas contingentes asociadas a estos contratos de arrendamiento financiero.

Los Administradores de la Sociedad Dominante tienen previsto que el Grupo ejerza las opciones de compra al vencimiento de los contratos de arrendamiento financiero suscritos y en vigor al 31 de diciembre de 2012.

Arrendamientos operativos

En su condición de arrendatario, los contratos de arrendamiento operativo más significativos que tenía suscritos el Grupo al 31 de diciembre de 2012 y 2011, son los siguientes:

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

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

Los gastos por el alquiler de dichos inmuebles correspondientes a los ejercicios 2012 y 2011 ascendieron a 1.181.510 y 879.070 euros, respectivamente, importes que figuran registrados en la partida "Otros gastos de explotación-Servicios exteriores" de las cuentas de pérdidas y ganancias consolidadas de los ejercicios 2012 y 2011 adjuntas (véase Nota 14). Dichas cuotas de arrendamiento corresponden a los pagos mínimos acordados contractualmente, no existiendo cuotas contingentes.

Por otra parte, y en relación con los contratos de arrendamientos suscritos, el Grupo tiene depositadas fianzas por importes de 97.298 y 87.843 euros, respectivamente, que figuran registradas en la partida "Inversiones financieras a corto plazo-Otros activos financieros" de los balances consolidados al 31 de diciembre de 2012 y 2011 adjuntos (véase Nota 8).

Al 31 de diciembre de 2012 y 2011, y de acuerdo con los contratos más significativos suscritos en vigor, el Grupo tenía comprometidas con los arrendadores las siguientes cuotas de arrendamiento mínimas, sin tener en cuenta la repercusión de gastos comunes, los incrementos futuros por IPC ni las actualizaciones futuras de rentas pactadas contractualmente:

Arrendamientos Operativos Cuotas Mínimas	Valor Nominal en Euros	
	31/12/12	31/12/11
Menos de un año	1.014.924	746.448
Entre uno y cinco años	719.643	696.713
	1.734.567	1.443.161

Bienes totalmente amortizados

Formando parte del inmovilizado material del Grupo se incluyen determinados bienes totalmente amortizados al 31 de diciembre de 2012 y 2011, cuyos valores de coste y de su correspondiente amortización acumulada ascienden a 5.977.327 y 5.633.358 euros respectivamente, de acuerdo con el siguiente detalle:

Naturaleza de los Bienes	Euros	
	31/12/12	31/12/11
Instalaciones técnicas y maquinaria	2.990.833	2.791.358
Otras instalaciones, utillaje y mobiliario	466.815	438.743
Otro inmovilizado	2.519.679	2.403.257
	5.977.327	5.633.358

Política de seguros

La política del Grupo es la de formalizar pólizas de seguros para cubrir los posibles riesgos a los que están expuestos los diversos elementos de su inmovilizado material. Al 31 de diciembre de 2012, los Administradores de la Sociedad Dominante estiman que la cobertura contratada resulta suficiente para cubrir los riesgos propios de la actividad del Grupo.

8. Inversiones en empresas asociadas y vinculadas e Inversiones financieras

El detalle de las inversiones registradas en estos epígrafes de los balances consolidados al 31 de diciembre de 2012 y 2011 adjuntos, es el siguiente:

	Euros	
	31/12/12	31/12/11
Inversiones en empresas asociadas a largo plazo- Instrumentos de patrimonio	39.612	39.612
Inversiones financieras a largo plazo- Instrumentos de patrimonio:		
Coste	6.584.897	6.346.186
Deterioro	-	(555.400)
	6.584.897	5.790.786
Créditos a Administradores (Nota 15)	373.880	374.439
Créditos a empresas:		
Coste	-	959.382
Deterioro	-	(300.000)
	-	659.382
Otros activos financieros	2.803	17.881
	6.961.580	6.842.488
Inversiones en empresas vinculadas a corto plazo- Instrumentos de patrimonio	1.022	266
Créditos a empresas (Nota 15)	10.575.186	6.611.821
	10.576.208	6.612.087
Inversiones financieras a corto plazo- Instrumentos de patrimonio	120	120
Créditos a empresas	1.611.565	1.285.581
Otros activos financieros (Nota 7)	229.112	196.686
	1.840.797	1.482.387

Inversiones financieras a largo plazo y corto plazo

El movimiento habido durante los ejercicios 2012 y 2011 en estos epígrafes del balance consolidado ha sido el siguiente:

Ejercicio 2012

	Euros				
	Saldos Iniciales	Entradas o Dotaciones	Salidas o Bajas	Traspasos	Saldos Finales
Inversiones financieras a largo plazo-					
Instrumentos de patrimonio:					
Coste	12.048.186	1.214.863	(8.070.702)	1.392.550	6.584.897
Deterioro	(6.257.400)	-	6.257.400	-	-
Créditos a terceros:					
Coste	1.333.821	33.001	(33.560)	(959.382)	373.880
Deterioro	(300.000)	-	300.000	-	-
Otros activos financieros	17.881	-	(15.078)	-	2.803
	6.842.488	1.247.864	(1.561.940)	433.168	6.961.580
Inversiones financieras a corto plazo-					
Instrumentos de patrimonio	120	-	-	-	120
Créditos a empresas	1.285.581	1.236.065	(476.913)	(433.168)	1.611.565
Otros activos financieros (Nota 7)	196.686	47.875	(15.449)	-	229.112
	1.482.387	1.283.940	(492.362)	(433.168)	1.840.797

Ejercicio 2011

	Euros			
	Saldos Iniciales	Entradas	Salidas o Bajas	Saldos Finales
Inversiones financieras a largo plazo-				
Instrumentos de patrimonio:				
Coste	10.865.618	1.213.474	(30.906)	12.048.186
Deterioro	(5.702.000)	(555.400)	-	(6.257.400)
Créditos a terceros:				
Coste	1.295.064	65.316	(26.559)	1.333.821
Deterioro	-	(300.000)	-	(300.000)
Otros activos financieros	17.881	-	-	17.881
	6.476.563	423.390	(26.559)	6.842.488
Inversiones financieras a corto plazo-				
Instrumentos de patrimonio	120	-	-	120
Créditos a empresas	1.041.369	652.923	(408.711)	1.285.581
Otros activos financieros (Nota 7)	1.288.521	80.701	(1.172.536)	196.686
	2.330.010	733.624	(1.581.247)	1.482.387

Instrumentos de patrimonio y Créditos a empresas

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

Los principales movimientos habidos durante el ejercicio 2012 en estos epígrafes del balance consolidado adjunto se detallan a continuación:

- Con fecha 20 de diciembre de 2011, Caja de Ahorros Municipal de Burgos (*Caixabank, S.A.*), Caja España de Inversiones, Salamanca y Soria (*Banco de Caja España de Inversiones Salamanca y Soria, S.A.U.*), Vector Capital, S.C.R., S.A., S.L., Patrimonial del Duero S.L., Álvarez Miguélez Grupo Norte, S.L. y la Sociedad Dominante (*accionistas de Efectivox, S.A., como vendedores*) y Loomis Spain, S.A. (*como único comprador*), suscribieron un contrato privado para la compraventa de la totalidad de las acciones que componían el capital social de Efectivox, S.A. a dicha fecha, sujeto a dos condiciones suspensivas. Toda vez que con fecha 23 de febrero de 2012 se recibió la autorización por parte de las autoridades nacionales de la competencia para la realización de la operación y, asimismo, los procedimientos de verificación de las

cantidades consignadas en las cámaras concluyeron, el 14 de marzo de 2012 se procedió a la firma de las correspondientes escrituras de compraventa así como a su elevación a público.

En este sentido, el Grupo, en el ejercicio 2011, registró un deterioro por importe de 555.400 euros con cargo a la partida “Deterioro y resultado por enajenaciones de instrumentos financieros-Deterioros y pérdidas” de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada del ejercicio 2011 y, adicionalmente, en el ejercicio 2012, una vez efectuada la venta definitiva de la participación en la citada empresa, ha procedido a registrar una pérdida adicional por importe de 132.169 euros, con cargo a la partida “Deterioro y resultado por enajenaciones de instrumentos financieros- Resultados por enajenaciones y otras” de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada del ejercicio 2012 adjunta.

- Con fecha 16 de enero de 2012, se constituyó la sociedad Ahorro-Gestión Inmuebles, S.L., cuyo objeto social consiste en la gestión de bienes muebles e inmuebles, con un capital social inicial de 3.000 euros dividido en 3.000 participaciones sociales de 1 euro de valor nominal cada una de ellas, habiendo sido suscritas y desembolsadas por la Sociedad Dominante 1.000 participaciones. Con posterioridad, el 14 de marzo de 2012, la Junta General de Socios de dicha sociedad participada acordó una ampliación de capital mediante la emisión y puesta en circulación de 3.223.157 participaciones sociales de un euro de valor nominal cada una de ellas y una prima de asunción de 3 euros en cada participación, habiendo sido suscritas y desembolsadas por la Sociedad Dominante 265.112 participaciones sociales. En este sentido, tras las citadas operaciones societarias la Sociedad Dominante mantiene una participación del 8,23% de la citada empresa.
- Finalmente, con fecha 19 de junio de 2012, la Sociedad Dominante suscribió la totalidad de la ampliación de capital efectuada por Domicilia Grupo Norte, S.L. (*anteriormente denominada “Patrimonial del Duero, S.L.”*), por importe de 1.392.550 euros, mediante capitalización de créditos mantenidos con la citada empresa, de los que 1.271.009 euros habían sido concedidos en ejercicios anteriores y figuraban registrados en el epígrafe “Créditos a empresas” (959.382 euros formando parte del capítulo “Activo No Corriente” y 311.627 euros en el capítulo “Activo Corriente”) del balance consolidado al 31 de diciembre de 2011 adjunto. En este sentido, tras la citada operación societaria la Sociedad Dominante es propietaria del 12,53% de Domicilia Grupo Norte, S.L.

De entre todas estas participaciones, destacan las mantenidas por el Grupo en las siguientes sociedades, cuya información más significativa al 31 de diciembre de 2012 y 2011, se indica a continuación:

Al 31 de diciembre de 2012

Denominación Social	Actividad y Domicilio Social	Participación	Euros						
			Valor en Libros		Información sobre la Empresa Participada al 31 de diciembre de 2012				
			Coste de la Participación	Importe Pendiente de Desembolso	Capital	Reservas	Resultados de Ejercicios Anteriores	Beneficio (Pérdida) del Ejercicio 2012	Ajustes por Cambios de Valor
Nuevo Hospital de Burgos, S.A. (a)	Construcción Hospital de Burgos (Burgos)	10,00%	3.686.770	-	54.963.000	(151.000)	(3.616.000)	(6.126.000)	(30.074.000)
Domicilia Grupo Norte, S.L. (b)		12,53%	1.392.550	-	1.433.067	-	(1.349)	57.320	-
Ahorro- Gestión Inmuebles, S.L. (a)	Gestión de bienes muebles e inmuebles	8,23%	1.061.448	-	3.226.157	9.665.273	-	(181.040)	-

Al 31 de diciembre de 2011

Denominación Social	Actividad y Domicilio Social	Participación	Euros						
			Valor en Libros		Información sobre la Empresa Participada al 31 de diciembre de 2011				
			Coste de la Participación	Importe Pendiente de Desembolso	Capital	Reservas	Resultados de Ejercicios Anteriores	Pérdida del Ejercicio 2011	Ajustes por Cambios de Valor
Nuevo Hospital de Burgos, S.A. (a)	Construcción Hospital de Burgos (Burgos)	10,00%	3.686.770	-	53.367.026	(151.154)	(2.597.760)	(909.120)	(22.921.385)
Efectivox, S.A. (b)	Transporte y distribución de fondos (Madrid)	8,23%	1.721.780	-	22.359.425	(333.165)	407.417	(9.800.852)	(26.677)

(a) La información relativa a estas sociedades que figura desglosada en los cuadros anteriores ha sido obtenida de sus estados financieros no auditados al 31 de diciembre de 2012 y 2011.

(b) La información relativa a estas sociedades que figura desglosada en los cuadros anteriores fue obtenida de sus estados financieros auditados a las fechas indicadas.

Otros activos financieros a corto plazo

Formando parte del saldo de esta partida del balance consolidado al 31 de diciembre de 2012 adjunto, se incluyen, principalmente, los siguientes conceptos:

- Efectos a cobrar a corto plazo que el Grupo ha depositado en concepto de fianzas, como garantía de posibles daños y desperfectos que se pudieran causar en los inmuebles arrendados (véase Nota 7).
- Inversiones a corto plazo en valores de renta fija que devengan un tipo de interés de mercado.
- Saldos deudores de las cuentas corrientes mantenidas con las Uniones Temporales de Empresas en las que participa el Grupo.

Inversiones en empresas vinculadas a corto plazo-Créditos a empresas e Inversiones financieras a corto plazo-Créditos a empresas

Los importes más significativos registrados en estas partidas del Activo Corriente del balance consolidado adjunto corresponden a las cuentas corrientes que el Grupo mantiene con Álvarez Miguélez Grupo Norte, S.L., socio de la Sociedad Dominante, y sociedades vinculadas al mismo, cuyo saldo al 31 de diciembre de 2012 y 2011 ascendía a 7.131.233 y 2.504.913 euros, respectivamente, y a los préstamos concedidos por el Grupo a la citada empresa, exigibles a corto plazo, cuyos principales pendientes de reembolso a dichas fechas ascendían a 4.181.142 y 4.263.703 euros, respectivamente. No obstante, lo anterior, en el mes de enero de 2013, y como consecuencia de la operación societaria descrita en la Nota 18, el importe de los citados saldos se ha visto minorado en 3.797.730 euros. Dichos préstamos devengan un tipo de interés del EURIBOR trimestral medio del año más un diferencial del 4%.

Los ingresos generados por el Grupo por estos conceptos durante los ejercicios 2012 y 2011, que han ascendido a 378.338 y 362.090 euros, figuran registrados en la partida "Ingresos financieros-De valores negociables y otros instrumentos financieros" de las cuentas de pérdidas y ganancias consolidadas adjuntas.

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

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

Riesgo de crédito

La gestión del riesgo de crédito, entendido como la posibilidad de que un tercero no cumpla con sus obligaciones contractuales para con el Grupo, ha sido una de las líneas sobre las que se ha prestado especial atención durante el ejercicio 2012.

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

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

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

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

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

Los Administradores de la Sociedad Dominante estiman que al 31 de diciembre de 2012 los deterioros existentes en los activos no resultan significativos y se hallan adecuadamente registrados.

Riesgo de liquidez

Con el fin de asegurar la liquidez y poder atender todos los compromisos de pago que se derivan de su actividad, el Grupo dispone de los préstamos, líneas de crédito y líneas de descuento que se detallan en la Nota 11. En este sentido, la política de la Dirección Financiera de la Sociedad Dominante es la de llevar a cabo un seguimiento continuado de la estructura del balance consolidado del Grupo por plazos de vencimiento, detectando de forma anticipada las eventuales necesidades de liquidez a corto y medio plazo, adoptando una estrategia que conceda estabilidad a las fuentes de financiación y contratando financiaciones por importe suficiente para soportar las necesidades previstas. En este sentido, al cierre de los ejercicios 2012 y 2011 el Grupo tenía saldos de pólizas de crédito y de descuento pendientes de disponer, por un importe de 18 y 8 millones de euros, respectiva y aproximadamente, no previéndose dificultades para conseguir la renovación de las mismas.

El Grupo ha tratado de financiar los compromisos adquiridos a precios de mercado razonables y con fuentes de financiación estables. Asimismo, durante el ejercicio 2012, marcado principalmente por una importante crisis financiera, el Grupo ha mantenido una política activa respecto a la gestión del riesgo de liquidez, centrada en una gestión pormenorizada del capital circulante, buscando el cumplimiento puntual de los compromisos de pago por parte de los clientes.

Riesgo de tipo de interés

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

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

Asimismo, teniendo en cuenta las condiciones contractuales de las cuentas corrientes y financiaciones existentes al 31 de diciembre de 2012, una variación de la curva de tipos de interés del 1% (*previsiblemente al alza*) tendría un impacto poco significativo en el resultado consolidado del próximo ejercicio.

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

10. Patrimonio neto

Fondos propios

El capital social de la Sociedad Dominante al 31 de diciembre de 2011 estaba representado por 89.818 participaciones sociales nominativas, de 100 euros de valor nominal cada una de ellas, totalmente suscritas y desembolsadas.

En el mes de abril de 2012, se procedió a inscribir en el Registro Mercantil de Valladolid la reducción de capital, aprobada por la Junta General Extraordinaria de la Sociedad Dominante con fecha 30 de diciembre de 2011, por importe de 668.200 euros, con la finalidad de amortizar la totalidad de las participaciones propias (*6.682 participaciones de 100 euros de valor nominal cada una de ellas, representativas del 7,43% de su capital social*) que figuraban registradas por su precio de adquisición (*2.500 miles de euros*), minorando el saldo del capítulo "Patrimonio Neto-Fondos Propios" del balance consolidado a dicha fecha.

Tras la citada operación societaria, el capital social de la Sociedad Dominante al 31 de diciembre de 2012 está fijado en 8.313.600 euros, representado por 83.136 participaciones sociales nominativas de 100 euros de valor nominal cada una de ellas, totalmente suscritas y desembolsadas, que están distribuidas entre los siguientes socios:

Socio	Porcentaje de Participación
Álvarez Miguélez Grupo Norte, S.L.	69,06
Gestión Empresas Participadas, S.A.	2,30
Activos y Patrimonios Agrupados, S.A.	2,30
D. José Rolando Álvarez Valbuena	26,34
	100,00

Prima de asunción

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

Reserva legal

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

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

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

Otras reservas no distribuibles

Como consecuencia de la reducción de capital efectuada mediante la amortización de las participaciones propias adquiridas por la Sociedad Dominante y, de acuerdo con lo establecido en el artículo 141 del Texto Refundido de

la Ley de Sociedades de Capital, la Sociedad Dominante dotó una reserva por el importe del valor nominal de las participaciones amortizadas, la cual será indisponible hasta que transcurran cinco años a contar desde la publicación de la reducción de capital en el Boletín Oficial del Registro Mercantil, salvo que antes del vencimiento de dicho plazo hubiesen sido satisfechas todas las deudas sociales contraídas con anterioridad a la fecha en la que la reducción fuera oponible a terceros. En consecuencia, del saldo del epígrafe “Reservas y resultados de ejercicios anteriores” del balance consolidado al 31 de diciembre 2012 adjunto, un importe de 668.200 euros corresponde a la “Reserva por capital amortizado”.

Aportación de las sociedades consolidadas a las reservas del Grupo

El desglose, por sociedades, de los saldos de los epígrafes “Reservas y resultados de ejercicios anteriores” y “Reservas en sociedades consolidadas” de los balances consolidados al 31 de diciembre de 2012 y 2011 adjuntos, es el siguiente:

Sociedad	Euros	
	31/12/12	31/12/11
	Reservas y Resultados de Ejercicios Anteriores y Reservas en Sociedades Consolidadas	Reservas y Resultados de Ejercicios Anteriores y Reservas en Sociedades Consolidadas
Sociedades consolidadas por integración global-		
Grupo Norte, Agrupación Empresarial de Servicios, S.L.	(4.167.200)	(5.546.703)
Limpiezas Pisuerga Grupo Norte Limpisa, S.A.	2.103.689	932.548
Integración y Limpieza Linte, Centro Especial de Empleo, S.L.	107.552	25.799
Grupo Norte Soluciones de Seguridad, S.A. (anteriormente denominada “Protección y Seguridad Integral Grupo Norte, Prosintel, S.A.”)	371.575	206.916
Forsel Grupo Norte, Empresa de Trabajo Temporal, S.A.U.	(1.125.759)	(1.182.682)
Outsourcing Signo-Servicios Integrales Grupo Norte, S.L.U.	1.351.432	800.960
Prosenor Correduría de Seguros, S.L.U.	(46.068)	(85.609)
Servaux Grupo Norte, S.L.U.	327.481	262.648
Integración y Limpieza Linte Madrid, Centro Especial de Empleo, S.L. (Nota 3-f)	(458)	-
	(1.077.756)	(4.586.123)

Aportación de las sociedades consolidadas al resultado de los ejercicios 2012 y 2011 atribuido a la Sociedad Dominante

La aportación de cada una de las sociedades consolidadas a los resultados de los ejercicios 2012 y 2011 atribuidos a la Sociedad Dominante es la siguiente:

Sociedad	Euros	
	2012	2011
Sociedades consolidadas por integración global-		
Grupo Norte, Agrupación Empresarial de Servicios, S.L.	(441.529)	962.647
Limpiezas Pisuega Grupo Norte Limpisa, S.A.	1.191.475	1.546.141
Integración y Limpieza Linte, Centro Especial de Empleo, S.L.	113.588	81.753
Grupo Norte Soluciones de Seguridad, S.A. (<i>anteriormente denominada "Protección y Seguridad Integral Grupo Norte, Prosintel, S.A."</i>)	(188.965)	164.659
Forsel Grupo Norte, Empresa de Trabajo Temporal, S.A.U.	(267.505)	56.923
Outsourcing Signo-Servicios Integrales Grupo Norte, S.L.U.	977.907	925.472
Prosenor Correduría de Seguros, S.L.U.	128.081	139.541
Servaux Grupo Norte, S.L.U.	68.722	64.833
Integración y Limpieza Linte Madrid, Centro Especial de Empleo, S.L.	(268)	(458)
	1.581.506	3.941.511

Ajustes por cambios de valor

El movimiento habido durante los ejercicios 2012 y 2011 en "Ajustes por cambios de valor" ha sido el siguiente:

	Euros		
	Activos Financieros Disponibles para la Venta	Operaciones de Cobertura	Total
Saldo al 31 de diciembre de 2010	-	(586.899)	(586.899)
Variación de valor	-	(14.382)	(14.382)
Transferido a pérdidas y ganancias	-	426.824	426.824
Efecto impositivo (Nota 12)	-	(123.732)	(123.732)
Saldo al 31 de diciembre de 2011	-	(280.189)	(280.189)
Variación de valor	(9.269)	(37.305)	(28.036)
Transferido a pérdidas y ganancias	-	419.926	419.926
Efecto impositivo (Nota 12)	2.780	(114.787)	(112.007)
Saldo al 31 de diciembre de 2012	(6.489)	(12.355)	(18.844)

Operaciones de cobertura

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

El valor razonable de los instrumentos financieros derivados en vigor al 31 de diciembre de 2012 y 2011 ascendía a 17.649 y 400.269 euros, respectivamente, y figura registrado en la partida "Deudas a corto plazo-Derivados" de los balances consolidados a dichas fechas adjuntos. Los activos por impuesto diferido registrados en relación con dichos instrumentos financieros derivados al 31 de diciembre de 2012 y 2011 ascendían a 5.294 y 120.081 euros, respectivamente y figuran registrados en el epígrafe "Activos por impuesto diferido" de los balances consolidados a dichas fechas adjuntos (véase Nota 12).

Subvenciones, donaciones y legados recibidos

La información acerca de las subvenciones de capital no reintegrables recibidas por el Grupo, de la Agencia de Inversiones y Servicios de Castilla y León en los ejercicios 2004 y 2009, así como de otros Organismos Públicos

en los ejercicios 2012 y 2011 para la contratación de personas discapacitadas y problemas de inserción social, las cuales forman parte del “Patrimonio neto”, así como de los resultados imputados por dichas subvenciones a las cuentas de pérdidas y ganancias consolidadas de los ejercicios 2012 y 2011 adjuntas, es la siguiente:

	Euros	
	2012	2011
Saldos iniciales	3.830	10.533
Adiciones del ejercicio	130.717	215.031
Imputado a los resultados consolidados del ejercicio	(134.547)	(224.606)
Efecto impositivo (Nota 12)	1.149	2.872
Saldos finales	1.149	3.830

Los “Pasivos por impuesto diferido” registrados al 31 de diciembre de 2012 y 2011 por las subvenciones de capital pendientes de imputar a resultados a dichas fechas, ascendían a 1.714 y 2.863 euros, respectivamente (véase Nota 12).

Al 31 de diciembre de 2012, el Grupo no tenía importe alguno pendiente de cobro de las subvenciones de capital recibidas.

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

11. Deudas con entidades de crédito y acreedores por arrendamiento financiero

Al 31 de diciembre de 2012 y 2011, el Grupo mantenía las siguientes deudas financieras:

Concepto	Euros					
	31/12/12			31/12/11		
	A Corto Plazo	A Largo Plazo	Total	A Corto Plazo	A Largo Plazo	Total
Préstamos	1.895.697	1.992.405	3.888.102	307.709	574.052	881.761
Líneas de crédito a largo plazo	201.908	-	201.908	-	230.000	230.000
Líneas de crédito a corto plazo	5.582.305	-	5.582.305	7.211.962	-	7.211.962
Efectos descontados pendientes de vencimiento	17.757.233	-	17.757.233	21.310.517	-	21.310.517
Acreedores por arrendamiento financiero (Nota 7)	597.741	740.398	1.338.139	661.545	699.154	1.360.699
Deuda por intereses	186.219	-	186.219	87.617	-	87.617
	26.221.103	2.732.803	28.953.906	29.579.350	1.503.206	31.082.556

Préstamos

Las cuotas pendientes de pago al 31 de diciembre de 2012 y 2011 en relación con los préstamos suscritos a dichas fechas, los cuales devengan unos intereses de mercado, tienen establecido su vencimiento de acuerdo con el siguiente calendario:

Al 31 de diciembre de 2012

Euros					
Vencimientos en el Año:					Total
2013	2014	2015	2016	2017 y Sigüientes	
1.895.697	1.008.242	691.387	209.298	83.478	3.888.102

Al 31 de diciembre de 2011

Euros					
Vencimientos en el Año:					Total
2012	2013	2014	2015	2016 y Sigüientes	
307.709	215.998	207.829	130.622	19.603	881.761

Líneas de crédito a largo plazo

El 16 de diciembre de 2011, el Grupo suscribió dos líneas de crédito a largo plazo con Banco Santander, S.A. por un importe máximo de hasta 200.000 y 30.000 euros, respectivamente, de las que al 31 de diciembre de 2012 y 2011 había dispuesto 201.908 y 230.000 euros, respectivamente. Dichas líneas de crédito tienen su vencimiento final establecido en el año 2013 y devengan un tipo de interés anual variable, referenciado al EURIBOR a 12 meses más un diferencial de mercado.

Líneas de crédito a corto plazo

Entidad Financiera	Euros					
	31/12/12			31/12/11		
	Límite	Saldo Dispuesto	Saldo Disponibile	Límite	Saldo Dispuesto	Saldo Disponibile
Bankia, S.A.	1.180.000	750.391	429.609	2.130.000	1.990.561	139.439
Banco Popular Español, S.A.	300.000	298.556	1.444	1.100.000	669.423	430.577
Ibercaja Banco, S.A.U.	150.000	147.378	2.622	-	-	-
Banca March, S.A.	300.000	291.281	8.719	-	-	-
Bankinter, S.A.	180.000	169.933	10.067	180.000	134.062	45.938
Banco Santander, S.A.	300.000	282.623	17.377	310.000	233.728	76.272
NCG Banco, S.A.	240.000	70.699	169.301	290.000	372.748	-
Banco de Caja España de Inversiones, Salamanca y Soria, S.A.U.	1.360.000	1.343.743	16.257	1.580.000	930.579	649.421
Caixabank, S.A.	645.000	466.599	178.401	1.100.000	813.156	286.844
Banco Sabadell, S.A.	150.000	138.722	11.278	900.000	831.132	68.868
Banco de Castilla-La Mancha, S.A.	365.000	247.545	117.455	365.000	170.684	194.316
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	700.000	610.177	89.823	700.000	665.889	34.111
Caja Rural de Zamora	750.000	673.825	76.175	400.000	400.000	-
Caja Cantabria	100.000	90.833	9.167	200.000	-	200.000
	6.720.000	5.582.305	1.137.695	9.255.000	7.211.962	2.125.786

Líneas de descuento a corto plazo

Entidad Financiera	Euros					
	31/12/12			31/12/11		
	Límite	Saldo Dispuesto	Saldo Disponible	Límite	Saldo Dispuesto	Saldo Disponible
Bankia, S.A.	8.500.000	4.409.082	4.090.918	5.444.250	5.649.782	-
Ibercaja Banco, S.A.U.	250.000	64.886	185.114	-	-	-
Banca March, S.A.	200.000	18.881	181.119	-	-	-
Bankinter, S.A.	500.000	112.090	387.910	600.000	395.766	204.234
Banco Santander, S.A.	2.470.000	1.161.437	1.308.563	280.000	54.463	225.537
NCG Banco, S.A.	800.000	259.200	540.800	2.390.000	1.440.230	949.770
Banco de Caja España de Inversiones, Salamanca y Soria, S.A.U.	9.290.000	6.288.144	3.001.856	9.440.000	7.636.901	1.803.099
Caixabank, S.A.	7.890.000	3.738.848	4.151.152	3.280.000	2.734.421	545.579
Banco Sabadell, S.A.	1.150.000	335.511	814.489	1.200.000	1.192.899	7.101
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	700.000	299.400	400.600	1.200.000	530.150	669.850
Caja Rural de Zamora	1.020.000	558.310	461.690	350.000	356.156	-
Caja Cantabria	-	-	-	1.750.000	769.464	980.536
Banco Gallego	750.000	446.212	303.788	750.000	547.504	202.296
Targobank, S.A.	450.000	55.517	244.483	-	-	-
Banco Popular Español, S.A.	500.000	9.715	490.000	-	-	-
Otros conceptos	-	-	-	-	2.781	-
	34.470.000	17.757.233	16.712.767	26.684.250	21.310.517	5.588.202

Acreeedores por arrendamiento financiero

El importe de las cuotas y de las opciones de compra pendientes de pago al 31 de diciembre de 2012 y 2011 por los contratos de arrendamiento financiero suscritos y en vigor a dicha fecha (véase Nota 7), ascendían a 1.338.139 y 1.360.699 euros, respectivamente, y tienen establecido su vencimiento de acuerdo con el siguiente calendario:

Al 31 de diciembre de 2012

Euros					
Vencimientos en el Año:					Total
2013	2014	2015	2016	2017 y Siguietes	
597.741	470.112	209.419	55.127	5.740	1.338.139

Al 31 de diciembre de 2011

Euros					
Vencimientos en el Año:					Total
2012	2013	2014	2015	2016 y Siguietes	
661.545	357.378	252.521	83.465	5.790	1.360.699

Cumplimiento de condiciones contractuales

Los Administradores de la Sociedad Dominante consideran que se han cumplido y/o se prevén cumplir todas las condiciones y cláusulas establecidas en los contratos de crédito y préstamos suscritos y en vigor al 31 de diciembre de 2012.

12. Administraciones Públicas y situación fiscal

Saldos corrientes con las Administraciones Públicas

El Grupo mantenía al 31 de diciembre de 2012 y 2011 los siguientes saldos corrientes con las Administraciones Públicas:

Concepto	Euros	
	31/12/12	31/12/11
Activos por impuesto corriente- Impuesto sobre Sociedades	181.840	92.016
Otros créditos con las Administraciones Públicas- Organismos de la Seguridad Social deudores Hacienda Pública deudora: Otros conceptos	10.988 215.275 226.263	72.481 61.553 134.034
Pasivos por impuesto corriente- Cuota líquida estimada del Impuesto sobre Sociedades del ejercicio 2011	3.599 3.599	3.599 3.599
Otras deudas con las Administraciones Públicas- Hacienda Pública acreedora: Retenciones a cuenta del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas Impuesto sobre el Valor Añadido Otros conceptos	1.236.511 2.413.030 -	1.361.276 2.219.364 3.328
Organismos de la Seguridad Social acreedores	3.649.541 3.030.663 6.680.204	3.583.968 3.321.735 6.905.703

Impuesto sobre Sociedades

Tal y como se indica en la Nota 5-g a efectos del Impuesto sobre Sociedades, el Grupo tributa bajo el Régimen de Declaración Consolidada, del que la Sociedad Dominante es la cabecera.

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

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

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

La conciliación entre el resultado contable consolidado de los ejercicios 2012 y 2011 y la base imponible consolidada prevista del Impuesto sobre Sociedades, es como sigue:

Concepto	Euros	
	Aumento (Disminución)	
	2012	2011
Resultado consolidado del ejercicio, antes de impuestos	2.057.003	2.916.899
Diferencias permanentes-		
De las sociedades consideradas individualmente	243.282	107.644
De los ajustes de consolidación	-	(5.654.284)
Diferencias temporales-		
Operaciones con pago aplazado	94.287	29.703
Amortización fiscal de los bienes adquiridos mediante contratos de leasing	(14.171)	(14.977)
Por dotación (aplicación) de provisiones	(849.499)	598.652
Por provisiones para impuestos	(1.029)	-
Diferimiento en la tributación del resultado aportado por algunas UTES	(209.446)	92.675
Compensación de bases impositivas negativas acreditadas en ejercicios anteriores, para las que no había registrado crédito fiscal	(233.103)	-
Base imponible (resultado fiscal)	1.087.324	(1.923.688)

Gasto (Ingreso) por el impuesto sobre beneficios-

El cálculo del gasto (ingreso) por el Impuesto sobre Sociedades de los ejercicios 2012 y 2011 es el siguiente:

Concepto	Euros	
	2012	2011
Resultado consolidado del ejercicio, antes de impuestos	2.057.003	2.916.899
Diferencias permanentes	243.282	(5.546.640)
Compensación de bases impositivas negativas acreditadas en ejercicios anteriores, para las que no había registrado crédito fiscal	(233.103)	-
	2.067.182	(2.629.741)
Cuota (al 30%)	620.155	(788.922)
Menos-Deducciones generadas y no aplicadas en el ejercicio	(51.320)	-
Menos-Deducciones generadas por doble imposición de dividendos	-	(33.000)
Menos-Deducciones generadas y aplicadas en el ejercicio	(93.338)	-
Menos-Deducciones activadas en el ejercicio	-	(202.690)
Total gasto (ingreso) por el impuesto sobre beneficios registrado en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada	475.497	(1.024.612)

El desglose del gasto (ingreso) por el Impuesto sobre Sociedades de los ejercicios 2012 y 2011 es el siguiente:

Concepto	Euros	
	2012	2011
Impuesto corriente-		
Por operaciones continuadas	181.540	-
Impuesto diferido-		
Por operaciones continuadas	293.957	(1.024.612)
Total gasto (Ingreso) por el impuesto sobre beneficios registrado en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada	475.497	(1.024.612)

Impuestos diferidos

A continuación se muestra el desglose de los epígrafes “Activos por impuesto diferido” y “Pasivos por impuesto diferido” de los balances consolidados al 31 de diciembre de 2012 y 2011 adjuntos:

Al 31 de diciembre de 2012

Concepto	Euros	
	Activos por Impuesto Diferido	Pasivos por Impuesto Diferido
Por venta de acciones con pago aplazado	26.732	36.443
Por libertad de amortización de activos fijos nuevos	-	3.608
Por amortización fiscal de los bienes adquiridos mediante contratos de arrendamiento financiero (<i>leasing</i>)	15.194	18.365
Por dotación de provisiones	66.385	-
Por los instrumentos financieros derivados que se valoran por su valor razonable (Nota 10)	5.294	-
Por los activos financieros disponibles para la venta que se valoran por su valor razonable (Nota 10)	2.780	-
Por créditos fiscales y deducciones acreditadas	1.637.906	-
Por subvenciones de capital no reintegrables clasificadas como "Patrimonio Neto" (Nota 10)	-	1.714
Por el diferimiento en la tributación del resultado aportado por las UTES	-	91.053
Por otros conceptos	437	788
	1.754.728	151.971

Al 31 de diciembre de 2011

Concepto	Euros	
	Activos por Impuesto Diferido	Pasivos por Impuesto Diferido
Por venta de acciones con pago aplazado	-	37.997
Por libertad de amortización de activos fijos nuevos	-	3.608
Por amortización fiscal de los bienes adquiridos mediante contratos de arrendamiento financiero (<i>leasing</i>)	17.891	16.809
Por dotación de provisiones	321.543	-
Por los instrumentos financieros derivados que se valoran por su valor razonable (Nota 10)	120.081	-
Por créditos fiscales y deducciones acreditadas	1.586.586	-
Por subvenciones de capital no reintegrables clasificadas como "Patrimonio Neto" (Nota 10)	-	2.863
Por el diferimiento en la tributación del resultado aportado por las UTES	-	28.219
Por otros conceptos	-	788
	2.046.101	90.284

Activos por impuesto diferido

Los saldos del epígrafe "Activos por impuesto diferido" al 31 de diciembre de 2012 corresponden, principalmente, a los siguientes conceptos:

- Créditos fiscales por las bases imponibles negativas pendientes de compensar.
- Créditos fiscales por deducciones y bonificaciones pendientes de aplicar.
- Efecto impositivo de las diferencias temporales existentes entre el momento en el que se registra el gasto económico por la dotación de determinadas provisiones y el momento en el que se imputa como gasto fiscal.

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

Pasivos por impuesto diferido

Los saldos del epígrafe "Pasivos por impuesto diferido" al 31 de diciembre de 2012 corresponden, principalmente, a los siguientes conceptos:

- Al efecto impositivo de la parte proporcional de las bases imponibles positivas generadas por las Uniones Temporales de Empresas en las que participa el Grupo, que se incorporan a la base imponible de del Grupo en el ejercicio siguiente al de su generación.
- Al efecto impositivo de la diferencia existente entre el momento en el que se registró el beneficio generado en la venta con cobro aplazado de determinadas acciones, y el momento en el que se computa el ingreso fiscal, ya que se ha adoptado el criterio de imputar el citado ingreso a la base imponible del Impuesto sobre Sociedades en función de los cobros.
- Al efecto impositivo de la diferencia existente entre las cuotas pagadas por los contratos de arrendamiento financiero (*gasto fiscal*) y las amortizaciones de los correspondientes bienes y gastos financieros registrados por estas operaciones (*gasto económico*).

Movimientos de los ejercicios 2012 y 2011

A continuación se presenta un detalle de los movimientos que han afectado a estos epígrafes de los balances consolidados adjuntos durante los ejercicios 2012 y 2011:

Ejercicio 2012

	Euros	
	Activos por Impuesto Diferido	Pasivos por Impuesto Diferido
Saldos iniciales	2.046.101	90.284
Pasivo por el impuesto diferido reconocido en el patrimonio neto por las subvenciones de capital no reintegrables concedidas en el ejercicio 2012 (Nota 10)	-	39.215
Reversión del pasivo por el impuesto diferido reconocido en el patrimonio neto por las subvenciones de capital no reintegrables imputadas al resultado del ejercicio 2012 (Nota 10)	-	(40.364)
Activo y pasivo por el impuesto diferido reconocido en el patrimonio neto por el valor razonable de los instrumentos financieros derivados (Nota 10)	(114.787)	-
Activo por el impuesto diferido reconocido en el patrimonio neto por la valoración a valor razonable de activos financieros disponibles para la venta (Nota 10)	2.780	-
Activación del crédito fiscal por la base imponible negativa del ejercicio 2012 y por deducciones acreditadas en el ejercicio		
Por venta de acciones con pago aplazado	26.732	(1.554)
Por amortización fiscal de los bienes adquiridos mediante contratos de leasing	(2.697)	1.556
Por dotación de provisiones	(255.158)	-
Por el diferimiento en la tributación del resultado aportado por las UTES	-	62.834
Por créditos fiscales por deducciones pendientes de aplicar	51.320	-
Otros movimientos	437	-
Saldos finales	1.754.728	151.971

Ejercicio 2011

	Euros	
	Activos por Impuesto Diferido	Pasivos por Impuesto Diferido
Saldos iniciales	1.188.847	136.784
Pasivo por el impuesto diferido reconocido en el patrimonio neto por las subvenciones de capital no reintegrables concedidas en el ejercicio 2011 (Nota 10)	-	64.509
Reversión del pasivo por el impuesto diferido reconocido en el patrimonio neto por las subvenciones de capital no reintegrables imputadas al resultado del ejercicio 2011 (Nota 10)	-	(67.381)
Activo por el impuesto diferido reconocido en el patrimonio neto por el valor razonable de los instrumentos financieros derivados (Nota 10)	(123.732)	-
Activación del crédito fiscal por la base imponible negativa del ejercicio 2011 y por deducciones acreditadas en el ejercicio	812.796	-
Por venta de acciones con pago aplazado	-	(8.911)
Por amortización fiscal de los bienes adquiridos mediante contratos de leasing	(11.406)	(6.914)
Por dotación de provisiones	208.011	-
Por aplicación de provisiones	(28.415)	-
Por el diferimiento en la tributación del resultado aportado por las UTES	-	(27.803)
Saldos finales	2.046.101	90.284

Impuestos reconocidos en el Patrimonio Neto

Los impuestos reconocidos directamente en el Patrimonio Neto durante los ejercicios 2012 y 2011, han sido los siguientes:

Ejercicio 2012

	Euros	
	Activos por Impuesto Diferido	Pasivos por Impuesto Diferido
Pasivo por el impuesto diferido reconocido en el patrimonio neto por las subvenciones de capital no reintegrables concedidas en el ejercicio 2012 (Nota 10)	-	39.215
Reversión del pasivo por el impuesto diferido reconocido en el patrimonio neto por las subvenciones de capital no reintegrables imputadas al resultado del ejercicio 2012 (Nota 10)	-	(40.364)
Activo por el impuesto diferido reconocido en el patrimonio neto por el valor razonable de los instrumentos financieros derivados (Nota 10)	(114.787)	-
Activo por valoración a valor razonable de activos financieros disponibles para la venta (Nota 10)	2.780	-
Total impuesto reconocido directamente en el Patrimonio Neto	(112.007)	(1.149)

Ejercicio 2011

	Euros	
	Activos por Impuesto Diferido	Pasivos por Impuesto Diferido
Pasivo por el impuesto diferido reconocido en el patrimonio neto por las subvenciones de capital no reintegrables concedidas en el ejercicio 2011 (Nota 10)	-	64.509
Reversión del pasivo por el impuesto diferido reconocido en el patrimonio neto por las subvenciones de capital no reintegrables imputadas al resultado del ejercicio 2011 (Nota 10)	-	(67.381)
Activo por el impuesto diferido reconocido en el patrimonio neto por el valor razonable de los instrumentos financieros derivados (Nota 10)	(123.732)	-
Total impuesto reconocido directamente en el Patrimonio Neto	(123.732)	(2.872)

Bases imponibles negativas pendientes de compensar

Tomando como base las declaraciones fiscales presentadas por las sociedades consolidadas y por el Grupo fiscal consolidable en ejercicios anteriores y considerando la declaración prevista para el Impuesto sobre Sociedades del ejercicio 2012, las bases imponibles negativas pendientes de compensar al 31 de diciembre de 2012 son las siguientes:

Ejercicio de Generación	Euros	Último Año para la Compensación
2011	2.033.687	2029
	2.033.687	

Asimismo, tomando como base las declaraciones fiscales presentadas en ejercicios anteriores por las sociedades consolidadas, generadas por las Sociedades Dependientes con anterioridad a la tributación del Grupo bajo el Régimen de Declaración Consolidada, y considerando la declaración prevista para el Impuesto sobre Sociedades del ejercicio 2012, las bases imponibles negativas pendientes de compensar al 31 de diciembre de 2012 son las siguientes:

Ejercicio de Generación	Euros				Último Año para la Compensación
	Forsel Grupo Norte, Empresa de Trabajo Temporal, S.A.U.	Barna Work Empresa de Trabajo Temporal, S.L.U.	Barna School, S.L.	Santos Guirao Service, S.L.	
2004	-	667.295	-	-	2022
2005	-	120.197	-	149.951	2023
2006	-	-	4.997	171.092	2024
2008	1.315.635	-	-	-	2026
	1.315.635	787.492	4.997	321.043	

Adicionalmente, tomando como base las declaraciones fiscales presentadas en ejercicios anteriores por la Sociedad Dominante, generadas con anterioridad a la tributación del Grupo bajo el Régimen de Declaración Consolidada, y considerando la declaración prevista para el Impuesto sobre Sociedades del ejercicio 2012, las bases imponibles negativas pendientes de compensar al 31 de diciembre de 2012 son las siguientes:

Ejercicio de Generación	Euros	Último Año para la Compensación
2006	349.444	2024
2007	405.411	2025
2008	769.666	2026
	1.524.521	

De acuerdo con la Ley del Impuesto sobre Sociedades, las bases imponibles negativas de un ejercicio podrían compensarse a efectos impositivos con las bases imponibles positivas de los dieciocho años inmediatos y sucesivos. Sin embargo, el importe final a compensar por dichas bases imponibles negativas pudiera ser modificado como consecuencia de la comprobación, por parte de las autoridades fiscales, de los ejercicios en los que se produjeron (*en este sentido, las bases imponibles de las sociedades consolidadas que tributan por el Impuesto sobre Sociedades en Régimen de Consolidación fiscal correspondientes a los ejercicios 2006 y 2007, ambos inclusive, correspondientes a la sociedades dependientes consolidadas Outsourcing Signo-Servicios Integrales Grupo Norte, S.L.U. y Limpiezas Pisuerga Grupo Norte Limpisa, S.A., fueron comprobadas por las autoridades fiscales*).

No obstante lo anterior, el Real Decreto-Ley 9/2011, de 19 de agosto, introduce las siguientes modificaciones en relación con la compensación de bases imponibles negativas:

- Limitación del importe compensable. Con vigencia limitada a los períodos impositivos que se inician dentro de los años 2011, 2012 y 2013, las empresas cuya cifra de negocios sea igual o mayor a 20 millones de euros, pero inferior a 60 millones de euros, solo podrán compensar el 50% de la base imponible previa a dicha compensación. Este porcentaje se reduce al 25% cuando se trate de empresas cuya cifra de negocios sea igual o mayor a 60 millones de euros.
- Plazo de compensación. Con efectos para los períodos impositivos que iniciados a partir del 1 de enero de 2012, se amplía a 18 años el plazo para compensar las bases imponibles negativas. Este nuevo plazo será de aplicación a las bases imponibles negativas que estuviesen pendientes de compensar al inicio del primer período impositivo que comience a partir del 1 de enero de 2012.

Con respecto a las bases imponibles negativas acreditadas por las sociedades consolidadas hasta el ejercicio 2008, inclusive, y dado que fueron generadas con anterioridad al momento de la constitución del Grupo fiscal consolidable, la legislación vigente establece que podrán ser compensadas en la base imponible del Grupo fiscal, si bien con el límite de la base imponible positiva que genere cada una de las sociedades consolidadas.

Al 31 de diciembre de 2012, el Grupo tenía registrado en el epígrafe “Activos por impuesto diferido” del balance consolidado un crédito fiscal por importe de 1.355.596 euros, que corresponde al efecto fiscal derivado de la compensación de una parte de las bases imponibles negativas pendientes. De este importe, 610.106 euros fueron registrados con abono al epígrafe “Impuestos sobre beneficios” de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada del ejercicio 2011 adjunta. Los Administradores de la Sociedad Dominante consideran que la compensación futura de dichas bases imponibles negativas está razonablemente asegurada en base a las estimaciones recientes efectuadas por la Dirección del Grupo acerca de la evolución futura prevista de las bases imponibles de las sociedades consolidadas y, en su caso, del Grupo fiscal consolidable al que pertenecen.

Deducciones fiscales

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

El Grupo se ha acogido a los beneficios fiscales previstos en la citada legislación, habiendo deducido en el cálculo de la cuota líquida consolidada del Impuesto sobre Sociedades del ejercicio 2012 la cantidad de 144.658 euros (*93.338 euros corresponden a deducciones generadas y aplicadas en el ejercicio y 51.320 euros a deducciones generadas y no aplicadas en el ejercicio*).

Al 31 de diciembre de 2012, y una vez considerada la aplicación indicada anteriormente, las sociedades consolidadas tenían deducciones pendientes de aplicar por un importe de 318.638 euros (*en concepto, básicamente, de donaciones, de contratación de personal minusválido, de actividades de formación, y de reinversión de beneficios extraordinarios*), de acuerdo con el siguiente detalle:

Ejercicio de Generación	Euros	Último Año para la Aplicación
2008	36.037	2023
2011	141.790	2026
2012	140.811	2027
	318.638	

Al 31 de diciembre de 2012, el Grupo tenía registrado en el epígrafe “Activos por impuesto diferido” del balance consolidado un crédito fiscal por importe de 282.310 euros, que corresponde a las deducciones acreditadas por el Grupo y pendientes de aplicar a dicha fecha. Los Administradores de la Sociedad Dominante consideran que la aplicación futura de estas deducciones está razonablemente asegurada en base a las estimaciones recientes efectuadas por la Dirección del Grupo acerca de la evolución futura prevista de las bases imponibles de las sociedades consolidadas y, en su caso, del Grupo fiscal consolidable al que pertenecen.

Subrogación de la Sociedad Dominante en las obligaciones fiscales de Corporación Casersa Grupo Norte, S.L.U.

Tal y como se indica en la Nota 1, en el ejercicio 2011 la Sociedad Dominante absorbió a Corporación Casersa Grupo Norte, S.L.U. El artículo 90 del Texto Refundido de la Ley del Impuesto sobre Sociedades (*Real Decreto Legislativo 4/2004, de 5 de marzo*) establece que cuando se realiza una operación de reestructuración que

determina una sucesión a título universal, como es el caso de la fusión señalada, se transmiten a la entidad adquirente los derechos y las obligaciones tributarias de la entidad absorbida. Por este motivo, la Sociedad Dominante adquirió, entre otras, las obligaciones de carácter fiscal contraídas por la citada sociedad absorbida. No obstante, los Administradores de la Sociedad Dominante no prevén que, en este sentido, se puedan derivar pasivos de importancia para el Grupo como consecuencia de las citadas operaciones.

Asimismo, en el caso del Proyecto de Fusión correspondiente a la fusión indicada, se señalaba que las operaciones se acogían al régimen de neutralidad fiscal establecido en el Capítulo VIII, del Título VII, del Texto Refundido de la Ley del Impuesto sobre Sociedades, Real Decreto Legislativo 4/2004, de 5 de marzo, lo cual fue comunicado formalmente a la Administración Tributaria en tiempo y forma dentro de los plazos legalmente previstos.

Ejercicios abiertos a inspección

A lo largo del ejercicio 2012 se han llevado a cabo diversas actuaciones inspectoras por parte de la Agencia Tributaria relativas a verificaciones de determinadas declaraciones del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas presentadas por las sociedades dependientes Limpiezas Pisuerga Grupo Norte Limpisa, S.A. y Outsourcing Signo-Servicios Integrales Grupo Norte, S.L.U., correspondientes a los ejercicios 2009 y 2010. Las citadas actividades inspectoras concluyeron durante el ejercicio 2012, no habiéndose generado como conclusión de las mismas quebranto económico significativo alguno para estas sociedades dependientes.

Al 31 de diciembre de 2012, las sociedades consolidadas tenían abiertos a inspección fiscal los ejercicios 2009 a 2012, ambos inclusive, para todos los impuestos que les son de aplicación y, adicionalmente, el ejercicio 2008 para el Impuesto sobre Sociedades. Los Administradores de la Sociedad Dominante consideran que se han practicado adecuadamente las liquidaciones de los diferentes impuestos, por lo que, aun en el caso de que surgieran discrepancias en la interpretación de la normativa vigente por el tratamiento fiscal otorgado a las operaciones, los eventuales pasivos resultantes, en caso de materializarse, no afectarían de forma significativa a las cuentas anuales consolidadas del ejercicio 2012.

13. Garantías comprometidas con terceros

Al 31 de diciembre de 2012 y 2011 el Grupo tenía presentados determinados avales ante diversos organismos oficiales y otros terceros, por un importe global de 10.912.402 y 11.102.434 euros, respectivamente, en garantía de la buena ejecución de los contratos suscritos con los mismos.

El Grupo tiene contratadas dos líneas de avales para todas las sociedades consolidadas, con un límite conjunto de 4.700.000 euros (*5.000.000 euros al 31 de diciembre de 2011*), en las que se prestan garantías recíprocas. Los saldos dispuestos por el Grupo de esta línea al 31 de diciembre de 2012 y 2011 ascendían a 3.173.963 euros y 3.152.363 euros, respectivamente.

Asimismo, cumpliendo con la normativa establecida, al 31 de diciembre de 2012 el Grupo tiene depositadas frente al Ministerio de Trabajo y frente a la Generalitat de Catalunya determinadas garantías por un importe global de 2.791.783 euros (*2.622.637 euros al 31 de diciembre de 2011*), cubiertas por pólizas individuales o por la póliza multirriesgo.

Los Administradores de la Sociedad Dominante estiman que los quebrantos o pasivos no previstos al 31 de diciembre de 2012, si los hubiera, que pudieran originarse por las mencionadas garantías prestadas, no serían, en ningún caso, significativos.

14. Ingresos y gastos

Importe neto de la cifra de negocios

La distribución, por actividades, del importe neto de la cifra de negocios del Grupo en los ejercicios 2012 y 2011, que se ha generado íntegramente en territorio nacional, es la siguiente:

Actividad	Euros	
	2012	2011
Puesta a disposición de trabajadores	31.148.644	44.205.900
Servicios de limpieza	76.194.763	77.475.279
Outsourcing de servicios y procesos	29.536.249	30.343.941
Servicios de vigilancia	27.655.299	26.504.472
Seguros	446.298	365.480
Otras	721.482	858.176
	165.702.735	179.753.248

Aprovisionamientos

La composición de los saldos de este epígrafe de las cuentas de pérdidas y ganancias consolidadas de los ejercicios 2012 y 2011 adjuntas es la siguiente:

	Euros	
	2012	2011
Compras de mercaderías y otros aprovisionamientos	5.087.584	3.654.688
Variación de existencias	(3.162)	16.730
	5.084.422	3.671.418
Trabajos realizados por otras empresas	2.584.159	4.138.207
	7.668.581	7.809.625

La totalidad de las compras realizadas por el Grupo durante los ejercicios 2012 y 2011 se ha efectuado en territorio español.

Gastos de personal

La composición de los saldos de este epígrafe de las cuentas de pérdidas y ganancias consolidadas de los ejercicios 2012 y 2011 adjuntas es la siguiente:

	Euros	
	2012	2011
Sueldos y salarios	108.693.015	115.847.475
Indemnizaciones	1.775.130	1.432.945
Seguridad Social a cargo de la empresa	34.100.867	36.846.375
Otros gastos sociales	1.519.201	2.440.155
Provisiones	(959.448)	-
	145.128.765	156.566.950

Número medio de empleados

El número medio de personas empleadas por el Grupo en el curso de los ejercicios 2012 y 2011, distribuido por categorías profesionales, fue el siguiente:

	Número Medio de Empleados			Número Medio de Empleados	
	2012	2011		2012	2011
Consejeros de la Sociedad	3	3	Limpiador	2.337	2.632
Abogado	4	5	Maestro	18	10
Acomodador	1	3	Manipulador	181	162
Asistente	7	8	Mecánico	39	14
Administrador	-	1	Médico	2	-
Aspirante	3	10	Monitor	230	181
Auxiliar	587	594	Montador	2	-
Ayudante	70	207	Mozo	158	298
Azafata	6	6	Oficiales	169	195
Cajero	2	4	Ordenanza	5	1
Calderero	2	-	Peón	847	1.357
Camarero/a	10	16	Periodista	4	2
Capataz	2	2	Personal de servicios generales	12	15
Carretillero	77	69	Pinche	-	3
Celador	8	10	Presidente	1	1
Chófer	1	-	Promotor	-	4
Comercial	-	1	Recepcionista	12	34
Conductor y chofer	28	160	Reponedor	8	-
Conductor Limpiador	100	35	Responsable de servicios	35	40
Conserje	8	8	Responsable de auditoría y proyectos	-	1
Consulta de RR.HH	-	1	Responsable de control de gestión	1	-
Contable	-	4	Responsable de Informática	2	-
Controlador	3	3	Responsable de RRHH	1	1
Coordinador	24	23	Secretaria de dirección	2	8
Delineante	10	14	Socorrista	1	2
Dependiente	8	87	Soldador	4	3
Director	48	34	Supervisor	41	29
Educador infantil	76	86	Taquillero	3	11
Electromecánico	6	6	Técnico	88	85
Encargado	95	112	Técnico no cualificado	34	15
Especialista	143	169	Teleoperador	341	170
Formador	-	5	Titulado	94	85
Gerente	59	40	Lavacoches	-	7
Gestor	194	183	Telefonista	-	6
Grabador de datos	8	5	Tornero	-	5
Inspector	8	8	Vendedor	-	27
Jefe	48	42	Vigilante	961	853
				7.282	8.221

El número medio de personas empleadas por el Grupo en el curso del ejercicio 2012 con discapacidad mayor o igual al 33% ha ascendido a 153 (*244 en el ejercicio 2011*), con las siguientes categorías profesionales:

Categoría Profesional	Número Medio de Empleados	
	2012	2011
Acomodador	1	1
Auxiliar	9	23
Ayudante de sistemas	-	1
Celador	1	-
Conductor	4	-
Especialista	6	8
Gerente	2	2
Gestor	2	3
Jefe	2	2
Limpiador	109	144
Monitor	-	2
Oficial	-	3
Peón	3	18
Personal de servicios	1	3
Taquillero	1	5
Técnico no cualificado	2	13
Teleoperador	-	4
Vigilante	10	12
	153	244

Distribución funcional por género

La distribución funcional por género de los miembros del Consejo de Administración de la Sociedad Dominante y de la plantilla del Grupo al 31 de diciembre de 2012 y 2011, era la siguiente:

Categoría Profesional	Número de Personas			
	31/12/2012		31/12/2011	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Consejero de la Sociedad Dominante	-	3	-	3
Abogado	3	4	3	1
Acomodador	-	1	2	1
Administrativo	103	54	44	16
Asistente	7	-	7	-
Auxiliar	306	200	193	169
Ayudante	21	28	15	26
Azafata	2	-	5	1
Cajero	-	-	1	0
Camarero/a	-	-	2	5
Capataz	1	1	1	1
Carretillero	4	37	1	-
Celador	3	5	3	6
Cocinero	-	2	1	-
Conductor	6	37	6	72
Conductor limpiador	6	80	4	31
Conserje	2	8	3	-
Contable	-	-	-	1
Controlador	3	-	2	-
Coordinador	18	7	19	-
Chofer	-	6	-	8
Delineante	-	5	1	6
Dependiente	13	2	9	4
Director	19	28	18	21

Categoría Profesional	Número de Personas			
	31/12/2012		31/12/2011	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Educador infantil	70	3	78	4
Electromecánico	-	9	-	4
Encargado	52	40	55	41
Especialista	34	108	36	114
Gerente	35	20	108	42
Gestor comercial	156	36	46	7
Grabador de datos	-	-	-	1
Inspector	-	10	-	9
Jefe	18	27	31	26
Limpiador	2.125	154	2.373	217
Maestro	18	1	-	-
Manipulador	118	53	59	17
Mecánico	-	36	-	34
Médico	2	-	-	-
Monitor	244	24	128	20
Montador	-	-	-	2
Mozo de almacén	8	197	37	132
Oficial	26	119	36	76
Ordenanza	1	6	10	3
Peón	163	441	139	370
Periodista	2	5	2	-
Personal de servicios generales	16	2	15	1
Presidente	-	1	-	1
Profesor	2	-	-	-
Recepcionista	18	-	17	-
Reponedor	-	9	-	1
Responsable de auditoría y proyectos	-	-	1	3
Responsable de control de gestión	1	-	-	-
Responsable de Informática	-	4	-	-
Responsable de Recursos Humanos	-	-	-	1
Responsable de servicio	26	10	28	12
Secretaria de dirección	2	-	4	-
Socorrista	-	1	-	1
Soldador	-	16	-	2
Supervisor	22	17	20	16
Taquillero	2	1	5	1
Técnico	26	64	27	39
Técnico no cualificado	42	30	16	15
Teleoperador y telefonista	205	126	160	46
Titulado	23	66	29	40
Tornero	-	-	-	4
Vendedor	-	-	-	1
Viajante	-	2	-	1
Vigilante	168	789	164	799
	4.142	2.935	3.964	2.475

Servicios exteriores

La composición de los saldos de esta partida de las cuentas de pérdidas y ganancias consolidadas de los ejercicios 2012 y 2011 adjuntas es la siguiente:

	Euros	
	2012	2011
Arrendamientos y cánones (Nota 7)	2.417.549	1.936.784
Reparaciones y conservación	799.662	961.792
Servicios de profesionales independientes	1.760.039	1.968.949
Transporte	55.955	50.994
Primas de seguros	756.678	742.566
Servicios bancarios y similares	291.542	230.282
Publicidad, propaganda y relaciones públicas	465.713	385.900
Suministros	535.975	543.222
Otros servicios	2.207.079	2.495.193
	9.290.192	9.315.682

Correcciones valorativas por deterioro

El movimiento habido durante los ejercicios 2012 y 2011 en las distintas correcciones valorativas por deterioro de deudores y otras cuentas a cobrar ha sido el siguiente:

Concepto	Euros	
	2012	2011
Saldos iniciales	(1.655.948)	(1.268.680)
Dotaciones con cargo a los resultados	(272.638)	(561.493)
Reversiones con abono a los resultados	109.991	152.475
Aplicaciones	48.360	21.750
Saldos finales	(1.770.235)	(1.655.948)

En el ejercicio 2012 el Grupo ha registrado con cargo al epígrafe “Pérdidas, deterioro y variación de provisiones por operaciones comerciales” 132.086 euros en concepto de provisiones, que garantizan el cumplimiento de varios contratos (10.425 euros de reversión en el ejercicio 2011) y con abono al citado epígrafe 187.539 euros de posibles litigios y/o reclamaciones derivados de las operaciones de tráfico (26.239 euros de reversión en el ejercicio 2011). Dichos importes han sido registrados con abono/cargo al epígrafe de “Provisiones a corto plazo” del pasivo del balance consolidado adjunto. Dichas provisiones suponen la mayor parte del saldo que compone el epígrafe “Provisiones a corto plazo” del balance consolidado al 31 de diciembre de 2012 adjunto.

Por otro lado, el Grupo ha registrado en los ejercicios 2012 y 2011 pérdidas de créditos comerciales incobrables por importes de 34.168 y 50.850 euros, respectivamente.

15. Otra información

Honorarios de auditoría

Durante los ejercicios 2012 y 2011, los honorarios relativos a los servicios de auditoría de cuentas y a otros servicios prestados por el auditor del Grupo, o por alguna empresa vinculada al auditor por control, propiedad común o gestión, han sido los siguientes:

Descripción	Euros	
	2012	2011
Servicios de auditoría	86.450	91.000
Servicios de asesoramiento fiscal	-	20.445
Otros servicios	-	14.783
Total servicios profesionales	86.450	126.228

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

Durante los ejercicios 2012 y 2011, los miembros del Consejo de Administración de la Sociedad Dominante no han devengado importe alguno en concepto de retribuciones y dietas de asistencia, ni por cualquier otra causa o concepto.

Por su parte, el importe devengado por la Alta Dirección del Grupo en los ejercicios 2012 y 2011, en concepto de retribuciones, ha ascendido a 1.034.214 y 781.082 euros, respectivamente.

Al 31 de diciembre de 2012 y 2011, no existían anticipos o créditos concedidos por el Grupo a los miembros anteriores y actuales del Consejo de Administración de la Sociedad Dominante ni a la Alta Dirección del Grupo, salvo 373.880 y 374.439 euros, respectivamente, que figuran registrados en la partida “Inversiones financieras a largo plazo-Créditos a terceros” de los balances consolidados adjuntos, así como 10.575.186 y 6.543.454 euros, respectivamente, que figuran registrados en la partida “Inversiones en empresas vinculadas a corto plazo-Créditos a empresas” de los balances consolidados adjuntos (véase Nota 8). Por otra parte, a dichas fechas, el Grupo no había contraído obligación alguna en materia de pensiones o seguros de vida a favor de ninguno de los miembros del Consejo de Administración de la Sociedad Dominante ni de la Alta Dirección del Grupo.

Información sobre los aplazamientos de pago efectuados a proveedores.

Disposición adicional tercera. “Deber de información” de la Ley 15/2010, de 5 de julio

En cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 15/2010, de 5 de julio, de modificación de la Ley 3/2004, de 29 de diciembre, por la que se establecen medidas de lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales, la cual ha sido desarrollada por la Resolución de 29 de diciembre de 2010 del Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas, y teniendo en cuenta lo dispuesto en la disposición transitoria segunda de la citada Resolución, a continuación se presenta la información relativa a los aplazamientos de pago efectuados a los proveedores durante los ejercicios 2012 y 2011:

	Pagos Realizados Durante el Ejercicio 2012 y Pendientes de Pago al 31 de Diciembre de 2012		Pagos Realizados Durante el Ejercicio 2011 y Pendientes de Pago al 31 de Diciembre de 2011	
	Importe (Euros)	% Sobre el Total	Importe (Euros)	% Sobre el Total
Pagos efectuados dentro del plazo máximo legal (*)	13.885.532	74,38	17.094.756	83,48
Resto de pagos efectuados	4.783.711	25,62	3.382.560	16,52
Total Pagos del Ejercicio	18.669.242	100,00	20.477.316	100,00
Período Medio Ponderado Excedido (PMPE) de Pagos (<i>en días</i>)	27	-	104	-
Aplazamientos que a la fecha de cierre sobrepasan el plazo máximo legal (*)	1.066.592	27,55	318.765	8,49

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

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

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

Durante el ejercicio 2012, ni los miembros del Consejo de Administración de la Sociedad Dominante ni las personas vinculadas a los mismos según se define en la Ley de Sociedades de Capital han mantenido participaciones en el capital de sociedades con el mismo, análogo o complementario género de actividad al que

constituye el objeto social del Grupo. Asimismo, no han realizado ni realizan actividades por cuenta propia o ajena del mismo, análogo o complementario género de actividad del que constituye el objeto social del Grupo.

16. Uniones Temporales de Empresas

A continuación se indican las Uniones Temporales de Empresas en las que participaba el Grupo al 31 de diciembre de 2012 y 2011, así como los porcentajes de participación en que lo hacía y la actividad, producción y cartera de cada una de ellas a dicha fecha:

Ejercicio 2012

Denominación	Actividad	Domicilio	Participación del Grupo	Información al 31/12/12			
				Euros			
				Fondo Operativo	Resultado del Ejercicio 2012 Atribuible al Grupo	Producción Ejecutada Atribuible al Grupo	Cartera Pendiente
UTE TABARA III	Operación y explotación del centro regional de respuesta sanitaria desde el que se gestionará la cita previa de los centros de salud de Castilla y León	Valladolid	50%	2.000	(2.050)	-	-
UTE SIGNO-LINTE	Servicio de celaduría, portería, taquilla, peonaje y labores complementarias en el C.D. Huerta del Rey en el C.D. Ciudad de Valladolid	Valladolid	100%	2.000	(24)	48.944	-
UTE SIGNO - INDRA OFICINA DE LA VIVIENDA I	Explotación y mantenimiento de la organización de la oficina de vivienda de la Junta de Castilla y León	Madrid	34%	3.000	(326)	417.369	244.866
UTE GRUPO NORTE-TSOL 012 CAM	Servicio de atención telefónica 012 de la Comunidad Autónoma de Madrid	Madrid	66%	12.000	(689)	2.031.048	894.828
UTE TDE SIGNO GN (EMERGENCIAS)	Análisis, diseño e implantación de un modelo de gestión de situaciones de emergencia provocadas por riesgos en las que deban de intervenir los equipos de extinción de incendios y rescate de Castilla y León	Valladolid	20%	12.000	(3)	8	-
UTE LINTE-SIGNO-IKEA	Recogida, montaje y mantenimiento de carros en el aparcamiento del centro, recogida en la línea de caja, gestión y reposición de herramientas de compras.	Valladolid	40%	2.000	(25)	239.860	49.798
UTE LINTE-SIGNO-RIO SHOPPING	Ejecución de Contrato de Servicio de auxiliares zona Food Court	Valladolid	100%	2.000	(9)	101.859	34.542
UTE PROSINTEL-SERVAUX	Prestación de servicios de seguridad y vigilancia en la comunidad de Madrid	Valladolid	100%	2.000	(554)	250.254	66.218
UTE Limpisa Dalkia Arganzuela	Gestión integral de los servicios complementarios al Ayuntamiento de Arganzuela	Madrid	75%	4.000	(624)	-	-
UTE Grupo Norte Barajas II	Limpieza del Aeropuerto de Barajas-Madrid	Valladolid	100%	3.000	(27)	670.308	133.209
UTE Arganzuela II	Gestión integral de los servicios complementarios al Ayuntamiento de Madrid	Madrid	73%	4.000	663	1.618.459	1.308.067
UTE Limpisa Ingesan	Servicio de limpieza de la totalidad de la infraestructura sanitaria que conforma el Nuevo Hospital de Burgos	Valladolid	50%	1.500	164.014	1.428.372	1.360.846
UTE 112 CYL	Explotación y mantenimiento del servicio público de atención de llamada 112 en Castilla y León	Valladolid	50%	36.000	(352)	14	-
UTE SERTEL-SIGNO CITA PREVIA	Servicios de cita previa telefónica en los centros de salud de Castilla y León	Valladolid	50%	2.000	143.068	483.509	193.894
UTE DOMICILIA OUTSOURCING SIGNO CENTROS DE DÍA	Ejecución de servicios relativos a la atención a mayores del Excmo. Ayuntamiento de Móstoles (Madrid)	Valladolid	20%	3.000	-	300	5.813
UTE TDE SIGNO 012 II	Explotación y mantenimiento del servicio telefónico 012 de Castilla y León	Valladolid	69%	6.000	-	1.480.669	452.947
UTE SIGNO-TELEFONICA 112 II	Explotación y mantenimiento del servicio público de atención de llamadas de emergencia 112 en Castilla y León	Valladolid	50%	6.000	-	3.479.036	2.228.106

Denominación	Actividad	Domicilio	Participación del Grupo	Información al 31/12/12			
				Euros			
				Fondo Operativo	Resultado del Ejercicio 2012 Atribuible al Grupo	Producción Ejecutada Atribuible al Grupo	Cartera Pendiente
UTE Campus Santander Madrid	Prestación de servicios de seguridad y vigilancia en la Universidad Internacional Menéndez Pelayo	Valladolid	100%	1.000	(20)	243.485	110.471
UTE Prosintel-Gunnebo	Instalación de sistemas de seguridad en los centros FREMAP de Castilla y León	Valladolid	80%	1.000	(12)	7.381	109

Durante el ejercicio 2012 no se ha producido la disolución de ninguna Unión Temporal de Empresas en la que participara el Grupo.

Ejercicio 2011

Denominación	Actividad	Domicilio	Participación del Grupo	Información al 31/12/11			
				Euros			
				Fondo Operativo	Resultado del Ejercicio 2011 Atribuible al Grupo	Producción Ejecutada Atribuible al Grupo	Cartera Pendiente
UTE TABARA III	Operación y explotación del centro regional de respuesta sanitaria desde el que se gestionará la cita previa de los centros de salud de Castilla y León	Valladolid	50%	2.000	35.341	46.713	-
UTE SIGNO-LINTE	Servicio de celaduría, portería, taquilla, peonaje y labores complementarias en el C.D. Huerta del Rey en el C.D. Ciudad de Valladolid	Valladolid	100%	-	(110)	262.202	103.132
UTE SIGNO - INDRA OFICINA DE LA VIVIENDA I	Explotación y mantenimiento de la organización de la oficina de vivienda de la Junta de Castilla y León	Madrid	34%	3.000	(172)	784.330	154.254
UTE GRUPO NORTE-TSOL 012 CAM	Servicio de atención telefónica 012 de la Comunidad Autónoma de Madrid	Madrid	66%	12.000	(887)	1.827.148	771.687
UTE TDE SIGNO GN (EMERGENCIAS)	Análisis, diseño e implantación de un modelo de gestión de situaciones de emergencia provocadas por riesgos en las que deban de intervenir los equipos de extinción de incendios y rescate de Castilla y León	Valladolid	20%	12.000	16	27	-
UTE LINTE-SIGNO-IKEA	Recogida, montaje y mantenimiento de carros en el aparcamiento del centro, recogida en la línea de caja, gestión y reposición de herramientas de compras.	Valladolid	40%	-	(210)	22.023	25.987
UTE PROSINTEL-SERVAUX	Prestación de servicios de seguridad y vigilancia en la comunidad de Madrid	Valladolid	100%	2.000	(50)	244.526	24.311
UTE Limpisa Dalkia Arganzuela	Gestión integral de los servicios complementarios al Ayuntamiento de Arganzuela	Madrid	75%	4.000	158	15.695	-
UTE Grupo Norte Barajas II	Limpieza del Aeropuerto de Barajas-Madrid	Valladolid	100%	3.000	(20)	662.794	134.732
UTE Arganzuela II	Gestión integral de los servicios complementarios al Ayuntamiento de Madrid	Madrid	73%	4.000	765	1.575.136	1.795.680
UTE Limpisa Ingesan	Servicio de limpieza de la totalidad de la infraestructura sanitaria que conforma el Nuevo Hospital de Burgos	Valladolid	50%	1.500	-	21.656	25.554
UTE 112 CYL	Explotación y mantenimiento del servicio público de atención de llamada 112 en Castilla y León	Valladolid	50%	36.000	(310)	79	-
UTE SERTEL-SIGNO CITA PREVIA	Servicios de cita previa telefónica en los centros de salud de Castilla y León	Valladolid	50%	2.000	59.730	440.838	-
UTE DOMICILIA OUTSOURCING SIGNO CENTROS DE DÍA	Ejecución de servicios relativos a la atención a mayores del Excmo. Ayuntamiento de Móstoles (Madrid)	Valladolid	20%	3.000	-	(5.016)	1.192
UTE TDE SIGNO 012 II	Explotación y mantenimiento del servicio telefónico 012 de Castilla y León	Valladolid	69%	6.000	-	2.001.082	1.545.088
UTE SIGNO-TELEFONICA 112 II	Explotación y mantenimiento del servicio público de atención de llamadas de emergencia 112 en Castilla y León	Valladolid	50%	6.000	-	3.475.723	721.255

Durante el ejercicio 2011 se produjo la liquidación de las Uniones Temporales de Empresas que se indican a continuación:

Denominación	Actividad	Domicilio	Participación de la Sociedad	Euros
				Fondo Operativo
UTE LIMPISA LINCE	Limpieza del Centro Cultural Miguel Delibes de Valladolid	Valladolid	50%	3.000
UTE CRRS CYL	Operación y explotación del Centro Regional de Respuesta desde el que se gestionará la cita previa de los centros de salud de Castilla y León.	Valladolid	50%	2.000
UTE TDE SIGNO 012	Explotación y mantenimiento del servicio telefónico 012 de Castilla y León	Valladolid	73%	6.000
UTE CENTRO PREVENCIÓN PALENCIA	Funcionamiento integral del centro de prevención y actividades al aire libre de Palencia	Valladolid	100%	2.000
UTE GRUPO NORTE BARAJAS	Prestación de servicios en el Aeropuerto de Madrid-Barajas	Valladolid	100%	3.000

17. Información segmentada

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

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

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

A continuación se presenta la información por segmentos de estas actividades relativa a los ejercicios 2012 y 2011:

Ejercicio 2012

Conceptos	Euros							
	Segmentos							Total
	Limpieza	ETT	Outsourcing de Servicios	Vigilancia	Servicios Auxiliares	Otros	Ajustes y Eliminaciones de Consolidación	
Importe neto de la cifra de negocios:								
- Clientes externos	76.194.763	31.148.644	29.536.249	24.198.833	3.456.466	1.167.780	-	165.702.735
- Intersegmentos	501.287	-	108.310	671.539	60.209	2.609.793	(3.951.138)	-
Otros ingresos de explotación	448.750	145.038	154.816	101.335	8.827	134.494	-	993.260
Aprovisionamientos	(3.835.766)	(48.200)	(3.457.998)	(278.733)	(327.194)	-	279.310	(7.668.581)
Gastos de personal	(67.213.942)	(29.737.944)	(20.432.067)	(22.883.004)	(2.706.878)	(2.169.951)	15.021	(145.128.765)
Otros gastos de explotación	(3.388.822)	(1.604.241)	(4.298.158)	(1.720.505)	(409.617)	(1.855.442)	3.656.807	(9.619.978)
Amortización del inmovilizado	(456.068)	(70.316)	(130.935)	(81.096)	(638)	(298.779)	-	(1.037.832)
Imputación de subvenciones de inmovilizado no financiero y otras	70.282	-	10.929	19.458	30.434	3.444	-	134.547
Exceso de provisiones	-	76.233	48.054	-	-	-	-	124.287
Deterioro y resultados por enajenaciones de inmovilizado	16.100	-	(819)	-	-	-	-	15.281
RESULTADO DE EXPLOTACIÓN	2.336.584	(90.786)	1.538.381	27.827	111.609	(408.661)	-	3.514.954
Ingresos financieros	329.756	162.771	253.847	48.185	4.557	959.717	(1.293.152)	465.681
Gastos financieros	(945.174)	(430.982)	(351.198)	(360.452)	(29.978)	(416.832)	443.153	(2.091.463)
Deterioro y resultados por enajenaciones de instrumentos financieros	-	-	-	-	-	167.831	-	167.831
RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS	1.721.166	(358.997)	1.441.030	(284.440)	86.188	302.055	(849.999)	2.057.003
Activos del segmento	25.921.110	11.407.652	18.908.380	8.146.978	1.585.399	25.558.647	(22.974.804)	68.553.362
Pasivos del segmento	20.522.567	9.389.583	15.468.534	7.251.584	1.175.260	15.404.550	(15.782.238)	53.429.840
Flujos netos de efectivo de las actividades de:								
- Explotación	4.616.330	665.769	938.727	1.438.073	(384.160)	(410.122)	2.531.491	9.396.108
- Inversión	(1.293.267)	(276.346)	(3.954.241)	(221.814)	231.112	(683.009)	756.198	(5.441.367)
- Financiación	(1.567.678)	(563.714)	2.947.239	(1.030.845)	80.180	1.082.106	(3.164.819)	(2.217.531)
Adquisiciones de activos no corrientes en el ejercicio	647.837	51.767	85.367	202.142	4.568	1.462.102	-	2.453.783

Ejercicio 2011

	Euros							
	Segmentos							Total
Conceptos	Limpieza	ETT	Outsourcing de Servicios	Vigilancia	Servicios Auxiliares	Otros	Ajustes y Eliminaciones de Consolidación	
Importe neto de la cifra de negocios:								
- Clientes externos	77.475.279	44.353.799	30.343.940	22.396.131	4.108.340	1.075.759	-	179.753.248
- Intersegmentos	418.460	18.644	101.992	609.567	107.714	2.909.014	(4.165.391)	-
Otros ingresos de explotación	374.928	123.676	50.823	32.292	8.890	30.703	-	621.312
Aprovisionamientos	(3.194.103)	(106.371)	(4.035.308)	(355.504)	(386.582)	187	268.056	(7.809.625)
Gastos de personal	(68.504.309)	(42.125.937)	(20.519.870)	(20.528.215)	(3.326.321)	(1.668.359)	106.061	(156.566.950)
Otros gastos de explotación	(3.571.845)	(1.815.931)	(4.506.234)	(1.714.162)	(435.402)	(1.809.108)	3.865.692	(9.986.999)
Amortización del inmovilizado	(470.287)	(80.469)	(129.622)	(61.898)	(639)	(375.652)	-	(1.118.567)
Imputación de subvenciones de inmovilizado no financiero y otras	121.098	-	32.016	25.553	45.939	-	-	224.606
Deterioro y resultados por enajenaciones de inmovilizado	-	4.789	(573)	13.821	-	6.429	-	24.466
RESULTADO DE EXPLOTACIÓN	2.649.221	372.200	1.337.155	417.585	121.939	168.973	74.418	5.141.491
Ingresos financieros	281.304	181.426	149.061	65.514	1.469	238.726	(423.198)	494.302
Gastos financieros	(850.239)	(470.010)	(247.624)	(264.143)	(43.939)	(290.618)	313.198	(1.853.375)
Deterioro y resultados por enajenaciones de instrumentos financieros	(702)	-	(9.416)	12.135	-	(6.557.401)	5.689.865	(865.519)
RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS	2.079.584	83.616	1.229.176	231.091	79.469	(6.440.320)	5.654.283	2.916.899
Activos del segmento	27.282.658	13.704.628	16.281.639	9.097.277	1.969.977	21.513.132	(17.811.843)	72.037.468
Pasivos del segmento	22.917.377	11.501.238	13.486.398	8.050.723	1.628.559	11.789.098	(10.619.277)	58.754.116
Flujos netos de efectivo de las actividades de:								
- Explotación	(4.196.356)	1.783.693	(812.885)	(2.435.678)	(194.436)	(47.631)	2.209.999	(3.693.294)
- Inversión	(1.841.618)	(286.364)	(1.240.194)	(207.276)	84.974	(1.657.875)	2.657.435	(2.490.918)
- Financiación	5.035.648	(1.055.798)	2.236.972	2.549.646	164.107	1.715.504	(4.975.322)	5.760.757
Adquisiciones de activos no corrientes en el ejercicio	550.592	7.735	13.594	172.060	-	153.876	(15.249)	882.608

La totalidad de las ventas efectuadas durante los ejercicios 2012 y 2011 se ha realizado en España.

El Grupo no ha mantenido operaciones con clientes que supongan más de un 10% del importe neto de la cifra de negocios consolidada correspondiente a los ejercicios anuales terminados el 31 de diciembre de 2012 y 2011.

18. Acontecimientos posteriores al cierre del ejercicio

Con posterioridad al cierre del ejercicio 2012, se han producido los siguientes acontecimientos significativos:

- El 11 de enero de 2013, la Sociedad Dominante ha adquirido la totalidad de las acciones del capital social de la entidad vinculada Inversiones Álvarez Miguélez, S.A., sociedad chilena domiciliada en Santiago de Chile, por importe de 3.797.730 euros. La totalidad de dicho importe ha sido abonado mediante compensación de una parte de los créditos mantenidos con Alvarez Miguélez Grupo Norte, S.L. (véase Nota 8).
- Con fecha 24 de enero de 2013, la Dirección de la sociedad dependiente Forsel Grupo Norte, Empresa de Trabajo Temporal, S.A.U. y los representantes de los trabajadores acordarán aplicar un Expediente de Regulación Temporal de Empleo para la reducción del 20% de la jornada de 56 trabajadores de la plantilla de la Sociedad, desde el 1 de febrero de 2013 hasta el 31 de enero de 2014.

No se han producido otros acontecimientos significativos con posterioridad al cierre del ejercicio 2012.

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

Informe de Gestión Consolidado
correspondiente al ejercicio anual
terminado el 31 de diciembre de 2012

Evolución del Grupo-

Análisis económico y cualitativo

El Grupo ha alcanzado una cifra de negocios de 165,7 millones de euros, lo que ha supuesto un decrecimiento del 7,8% respecto del año anterior. La evolución de esta cifra de negocios tiene comportamientos diversos en función de la sociedad participada de la que provengan, siendo las más significativas las siguientes:

- Limpieza y mantenimiento (*Limpiezas Pisuerga Grupo Norte Limpisa, S.A.*) ha alcanzado una cifra de negocios de 75 millones de euros, lo que ha supuesto un decrecimiento del 2,25% con respecto al ejercicio anterior, que alcanzó 77 millones.
- Trabajo temporal (*Forsel Grupo Norte, Empresa de Trabajo Temporal, S.A.U.*) ha alcanzado una cifra de negocios de 31,1 millones de euros, lo que ha supuesto un decrecimiento del 30% con respecto al ejercicio anterior, que alcanzó 44 millones.
- Outsourcing, teleservicios, procesos productivos y servicios socioeducativos (*Outsourcing Signo-Servicios Integrales Grupo Norte, S.L.U.*) ha alcanzado una cifra de negocios de 29,6 millones de euros, lo que ha supuesto un decrecimiento del 2,63 % con respecto al ejercicio anterior, en el que se alcanzó una cifra de negocios de 30 millones de euros.
- Seguridad (Protección y Seguridad Integral Grupo Norte, Prosintel, S.A.) ha alcanzado una cifra de negocios de 24,8 millones de euros, lo que ha supuesto un incremento del 8,11% con respecto al ejercicio anterior, en el que alcanzó 23 millones.

Durante el 2012 se ha continuado sistematizando, mediante reuniones mensuales y semanales del Equipo Directivo de cada de las actividades, el seguimiento de los indicadores del Margen Bruto y control de la deuda, consiguiendo mejores resultados económicos, control de la morosidad y mantenimiento en el periodo medio de cobro de nuestros clientes.

Evolución de la plantilla

De forma paralela al desarrollo de negocio, la plantilla media durante el ejercicio 2012 ha experimentado un descenso con respecto a la plantilla media del ejercicio 2011, alcanzando los 7.282 trabajadores.

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

Otros acontecimientos a destacar

Al igual que en años anteriores, Grupo Norte ha obtenido reconocimiento Social a través de los premios recibidos, destacando el "Premio Madrid Excelente a la confianza de los clientes".

El ejercicio 2012 se ha continuado con el compromiso de Grupo Norte en el Plan Dike, “Cero Mujeres Víctimas de Violencia de Género”. Proporcionando a la mujer víctima de la violencia de género la necesaria independencia económica así como ayuda psicológica y emocional, y, si lo precisa, cubriendo sus necesidades de movilidad geográfica. Se ha seguido apostando por la Inversión en el Plan Vida para los trabajadores del Grupo.

La fidelización de nuestros clientes es muy alta y nos proporciona que clientes importantes y de gran volumen de negocio permanezcan en nuestra cartera con un alto grado de satisfacción y por ende podemos asegurarnos nuestro volumen de negocios para el ejercicio 2013.

Principales riesgos e incertidumbres del negocio

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

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

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

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

Coyuntura Financiera

Durante el año 2012 el entorno financiero Español se ha visto afectado, principalmente, por la reestructuración de las entidades financieras, acompañado de fusiones, adquisiciones e intervenciones de las mismas, lo cual ha provocado un entorno complicado para las empresas en lo que se refiere a la restricción del crédito y a la falta de liquidez.

Aún considerando que las principales operaciones ya se han realizado, también es cierto que aún existen entidades financieras intervenidas pendientes de solucionar definitivamente su situación, lo que hace pensar que la reestructuración del sector financiero Español aún no ha finalizado. Por todo ello, durante el 2013 se mantendrá limitado el acceso al crédito por parte de las empresas.

Con este entorno, a lo largo del 2012, Grupo Norte ha dado entrada dentro de su pool bancario a nuevas entidades financieras con el fin de minimizar los efectos que pudieran derivarse de fusiones o adquisiciones futuras manteniendo, de este modo, el mismo nivel de capacidad de financiación y enfrentándose al 2013 con una estructura financiera suficiente.

En cuanto a los riesgos derivados de las variaciones de los tipos de interés y su impacto en los flujos de efectivo, se ha tratado de mitigar el aumento de los tipos haciendo un seguimiento exhaustivo de la gestión de cobros, intentando mejorar al máximo el saldo en clientes.

Asimismo, el Grupo dispone de una póliza de seguro de crédito que protege las cuentas comerciales a cobrar contra el riesgo de mora prolongada y el de insolvencia de los clientes, de ahí que nuestra tasa de morosidad sea prácticamente nula.

El año 2013, como ya hemos comentado, seguirá afectado por la finalización de la reestructuración del sector financiero español, por la situación de liquidez de la administración pública y por las consecuencias derivadas

del ajuste en el déficit fiscal, minorando el gasto público. Ante esta situación, seguiremos en nuestra línea, trabajando de forma preventiva y controlando periódicamente nuestros indicadores de liquidez: PMC, coste financiero y nivel de endeudamiento.

Evolución previsible

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

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

Hechos posteriores

El 11 de enero de 2013 la Sociedad Dominante ha adquirido la totalidad de las acciones del capital social de la entidad vinculada Inversiones Álvarez Miguélez, S.A., sociedad chilena domiciliada en Santiago de Chile, por importe de 3.797.730 euros. La totalidad de dicho importe ha sido abonado mediante compensación de los créditos mantenidos con Álvarez Miguélez Grupo Norte, S.L.

Con fecha 24 de enero de 2013 la Dirección de la sociedad dependiente Forsel Grupo Norte, Empresa de Trabajo Temporal, S.A.U. y los representantes de los trabajadores han acordado aplicar un Expediente de Regulación Temporal de Empleo para la reducción del 20% de la jornada de 56 trabajadores de la plantilla de la Sociedad, desde el 1 de febrero de 2013 hasta el 31 de enero de 2014.

Actividades de investigación y desarrollo y otras actividades

El Grupo no ha desarrollado en el ejercicio 2012 actividades relacionadas con la investigación y el desarrollo, si bien es importante destacar el refuerzo que se ha realizado en la formación profesional del personal del mismo.

Operaciones con participaciones propias de la Sociedad Dominante

La Sociedad Dominante durante el ejercicio 2012 no se han producido operaciones con participaciones propias.

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

Reunidos los Administradores de Grupo Norte, Agrupación Empresarial de Servicios, S.L., a 25 de marzo de 2013, proceden a formular las Cuentas Anuales Consolidadas y el Informe de Gestión Consolidados correspondientes al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2012, los cuales vienen constituidos por los documentos que preceden a este escrito, firmados por el Secretario del Consejo de Administración a efectos de identificación.

D. José Rolando Álvarez Valbuena
(en representación de Limpiezas Pisuerga
Grupo Norte Limpisa, S.A.)

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

D. Raúl Díez Sampedro
(en representación de Outsourcing Signo-
Servicios Integrales Grupo Norte, S.L.U.)

DILIGENCIA: Para hacer constar que las Cuentas Anuales Consolidadas y el Informe de Gestión Consolidados del ejercicio 2012, formulados por el Consejo de Administración de Grupo Norte, Agrupación Empresarial de Servicios, S.L. en su sesión del día 25 de marzo de 2013 son los que se adjuntan rubricados por el Secretario de dicho Consejo. Asimismo, se da fe de la legitimidad de las firmas de la totalidad de los Administradores de la Sociedad Dominante recogidas en este documento.

D. Pedro Castellanos Alonso
Secretario del Consejo de Administración

D. Pedro Castellanos Alonso, en mi calidad de Secretario del Consejo de Administración de Grupo Norte, Agrupación Empresarial de Servicios, S.L., certifico que las Cuentas Anuales Consolidadas y el Informe de Gestión Consolidado correspondientes al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2012 formuladas por el Consejo de Administración de Grupo Norte, Agrupación Empresarial de Servicios, S.L., en su reunión del 25 de marzo de 2013, con vistas a su verificación por los auditores y posterior aprobación por la Junta General de Socios, han sido entregadas a los auditores de cuentas de cara a la emisión del correspondiente informe de auditoría, el 1 de abril de 2013.

D. Pedro Castellanos Alonso
Secretario del Consejo de Administración

Recibí las cuentas,

D. Miguel Barroso Rodilla
Socio



08. RESPONSABILIDAD SOCIAL

ESTRATEGIA Y ANÁLISIS

Se muestra a continuación información corporativa a modo de contexto general para comprender el desempeño de Grupo Norte a lo largo del año 2012. Se incluye de manera detallada la estrategia, el perfil y el análisis del año por parte de la Alta Dirección.

NUESTRAS EMPRESAS Y SERVICIOS

La sede corporativa de Grupo Norte se encuentra en Valladolid y desde esta sede, se da soporte a todas las delegaciones y

empresa que conforman el Grupo.

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



Gracias al apoyo de nuestros socios financieros y a la confianza de nuestros clientes, los últimos años, 2010 y 2011, han

supuesto para el Grupo un nuevo periodo de consolidación y crecimiento económico y humano.

LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO



El año 2012 ha continuado marcado por la profunda crisis económica que ha sometido al mercado a grandes reducciones y replanteamientos de búsqueda de soluciones alternativas. La actividad se ha enriquecido por la mejora del valor añadido en el servicio tradicional, destacando el concepto de la productividad por encima de otros aspectos.

El Mercado ha avanzado en el camino de la profesionalización de sus medios humanos, obteniendo la flexibilidad necesaria

y la optimización de los costes finales, mediante estudios técnicos avanzados que han ido demostrando la productividad necesaria.

En el año 2012 se ha ido cambiando la tendencia de cartera más hacia un sector privado y potenciando a la vez la fidelización de los clientes actuales, todo ello basado en el servicio adecuado junto a condiciones acorde al mercado actual. Al mismo tiempo se han desarrollado las bases para

comenzar nuevos negocios, con el fin de poder ofrecer una gama completa de servicios.

Grupo Norte Limpieza, ha compensado las duras políticas de reducción de costes impuesta en el sector con la incorporación de nuevos clientes a su cartera de negocio y con la consolidación de su política de diversificación. El mantenimiento de su posición en el mercado se debe a la adaptabilidad a las situaciones actuales con la previsión

y el trabajo de antelación minucioso a las mismas. Es de esperar que el mercado continúe mostrando la misma de contracción y ajustes, al menos, el primer periodo de 2013.

El año 2013 arranca con los medios humanos ya implantados dentro de la estructura y con una política comercial que potencia los nuevos negocios como elemento integrador de la estrategia del primer semestre del año.

SOLUCIONES RECURSOS HUMANOS



Partimos de un ejercicio 2011, donde la demanda de trabajo temporal moderó su crecimiento, en un contexto de disminución de la actividad y las necesidades de empleo en los principales sectores de la economía.

Así, tras aumentar un 3,6% en 2011, el volumen de negocio generado por las empresas de trabajo temporal, esta tendencia cambia desde el primer trimestre del 2012, sufriendo un retroceso de la actividad, y una caída del sector, la cual se ha ido intensificando a lo largo del año.

En este entorno, y durante el ejercicio 2012, Forsel Grupo Norte ha alcanzado una cifra de negocio de 31 millones que ha supuesto un 29,6% de decrecimiento de las ventas respecto el ejercicio 2011. Las políticas de control de costes del personal, la gestión de la Incapacidad Temporal y la adecuada utilización de las distintas contrataciones, han servido de palanca de mantenimiento de precios en Forsel, en un entorno donde destaca la fuerte bajada de precios de los grandes operadores del sector, ocasionando duras negociaciones de precio con los clientes, en un mercado donde el poder de negociación es muy alto en el lado del cliente.

Se ha desarrollado una política comercial muy agresiva con el fin de aumentar nuestra posición en el mercado. Se han incrementado las visitas comerciales por comercial, fijando objetivos individualizados, y como resultado de esta actividad y seguimiento se han conseguido 240 clientes nuevos durante el ejercicio. Para reforzar este proceso comercial, se ha consolidado durante el 2012, el uso de una herramienta informática, implantada en el 2011, que controla la trazabilidad de la actividad comercial, garantiza su seguimiento y

optimiza la venta transversal en todos los clientes del grupo.

Se ha apostado por la disminución de riesgos, apartándose de sectores con gran siniestralidad como construcción y textil y se ha optado por la cautela en la entrada de nuevos clientes relacionados con el sector de la automoción.

La implantación y seguimiento de estas políticas, junto al seguimiento de la deuda de manera continua nos ha llevado a una reducción del periodo medio de cobro, mejorándolo respecto al 2011. Todo ello apoyado por la negociación de las formas de pago con nuestros clientes, basándonos en los límites de días de pago marcados en la Ley.

SELECCIÓN Y FORMACIÓN

En términos generales, el área de selección continúa con tendencias bajistas, dado el contexto del sector en el que se enmarca su trabajo. Formación, por el contrario, es el área donde se han focalizado los esfuerzos a lo largo de 2012 y se han generado importantes oportunidades de negocio, muchas desarrolladas durante el 2012, y otras orientadas a colaborar en los planes de formación del 2013.

El impacto más significativo en este área de negocio se debe a los constantes cambios organizativos y cambios legislativos que, unidos a la situación económica, ha llevado a partidas presupuestarias destinadas a programas de empleo y formación muy reducidas, incluso eliminadas, como los planes de Formación e inserción Laboral, que habíamos desarrollado en años anteriores.

GRUPO NORTE SOLUCIONES DE SEGURIDAD



El volumen de negocio generado por las compañías de seguridad privada en España descendió de nuevo de manera significativa durante 2012 como consecuencia de la debilidad de la demanda de particulares y empresas, la contracción del gasto público y la fuerte competencia en precio. Se espera además que en este 2013 continúe la tendencia descendente por los mismos motivos.

Grupo Norte Seguridad está integrado por dos compañías, la primera de ellas, dedicada a servicios de seguridad, sistemas y vigilancia, aporta cerca del 85% de las ventas y del resultado de explotación. La segunda empresa es una compañía especialista en labores auxiliares como portería y celaduría. Además, fruto de la estrategia comercial definida, esta línea de negocio

aspira a configurarse como una especialista en sistemas de seguridad a corto y medio plazo.

Grupo Norte Soluciones de Seguridad también se ha visto afectada por este entorno, si bien la compañía ha sido capaz de iniciar un proceso de expansión, no sólo en lo que se refiere al territorio en el que desarrolla su actividad sino especialmente en su diversificación de líneas de negocio. Grupo Norte Soluciones de Seguridad se ha transformado en una compañía de referencia en el sector incorporando a sus actividades tradicionales de vigilancia y protección personalizada, un área de sistemas, planificación y gestión integral. Ha logrado acceder así a adjudicaciones de alto valor añadido en sectores diversos como el sanitario y educativo y también en infraestructuras críticas que le permiten desplegar todo su potencial.

EXTERNALIZACIÓN



A lo largo del año 2012 se ha producido un severo ajuste de los contratos vinculados a las Administraciones Públicas que han reducido notablemente las partidas destinadas a la contratación de servicios, incluso en contratos vigentes que ha sido necesario modificar sobre la marcha. Esto ha supuesto un importante esfuerzo de ajuste para adecuar los servicios a la reducción de ingresos.

En el sector privado, la incertidumbre macroeconómica que ha existido en 2012 ha hecho que se produjera una

ralentización en los planes de negocio de las empresas, lo que ha supuesto un menor volumen de contratación junto con una presión general para la reducción de precios.

Para Grupo Norte Externalización, el año ha sido positivo, en la medida en que, pese al entorno, se ha conseguido mantener la cifra de ventas y alcanzar los principales objetivos del plan de negocio, mediante una gestión muy rigurosa y ajustada a las necesidades de los clientes.

El año 2013 tendrá en su primera parte un comportamiento similar al año anterior, es decir reducción de los contratos en las AA.PP. y petición de ajustes o mantenimiento de precios y carga de trabajo en el sector privado. Existe sin embargo la posibilidad de que el año vaya de menos a más, por lo que el plan de la compañía pasa por estar preparados para cualquier señal de reactivación del mercado, mediante el establecimiento de políticas comerciales que se vayan adaptando a un ciclo sino expansivo, al menos no contractivo.

En Grupo Norte Externalización esperamos continuar con el crecimiento moderado, que podría acelerarse si el entorno fuese mejorando a lo largo del año. Junto con el incremento de la cifra de ventas, esperamos alcanzar el resto de objetivos del plan de negocio. Para ello, continuaremos con la ampliación de la cartera de servicios, tanto en el área de Call Center como en los servicios industriales y auxiliares. Estos nuevos servicios se orientarán hacia prestaciones de mayor valor añadido con un mayor aporte técnico y de gestión activa.

LINTE CENTRO ESPECIAL DE EMPLEO



El último informe realizado por el observatorio Estatal de la Discapacidad acerca de la contratación de las personas con discapacidad en España señala que, a lo largo del año 2012, se han realizado 71.500 contratos a personas con discapacidad en nuestro país, lo que supone un incremento de un 11% en comparación con el año 2011.

Sabemos que esta positiva tendencia es consecuencia de un trabajo de gestión, de método y planificación, que emana de un fuerte sentimiento social y un compromiso con la sociedad.

Como Centro Especial de Empleo, nuestro principal objetivo, y razón de ser, es promover la integración sociolaboral de las personas con discapacidad física, psíquica o sensorial. En este sentido, Linte CEE trabaja para aumentar su tasa de empleo, sensibilizando a la sociedad sobre la necesidad de romper prejuicios y contribuir a su definitiva inserción en el mercado laboral ordinario.

Linte ha logrado multiplicar su plantilla, alcanzando una cifra cercana a los 160 empleados, donde más de un 88% tienen reconocida una discapacidad superior al 33%. Los servicios que presta Linte CEE van desde la gestión integral de servicios hasta la prestación de servicios auxiliares de forma individualizada.

En 2012, LINTE CEE alcanzó una facturación total cercana al 1.5 millones de euros, incrementando en un 40% cifra de negocio del 2011. A lo largo de 2012, su cartera de clientes se ha visto sensiblemente incrementada con una clara orientación al sector privado, que actualmente supone un 90% de su cartera.

Los próximos años se presentan con notables crecimientos esperados, las circunstancias así lo requieren, al ser una

empresa de reciente creación, donde su principal objetivo es posicionarse como referencia en el mercado. Debemos crecer con posicionamiento y con seguridad, manteniendo los estándares de calidad, y vigilando adicionalmente los problemas asociados a la morosidad, este hecho implica ser más cautos a la hora de generar negocio.

Los proyectos de futuro a corto plazo se basan en el crecimiento en zonas estratégicas como Madrid, Principado de Asturias, Comunidad Valenciana, Cantabria y Aragón además del mantenimiento en zonas ya consolidadas como Castilla y León.

Para el año 2013 existen unos objetivos cualitativos claves para la consecución del plan estratégico planteado para los ejercicios 2012-2014 en el que el crecimiento de ventas es ambicioso y orientado claramente al sector privado:

- Consolidación del nuevo modelo comercial.
- Generar conocimiento y continuar apostando por en el sector privado
- Nuevos sectores de servicios en Linte CEE, como la jardinería.
- Captar y formar a los mejores recursos comerciales y técnicos necesarios.

Linte CEE continuará apostando por un modelo gestión sostenible del margen de las operaciones, analizando individualmente los resultados de los principales clientes, así como su nivel de satisfacción y velando en todo momento por la mejora de la calidad de vida de los trabajadores con discapacidad de nuestra entidad.

EL AÑO 2012 Y NUESTRO FUTURO: PRINCIPALES IMPACTOS, RIEGOS Y OPORTUNIDADES

Principales impactos

El año 2012 se ha caracterizado por el mantenimiento de la crisis económica y la continua destrucción de puestos de trabajo. Estos datos unidos a las restricciones existentes en los mercados financieros dificultan enormemente las iniciativas emprendedoras y de expansión.

Grupo Norte, gracias a la estrategia de sostenibilidad establecida por el Comité de Dirección, ha sido capaz de gestionar de manera eficiente estos impactos y sentar las bases de la compañía para el futuro de la recuperación económica.

En vista a los impactos, fundamentalmente económicos, identificados a lo largo del 2012, Grupo Norte ha invertido

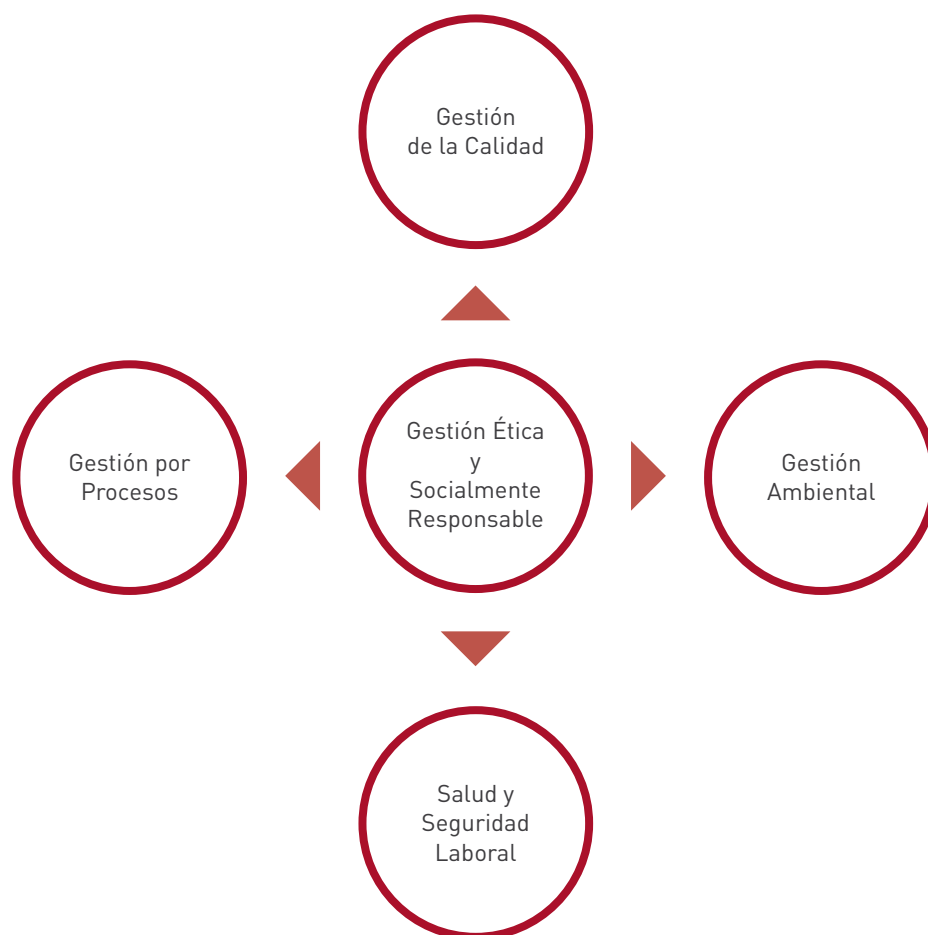
una parte importante de sus recursos en garantizar la eficiencia en las operaciones, en el control del gasto y del riesgo que se asume con cada cliente y especialmente, en el diseño de nuevos servicios complementarios a los actuales que generen una oferta más completa de servicios.

A pesar del contexto en el que se ha desarrollado el año 2012, se ha seguido trabajando en la gestión medioambiental, gestión de la calidad, en la seguridad y salud de los trabajadores, políticas de conciliación... todo ello desde la ética y la gestión socialmente responsable que caracteriza a Grupo Norte.



RIEGOS Y OPORTUNIDADES

Grupo Norte ha integrado en su modelo de gestión las variables ambientales y de gestión ética que le permiten, en base al conocimiento adquirido, partir de una situación de ventaja competitiva, gracias a la sistematización de todas sus actividades.



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

Como hemos señalado, la principal incertidumbre a la que se enfrenta el Grupo radica en la situación general de la economía española. La crisis económica, el aumento del número continuo de desempleados y la destrucción del

empleo neto nos sitúan en un momento de gran inestabilidad para las empresas debido a los permanentes cambios que sufre nuestro entorno.

Es importante señalar que el principio de precaución de Grupo Norte se mantiene constante a lo largo de los años y se estructura en torno a tres ejes fundamentales, trazabilidad, predictibilidad y capilaridad de nuestra forma de trabajo. Estos tres principios de gestión y control de riesgos continúan plenamente vigentes en la actualidad y son fruto de los valores que Grupo Norte aplica en sus relaciones laborales y sociales.

PRINCIPIO DE PRECAUCIÓN

- Trazabilidad
- Predictibilidad
- Capilaridad del Modelo de Negocio

A pesar de la contención del gasto en el sector público y las restricciones presupuestarias que atraviesa el sector privado consideramos que Grupo Norte ha sabido consolidar su cartera y afrontar las restricciones del mercado, todo ello gracias a la contención y eficiencia de sus procesos junto con un marcado alineamiento con las necesidades del cliente.

Grupo Norte han sido nuevamente agraciados con importantes reconocimientos en el 2012. A lo largo del periodo se ha recibido el Premio Madrid Excelente al Gran Grupo Empresarial por su modelo de gestión con los clientes y el Premio Everis-Mercados21 como una de las cinco empresas con mejor Reputación Social online.

2012 - 2014: ESTRATÉGICA COMERCIAL Y APERTURA A NUEVOS MERCADOS

La estrategia de sostenibilidad de Grupo Norte se ha cumplido, si cabe, con más tenacidad a lo largo de 2012. La gestión de riesgos, la gestión de oportunidades y el trabajo orientado hacia el descubrimiento de nuevos mercados, complementarios a los actuales, han marcado el camino en 2012. Podemos destacar una serie de ejes fundamentales del año que demuestran la búsqueda constante de la eficiencia en la gestión.

- Para mantener una posición preferente para nuestros clientes y dentro de los criterios que establece el nuevo Plan Estratégico de la compañía, durante el año 2012, se ha comenzado a explotar la información disponible en la plataforma eCRM para la gestión de la cartera comercial.
- Dotar a Grupo Norte de una imagen de prestadores de servicios a nivel integral, fomentando e incentivando la venta cruzada entre las distintas líneas de actividad.
- Trabajar activamente en la estrategia comercial y la apertura a nuevos mercados, incorporando Sistemas de Seguridad, Mantenimiento, Oferta integral en Recursos Humanos a la tradicional oferta multiservicios de Grupo Norte.
- Otro eje fundamental que enmarca el trabajo desarrollado en Grupo Norte, dada la situación económica y financiera en la que vivimos, es el establecimiento de estrictos criterios orientados al control y aseguramiento del riesgo en el que se puede incurrir con la cartera de clientes a través de un seguro de cartera.
- Desarrollar políticas y generar compromisos creíbles que doten a nuestra actividad de gran predictibilidad y confianza en nuestras actuaciones. Estos principios de actuación facilitan el acceso al crédito y la comunicación con las entidades bancarias imprescindibles para la gestión actual

de las compañías dado el contexto económico en el que nos encontramos.

- Grupo Norte dispone de una herramienta de modelización y optimización de los procesos, cuyo objetivo es mejorar la eficiencia a través de la gestión de los procesos de negocio, que se deben modelar, organizar y documentar y optimizar de forma continua. Como su nombre sugiere, BPM se enfoca en la administración de los procesos dentro de una organización. BPM es una herramienta de gestión de flujos de procesos diseñada para ayudar a manejar las crecientes complejidades en las organizaciones, eliminando ineficiencias, mediante el enfoque hacia una metodología de Mejora Continua del Proceso. La gestión y utilización de BPM a través de Internet permite la ubicuidad de acceso a todos los usuarios involucrados, independientemente de la localización donde se encuentren.

Mercados como el sector del trabajo temporal que han sufrido bruscamente los efectos derivados de la crisis económica y se espera que verán la reactivación de sus actividades en los próximos años. Por ello, grupos empresariales como Grupo Norte deben ser fieles a sus valores y principios rectores de sostenibilidad y eficiencia para estar en la mejor situación posible a la hora de los repuntes del mercado. Fruto de estos compromisos, en Grupo Norte, frente a situaciones financieras muy difíciles y reducciones impuestas, se ha optado por acudir a medidas de flexibilización laboral para evitar la destrucción de puestos de trabajo y no eliminar capacidad de venta.

Este modelo de gestión se refleja en las líneas estratégicas que guían el futuro de la compañía, plasmadas en el Plan Estratégico 2012-2014:

OBJETIVOS PLAN ESTRATÉGICO	DESEMPEÑO	MECANISMOS DE GOBIERNO
Crecimiento con rentabilidad	Adecuado	Consejo de Administración
Modelo de gestión eficiente y encaminado a la excelencia empresarial	Adecuado	Comité de Dirección, Comités de Seguimiento, Área de Organización
Modelo comercial dirigido a la fidelización de nuestros clientes	Óptimo	Comité de Dirección, Comités de Seguimiento, Direcciones Comerciales (seguimiento calidad)

Para un desarrollo más preciso de estos ejes, el Plan Estratégico se acompaña de un Cuadro de Mando Integral que permite conocer con mayor precisión la evolución del desempeño de nuestro plan. Para

el periodo 2011-2012 se ha desarrollado un plan de responsabilidad social enmarcado en 10 líneas estratégicas que involucran a todos los grupos de interés identificados para Grupo Norte.

LÍNEA ESTRATÉGICA PLAN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

01 Modelo de gestión sostenible, que garantice la viabilidad económica de la organización en el tiempo

02 Transparencia social

03 Asegurar la motivación y la implicación de las personas en la mejora de la empresa y en la consecución de sus objetivos

04 Prestación de servicios excelentes al cliente garantizando su satisfacción

05 Extender el compromiso de responsabilidad social a las empresas de grupo norte en Chile

06 Minimizar el impacto ambiental de las operaciones de la organización

07 Extender el compromiso de responsabilidad social a proveedores y empresas subcontratadas

08 Implicación con la comunidad

09 Sistematizar los canales de diálogo con todos los grupos de interés

10 Garantizar el seguimiento y control del plan de responsabilidad social

Los programas de conciliación de la vida personal con el desempeño profesional y el desarrollo de la conciencia social en el tejido productivo español serán dos de las piedras angulares que guíen el crecimiento empresarial

durante la próxima década. Grupo Norte se encuentra preparado para afrontar estos nuevos tiempos gracias a su política activa de conciliación y al modelo de gestión ética y socialmente responsable.



2013: Grupo Norte Chile

2013 será el momento de la integración del Modelo de Negocio de Grupo Norte en Chile, a través de profesionales de Grupo Norte España que se desplazan a la filial Chilena para compartir las buenas prácticas y la experiencia de gestión española.

GRUPO NORTE, ¿QUIÉNES SOMOS?

Se muestra a continuación información corporativa a modo de contexto general para orientar al lector sobre el Grupo

y su evolución así como sus motivos de éxito y áreas de mejora identificadas.

PERFIL DEL GRUPO

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

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

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

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

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

Para ampliar y completar nuestra gama de servicios integrales a nuestros clientes, se crea en el año 2000 SIGNO OUTSOURCING, quien acomete de manera eficaz la Externalización de aquellas tareas y procesos que, sin constituir el núcleo central de la actividad del cliente, son fundamentales para el desarrollo de la misma manteniendo estándares de mejora continua.

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

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

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

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

A lo largo de 2012 se ha trabajado activamente en la estrategia comercial y la apertura a nuevos mercados, incorporando Sistemas de Seguridad, Mantenimiento, Oferta integral en Recursos Humanos a la tradicional oferta multiservicios de Grupo Norte.

En la actualidad, Grupo Norte tiene una cifra total de negocio que alcanza los 166 millones de euros compartida entre todas las líneas de negocio que forman parte del consolidado de la empresa. La actividad comercial y la orientación al cliente continúan siendo en 2012 una filosofía de compañía. Los prospectos, las visitas comerciales y las ofertas presentadas siguen creciendo un año más.



MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

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

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

Este objetivo ha llevado a implementar un “Modelo de Gestión Integral” único para todas sus empresas, desarrollado en base a criterios de “Excelencia Empresarial”, con una clara política de Gestión Ética y Socialmente Responsable en todas sus actuaciones, demostrado todo ello con las correspondientes

políticas implantadas y certificadas de calidad (ISO 9001), medioambiente (ISO 14001), seguridad y salud en el trabajo (OHSAS 18001) y Responsabilidad Social Corporativa (SGE 21) en todas las Compañías que componen el Grupo.

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

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

Enmarcado dentro del periodo de desarrollo del nuevo Plan Estratégico de Grupo Norte 2012-2014 se ha revisado, nuevamente, tanto la Misión y Visión del Grupo como los Valores y se acordado que, esta redacción, sigue vigente en la actualidad y representa fielmente a las personas y las actividades que se realizan en la compañía.

Misión y Visión

MISIÓN

- GRUPO NORTE es un conjunto de Empresas de servicios complementarios y de apoyo a la sociedad, caracterizados por un alto aporte de medios humanos y tecnológicos.
- Su Misión como grupo empresarial es la de proveer soluciones de servicios a nuestros Clientes, logrando su plena satisfacción y contribuyendo a optimizar su cadena de valor

VISIÓN

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

Valores

Los valores nos llevan, como integrantes de Grupo Norte a ofrecer unos servicios de carácter integral en donde el resultado final es que todos los protagonistas (clientes, trabajadores y

accionistas) terminamos compartiendo una serie de ideas y creencias sobre la manera de trabajar con el compromiso de obtener una rentabilidad que haga posible y creíble el proyecto.



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



Nuestra clave es EL CLIENTE: Nuestros clientes son el eje de nuestra actividad y la clave del futuro.



Nuestro mayor activo, los trabajadores: Las 11.000 personas que forman Grupo Norte suponen la esencia de nuestra organización, de nuestra cultura y nuestro compromiso.



Somos PERSONAS COMPROMETIDAS: La clave de nuestro éxito es el compromiso



Somos GENEROSOS: compartimos el conocimiento y los éxitos: Compartimos los éxitos como el resultado de una tarea de equipo.



Somos OPTIMISTAS: Vemos el futuro con realismo y esperanza



Somos profesionales y buscamos soluciones, DECIDIMOS: Tomamos decisiones y asumimos riesgos de forma racional



Somos ambiciosos y no nos conformamos, tenemos ÉXITO: Establecemos objetivos ambiciosos y los conseguimos



Buscamos el desarrollo PERSONAL Y PROFESIONAL de las personas: Vinculamos el proyecto personal con el profesional, buscando la realización y la satisfacción de cada persona



Trabajamos juntos, Grupo Norte somos todos: Grupo norte pertenece a sus accionistas, a sus trabajadores, a sus clientes y está absolutamente vinculado a la sociedad con una política responsable corporativa.

CÓDIGO ÉTICO Y COMITÉ DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

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

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

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

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

El Comité tiene asignadas las siguientes funciones:

- Elaboración propuesta de Iniciativas (Plan) Anual en materia de Responsabilidad Social, establecimiento

Objetivos, Responsables y Recursos (humanos, materiales y financieros) para su consecución.

- Seguimiento del Plan de RS.
- Comunicación Interna en materia de RSC.
- Proponer e interpretar la POLÍTICA DE GESTIÓN ÉTICA Y RESPONSABILIDAD SOCIAL de Grupo Norte.
- Elaboración, actualización, interpretación y distribución del CÓDIGO ÉTICO de Grupo Norte.
- Canal de Resolución de dudas, sugerencias o denuncias.
- Aprobación del modelo de relación y diálogo con los diferentes Grupos de Interés. Se desarrollará un modelo documentado donde se definirán los criterios para identificar, clasificar, detectar sus expectativas y establecer y priorizar los planes de acción y comunicación.
- Identificar los riesgos legales, sociales, laborales y ambientales que puedan llegar a afectar a la organización.
- Asesoramiento a la Dirección sobre sugerencias, iniciativas y propuestas de mejora.
- Estará informado de las consecuencias para el sistema de gestión y los diferentes grupos de interés de cualquier cambio en la estructura de la organización.

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

POLÍTICA INTEGRADA

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

- Mantener la calidad de nuestros servicios, superando las expectativas de nuestros clientes y de nuestros accionistas.
- Asegurar la satisfacción de nuestros grupos de interés principales con servicios adecuados a sus necesidades adelantándonos a la aparición de posibles incumplimientos.
- Tener un crecimiento real y sostenido basado en la optimización de beneficios y la mejora continua.

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

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

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

ESTRUCTURA DE GOBIERNO

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

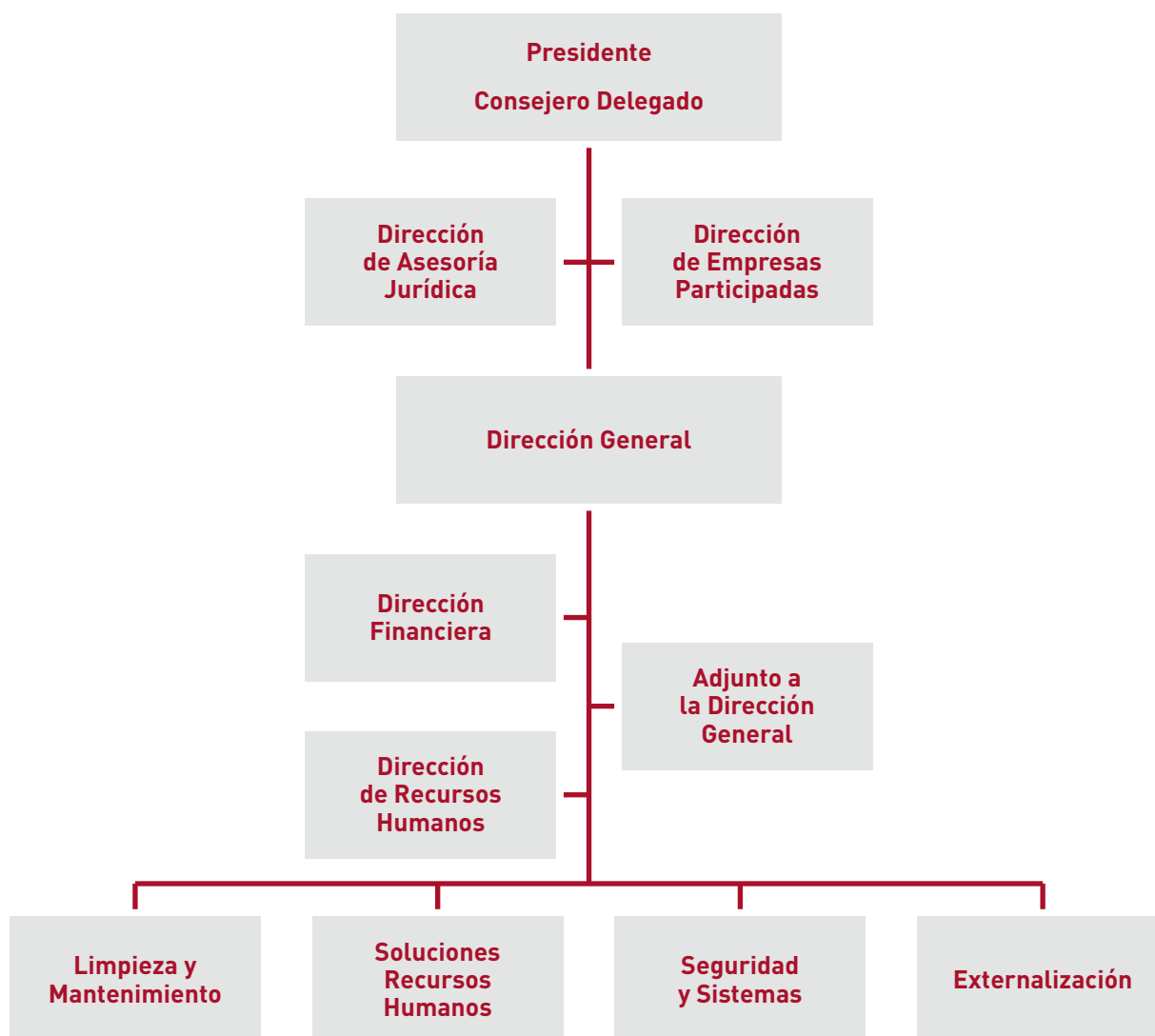
En dicho consejo los accionistas pueden comunicar recomendaciones o indicaciones al Comité de Dirección, presidido asimismo por el Presidente del Consejo de Administración y del que forma parte el Consejero Delegado. No están establecidos límites temporales de duración en estos órganos de gobierno.

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

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

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

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



RELACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

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

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

En el año 2010 se aprobó el modelo de relación de Grupo Norte con nuestros grupos de interés. Este modelo nace de la preocupación que día a día tiene Grupo Norte por dar respuesta a las expectativas que se generan en nuestro entorno.

En Grupo Norte estamos convencidos de la importancia que tiene facilitar espacios de diálogo y participación con nuestros grupos de interés para intercambiar opiniones sobre las prácticas y gestión de la organización e identificar las oportunidades de colaboración. Para el Grupo la comunicación transparente con nuestros grupos de interés es esencial.

El compromiso con nuestros grupos de interés requiere que el Grupo especifique la naturaleza de nuestras relaciones

además de las acciones concretas tomadas para garantizar la realidad de los compromisos adquiridos.



Nuevo Modelo de Relación. Eficacia de los canales

El Comité de Ética de Grupo Norte ha aprobado un nuevo Modelo de Relación con los Grupos de Interés donde se realiza una identificación más precisa de cada grupo, incluyendo indicadores para el control de los resultados ofrecidos por los canales puestos a disposición por la empresa.

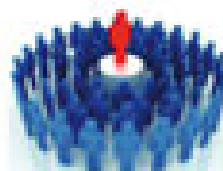
GRUPOS DE INTERÉS IDENTIFICADOS PARA GRUPO NORTE

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



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

- TRABAJADORES (Dirección, de Estructura Y de Base)
- CLIENTES (Público/Privado, Local/Multizional)
- ACCIONISTAS
- PROVEEDORES



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

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

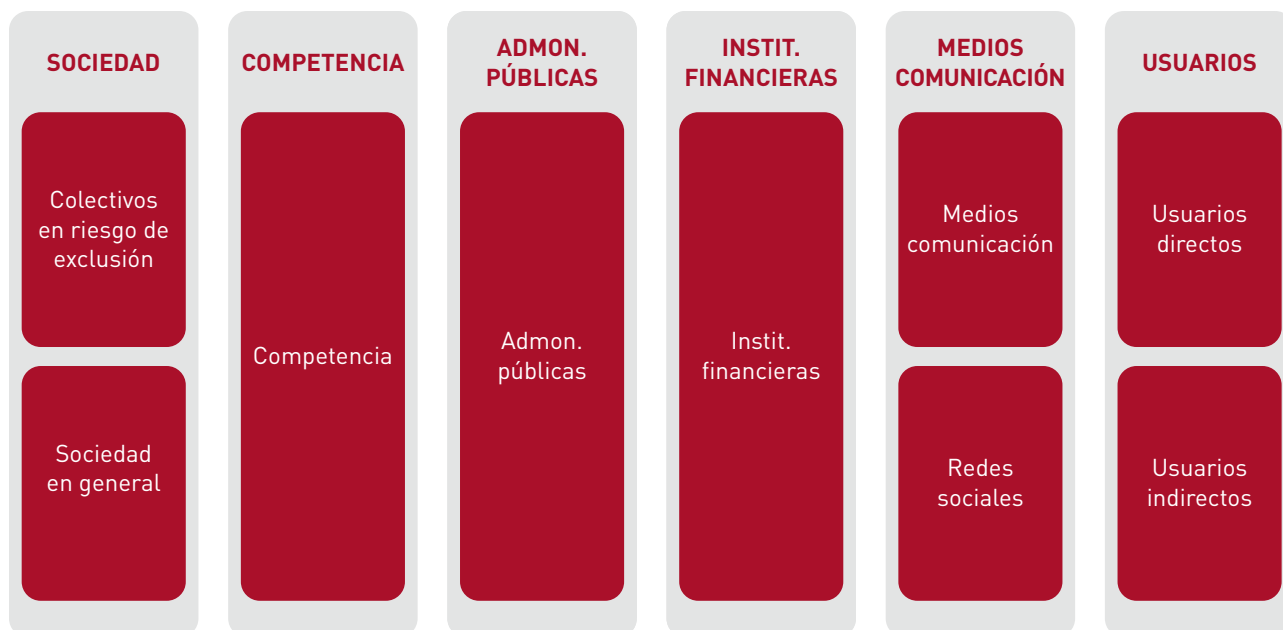
A su vez algunos de los grupos de interés identificados, se dividen en subgrupos para poder representar canales de comunicación

más específicos en los que viene trabajando Grupo Norte. En concreto, estos subgrupos se muestran en las siguientes tablas:

Nivel 1



Nivel 2



Introducción

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

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

En base a este compromiso se han desarrollado las actuaciones necesarias para garantizar los canales de comunicación bidireccionales entre los líderes y todos y cada uno de los grupos de interés de la organización. Entre estos compromisos se encuentran la participación proactiva

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

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

GRUPOS DE INTERÉS IDENTIFICADOS

NIVEL I

TRABAJADORES	Dirección RRHH
CLIENTES	Dirección de Actividad/Área Satisfacción Clientes
ACCIONISTAS	Alta dirección
PROVEEDORES	Responsables de compras

NIVEL II

SOCIEDAD	Comité de RSC y Fundación Grupo Norte
COMPETENCIA	Dirección Comercial
USUARIOS	Dirección de Operaciones/Responsables del Servicio
INSTITUCIONES FINANCIERAS	Alta Dirección
ADMINISTRACIONES	Consejero Delegado
MEDIO DE COMUNICACIÓN	Responsable de comunicación

Asimismo, dentro del Comité de Responsabilidad Social se revisan de forma periódica estos canales de diálogo y los resultados obtenidos.

Despliegue del modelo de dialogo:

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

a) clientes

La Voz de los Clientes se incorpora a la gestión diaria de la empresa de forma continua, ya que consideramos que son nuestra razón de ser. Esta comunicación se realiza por medio de la Comunicación directa de los Directores de Zona, la Evaluación corporativa, Visitas de Inspección y de Seguimiento,

Reclamaciones directas y Reclamaciones recurrentes y el Seguimiento de la calidad de la visita comercial.

b) Trabajadores

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

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

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

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

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

La Comunicación Descendente se asegura por medio de:

- Periódico Interno con información sobre los Valores de la empresa, de manera que todos los trabajadores comprenden y tienen integrados los Valores de Grupo Norte.
- En 2009 se ha incorporado a la Intranet, pantallas de inicio en cada uno de los equipos donde se informa a los trabajadores sobre aspectos de relevancia.
- Las circulares internas, cuando uno de los departamentos de la empresa quiere dar a conocer determinada cuestión al resto de la plantilla, se encarga la redacción de una circular interna al Gabinete de Comunicación para que le dé el tratamiento más adecuado y lo haga según los estilos propios de la empresa.
- Comité de comunicación interna con un seguimiento mensual.

La Comunicación Ascendente se realiza a través de:

- Los Grupos de Mejora, donde participan el Responsable Corporativo de Organización, el Responsable Corporativo de Sistemas y los Responsables Técnicos, Comerciales y Operativos de las diferentes actividades, donde se analizan y mejoran periódicamente los procesos.
- Dossier informativo: Se trata de un informe sobre un asunto concreto de la empresa, solicitado por un directivo o departamento, para conocer en profundidad un tema.

- Dossier de prensa: Es la recopilación de todas las informaciones aparecidas en prensa sobre nuestra empresa o de asuntos que tienen importancia para la misma. Puede ser sólo de prensa escrita o también recopilación de otras informaciones en cualquier otro medio audiovisual.
- Buzón del empleado: Se trata de una dirección de correo electrónico donde los trabajadores pueden expresar sus sugerencias, dudas o mejoras relacionadas con el Plan Vida y la política de conciliación de Grupo Norte.

c) SOCIEDAD Y COMPETENCIA

La Voz del Negocio, de la competencia y del mundo empresarial, se mantiene activa, participando en los foros de opinión del sector y en aquellos que pueden ser útiles para el mejor desarrollo de nuestra actividad. Se analiza de forma periódica y, en particular, para el diseño de los planes estratégicos y operativos, la información proveniente de estudios de mercado provenientes del Área de Marketing de la organización. Entre los foros más significativos, destacan:

- Fundación Madrid Excelente, con la obtención de su Marca de Garantía en el año 2008.
- Asociación de Empresas de Trabajo Temporal (AETT): a través de su Consejero Delegado, que es a su vez Presidente de la AETT.
- Fundación Sindett
- ASPEL: asociación profesional de empresas de limpieza.
- AMPES: Asociación de Medios Profesionales Y Empresas de Seguridad.
- Fundación Grupo Norte: Responsable de canalizar la acción social del Grupo Norte. Participando en numerosos foros, incluso a nivel internacional, como en el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) en el Millennium Challenge Corporation y en el Banco Mundial dentro de Corporación Financiera Internacional.
- Foro para la Gestión Ética (Forética): miembro patrono, miembro de la Comisión Ejecutiva y de la Junta Directiva, representado por su Consejero Delegado, representante de Forética en Castilla y León, Forética es una asociación sin ánimo de lucro, pionera indiscutible en la difusión de la Responsabilidad Social de las Organizaciones en España, desde un enfoque práctico y de gestión.
- Pacto Mundial de las Naciones Unidas, a través de su corporación con la firma de su Presidente D. José Rolando Álvarez del compromiso de la organización con los 10 principios promulgados.
- Fundación Execyl, es patrono fundador a través de su corporación y su Presidente, y comparte el fin de es fomentar la Mejora, la Excelencia y la innovación en la Gestión Empresarial y en la Gestión del Conocimiento, para

que Castilla y León sea considerada como un entorno de Excelencia Empresarial Sostenible. Miembros del Consejo de Dirección desde su constitución y actualmente nuestro Consejero Delegado ostenta la Presidencia de la Fundación.

- Foro de Empresas Líderes: Grupo Norte participa a través de su corporación y de mano de la ADE (Agencia de Inversiones y Servicios de la Junta de Castilla y León) en el Foro de Empresas Líderes de Castilla y León.
- Cámara de Comercio e Industria de Valladolid: el Presidente de Grupo Norte, preside la Cámara de Comercio desde el año 2006.
- Fundación Seres
- Red Concilia
- CedeRed

El responsable del área jurídica elabora y mantiene un registro de las denuncias presentadas contra Grupo Norte por empresas de la competencia, en el que se recogen las causas que motivaron la denuncia, y el resultado de la misma.

d) ACCIONISTAS

Con nuestros accionistas, se ha establecido un “Protocolo de Información al accionista”, en el que destacan la obligatoriedad de información periódica, los canales y el resumen anual por medio de la elaboración de la Memoria de Sostenibilidad que engloba la información económica, social y ambiental de la empresa en cada ejercicio.

En este protocolo se especifica que las relaciones entre la Alta Dirección de la compañía y los accionistas se llevarán a cabo por alguna de las siguientes formas:

- Comité de Dirección: La información por parte de los directivos de la compañía es transmitida de forma directa al accionista a través del trato diario, la participación en la toma de decisiones y en las reuniones del Comité de Dirección y de Seguimiento de Grupo Norte, desarrollándose las mismas de forma mensual.
- Reuniones bilaterales con los accionistas: Los accionistas podrán dirigirse al Presidente y al Consejero Delegado de la compañía al objeto de solicitar una reunión bilateral para poder complementar o aclarar cualquier información o detalle relativos a la compañía que consideren necesarios.
- Reuniones de trabajo con la Presidencia de la compañía: La Presidencia y el Consejero Delegado de la compañía podrá convocar a la Alta Dirección a la celebración de cuantas reuniones de trabajo considere necesarias.
- Celebración de Consejos de Administración
- Celebración de Juntas Generales

- Información periódica a los accionistas: Se elabora anualmente la Memoria Anual de la empresa, que contiene la Memoria de Cuentas auditada por una entidad externa de prestigio, la información relevante del negocio en el año y la memoria en materia de sostenibilidad bajo los criterios del GRI.

e) PROVEEDORES

Dentro de nuestra relación de beneficio mutuo con nuestros proveedores, se establecen criterios de valoración de los mismos según el proceso de compras establecido y una comunicación fluida y transparente, fiel reflejo del compromiso adquirido con los mismos en nuestro Código Ético.

Dentro del compromiso ético de Grupo Norte se incluye hacer extensible este compromiso ético de la Organización a los proveedores que colaboran con la empresa. Así desde 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.

f) MEDIOS DE COMUNICACIÓN

Grupo Norte mantiene una relación basada en la transparencia con los medios de comunicación. Dentro del Código Ético del Grupo se incluye el Código Ético en materia de publicidad donde se expresa el rechazo de la publicidad que pueda incitar a comportamientos ilegales o que perjudiquen al medioambiente o fomenten la discriminación social.

Grupo Norte ha apostado por una presencia más activa en las redes sociales a través de los perfiles de empresa en LinkedIn, Facebook, Twitter y Youtube. Esta presencia puede entenderse desde dos vertientes principales: Comunicación de gestión y reclutamiento de personas compatibles con los valores y principios de Grupo Norte.

g) ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

Grupo Norte actúa con responsabilidad y transparencia con las administraciones públicas y colabora con ellas aportando nuevas iniciativas y la experiencia adquirida a lo largo de los años. El cumplimiento del marco legal estipulado es una de las máximas que rige nuestra relación, tanto con las administraciones públicas como con el resto de nuestros grupos de interés.

h) INSTITUCIONES FINANCIERAS

Grupo Norte mantiene un compromiso de imagen fiel y transparencia en sus relaciones con las entidades financieras, generando relaciones a largo plazo basadas en el beneficio mutuo. Gracias a la Memoria Anual, informa a sus interesados sobre el resultado de sus operaciones y el camino presente y futuro de la compañía.

i) USUARIOS

Grupo Norte es consciente de que sus actividades inciden en la vida diaria de multitud de personas. Por ello, es fundamental para la empresa que el usuario final de los servicios que prestamos pueda ver en ellos el reflejo de nuestros valores así como recibir un servicio eficaz, de calidad y que supere sus expectativas. Para ello, se mide la percepción de los usuarios directos de nuestros servicios acerca de la calidad de mismos.

Evaluación y revisión del Modelo de Dialogo

El Comité de Responsabilidad Social revisa periódicamente y, al menos, anualmente, las relaciones con los diferentes grupos de interés.

Para el seguimiento y el control de la eficacia del dialogo con nuestros grupos de interés se realizan comprobaciones de la frecuencia de uso de los canales de detección de expectativas con los que contamos en el Grupo Norte. Para aquellos grupos de interés donde la frecuencia de uso de los canales no sea la esperada se pondrán en marcha planes concretos de trabajo dirigidos a mejorar esas relaciones.

De forma adicional al funcionamiento de cada canal, se han seleccionado aquellos indicadores de proceso que aportan información suficiente sobre el grado en el que se da solución a las expectativas generadas por nuestros grupos de interés.



Seguimos Avanzando...

A partir de las reflexiones enmarcadas dentro del desarrollo del nuevo Plan Estratégico de Grupo Norte se identifica un nuevo Grupo de Interés : USUARIOS

El Comité de Responsabilidad Social de Grupo Norte ha introducido en el modelo al Grupo de Interés INSTITUCIONES FINANCIERAS.

COMPROMETIDOS: NUESTRO 2012

A continuación mostramos nuestro desempeño a lo largo de este año con nuestros principales grupos de interés. Al final de cada bloque se encuentran los indicadores de

desempeño propuestos por el Global Reporting Initiative que corresponden a la dimensión evaluada.

INDICADORES DE DESEMPEÑO

Comprometidos con las personas	Indicadores de prácticas laborales y ética en el trabajo Indicadores del desempeño de Derechos Humanos
Comprometidos con nuestros clientes	Indicadores del desempeño de la responsabilidad sobre productos
Comprometidos con la sociedad	Indicadores del desempeño de sociedad
Comprometidos con el medioambiente	Indicadores del desempeño ambiental
Comprometidos con los resultados	Indicadores del desempeño económico

COMPROMETIDOS CON LAS PERSONAS

GRUPO NORTE es una organización que entiende a las personas como uno de los activos fundamentales que garantizan la sostenibilidad de la compañía a medio y largo plazo. De ahí que se desarrollen y apliquen políticas en materia de conciliación laboral, integración de discapacitados, promoción y desarrollo de las personas, formación, seguridad y salud, etc.

La Responsabilidad Social Empresarial consiste en la asunción voluntaria por parte de las empresas de obligaciones adicionales a las estrictamente legales. Dichas obligaciones tienen su origen en los efectos que su actividad tiene sobre las personas y su desarrollo, el mercado y la sociedad en su conjunto así como sobre el medio ambiente.

Grupo Norte es una de las pioneras en la aplicación de políticas activas de Responsabilidad Social en todas sus empresas. Con tal fin, en 2005 se elaboró y se aprobó por la Presidencia el Código Ético de Grupo Norte que ha ido evolucionando a lo largo de estos años.

Todas las actuaciones dirigidas a las personas que componen Grupo Norte, se enmarcan dentro de este compromiso ético

que la organización asume y que se refleja en el Código Ético disponible en nuestra página web (www.grupo-norte.es). Estas políticas son desarrolladas y dirigidas desde la Dirección de Recursos Humanos de la organización.

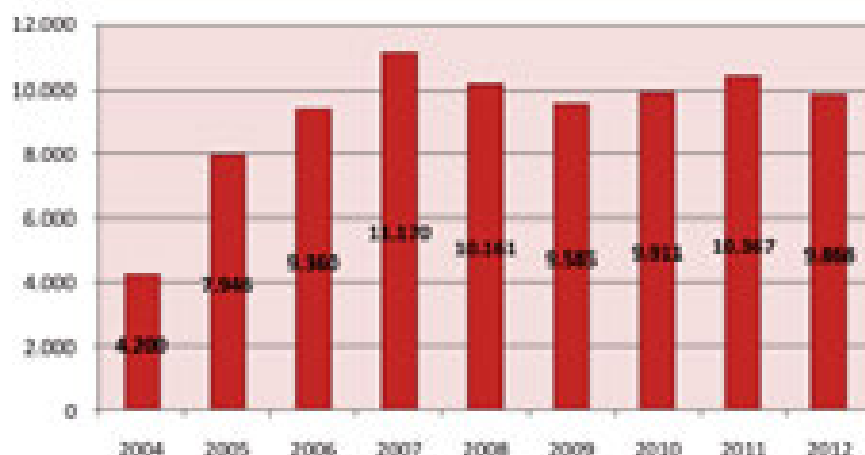
El comité de responsabilidad social de Grupo Norte se encarga de resolver todas aquellas quejas que se produzcan en cuanto a prácticas de posible vulneración de los Derechos Humanos en el seno de la empresa. El comité de responsabilidad social, como se especificó, en el segundo capítulo de esta memoria, garantiza la confidencialidad de las personas que acudan a denunciar algún hecho a este comité.

TRABAJADORES DE GRUPO NORTE

Descripción de la plantilla

A continuación se describen los datos referentes a los trabajadores que forman parte de Grupo Norte. Se presentan los datos globales del Grupo y por línea de negocio. La evolución del número de trabajadores de Grupo Norte cae en 2012 hasta los 9.868 trabajadores, se ha perdido 500 empleos netos. Estamos convencidos que se trata de un proceso coyuntural y en 2013, se retomarán las variables de crecimiento a las que acostumbra Grupo Norte.

Evolución de la Plantilla



Dentro de la apuesta de Grupo Norte por ser un empleador de calidad, todas las nuevas incorporaciones de personal de estructura se formalizan a través de un contrato indefinido. A nivel global de Grupo Norte, el empleo fijo se sitúa por encima del 70% sin contabilizar los datos de Forsel ETT (intrínsecamente temporal).

Para Grupo Norte es fundamental que sus trabajadores puedan desarrollar su carrera profesional dentro del Grupo. La experiencia desarrollada a lo largo de los años es una de nuestras ventajas competitivas con respecto a la competencia. Este hecho junto con la incorporación de

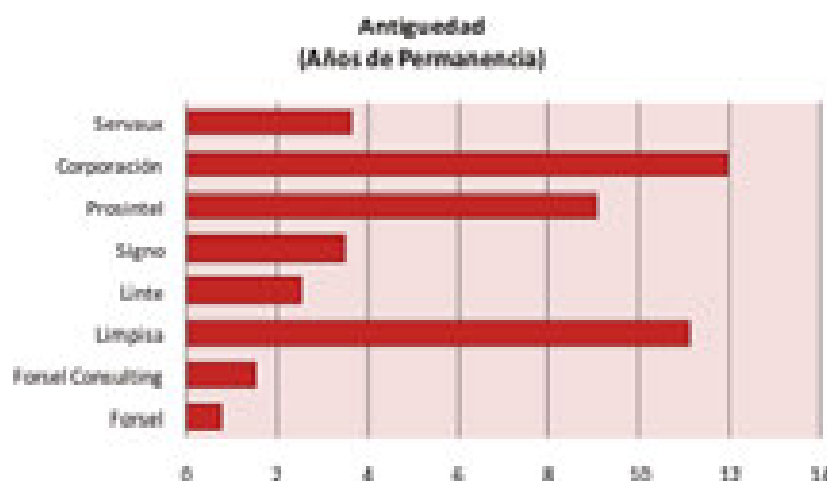
jóvenes profesionales a nuestras empresas hace de Grupo Norte un conjunto de personas comprometidas y capaces de adaptarse a los cambios del mercado.

A continuación se muestran los datos de la plantilla por nivel de responsabilidad y esta segregación se señala, también, para la plantilla de mujeres con la que cuenta Grupo Norte. Se puede observar como las mujeres se encuentran representadas en todas las categorías de la plantilla. En Grupo Norte apostamos por las personas con independencia de sexo, religión, afinidades políticas u otros criterios de incumbencia exclusivamente privada.

GRUPO NORTE	2010	2011	2012
PLANTILLA POR CATEGORIA			
DIRECTIVO/A	71	79	66
TECNICO/A	280	382	444
ADMINISTRATIVO/A	374	414	250
OTRAS CATEGORIAS	9186	9.492	9.108
TOTAL	9.911	10.367	9.868
PLANTILLA DE MUJERES POR CATEGORIA			
DIRECTIVA	57	47	36
TECNICA	203	266	242
ADMINISTRATIVA	285	262	187
OTRAS CATEGORIAS	6119	6.044	6.219
TOTAL	6.664	6.619	6.684
%Plantilla mujeres	67%	64%	68%
%Plantilla hombre	33%	36%	32%
Plantilla < 30 años	25,6%	19,4%	13,0%
Plantilla > 30 años	74%	80,6%	87,0%

A continuación se muestran los años de permanencia media en la empresa calculados como el tiempo total trabajado por nuestros empleados hasta el momento actual entre el número total de empleados. Junto a estos datos, se muestra los índices de rotación por empresa.

La evolución de estos ratios es muy favorable para todas las empresas de Grupo Norte, es importante señalar que Linte es una empresa de reciente creación y Forsel es una empresa de servicios de trabajo temporal lo que explica los niveles obtenidos.



ROTACIÓN PERSONAL DE ESTRUCTURA

% ROTACIÓN	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Soluciones RR.HH	73,3	78,9	91,23	100	31,4	41,6	60,0
Seguridad	52,63	24,32	23,04	7,14	15,4	4,4	42,3
Limpieza	31,25	55,63	16,67	11,63	2,0	3,7	1,8
Externalización	62,9	33,3	8,86	10,71	3,2	5,6	23,7
Grupo Norte AES	17,74	10	16,22	0	0	0	0

Igualdad de oportunidades

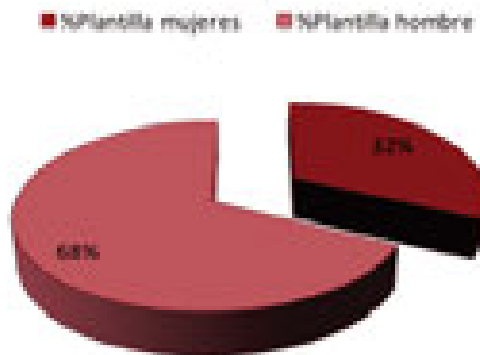
Grupo Norte desarrolla políticas activas en materia de igualdad que afectan a todos los niveles de la organización. El compromiso de la empresa en este ámbito se refleja en nuestro Código Ético donde se recoge el compromiso de Grupo Norte con la igualdad de oportunidades, la transparencia y el rechazo a cualquier forma de discriminación.

Uno de los mayores compromisos de la empresa es la no discriminación por razón de sexo, por ello se mantiene, en todas las líneas de negocio de la empresa, una política de selección y contratación centrada en los méritos académicos, personales y profesionales de los candidatos.

A continuación mostramos la distribución de los trabajadores de Grupo Norte por sexo. Por la naturaleza de nuestras actividades.

2012	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Seguridad y Sistemas	973	235	1.208
Grupo Norte AES	15	19	34
Limpieza	557	3.681	4.238
Soluciones RR.HH.	1.090	764	1.854
Externalización	548	1.980	2.528
Total	3.183	6.679	9.862

Plantilla por Sexo



Formación de los Trabajadores y alumnos en prácticas

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.

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.

AYUDAS A LA FORMACIÓN. PERSONAL DE ESTRUCTURA (Plan Vida)

	2010	2011	2012
AYUDAS A LA FORMACIÓN (Número)	8	15	5
AYUDAS A LA FORMACIÓN (Euros)	9.698	19.840	9.712

FORMACIÓN. PERSONAL DE ESTRUCTURA (Plan Vida)

	2010	2011	2012
HORAS DE FORMACIÓN	43.191	50.385	28.647
PERSONAS FORMADAS	477	744	721
FORMACIÓN Personas Clave (Euros)	307.599	104.603	98.478
HORAS FORMACIÓN Personas Clave		1.725	2.163
PERSONAS FORMADAS Personas Clave		19	37
INVERSIÓN FORMACIÓN (Euros)	317.297	323.154	227.995

FORMACIÓN PERSONAL DE BASE

	2009	2010	2011	2012
FORMACIÓN	EUROS (€)			
Limpieza	265.990	232.953	240.312	141.865
Seguridad	35.148	35.528	59.850	70.534
Externalización	21.853	14.429	48.453	43.636
Soluciones RR.HH	259.229	219.598	188.982	0
TOTAL	316.230	502.508	537.597	256.035

Las ayudas de formación en Grupo Norte se encuentran estructuradas en tres grandes bloques, Planes de Formación, Contratos Programay Ayudas a la Formación. La primera de ellas responde a la formación bonificada y está aprobada por la representación legal de los trabajadores, a través de los Planes que se ejecutan anualmente.

Los contratos programas más importantes en Grupo Norte provienen de agrupaciones profesionales de limpieza y empresas de trabajo temporal que no se han desarrollado a lo largo de este periodo, razón por la cual, el computo

global de la formación de los trabajadores en Grupo Norte se ha visto resentida.

El último bloque de ayudas son las formaciones con la aportación exclusiva de Grupo Norte, beneficios incluidos dentro del Plan Vida, y que abarcan desde la cofinanciación de la formación de un trabajador (a petición propia o a propuesta de la empresa) hasta el pago completo de la misma en función de su alineación con las necesidades del puesto de trabajo y la capacidad económica del propio plan.

COMPROMETIDOS CON LAS PERSONAS



DIMENSIÓN AMBIENTAL: A través de "Comprometidos" (periódico interno de Grupo Norte), se realizan campañas periódicas de sensibilización y se genera diversa documentación de contenido ambiental que se entrega al personal de operaciones. En cada itinerario formativo de personal de nueva incorporación, se forma acerca del sistema de gestión medioambiental de Grupo Norte. En los planes de formación, se incluyen obligatoriamente cursos de formación ambiental. Se cuenta con un módulo específico de "RSC", que se desarrolla de forma transversal en TODAS las formaciones impartidas en Grupo Norte, y que transmite los valores ambientales, sociales y de relación con el cliente de nuestra organización.



DIMENSIÓN SOCIAL: Todas las nuevas incorporaciones, reciben formación presencial sobre aspectos laborales de administración de personal. El sistema de gestión ético y socialmente responsable de Grupo Norte, garantiza que se aplican los valores y principios éticos de la organización, en estos aspectos. Se cuenta con un módulo específico de "RSC", que se desarrolla de forma transversal en TODAS las formaciones impartidas en Grupo Norte, y que transmite los valores ambientales, sociales y de relación con el cliente de nuestra organización.



DERECHOS HUMANOS: Todos los aspectos relacionados con el cumplimiento de los derechos humanos que afectan o pudieran afectar a Grupo Norte, están contenidos en el código ético. Durante la formación inicial, se explica con detalle aquellos valores éticos mas estrechamente ligados con los derechos humanos. Todas las incorporaciones de personal de estructura reciben el Manual de Acogida donde se incluye la política del grupo y el Código Ético.



SOCIEDAD: Toda la acción social de Grupo Norte, es canalizada a través de la Fundación Grupo Norte. La formación y sensibilización en este aspecto, va encaminada a dar a conocer a nuestros trabajadores las actividades desarrolladas desde la Fundación.



RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS: Ofrecer servicios excelentes a nuestros clientes es una de las prioridades de Grupo Norte. Todo el personal de estructura recibe formación acerca de los mecanismos existentes para garantizar un servicio de la máxima calidad, mediante unas relaciones éticas y de mutua confianza.

Dentro del capítulo de formación, Grupo Norte acoge a estudiantes para la realización de un periodo de prácticas en la empresa. Se define el área que mejor se adapte a su futuro profesional en

función de los estudios que esté realizando. Durante 2012 han sido 54 alumnos los que han disfrutado de un periodo de prácticas, tanto remuneradas como no remuneradas, en Grupo Norte.

NÚMERO DE ALUMNOS CON BECAS DE PRÁCTICAS

	2010	2011	2012
Soluciones RR.HH	202	130	46
Seguridad y Sistemas	2	1	2
Limpisa	5	3	3
Externalización	2	1	1
Grupo Norte AES	4	4	2

Beneficios sociales: Plan Vida

Grupo Norte se ha distinguido permanentemente por ser un proyecto empresarial en el que los Recursos

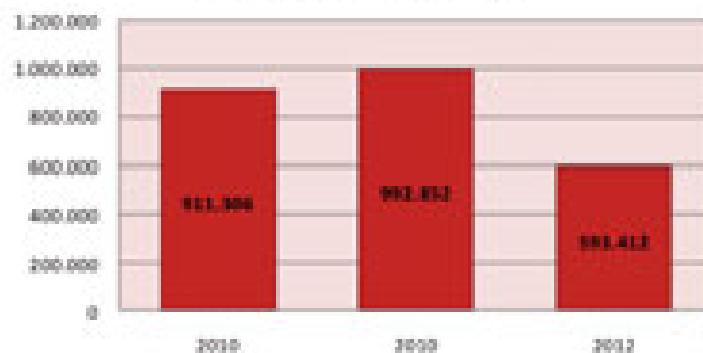
Humanos han sido pieza clave, por nuestra capacidad de contratación, por la vocación y los recursos dedicados a la formación, al desarrollo de las personas y las políticas de conciliación.



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 en Grupo

Norte ha sido de 592.032 euros, sensiblemente menor a la ofrecida en 2011, este descenso radica principalmente (como se puede comprobar en los indicadores de resultado del Plan) en las partidas dedicadas a Formación, donde no se han producido los habituales Contratos Programa.

Inversión Plan Vida



El desglose de los resultados del Plan Vida a lo largo de este año se muestra en la siguiente tabla:

INDICADOR		2010	2011	2012
PLAN VIDA	PERMISOS MATERNIDAD	16	10	8
	PERMISOS PATERNIDAD	7	6	8
	ACUMULACIÓN LACTANCIA	9	10	8
	REDUCCIÓN DE JORNADA	12	6	5
	EXCEDENCIAS CUIDADO HIJOS	1	2	0
	AYUDAS A HIJOS DISCAPACITADOS	0	0	0
	AYUDAS A HIJOS DISCAPACITADOS	0	0	0
	AYUDAS GUARDERÍA	18	34	27
	AYUDAS GUARDERÍA (Euros)	4.709	7.278	7.072
	CANASTILLA	20	20	17
	CANASTILLA (Euros)	1.900	1.900	1.585

Cont.

INDICADOR		2010	2011	2012
PLAN VIDA	SEGURO DE VIDA	183	219	237
	SEGURO DE VIDA (Euros)	12.319	15.111	8.295
	SEGURO MÉDICO	183	219	237
	SEGURO MÉDICO (Euros)	72.573	95.476	92.430
	AYUDAS A LA FORMACIÓN (Personas)	8	15	5
	AYUDAS A LA FORMACIÓN (Euros)	9.698	19.840	9.712
	AYUDAS A LA FORMACIÓN (Horas)	1.245	1.059	1.296
	FORMACIÓN ESTRUCTURA (Horas)	43.191	50.385	28.647
	FORMACIÓN ESTRUCTURA (Nº)	477	744	721
	FORMACIÓN ESTRUCTURA (Euros)	307.599	104.603	161.989
	PERSONAL CLAVE (Horas)	0	1.725	2.163
	PERSONAL CLAVE (Euros)	0	-	98.478
	PERSONAL CLAVE (Nº)	0	19	37
	INVERSIÓN FORMACIÓN (Euros)	317.297	323.154	227.995
	PERSONAS PLAN VIDA	934	1.285	1.310
	HORAS DE FORMACIÓN	44.436	52.110	128.421
	INVERSIÓN PLAN VIDA	408.799	455.255	337.377
INVERSIÓN FORMACIÓN P.Base (Euros)		502.508	537.597	256.035
INVERSIÓN PLAN VIDA TOTAL		911.306	992.852	593.412

Retención del talento y Personas Clave de la organización

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:

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

Este plan de desarrollo y retención se inicia con la identificación del personal clave, 24 personas en la primera fase. Para cada Persona Clave se realizan una serie de reuniones previas junto al área de Recursos Humanos, para desarrollar una evaluación individual sobre el desempeño profesional (funciones, puntos fuertes, áreas de mejora y formación deseada). Esta evaluación individual debe validarse con la desarrollada por el responsable directo del trabajador quien, a través de los datos recogidos inicialmente, completa la evaluación del desempeño realizada. Las conclusiones generadas en estos encuentros descritos se plasma en el Plan de Desarrollo, en una Evaluación Global y en la Retribución anual tanto fija como variable. Se trata de un proceso cíclico de frecuencia anual.

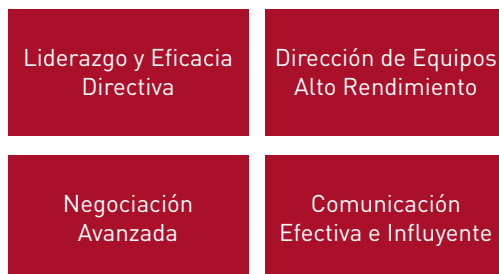


Promoción Interna... Compromiso Grupo Norte

Grupo Norte apuesta por priorizar la promoción interna como primer elemento de entrada en sus vacantes o nuevas necesidades. Así, a lo largo de 2012 se ha llevado a cabo importantes promociones a puestos de gran desarrollo y responsabilidad.

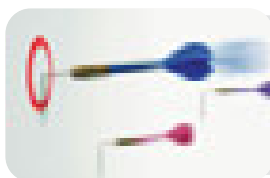
Con las necesidades identificadas en los planes de atención, se diseña el plan específico de formación y se planifican las sesiones

de coaching requeridas. Las necesidades formativas identificadas para la primera fase se resumen en cuatro grandes áreas:



La evolución y seguimiento del programa se desarrolla a partir de diferentes métricas y sesiones de revisión de

los programas de atención entre la Dirección de Recursos Humanos y el Coach de cada trabajador.



Retención del Talento... Personal Clave

Para la segunda fase de este Plan se han identificado 26 personas que a lo largo del próximo año comenzarán a formar parte de este programa.

Seguridad y salud de los trabajadores de Grupo Norte

Grupo Norte tiene constituido un Servicio de Prevención Mancomunado que gestiona el Sistema de Seguridad y Salud de todas las áreas de actividad, el cual garantiza que se aplican los principios relativos a:

- Combatir la siniestralidad laboral.
- Fomentar una cultura de la prevención que asegure el cumplimiento efectivo de las obligaciones.

- Integrar la prevención en los sistemas de gestión de la empresa.
- Mejorar el control del cumplimiento de la normativa y refuerzo de las funciones de vigilancia y control.

A continuación se muestran los datos relativos al número de jornadas perdidas, número de accidentes y tasa de absentismo en 2012 y su evolución en los últimos periodos referenciados a las horas estipuladas los distintos convenios existentes.

NÚMERO DE JORNADAS PERDIDAS

	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Limpieza	33.092	38.797	57.162	57.593	56.201	68.769	32.963
Seguridad y Sistemas	12.973	13.423	12.275	13.073	6.173	11.367	5.752
Externalización	6.508	6.569	6.359	7.335	9.177	10.728	6.942
Soluciones RR.HH	30.056	27.208	19.868	7.479	6.739	6.175	1.939
Grupo Norte AES	135	425	396	178	272	36	7

Importantes reducciones en todas las empresas de Grupo Norte, muy superiores al descenso medio de trabajadores que, por ejemplo, ha

experimentado Trabajo Temporal. Igualmente, es posible establecer relaciones para Externalización, Grupo Norte A.E.S, Limpieza...

NÚMERO DE ACCIDENTES								
	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Soluciones RR.HH	265	400	465	417	168	157	144	38
Limpieza	136	189	232	233	240	211	249	146
Externalización	33	147	107	58	29	42	47	46
Seguridad y Sistemas	58	38	17	13	17	26	25	13
Grupo Norte AES	0	0	0	0	0	0	1	0

La tasa de absentismo se muestra como el porcentaje de jornadas perdidas en función de las horas de trabajo que estipulan los distintos convenios aplicables. Al igual que para el dato en jornadas perdidas, se comprueba en la Tasa

de Absentismo una sensible reducción de Accidentes de Trabajo y de Contingencias Comunes en la mayor parte de las empresas de Grupo Norte, principalmente, en aquellas con mayores riesgos asociados como Limpieza y Seguridad.

TASAS ABSENTISMO									
	2010			2011			2012		
	AT	IT	Total	AT	IT	Total	AT	IT	Total
Limpieza	0,78	7,14	7,92	0,66	6,27	6,93	0,36	3,11	3,47
Seguridad	0,34	3,01	3,35	0,37	3,89	4,26	0,12	1,96	2,08
Externalización	0,31	3,65	3,96	0,24	2,73	2,97	0,08	1,12	1,2
Soluciones RR.HH.	0,29	0,61	0,9	0,22	0,6	0,82	0,26	0,7	0,96
Grupo Norte AES	0	0,3	0,3	0	0,03	0,03	0	0,09	0,09

Dentro de la planificación general diseñada por la empresa para la prevención de riesgos en el trabajo surge un objetivo específico: la información y la concienciación de los trabajadores

respecto a la necesidad y responsabilidad compartida en el cumplimiento de las normas y medidas preventivas que aseguren la prevención de riesgos profesionales.



Campaña 'Cero accidentes laborales'

Fruto del compromiso de GRUPO NORTE con la seguridad de sus empleados, la compañía pone en marcha en Julio de 2011, la campaña 'Cero accidentes laborales', una iniciativa que pretende potenciar una cultura de empresa cada vez más segura y saludable. Mes a mes reconoce el esfuerzo de las empresas del Grupo que menos accidentes laborales contabilicen.

El sistema de gestión en materia de prevención de riesgos, fue auditado y certificado en Octubre de 2006 según la especificación técnica OHSAS 18001. Durante el

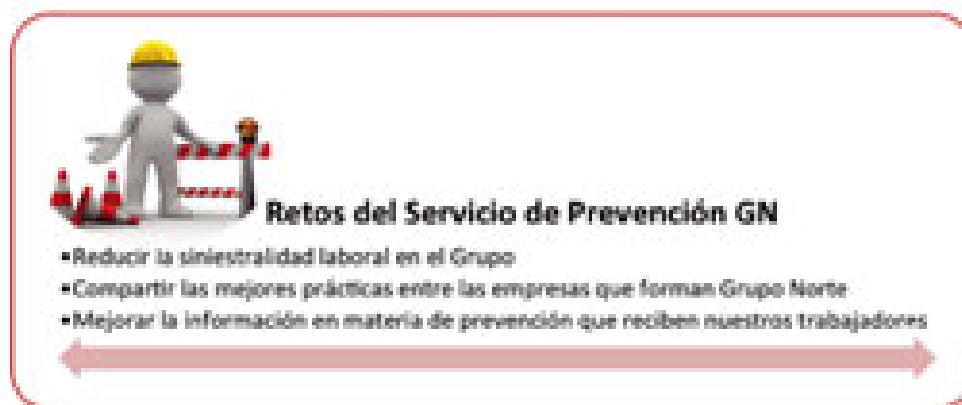
año 2011 se produjo la renovación de esta certificación conforme a los requisitos de la nueva versión de 2007 de la OHSAS 18001.

EMPRESAS CERTIFICADAS SEGÚN LA NORMA OHSAS18001

ÁREA DE ACTIVIDAD	ENTIDAD CERTIFICADORA
GRUPO NORTE	Bureau Veritas Certificación
SOLUCIONES RECURSOS HUMANOS	Bureau Veritas Certificación
SEGURIDAD Y SISTEMAS	Bureau Veritas Certificación
LIMPIEZA Y MTO	Bureau Veritas Certificación
EXTERNALIZACIÓN	Bureau Veritas Certificación

Con las necesidades identificadas en los planes de atención, se diseña el plan específico de formación y se planifican las sesiones

de coaching requeridas. Las necesidades formativas identificadas para la primera fase se resumen en cuatro grandes áreas:



A continuación se muestra el Plan Estratégico del Servicio Mancomunado de Prevención de Grupo Norte para el periodo

2010-2011 donde se incluye el plazo de ejecución y sus responsables.

Exigencia normativa	Acción / Medida	Plazo ejecución	Medios humanos, materiales, económicos
Memoria Anual SPM GN	Elaboración de la Memoria Anual del SPM GN del periodo 2012.	1er trimestre	Técnicos SPM GN
Normativa interna-Sistema de Gestión de la PRL	Revisión y adaptación del S.G.P.R.L. a la normativa aplicable en cada momento.		Técnicos SPM GN
	Aprobación de las adaptaciones del S.G.P.R.L. por parte del departamento de RR.HH. y de la dirección de Empresas GN		Dirección de RR.HH / Jerarquía Empresa GN

Exigencia normativa	Acción / Medida	Plazo ejecución	Medios humanos, materiales, económicos
	Distribución de las adaptaciones del S.G.P.R.L. al personal responsable de su cumplimiento, incluyendo jornadas de formación si fuese necesario.		Técnico SPM GN / distribución vía e-mail / distribución en papel / Jornadas de formación
Consulta y Participación de los trabajadores (C.S.S. y D.P.)	C.S.S. de nueva creación: proporcionar un reglamento de funcionamiento para aprobación por los D.P.	Tras notificación de creación de C.S.S.	Técnicos SPM GN
	Acudir a las reuniones periódicas de los distintos C.S.S. como órgano asesor de ambas partes.	Tras notificación de fechas de reunión	Técnicos SPM GN
	Realizar un acta de cada una de las reuniones del C.S.S.	En cada reunión de C.S.S.	Secretario nombrado o técnico SPM GN (previa solicitud a los integrantes del C.S.S.)
	Atender y responder a toda cuestión técnica presentada al SPM GN o a la empresa por los representantes de los trabajadores (D.P.).	Continuidad	Técnico SPM GN
	Formación de capacitación para el desempeño de funciones de nivel básico en materia de PRL de los Delegados de Prevención.	Tras nombramiento de nuevos D.P. o tras petición formal	Entidades acreditadas de formación
Documentación - Plan de Prevención	Revisión y actualización del Plan de Prevención de la empresa para el periodo 2012.	1er mes	Técnicos SPM GN
	Presentación del P.P. a C.S.S. o D.P. de la empresa.	1er trimestre	Técnicos SPM GN
Documentación - Evaluación de Riesgos	Nuevos centros de trabajo / Nuevos servicios: elaboración de la Evaluación Inicial de Riesgos.	Fechas iniciales de entrada de nuevos servicios / apertura de centros	Técnico SPM GN

Exigencia normativa	Acción / Medida	Plazo ejecución	Medios humanos, materiales, económicos
	Revisiones programadas de Evaluaciones de Riesgos de servicios / centros de trabajo existentes.	Tras notificación de motivo de revisión	Técnico SPM GN
	Revisiones no programadas de Evaluaciones de Riesgos de servicios / centros de trabajo existentes.	Tras notificación de motivo de revisión	Técnico SPM GN
	Evaluaciones o estudios específicos (de seguridad, higiénicos o ergonómicos)	Tras notificación o detección de la necesidad	Técnico SPM GN
	Evaluaciones o estudios psicosociales específicos fuera de los realizados para la evaluación de riesgos.	Tras notificación o detección de la necesidad	Técnico SPM GN
Documentación - Planificación Actividad Preventiva	Nuevos centros de trabajo / Nuevos servicios: elaboración de la P.A.P. derivada de la Evaluación Inicial de Riesgos.	Fechas iniciales de entrada de nuevos servicios / apertura de centros	Técnico SPM GN
	Revisión y actualización de la P.A.P. de servicios / centros de trabajo existentes, designando plazos y responsables de las medidas.	Tras notificación de motivo de revisión	Técnico SPM GN
Documentación - Planificación Actividad Preventiva	Control de la efectiva ejecución de las actividades propuestas en las P.A.P.	Continuidad	Técnicos SPM GN y responsables de los distintos servicios
	Ejecución de las actividades en las que el SPM GN es designado como responsable de la ejecución.	Según plazos de ejecución de la P.A.P.	Técnico SPM GN
Documentación PRL	Archivo y control de la documentación generada en materia de PRL.	Continuidad	Técnico SPM GN

Exigencia normativa	Acción / Medida	Plazo ejecución	Medios humanos, materiales, económicos
	Distribución de documentación PRL a agentes implicados, representantes de trabajadores o autoridad laboral.	Continuidad y tras petición	Técnico SPM GN
Control periódico de Condiciones de Trabajo	Realización de visitas a centros de trabajo o servicios existentes según periodicidad establecida o surgimiento de motivos que requieran presencia de técnico.	Según plazos de ejecución de la P.A.P. o tras notificación de necesidad	Técnico SPM GN
Documentación - Planes de Emergencia Documentación - Planes de Emergencia	Elaboración del P.E. de los nuevos centros de gestión propia de Empresas GN.	Tras notificación de próxima apertura de centro de trabajo	Técnico SPM GN
	Implantación del P.E. en los centros.	Tras notificación de próxima apertura de centro de trabajo	Técnico SPM GN
	Revisión del P.E. de los centros de gestión propia de Empresa GN existentes por notificación de cambios en las condiciones de trabajo o en la normativa aplicable. Revisión de la implantación del P.E. en el centro.	Tras notificación de cambios en las condiciones de trabajo	Técnico SPM GN
	Nombramiento del personal responsable en caso de intervención por emergencia.	Tras elaboración del P.E.	Técnico SPM GN
	Información y formación del personal nombrado dentro de los equipos de intervención del P.E.	Tras nombramiento del personal	Curso diseñado por personal técnico del SPM GN
	Planificación de simulacros en los centros de gestión propia de Empresa GN.	Según fechas disponibles	Trabajadores Empresa GN / Técnico del SPM GN
	Asistencia a los simulacros que supongan evacuación del personal para asesoramiento técnico y realización de informe.	Según planificación	Técnico SPM GN

Exigencia normativa	Acción / Medida	Plazo ejecución	Medios humanos, materiales, económicos
Información a trabajadores	Informar a todos los trabajadores de nueva incorporación a servicios existentes o a nuevos servicios sobre riesgos, medidas preventivas y de protección a adoptar, protocolos a seguir, medidas de emergencia, etc.	Fechas próximas a incorporación de trabajadores o inicio del servicio	Manuales de información específicos de puesto de trabajo
Información a trabajadores	Revisión de la información a entregar a los trabajadores en caso de modificación de las condiciones de trabajo.	Fechas próximas a notificación de cambios en condiciones de trabajo	Manuales de información específicos de puesto de trabajo
Formación a trabajadores	Diseño del Plan de Formación de Empresa GN para el año 2013, determinando los temas de mayor necesidad y los servicios o centros de trabajo prioritarios. Formación general y específica sobre riesgos, medidas preventivas y de protección a adoptar, protocolos a seguir, medidas de emergencia, etc.	1er trimestre	Entidad acreditada para impartir la Formación Bonificada de 2012
	Formación inicial a trabajadores de nueva incorporación o de nuevos servicios / centros de trabajo, no incluida en el plan de formación bonificada.	Continuidad. Previa a la incorporación del trabajador	Plataforma online de formación PREVENTORONLINE
	Formación periódica a trabajadores de servicios ya existente tras notificación de petición por parte de los trabajadores o sus representantes, detección de cambios en las condiciones de trabajo u otros.	Continuidad o tras notificación o detección de la necesidad, con plazo para su planificación	Medios propios

Exigencia normativa	Acción / Medida	Plazo ejecución	Medios humanos, materiales, económicos
Vigilancia de la salud	Determinación de puestos que requieren reconocimiento obligatorio (previa consulta a los representantes de los trabajadores).	1er trimestre	Plataforma online de formación PREVENTORONLINE Técnicos del SPM GN
	Solicitud de Protocolos de V.S. a los SPA con contrato con Empresa GN.	1er trimestre	Técnicos del SPM GN
	Revisión de los protocolos de V.S.	1er trimestre	Técnicos del SPM GN
	Elaboración y revisión de protocolo para ofrecimiento inicial y periódico de la V.S. por parte de los Responsables de Servicio.	Continuidad	Técnicos del SPM GN
Vigilancia de la salud	Recepción de los certificados de aptitud de los trabajadores que hayan realizado reconocimiento médico para revisión de observaciones (limitaciones detectadas, recomendaciones del SPA, etc.).	Continuidad	Técnicos del SPM GN
	Notificación a los Rbles. de Servicios de las limitaciones detectadas, adaptaciones de puesto o actividad, recomendaciones de vacunación, etc. para su implantación o cumplimiento.	Continuidad	Técnicos del SPM GN
	Gestión de solicitud de reconocimientos de V.S. de personal de estructura y otros casos (puntuales).	Continuidad	Técnicos del SPM GN
	Realizar ofrecimiento de vacunación según lo especificado en los Protocolos de V.S. o certificados de aptitud de trabajadores.	Continuidad	Rble. de Servicio / Técnicos del SPM GN

Exigencia normativa	Acción / Medida	Plazo ejecución	Medios humanos, materiales, económicos
Coordinación de Actividades Empresariales	CENTROS PROPIOS: Informar a las contratas sobre riesgos y medidas preventivas en los centros de trabajo de gestión propia. Entrega de documentación relativa a P.R.L. a las contratas.	Cuando proceda	Rble. del centro/Técnicos del SPM GN / IT(S).04.4.06/01 F(S).04.4.13/01 F(S).04.4.14/01
	CENTROS PROPIOS: Solicitar a las contratas la información y documentación relativa a la C.A.E. que proceda en función de la actividad a desarrollar en los centros de Empresa GN.	Cuando proceda	Rble. del centro/Técnicos del SPM GN / F(S).04.4.11/01 F(S).04.4.13/01
	CENTROS AJENOS: Solicitar por escrito al Titular del Centro información y documentación de prevención de riesgos y de medidas de emergencia, relativas al mismo.	Inicio del servicio	Técnicos del SPM GN / F(S).04.4.11/01
	CENTROS AJENOS: Entrega de información y documentación solicitada por el cliente, relativa a la C.A.E. y según su procedimiento.	Inicio del servicio / Periodicidad establecida por el cliente	Técnicos del SPM GN
	Elaboración de Evaluación de Riesgos de T.E.S. donde se incluya la limitación de tareas o adaptación del puesto necesarias.	Tras notificación	Rble. de Servicio / Técnicos del SPM GN
Trabajadores Especialmente Sensibles	TRABAJADORAS EMBARAZAS / PERIODO DE LACTANCIA: Cumplimentación de la solicitud de Suspensión de contrato por riesgo durante embarazo	Tras notificación de situación por parte de la trabajadora	Rble. de Servicio / Técnicos del SPM GN / Protocolo de Actuación en caso de embarazo o lactancia de GN
Investigación de Accidentes de Trabajo - Accidentabilidad	Análisis e investigación de incidentes y A.T. producidos.	Tras notificación de situación por parte de la trabajadora	Técnico de SPM GN / Rble. de Servicio

Exigencia normativa	Acción / Medida	Plazo ejecución	Medios humanos, materiales, económicos
	Elaboración de informe de investigación de A.T. (graves, muy graves, mortales y múltiples).	Inmediata tras notificación u ocurrencia de A.T.	Técnico de SPM GN / Rble. de Servicio
	Asesoramiento técnico durante la investigación de A.T. realizada por los Rbles. de Servicios de GN	Continuidad	Técnico de SPM GN / Rble. de Servicio
	Revisión de las investigaciones de todos los A.T. notificados al SPM GN.	Continuidad	Técnico de SPM GN / Rble. de Servicio
	Determinación e implantación de medidas correctoras tras investigación.	Continuidad	Técnico de SPM GN / Rble. de Servicio
	Revisión y adaptación del formato de investigación de A.T. a la normativa actual o a requerimiento de la autoridad laboral.	Continuidad	Técnico de SPM GN
	Elaboración de protocolo de Actuación en caso de A.T. para entrega a los trabajadores de los centros de trabajo.	Inicio del servicio	Técnico de SPM GN
	Análisis y seguimiento de la accidentabilidad de empresa GN (provincial).	Mensual	Técnico de SPM GN
	Determinación de medidas preventivas y correctoras derivadas del análisis de la accidentabilidad.	Semestral	Técnico de SPM GN
	Análisis y seguimiento de la accidentabilidad anual de empresa GN.	Diciembre-2013	Técnico de SPM GN
	Determinación de medidas preventivas y correctoras y de formación / información derivadas del análisis de la accidentabilidad.	Diciembre-2013	Técnico de SPM GN

Exigencia normativa	Acción / Medida	Plazo ejecución	Medios humanos, materiales, económicos
Adquisiciones y compras	Asesoramiento al Departamento de Compras de Empresa GN y/o al Rble. de Servicio sobre la adquisición de EPI más adecuados.	Tras notificación de la necesidad	Técnico de SPM GN
	Colaborar en la implantación de criterios preventivos en la adquisición y compra de maquinaria, equipos o útiles de trabajo, EPI, mobiliario, etc. según normativa vigente.	Continuidad	Técnico de SPM GN
OSHAS 18001	Auditoría de seguimiento OSHAS 18001:2007 del Sistema de Gestión de la PRL de Empresas GN	Mayo - Junio 2013	Técnicos Dpto. Calidad y SPM GN
	Visitas a distintos centros de trabajo, presentación de documentación, presentación del sistema de gestión a los auditores.	Mayo - Junio 2013	Técnicos Dpto. Calidad y SPM GN
	Planificación de medidas correctoras de las NO CONFORMIDADES registradas durante la Auditoría de Recertificación.	2º semestre	Técnicos Dpto. Calidad y SPM GN
	Presentación y aprobación de las medidas correctoras por parte de la Dirección de RR.HH y la Dirección de Empresa GN.	2º semestre	Técnicos Dpto. Calidad y SPM GN
	Implantación de las medidas correctoras aprobadas para subsanación de NO CONFORMIDADES.	2º semestre	Técnicos Dpto. Calidad y SPM GN
E.T.T.	Recepción de solicitud de puestas a disposición de los clientes de la E.T.T. Revisión del cumplimiento de obligaciones en materia de PRL por parte de la empresa cliente.	Tras notificación por parte de la E.T.T.	Técnico del SPM GN

Exigencia normativa	Acción / Medida	Plazo ejecución	Medios humanos, materiales, económicos
	Revisión de documentación entregada por empresa cliente para puesta a disposición de cada puesto de trabajo. Revisión de la tipología de puestos, valoración de los riesgos, estado de equipos y maquinaria, uso de productos químicos, etc.	Tras notificación por parte de la E.T.T.	Técnico del SPM GN
	Elaboración de documento de Información sobre riesgos y medidas preventivas específico de cada puesto.	Tras notificación por parte de la E.T.T.	Técnico del SPM GN
	Determinación de curso adecuado para impartir formación a trabajadores de ETT con plataforma online (PREVENTORONLINE).	Tras notificación por parte de la E.T.T.	Técnico del SPM GN
	Gestión del contenido del curso de formación en PRL cuando no exista en la base de datos uno que se ajuste a las necesidades formativas requeridas por el puesto.	Tras notificación por parte de la E.T.T.	Técnico del SPM GN / Plataforma PREVENTORONLINE
	Coordinación de Actividades Empresariales.	Tras notificación por parte de la E.T.T. y cliente	Técnico del SPM GN

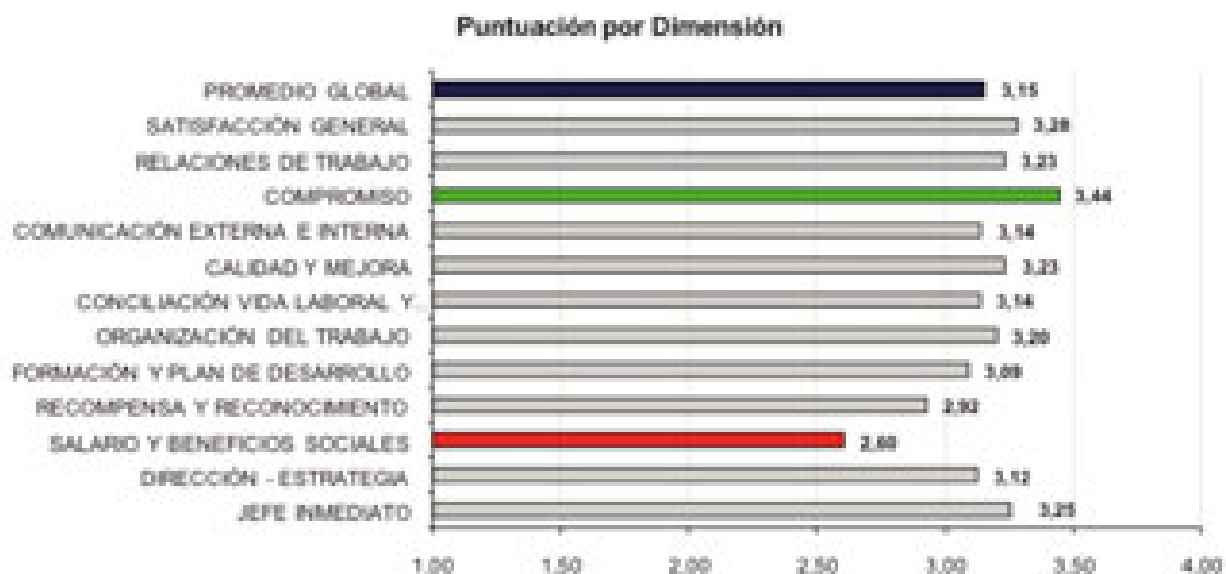
Encuesta de Clima Laboral

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%.

Los resultados obtenidos en la última edición de la encuesta clima muestran un alto grado de compromiso con la compañía y un buen ambiente laboral con unos resultados globales de 3.15 sobre 4 puntos de valoración máxima, 7% superior de la recibida en el año anterior.



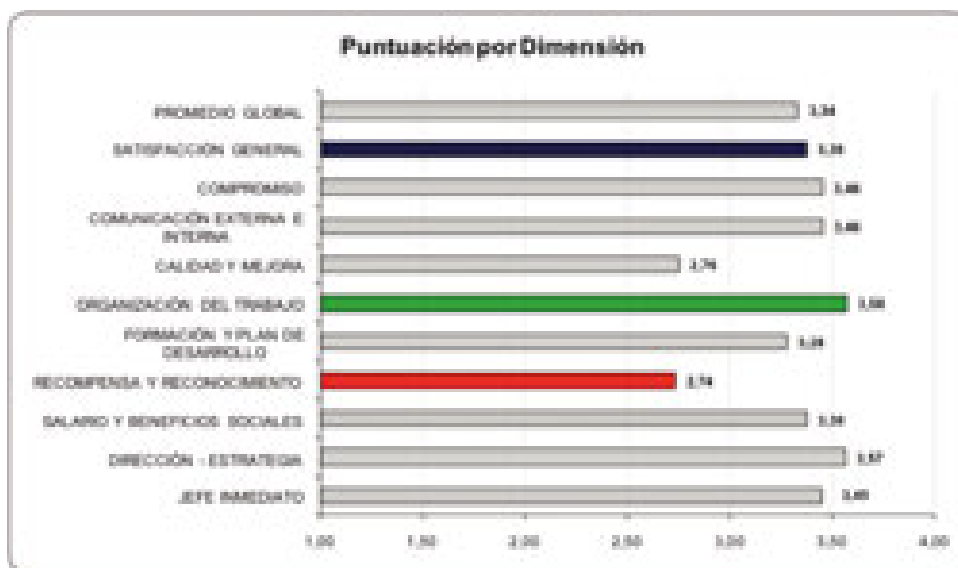
En el estudio por dimensiones, como dimensión mejor valorada resulta la Dimensión Nº 10: Compromiso (3,44 puntos) y la dimensión con peor valoración promedio es la Dimensión Nº 3:

Salario y Beneficios Sociales (2,60 puntos). Ambas dimensiones repiten la posición obtenida en la anterior edición de la encuesta aunque reflejan un importante aumento en la puntuación media.

nº	DIMENSIÓN	2012	2011	2008
01	JEFE INMEDIATO	3,25	3,14	3,03
02	DIRECCIÓN - ESTRATEGIA	3,12	2,81	2,59
03	SALARIO Y BENEFICIOS SOCIALES	2,60	2,29	2,47
04	RECOMPENSA Y RECONOCIMIENTO	2,92	2,57	2,47
05	FORMACIÓN Y PLAN DE DESARROLLO	3,20	2,84	2,81
06	ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO	3,20	3,00	2,88
07	CONCILIACIÓN VIDA LABORAL Y PERSONAL	3,14	2,92	2,70
08	CALIDAD Y MEJORA	3,23	3,07	2,89
09	COMUNICACIÓN EXTERNA E INTERNA	3,14	2,89	2,83
10	COMPROMISO	3,44	3,31	3,07
11	RELACIONES DE TRABAJO	3,23	3,04	2,94
12	SATISFACCIÓN PERSONAL	3,28	3,09	2,91
	PROMEDIO GLOBAL	3,15	2,94	2,83

En 2011, se observó la conveniencia de recibir las valoraciones de los trabajadores de base de la compañía. Para ello y debido al gran número de trabajadores y a la dispersión geográfica de los mismos, se optó por realizar la encuesta por vía telefónica una muestra significativa de trabajadores

garantizando la confidencialidad de la información y con un cuestionario más reducido para facilitar su desarrollo. El resultado promedio obtenido es de 3.34 puntos sobre 4 puntos de valoración máxima, sensiblemente superior a los 3.14 puntos obtenidos en 2011.



Seguimos Avanzando... Frecuencia Anual para la Encuesta de Clima

Somos conscientes de que la información obtenida en la Encuesta de Clima Laboral es representativa del estado de los trabajadores por un periodo limitado de tiempo.

Las situaciones cambian y la necesidades de las personas también. Por ello, pretendemos dotar a la Encuesta de Clima Laboral de frecuencia mínima anual y así, ser capaces de detectar necesidades y areas de mejora de manera más eficaz.

Comprometidos: Apuesta por mejorar la comunicación interna

La comunicación interna de la compañía, evoluciona con el objeto de adaptarse a las necesidades observadas a través de los diagnósticos internos realizados como, por ejemplo, las encuestas de satisfacción con los medios utilizados en el Grupo y sus mejoras.

Tanto el Plan de Comunicación Interna, su diagnóstico y acciones asociadas son aprobadas por el comité de dirección

antes de su puesta en marcha. En la Encuesta de Clima existen un conjunto de preguntas que dan forma a la dimensión COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA. Esta Dimensión, recibió en 2008, 2.83 puntos sobre 4 de valoración máxima. En 2012 se ha incrementado de forma notable hasta los 3.14 puntos. Aún así, esta valoración está por debajo del promedio global, por ello, se establecen medidas de mejora como la Renovación del Periódico Interno y los Desayunos con la Dirección.



Desayunos con la Dirección

Dentro de la apuesta por la mejora de la comunicación interna, Grupo Norte ha puesto en marcha "Los Desayunos con la Dirección". Foro de encuentro entre la Alta Dirección de la compañía con los trabajadores de estructura para que, estos, puedan plantear sus dudas y sugerencias de mejora a la vez que conocen de primera mano las líneas estratégicas de Grupo Norte.

Estos Desayunos tienen una participación cercana al 100% y, al finalizar cada desayuno, se lanza una encuesta de valoración. Los resultados asociados a la misma son muy positivos.

La renovación de la imagen del periódico interno del grupo surge como mejora en el seno del Comité de Comunicación Interna, que se reúne mensualmente, fruto del diagnóstico interno de las necesidades de información y participación.

Integración de personas con discapacidad

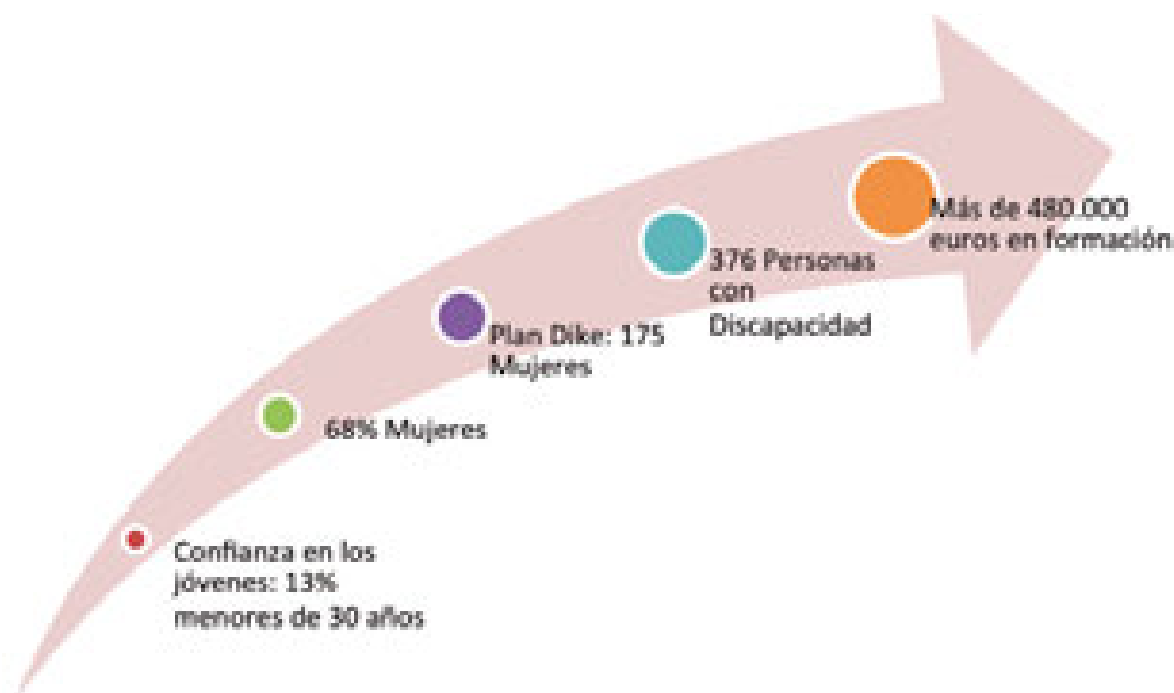
Dentro de nuestra compañía, llevamos tiempo gestionándola integración de las personas con discapacidad en los diferentes departamentos de la compañía de manera exitosa. La participación en foros y el contacto directo con las asociaciones del sector han permitido a la empresa conocer en primera persona 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 229 personas con algún tipo de discapacidad que actualmente trabajan en el Grupo y la integración de 147 personas con discapacidad en el mundo laboral a través de Linte. En total suman 376 puestos de trabajo desempeñados por personas con discapacidad en las distintas empresas que forman Grupo Norte.

Apuesta firme por el talento

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 al Proyecto "Cero Víctimas de la Violencia de Género", 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.



INDICADORES DE DESEMPEÑO CENTRADOS EN LAS PERSONAS

A continuación se muestran los indicadores GRI en la dimensión social, en concreto, los indicadores de prácticas laborales y ética en el trabajo y los indicadores de derechos humanos. Son muchos años en los que Grupo Norte mide algunos de los indicadores que se presentan, de aquí, que la

tendencia de estos datos tenga un gran valor de referencia acerca del grado de desempeño de la organización.

Varios de los indicadores que se exigen en este punto ya han sido desarrollados en el núcleo de este capítulo de la memoria, este hecho se señala adecuadamente para indicar al lector donde se puede encontrar los datos.

Indicadores de prácticas laborales y ética en el trabajo

ASPECTO EMPLEO

LA1: Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.

LA2: Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupos de edad, sexo y religión.

Se muestran los datos del total de empleados por categoría, grupos de edad y sexo. Otro tipo de segmentaciones no se realizan como la segmentación por religión al no estar permitida la discriminación por ningún tipo de diferencia social en Grupo Norte. Este extremo se incluye en nuestro Código Ético, por lo que las orientaciones religiosas o políticas se mantienen dentro de la privacidad del trabajador.

En este indicador se introduce la antigüedad de los trabajadores de la empresa obtenida como el tiempo medio de permanencia en la empresa.

Los datos sobre LA1 y LA2 se pueden observar en el apartado “Descripción de la plantilla” en este mismo capítulo.

LA3: Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.

Uno de los principales beneficios sociales que reciben los trabajadores de Grupo Norte, es la contratación de dos pólizas de seguros: de salud y de vida, a todo el personal de estructura de la empresa que alcancen los 6 meses de antigüedad.

Dentro del Plan Vida, existen numerosas medidas, reflejadas anteriormente, de conciliación de la vida laboral y familiar. Asimismo, se establecen patrocinios deportivos, entradas para eventos y otra serie de medidas de fomento de la motivación y compromiso de los trabajadores.

Los datos sobre LA3 se pueden observar en el apartado “Beneficios Sociales” en este mismo capítulo.

LA15: Niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.

El 100% de los trabajadores que han disfrutado de permisos de paternidad o maternidad en el año 2012 se han reincorporado a sus puestos de trabajo tras el periodo de baja laboral.

RELACIONES EMPRESA / TRABAJADORES

LA4: Porcentaje de empleados cubierto por un convenio colectivo.

El 100% de nuestros trabajadores está cubierto por su convenio colectivo de aplicación en función del sector y en aquellos casos en los que no hay, como ocurre en algunos servicios prestados desde externalización, se aplica el Estatuto de los Trabajadores.

LA5: Período(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.

Se mantiene una comunicación permanente con la representación de la plantilla mediante los mecanismos establecidos. En caso de no existir una regulación específica en el Convenio Colectivo se procede según lo previsto en la legislación vigente, que en el Estatuto de Los Trabajadores establece: "Concesión de un plazo de preaviso de treinta días, computado desde la entrega de la comunicación personal al trabajador hasta la extinción del contrato de trabajo".

SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

LA6: Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo.

El 100% del personal (al igual que en los períodos anteriores) está representado por un comité de seguridad y salud según la legislación vigente (en caso de colectivos de menos de 50 trabajadores, por los delegados correspondientes).

Los datos sobre LA6 se pueden observar en el apartado "Seguridad y salud de los trabajadores de Grupo Norte" en este mismo capítulo.

LA7: Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.

Estos datos ya han sido mostrados en el apartado dedicado a la Seguridad y salud de los trabajadores de Grupo Norte.

LA8: Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.

En todos los casos, al ingreso y de forma periódica, como parte de los planes de formación de la empresa, se forma e informa a todos los trabajadores sobre los riesgos derivados de su puesto de trabajo, estableciendo las medidas preventivas necesarias para su minimización.

Más concretamente a través de la utilización de un portal de formación on-line en materia de prevención de riesgos laborales por los que pasa todo trabajador antes de empezar a trabajar, obteniendo para el puesto de trabajo la calificación necesaria tanto genérica como específica obligatoria por ley.

Se puede encontrar más información sobre este indicador en el apartado de esta memoria dedicado a la formación de nuestros trabajadores "Formación y desarrollo profesional".

LA9: Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.

En las reuniones de los Comités de Seguridad y Salud Laboral se informa sobre los accidentes de trabajo ocurridos, su investigación y posterior seguimiento.

Igualmente, en la planificación de visitas a los centros de trabajo para la verificación de condiciones de trabajo se tiene en cuenta la opinión de los Delegados de Prevención, a quienes se invita a estas visitas y a las auditorías reglamentarias de prevención de riesgos laborales.

FORMACIÓN Y EDUCACIÓN

LA10: Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.

LA11: Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.

En Grupo Norte apostamos decididamente por la formación, como un factor de excelencia y motivación, uno de los pilares fundamentales del desarrollo de las personas en Grupo Norte. Para esta cuestión se reserva un tiempo de la jornada laboral anual y se articulan diversos programas.

Anualmente se diseña un Plan de Formación, con el objetivo de garantizar que las personas que componen la empresa se ajusten a las capacidades actuales y futuras de la organización. Los planes de formación tratan de dar respuesta a las necesidades de conocimiento del día a día en las diversas ocupaciones (comercial, informática, prevención de riesgos, técnicas de negociación, legislación, gestión de peritaciones...) y para apoyar y favorecer la implantación y ejecución de la estrategia.

De la misma forma, a su ingreso, todo el personal de estructura recibe un Plan de Formación Inicial de 5 a 10 días de duración en función de las competencias asociadas al puesto de trabajo, se describen todas las políticas y compromisos del mismo y se forma en el manejo de los sistemas de forma automática.

Puede encontrar más información sobre este indicador en el apartado dedicado a la formación de nuestros trabajadores "Formación y desarrollo profesional".

LA12: Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.

Cada año, se llevan a cabo entrevistas individuales de desarrollo a un grupo de personas de nuestro personal de estructura. El objetivo de dichas evaluaciones es el conocimiento en profundidad de nuestros equipos para poder enfocar adecuadamente su trayectoria profesional dentro de su ámbito de responsabilidad y dotarle de los medios y conocimientos necesarios para asumir en el futuro nuevas perspectivas profesionales, en función de las capacidades, habilidades y necesidades de cada persona.

DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

LA13: Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.

Los órganos de gobierno de nuestro grupo se caracterizan por los mismos criterios de mérito, capacidad e igualdad de oportunidades que rigen el resto de las áreas de Grupo Norte.

Actualmente la distribución por sexo en los órganos de gobierno es la que se muestra en la siguiente tabla.

% MUJERES EN LOS ORGANOS DE ALTA DIRECCIÓN									
	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
% Mujeres en los órganos de Alta Dirección	10%	18%	30%	30%	30%	30%	27%	27%	25%
Nº Mujeres en órganos de Alta dirección	1	2	3	3	3	3	3	3	3

Del mismo modo que para la descripción del personal del Grupo Norte, nuestro Código Ético no nos permite otro tipo de segmentación del personal si este incide en la libertad individual del trabajador.

LA14: Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.

El salario de los hombres y de las mujeres de Grupo Norte depende de cada categoría profesional y en función de su experiencia y calificación. Se mantienen estrictos criterios de igualdad que son auditados anualmente dentro del sistema de gestión ética implantado en la empresa.

Se ofrecen otros indicadores referentes a las políticas de igualdad en el apartado dedicado a la "Igualdad de oportunidades y No discriminación" de este capítulo de la memoria de Grupo Norte.

Indicadores del desempeño de Derechos Humanos

Enfoque de Gestión, Política, Objetivos y Responsabilidad

En Grupo Norte se garantizan los derechos humanos de todas las personas que trabajan en la organización y se trabaja para garantizar esta conciencia a toda la cadena de suministro. Para ello, el Comité de Responsabilidad Social de Grupo Norte, la Mesa de Compras creada y el proceso establecido de auditoría interna velan por el cumplimiento de lo establecido en el Código Ético de Grupo Norte, principalmente en las relaciones con los propios trabajadores y con los proveedores.

La máxima responsabilidad en materia de derechos humanos en la organización recae en el Consejero Delegado, máximo responsable del desarrollo de las políticas de RSC en la empresa.

La política en materia de derechos humanos se encuentra establecida en el Código Ético de la organización, basada en el cumplimiento estricto de la legislación, la no discriminación y el cumplimiento de los derechos de los grupos de interés, en especial, las personas que componen la organización. Por ello, los objetivos definidos en este punto se resumen en el

establecimiento de un sistema, por medio de la auditoría interna establecida y del Comité de Responsabilidad Social, que impida que se produzca, bajo ninguna situación, una mala práctica en materia de derechos humanos.

Como se desarrolla en el apartado Comprometidos con la Sociedad, Grupo Norte es una organización firmante de los 10 Principios del Pacto Mundial, desde hace varios años. Fruto de este compromiso, la empresa ejerce influencia en sus principales grupos de interés no solo para que conozcan los principios del Pacto Mundial si no para que, también, sean firmantes del mismo.

Dentro de la vigilancia del cumplimiento de estos Derechos a lo largo de la cadena de suministro, se evalúa a nuestros proveedores para conocer el nivel de riesgo potencial en materia de sostenibilidad con el que trabajan. Si este nivel se sitúa en "Riesgos Graves Identificados" se establecería un plan de acción o de mejora con el proveedor para conocer y, si es posible, acompañarle en el restablecimiento su situación. De persistir la identificación de riesgos graves en un proveedor se puede proponer su eliminación como proveedor homologado.

PRÁCTICAS DE INVERSIÓN Y ABASTECIMIENTO

HR1: Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.

No existen acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas relativas a los derechos humanos.

HR2: Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.

Grupo Norte, hace extensible el compromiso ético y el respeto por los derechos humanos de la Organización a los proveedores que colaboran con la empresa.

Desde 2005, se ha venido solicitando, fundamentalmente a nuestros proveedores de primer nivel, que firmen una declaración, en la que identificando de manera inequívoca el producto o servicio prestado, dejen constancia de que el proceso de obtención de su producto se ha realizado según lo legalmente establecido en el país de origen, y que están dispuestos a permitir la verificación del cumplimiento por parte de Grupo Norte. El 100% de estos proveedores firmaron esta declaración, como se pudo comprobar en la última auditoría externa realizada a los departamentos de compras de las diferentes empresas.

Desde finales de este año 2010, este proceso de evaluación de la cadena de valor de los productos que adquirimos ha sufrido cambios enfocados a ampliar nuestro radio de acción e influencia con nuestros proveedores en materia de responsabilidad social. Por ello, se ha comenzado a implantar un proceso de seguimiento y evaluación de los proveedores de primer nivel del Grupo. En este proceso se evalúa a los proveedores en las tres dimensiones del concepto de sostenibilidad (económico, social y ambiental). En función de los resultados que desprendan estas evaluaciones se pondrán en marcha planes de ayuda y de trabajo con aquellos proveedores a los que se detecte mayores riesgos en el ámbito de la responsabilidad social.

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.

HR3: Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.

Se han realizado eventos de formación a todos los empleados de estructura de Grupo Norte a través del periódico interno sobre el Código Ético del Grupo y los valores que rigen a Grupo Norte, en el que se recogen los aspectos relacionados con los derechos humanos. También, se ha incluido mensajes acerca del Código Ético del grupo en las pantallas de inicio de los ordenadores de nuestros trabajadores de estructura.

Los valores de Grupo Norte se encuentran siempre presentes en la nueva intranet de la compañía, Comprometidos. Del mismo modo, se garantiza el acceso al Código Ético y a la Política Integrada de Grupo Norte.

No es posible la medida en tiempo de dedicación a estos contenidos por parte de los trabajadores de nuestro grupo.

Todas las formaciones recogidas en los Planes Anuales de Formación incluyen un capítulo dedicado a la Responsabilidad Social Corporativa y al Modelo de Grupo Norte, aquí se muestran temas relacionados con los Derechos Humanos, Laborales y de compromiso social y ambiental. (Los resultados de los planes de formación se muestran en el apartado de “Formación de los trabajadores” en este mismo capítulo.

NO DISCRIMINACIÓN

HR4: Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.

No se han registrado incidentes relativos a discriminación ni desde el departamento de Recursos Humanos ni desde el Comité de Responsabilidad Social de la empresa.

LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y CONVENIOS COLECTIVOS

HR5: Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.

No existen actividades en la compañía donde el derecho a la libertad de asociación y de acogimiento a convenios colectivos pueda correr riesgos.

El Código Ético de Grupo es estricto en este sentido: “La Organización respetará y cumplirá de buena fe la legislación laboral y social. Asimismo respetará la libertad de sindicación y de elección democrática de representantes y la igualdad de oportunidades”. Se analiza y audita, tanto interna como externamente de forma anual, no encontrándose incumplimientos en este ámbito.

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

EXPLOTACIÓN INFANTIL

HR6: Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.

Grupo Norte desarrolla todas sus actividades objeto de esta Memoria en el territorio español, con lo que se aplica la legislación vigente sobre los derechos laborales, que conlleva el respeto por su libertad de asociación y sindicación, así como en lo relativo a trabajo infantil o forzado. Por lo tanto, el riesgo de incurrir de forma directa en la violación de estos derechos es nulo.

Se considera un hipotético riesgo indirecto a través de la cadena de suministro de la entidad, que incluso disminuye tras la puesta en marcha en este ejercicio del sistema de evaluación de proveedores con criterios éticos, que se ha descrito en el indicador HR1. 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.

TRABAJO FORZADO

HR7: Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.

Para este indicador rigen los mismos criterios esgrimidos en el indicador anterior.

PRÁCTICAS DE SEGURIDAD

HR8: Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos relevantes para las actividades.

Grupo Norte está compuesto, entre otras, de una empresa de Seguridad, que presta sus servicios a otras empresas. Por tanto, todas las personas de nuestra línea de negocio de seguridad están sujetas a los planes de formación que se han especificado dentro del apartado dedicado a la formación en el Grupo Norte.

DERECHOS DE LOS INDÍGENAS

HR9: Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.

No han existido incidentes relativos a violaciones de los derechos de los indígenas.

EVALUACIÓN

HR10: Porcentaje y número total de operaciones que han sido objeto de revisiones o evaluaciones de impactos en materia de Derechos Humanos.

No han existido operaciones con evaluación de impactos en materia de Derechos Humanos.

MEDIDAS CORRECTIVAS

HR11: Número de quejas relacionadas con los Derechos Humanos que han sido presentadas, tratadas y resueltas mediante mecanismos conciliatorios formales.

No han existido quejas en materia de Derechos Humanos.

COMPROMETIDOS CON NUESTROS CLIENTES

Todos los procesos de la Organización, están orientados a conseguir un nivel de satisfacción óptimo, mediante la

aplicación de un exigente sistema de gestión de la calidad, integrado en el propio modelo de gestión de la compañía.

DIFERENCIACIÓN Y FIDELIZACIÓN DE CLIENTES EN GRUPO NORTE

Prestamos una solución única a las organizaciones con necesidad de externalizar parte de sus procesos que no le aportan valor.	Ser eficaces en la gestión de los servicios, aportando valor añadido a nuestros clientes	Apuesta por el control y seguimiento de los servicios prestados	Gestión ética y socialmente responsable, certificada por terceros, de todas nuestras actuaciones. Transparencia en la comunicación.	Metodología de comunicación y captación de percepción de clientes ambiciosa e innovadora, con el fin de adelantarnos a los problemas y superar sus expectativas
--	--	---	---	---

El enfoque de gestión que se despliega ante nuestros clientes está integrado soportado en una serie de ejes fundamentales:

- Respeto y cumplimiento del Código Ético
- Gestión por procesos de la compañía
- Plataforma de gestión de cartera comercial eCRM
- Seguimiento y control de los servicios prestados (seguimientos e inspecciones del servicio)
- Procesos internos que garantizan la calidad del servicio prestado: Auditorías Internas, Evaluación de la satisfacción del cliente, Seguimiento de la calidad de la visita comercial.
- Privacidad del cliente y cumplimiento normativo

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

Actualmente, Grupo Norte, tiene en pleno funcionamiento su plataforma eCRM orientada a la gestión conjunta de su cartera comercial. Unido al trabajo bajo este aplicativo y gracias al avance en el desarrollo de la automatización de procesos (BPM), se han establecido procesos de seguimiento y mejora de la calidad de las visitas comerciales que se realizan en el Grupo.

En esta línea, se están desarrollando mejoras para alcanzar las máximas prestaciones tanto de eCRM como de la automatización de procesos. Por ello, gran parte de la agenda de trabajo del próximo periodo está dedicada a estos aplicativos.

A lo largo de este último año y dentro de un ambicioso proyecto de revisión y actualización de los procesos del Grupo, se ha puesto en marcha un nuevo aplicativo dedicado a la gestión documental de Grupo Norte y todos los trabajadores con acceso a la misma han recibido formación sobre su manejo y sobre la propia de la gestión por procesos de Grupo Norte.

Del mismo modo, el seguimiento y control de los servicios prestados también se encuentra perfectamente definido e implantado en el Grupo a través de los seguimientos realizados al cliente, inspecciones para verificar la calidad del servicio prestado y el control sobre el correcto registro de los datos. Su principal objetivo es asegurar que todos los parámetros del servicio cumplen con las especificaciones pactadas con el cliente.

Muchos de los procesos implicados tanto en la gestión como en el seguimiento y evaluación de los servicios prestados han sido fruto de un proceso de automatización de sus tareas clave o más críticas, mejorando el control sobre las mismas y la eficiencia global del proceso. Muestra de ellos es la mejora en la comunicación y gestión de los formularios de cliente (Reclamaciones, No Conformidades, Felicitaciones...) actualmente controladas a través de un proceso automatizado.



Seguimos Avanzando... Procesos Automatizados en BPM

Los procesos que se han identificado como críticos cuentan con un formulario automatizado garantizando su correcto desempeño de los trabajos, mayor eficiencia y reducción de tiempos. Este trabajo de identificación, mejora y automatización de procesos continúa desde el año 2008 con el objetivo de revisar y actualizar la totalidad de los procesos de Grupo Norte.

Para garantizar el cumplimiento normativo y garantizar la privacidad del cliente, de forma anual, un consultor externo realiza un diagnóstico de cumplimiento estricto de la ley de protección de datos y de garantía de seguridad de nuestros clientes.

El área de organización y sistemas de Grupo Norte es el encargado de realizar el seguimiento de la satisfacción de todos los clientes de las líneas de negocio del grupo. Del contacto diario con nuestros clientes se encargan los directores y jefes de servicio de cada delegación de todas nuestras actividades.

Cada año, el equipo encargado de evaluar el grado de

satisfacción de nuestros clientes establece una serie de objetivos realistas en cuanto a este grado de satisfacción que al final de los periodos especificados (mensual, semestral o anual) se comprueban si se han cumplido y en caso negativo se establecen planes concretos enfocados a la mejora.

SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS

Fruto de la búsqueda de la excelencia en los servicios prestados, las empresas que componen Grupo Norte consiguieron el certificado de su sistema de gestión de la calidad según la norma ISO 9001 hace más de 5 años (nueva creación, Servaux, se certificó en el año 2008).

Empresas certificadas según la norma iso 9001

Área de actividad	Entidad certificadora
Soluciones recursos humanos	Bureau Veritas Certificación
Seguridad y sistemas	Bureau Veritas Certificación
Externalización	Bureau Veritas Certificación
Limpieza y mto	Bureau Veritas Certificación

PROCESOS INTERNOS PARA GARANTIZAR LA CALIDAD DEL SERVICIO

Seguimiento de la calidad de la visita comercial

En el último trimestre del año 2010 se puso en marcha un proceso de seguimiento de la calidad de las visitas comerciales que se realizan en el Grupo a través del contacto telefónico con una muestra semanal aleatoria de las visitas comerciales realizadas.

A través del contacto con los clientes potenciales de Grupo Norte y con una serie de preguntas clave comprobamos la alineación de nuestra estrategia comercial con las necesidades del cliente. En función de los resultados, que se comunican automáticamente al responsable comercial del cliente, pretendemos garantizar la calidad y la mejora continuada en la estrategia comercial.



Resultados Positivos

En el primer año del proceso de Seguimiento de la Calidad de la Visita Comercial todos los items de satisfacción que componen el cuestionario sitúan la actividad comercial del Grupo por encima de los 8 puntos de valoración promedio sobre 10 de puntuación máxima.

Seguimientos e inspecciones de los servicios prestados

Los profesionales de Grupo Norte han de estar siempre al lado de sus clientes para procurar un servicio excelente. El contacto con los clientes junto con el sistema implantado para medir la satisfacción en cuanto al servicio prestado hace de Grupo Norte un grupo orientado a prestar en todo momento

un servicio excelente.

En la mayoría de las empresas las tendencias de seguimiento del servicio son positivas, los objetivos que se fijan a las delegaciones de Grupo Norte es, para cada nuevo periodo, avanzar aún más en el contacto con los clientes.

SEGUIMIENTOS DEL SERVICIO REALIZADOS A CLIENTES

ÁREA DE ACTIVIDAD	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
SOLUCIONES RECURSOS HUMANOS	3965	5396	7765	7532	4096	3051	3490	4755	4029
SEGURIDAD Y SISTEMAS	577	565	305	88	89	223	178	124	385
LIMPIEZA	3129	5306	3044	2042	4604	2872	2646	2958	2681
EXTERNALIZACIÓN	324	753	912	550	979	858	1388	1779	1536

* Los datos incluyen las visitas de seguimiento y calidad registradas en eCRM. (Se agrupan por área debido a criterios de información en la plataforma eCRM)

De la misma forma, un completo equipo de personal operativo, visita periódicamente todos nuestros centros de trabajo para

asegurar que los servicios se prestan con un nivel de calidad óptimo y, siempre, respetando los parámetros de los contratos firmados.

INSPECCIONES REALIZADAS A LOS SERVICIOS PRESTADOS POR GRUPO NORTE

ÁREA DE ACTIVIDAD	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
SEGURIDAD	2676	3304	1960	546	1094	3122	1400	297	1405
LIMPIEZA	2181	3195	2167	909	1745	751	1705	2180	1786
EXTERNALIZACIÓN	455	657	1025	376	516	746	865	1367	1254

*Los datos incluyen Inspecciones y Seguimiento e Inspección de los servicios



Calidad de la Visita Comercial

- Desde el último trimestre de 2010, se ha puesto en marcha en el Grupo un proceso de Seguimiento de la Calidad de las Visitas Comerciales.
- Se evalúa semanalmente la calidad de una muestra de visitas realizadas y se informa del resultado al responsable comercial del cliente.

Auditorías Internas

Como ayuda al sistema de evaluación del grado de satisfacción de nuestros clientes se encuentra el proceso de auditorías internas de Grupo Norte. Cada año se planifican las auditorías que se van a realizar por línea de negocio dentro del plan de auditorías internas de Grupo Norte.

Durante el periodo 2011 - 2012 se han realizado las auditorías internas a un porcentaje de delegaciones próximo al 100% de la compañía. En estas auditorías internas se comprueba cómo trabaja la delegación auditada en los siguientes aspectos:

- Procedimientos propios de la actividad (Trabajo temporal, externalización, limpieza...)
 - Enfocados al cliente

- Enfocados al trabajador
- Procedimientos corporativos del Grupo Norte
 - Formatos
 - Política integrada
 - Conocimiento del Código Ético
 - Visitas comerciales
 - Seguimiento comercial, etc.

De todo este sistema de evaluación del servicio a nivel interno salen a la luz las posibles deficiencias en el trabajo y de inmediato se establecen las acciones correctivas oportunas para su solución. Durante las auditorías interna y, de forma permanente, en el área de organización se establecen las acciones preventivas que consideren necesarias para lograr prestar un servicio de calidad al cliente.

Formación y sensibilización

Las personas encargadas de mantener este sistema de evaluación reciben la formación necesaria y actualiza en función de sus necesidades y de los cambios normativos que

se produzcan en el tiempo. Existe más información sobre este aspecto en el apartado dedicado a formación del capítulo Comprometidos con las personas.

Satisfacción de los clientes de grupo norte

La satisfacción de los clientes se considerada en Grupo Norte como un elemento clave en la consecución de los objetivos de la organización, siendo la fidelidad de nuestros clientes la garantía de sostenibilidad de la empresa a largo plazo y de un trabajo bien hecho.

Nuestros procesos, totalmente orientados a la permanente comunicación con nuestros clientes, permiten obtener cada vez mejores resultados en la percepción que éstos tienen de nuestros servicios.

Así, desde el área de Organización, existe un equipo altamente cualificado encargado de realizar evaluaciones de la satisfacción percibida de todos y cada uno de nuestros clientes. Para facilitar el tratamiento de la información, los resultados se segmentan por empresa y geográficamente.

LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO

Tipos de encuestas a clientes



ENCUESTA DE SEGUIMIENTO PERIÓDICO

Se realiza de forma mensual. Para la definición de esta encuesta se utilizan cuatro parámetros identificados como clave por nuestros clientes.



ENCUESTA CORPORATIVA ANUAL

En paralelo a este seguimiento de clientes, se realizará la evaluación corporativa anual a todos los clientes que el tiempo permita.

Satisfacción Global

La línea de Limpieza de Grupo Norte, mantiene una valoración constante en torno a los 730 puntos de satisfacción por parte del

conjunto de sus clientes. Para 2012, se ha incrementado en 6 puntos su nivel promedio de satisfacción con respecto al periodo anterior.



Evolución de las felicitaciones y no conformidades recibidas

Se muestra la evolución del registro de Felicitaciones y No Conformidades por parte de LIMPISA desde el año 2003. Para el año 2012 se ha registrado 64 No Conformidades, 13 menos que

en el periodo anterior. El número de Felicitaciones recibidas asciende a 14. Este número de felicitaciones supone un incremento con respecto al periodo anterior (+3 Felicitaciones).



Satisfacción Clientes: Encuesta de Seguimiento Periódico

El promedio de las evaluaciones mensuales realizadas para LIMPISA se sitúa en los 726 puntos, dato que indica un ligero ascenso con respecto al año 2011 (+8 puntos). Este dato

sitúa a este periodo como el mejor valorado en la evaluación mensual hasta el momento.



Satisfacción Clientes: Encuesta Anual

La valoración registrada por parte de los Clientes es de 760 puntos, lo que supone un sensible incremento con

respecto al periodo anterior (+6 puntos).



SEGURIDAD Y SISTEMAS

Tipos de encuestas a clientes



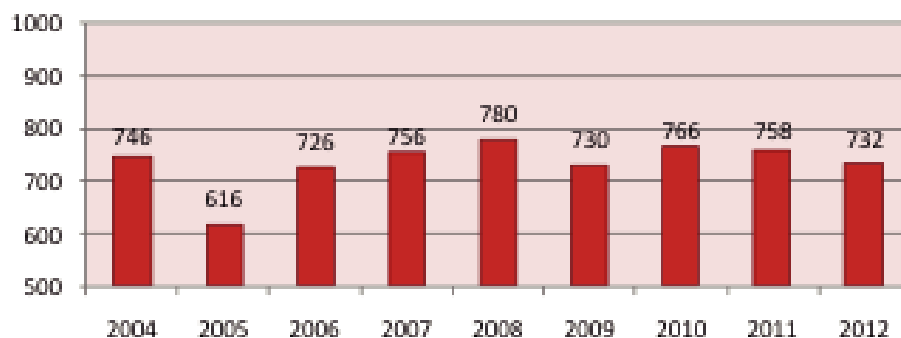
Satisfacción Global

El grado de satisfacción de los clientes en Seguridad alcanza los 732 para 2012. El grado de satisfacción de los clientes para Servicios

Auxiliares mantiene los 678 puntos, valor de satisfacción más bajo registrado para la empresa.

Seguridad:

EVOLUCIÓN DE LA SATISFACCIÓN GLOBAL PROSINTEL



Servicios Auxiliares:



Evolución de las felicitaciones y no conformidades recibidas

Se muestra la evolución del registro de Felicitaciones y No Conformidades por parte de PROSINTEL desde el año 2004. Para el año 2012 se ha registrado un repunte en el

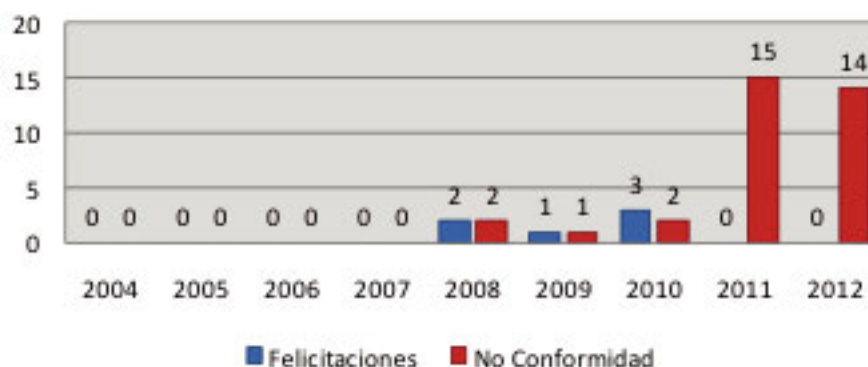
número de No Conformidades registradas con respecto al periodo anterior, motivado por la introducción de un contacto adicional con los clientes de forma trimestral.



Se muestra la evolución del registro de Felicidades y No Conformidades por parte de SERVAUX desde el año 2008 (Primer año donde se registra alguna Felicitación o No

Conformidad). Para el año 2012 se ha registrado una No Conformidad menos que en 2011. A lo largo del periodo no se han registrado Felicidades.

EVOLUCIÓN DE FELICITACIONES Y NO CONFORMIDADES - SERVAUX

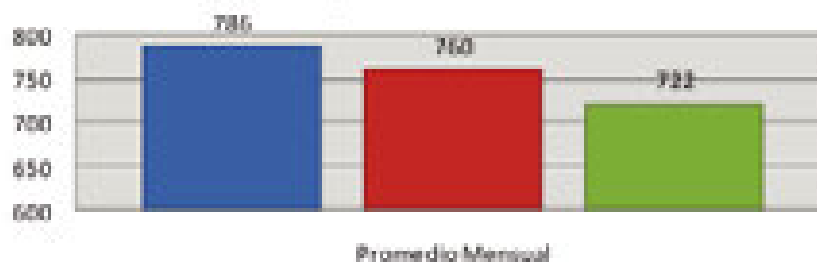


Satisfacción Clientes: Encuestas de Seguimiento Periódico

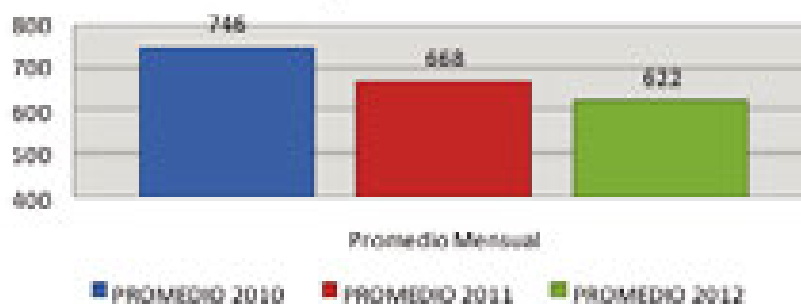
La satisfacción de los clientes con seguimiento mensual y trimestral de Seguridad y Sistemas se ha visto resentida a lo largo de este último año. Estas disminuciones en las valoraciones se deben, principalmente, al aumento del número de No Conformidades. Las No Conformidades son fruto de la

propia metodología de evaluación de la satisfacción del cliente, adelantarnos a sus problemas, y poner soluciones inmediatas que eviten pérdidas de calidad en el servicio prestado. Todas las No Conformidades han sido cerradas y solucionadas de la forma establecida en nuestros procedimientos.

Evolución del Seguimiento Periódico - Prosintel



Evolución del Seguimiento Periódico - Servaux



Satisfacción Clientes: Encuesta Anual

En el seguimiento anual a los clientes de Seguridad y Sistemas se comprueba un importante ascenso en el grado de satisfacción para Seguridad y en la actividad de servicios auxiliares con respecto a los años anteriores.



Nuestro Objetivo: Adelantarnos a las necesidades de nuestros clientes

- A lo largo de 2012, Seguridad y Sistemas ha incorporado a su mapa de seguimiento de la percepción de cliente una nueva frecuencia de contacto.
- Esta nueva evaluación, nos permite conocer de modo más cercano el grado de cumplimiento de las expectativas de nuestros clientes. Nuestro Objetivo: Adelantarnos a sus necesidades y controlar las posibles deficiencias.

EXTERNALIZACIÓN

Tipos de encuestas a clientes

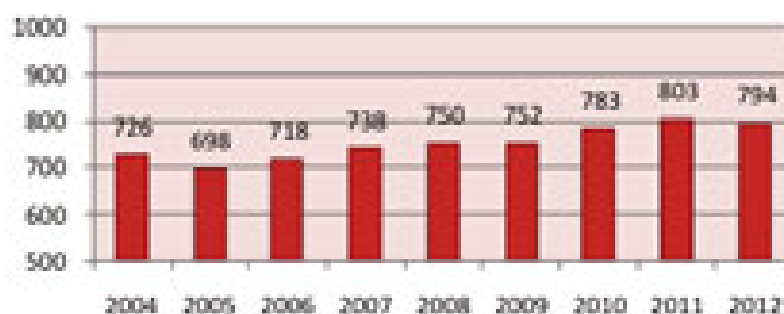


Satisfacción Global

Se muestra el resultado global de satisfacción de las encuestas realizadas a los clientes de SIGNO desde el año 2004. Se

aprecia la tendencia de evolución positiva desde el año 2005 con el mantenimiento del grado de satisfacción en 2012.

EVOLUCIÓN DE LA SATISFACCIÓN GLOBAL SIGNO



Evolución de las felicitaciones y no conformidades recibidas

En 2012, se han recibido 2 No Conformidades por parte de los Clientes de Signo. Este dato supone un mantenimiento

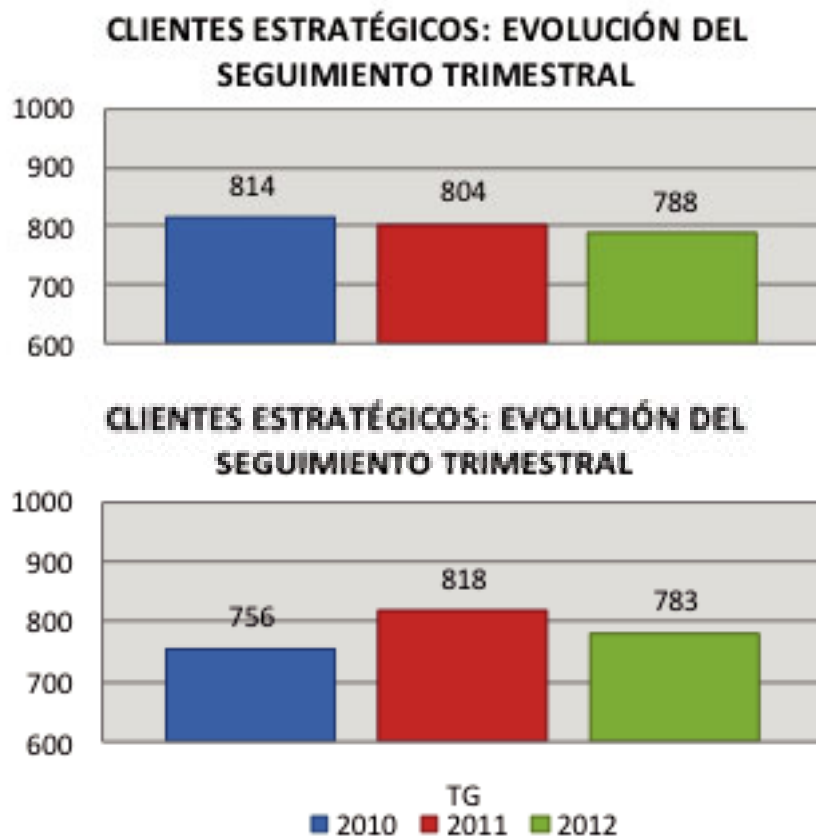
con respecto al periodo anterior. Igualmente se mantiene el número de felicitaciones recibidas.



Satisfacción Clientes: Encuesta de Seguimiento Periódico

Para Signo-Procesos Productivos, el promedio de las evaluaciones trimestrales registra una puntuación de 788 puntos, ligeramente inferior al promedio de los dos últimos años.

Para Signo, en el Área de Call Center, el promedio de la evaluación trimestral se sitúa en 783 puntos ligeramente inferior al promedio de 2011 donde se alcanzaron 818 puntos.

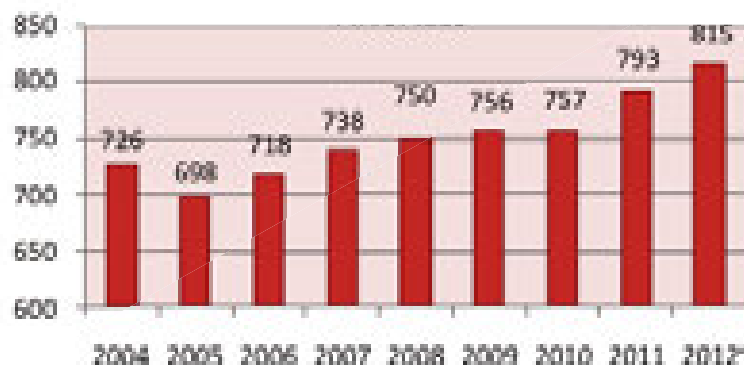


Satisfacción Clientes: Encuesta Anual

El resultado de satisfacción para la Evaluación Anual asciende a 815 puntos, este dato supone un incremento notable con respecto a las valoraciones de periodos anteriores. Por

zonas, el grado de satisfacción se incrementa en todas las zonas siendo la Zona Este la que mayor incremento de satisfacción experimenta.

EVALUACIÓN SATISFACCIÓN CLIENTES ANUALES



SOLUCIONES RECURSOS HUMANOS

Trabajo Temporal. Tipos de encuestas a clientes



ENCUESTA TRIMESTRAL

Se realiza de forma Trimestral. Para la definición de esta encuesta se utilizan parámetros identificados como clave por nuestros clientes.



ENCUESTA SEMESTRAL

Se realiza de forma Trimestral. Para la definición de esta encuesta se utilizan parámetros identificados como clave por nuestros clientes.



ENCUESTA CORPORATIVA ANUAL

En paralelo a este seguimiento de clientes, se realizará la evaluación corporativa anual a todos los clientes que el tiempo permita.

Satisfacción Global

Los resultados son elevados y estables, mostrando un nuevo ascenso en 2012, se ha registrado una valoración promedio de

todos los clientes evaluados a lo largo del 2012 de 860 puntos, ligeramente superior a la obtenida en el año 2011 (854 puntos).



Evolución de las felicitaciones y no conformidades recibidas

Se muestra la evolución del registro de Felicitaciones y No Conformidades por parte de FORSEL desde el año 2004.

Para el año 2012 se ha registrado 1 No Conformidad. Se han recibido 72 felicitaciones.



Satisfacción Clientes: Encuesta de Seguimiento Trimestral

El promedio de satisfacción del total de los clientes evaluados en 2012 ha sido de 853 puntos, valores prácticamente constantes con respecto a los alcanzados durante el año 2011.



Satisfacción Clientes: Encuesta de Seguimiento Semestral

El promedio de satisfacción del total de los clientes evaluados en 2012 ha sido de 852, Resultado ligeramente inferior a los alcanzados en 2011, pero siempre próximos al óptimo de satisfacción, 850 puntos.



Consultoría y Selección. Tipos de encuestas a clientes



ENCUESTA CORPORATIVA ANUAL

Se realiza la evaluación corporativa anual a todos los clientes que el tiempo permita. Se realiza 1 llamada telefónica al año a todos los clientes y centros.

Satisfacción Global

El grado de satisfacción total se sitúa en 843 puntos sobre los 1000 puntos posibles. Supone un importante ascenso sobre la valoración recibida en 2011.

No se han registrado felicitaciones ni no conformidades a lo

largo de este periodo. El grado de satisfacción por concepto mostrado por de los clientes durante las evaluaciones corporativas realizadas muestra que el concepto mejor valorado es Interlocución (900 puntos) y el peor valorado es el concepto de Medios Técnicos que registra 811 puntos sobre los 1000 posibles.



LINTE C.E.E.

Tipos de encuestas a clientes



ENCUESTA CORPORATIVA ANUAL

Se realiza la evaluación corporativa anual a todos los clientes que el tiempo permita.

Satisfacción Global

El grado de satisfacción total para la LINTE se sitúa en 788 puntos sobre los 1000 puntos posibles. Supone un notable incremento sobre el grado de satisfacción

alcanzado en el periodo anterior. En este periodo, no se han recibido No Conformidades y se han registrado 3 Felicitaciones.



Satisfacción Clientes: Encuesta de Seguimiento Mensual

El promedio de satisfacción del total de los clientes evaluados ha dado inicio a lo largo del 2012. mes a mesen 2012 ha sido de 788, esta evaluación mensual se



Nuestro Objetivo: Adelantarnos a las necesidades de nuestros clientes

- A lo largo de 2012, Linte ha incorporado una nueva frecuencia de evaluación de sus clientes mensual. De esta forma, se adquiere un conocimiento cercano de la evolución de los servicios prestados en estos centros.
- Gracias a nuestro sistema de gestión de las comunicaciones con cada cliente, transmitimos en tiempo real las posibles quejas, sugerencias de mejora o felicitaciones a cada responsable directo de las relaciones con el cliente.

No conformidades y felicitaciones procedentes de clientes

Durante las evaluaciones corporativas o en la actividad comercial desarrollada registramos por parte de nuestros clientes las quejas, reclamaciones o las puntuaciones en algún criterio de la encuesta inferiores a un valor preestablecido. Todas ellas son analizadas en el sistema por parte de todos los profesionales implicados en su solución y se establecen las acciones necesarias para su resolución.

Ninguna no conformidad recogida en el sistema se cierra sin, por un lado, evaluar sus causas y por otro lado, propuesto las acciones necesarias para su solución. Gracias a nuestro sistema de gestión de la insatisfacción del cliente, se comunica en el mismo momento en el que se identifica el problema a los responsables de su resolución.

NO CONFORMIDADES PROCEDENTES DE CLIENTES							
ÁREA DE ACTIVIDAD	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
SOLUCIONES RR.HH.	35	37	19	7	3	2	1
SEGURIDAD Y SISTEMAS	17	18	4	10	12	35	72
LIMPIEZA	125	71	128	105	87	77	64
EXTERNALIZACIÓN	23	7	5	2	3	2	2

Desde el año 2010, se incluye en los informes de satisfacción de cada línea de negocio la tabla de especificación de las

causas más frecuentes de no conformidades con el servicio prestado por parte de Grupo Norte.



Las Reclamación de Nuestros Clientes, una Oportunidad de mejora

Comunicamos automáticamente al responsable del cliente el problema detectado. Debe analizar las causas y establecer acciones oportunas para solucionar el problema y queda registrado en el sistema

La labor excelente por parte de nuestros trabajadores puede ser reconocida a través del sistema de evaluación de la satisfacción cuando alguno de los clientes del grupo así lo

demande. Muchos de nuestros trabajadores llevan varios años recibiendo felicitación por su trabajo eficaz, orientado al cliente y de calidad.

FELICITACIONES PROCEDENTES DE CLIENTES							
ÁREA DE ACTIVIDAD	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
SOLUCIONES RR.HH.	91	184	211	83	91	106	72
SEGURIDAD Y SISTEMAS	18	13	9	14	8	12	14
LIMPIEZA	5	8	6	2	3	11	14
EXTERNALIZACIÓN	14	8	9	4	5	8	8



Nuevo Sistema de Gestión de Incumplimientos y Mejora

- En el último trimestre de 2012 se ha implantado en el Grupo, un nuevo sistema para la gestión de los incumplimientos y la mejora en la compañía.
- Este nuevo proceso, gestiona las No Conformidades, Notificaciones y Felicitaciones de nuestros clientes bajo un nuevo aplicativo más ágil y que facilita el control y seguimiento de estos formularios.
- A lo largo de su puesta en marcha se han realizado formaciones y manuales que han facilitado su implementación.



Análisis de las Causas y Corrección



Propuestas de mejora procedentes de clientes

Durante las evaluaciones corporativas solicitamos a nuestros clientes sugerencias o propuestas que nos ayuden a ofrecer un servicio enfocado a la excelencia.

NOTIFICACIONES PROCEDENTES DE CLIENTES								
ÁREA DE ACTIVIDAD	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
SOLUCIONES RR.HH.	57	77	179	98	52	24	28	8
SEGURIDAD	25	24	34	22	19	24	70	91
LIMPIEZA	138	150	109	247	232	198	158	157
EXTERNALIZACIÓN	15	32	35	23	14	9	1	12

Las propuestas recibidas en el sistema se envían a los responsables de cada actividad para que la tomen en consideración e inicien las labores que consideren oportunas.

Sistema de seguridad de la información de clientes

Existe un proceso estricto para el desarrollo y control de las copias de seguridad diarias de la empresa, siendo almacenadas éstas en las instalaciones del área de seguridad del Grupo. Existe un Plan de Contingencia que permite restaurar todos los servicios y datos del sistema de gestión en un Centro de Proceso de Datos en un plazo inferior a 24 horas en caso de catástrofe.

Asimismo, se mantiene un estricto cumplimiento de la LOPD, con auditorías externas periódicas, cada dos años, de verificación, y un responsable de su seguimiento interno y supervisión. Esta área se gestiona de forma especialmente sensible por la importancia de los datos de nuestros clientes y de nuestros trabajadores.

Se encuentran definidos e implantados los roles necesarios de acceso a los sistemas de gestión que permiten que cada persona acceda únicamente a la información necesaria para gestionar de forma adecuada sus servicios. Existe una trazabilidad total de todos los eventos desarrollados en el sistema (auditoría informática).

En algunos centros de clientes específicos y, fundamentalmente, por la criticidad de la información que se maneja se ha optado

por implantar y mantener un sistema de seguridad de la información certificado bajo la norma ISO27001 (Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información).

Ambas metodologías se encuentran desplegadas desde hace más de cuatro años, manteniendo los informes de auditorías superadas y sin haber recibido sanción ni requerimiento alguno por este motivo.

Indicadores del desempeño de la responsabilidad sobre productos

Grupo Norte presta servicios a empresas, no es una organización dedicada a la elaboración de productos, con lo que la seguridad y salud del producto en el cliente, así como el etiquetado, no son de aplicación en nuestra organización.

La responsabilidad de Grupo Norte sobre el servicio prestado la garantizan el marketing enmarcado dentro del Código Ético en materia de publicidad del grupo, el compromiso en las relaciones con los grupos de interés, el seguimiento de los procesos de prestación del servicio y la comunicación permanente y fluida con nuestros clientes.

SALUD Y SEGURIDAD DEL CLIENTE

PR1: Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de las categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.

El Modelo de Gestión de Grupo Norte integra, como ya se ha mostrado, los compromisos con la calidad, el entorno ambiental, la seguridad y salud de los trabajadores y la gestión ética y socialmente responsable de todas sus actuaciones.

Por ello, Grupo Norte y todas las empresas que lo componen, y la Fundación Grupo Norte, han obtenido el reconocimiento externo de su Modelo de Gestión conforme a las normas internacionales ISO 9001:2000, ISO 14001:2004, la especificación técnica OHSAS 18001:2007 y la norma de empresa desarrollada por Forética, SGE 21 (sistema de gestión ética y socialmente responsable de las organizaciones) así como la certificación como empresa familiarmente responsable.

Dentro de este Modelo, se auditan de forma interna y externa todos los procesos relacionados con la prestación de nuestros servicios a los clientes, así como la propia gestión interna de la organización.

En general, los riesgos de nuestras actividades en la salud y seguridad de los clientes son inexistentes, pero los riesgos de nuestros trabajadores en las instalaciones del cliente son evaluados en TODOS los casos de forma previa al inicio del servicio.

PR2: Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.

Los incumplimientos detectados en auditoría interna son los que se presentan en la siguiente tabla.

INCUMPLIMIENTOS DE AUDITORÍA INTERNA

	2005 - 2006	2006 - 2007	2007 - 2008	2008 - 2009	2009 - 2010	2010 - 2011	2011 - 2012
Incumplimientos	249	245	174	141	128	92	89

INCUMPLIMIENTOS DE AUDITORÍA INTERNA

ÁREA DE ACTIVIDAD	2008 - 2009	2009 - 2010	2010 - 2011	2011 - 2012
SOLUCIONES RR.HH.	10	9	2	44
SEGURIDAD	13	15	17	7
LIMPIEZA	114	101	65	32
EXTERNALIZACIÓN	4	1	3	4

*Datos referenciados al ciclo de auditoría

En 2011 y en el presente periodo, se ha normalizado el plan de auditorías internas, pudiendo establecer una comparación más adecuada con los periodos anteriores a la crisis económica.

Durante este periodo no se han producido incidentes derivados del incumplimiento legal, en el año 2011 tampoco se produjeron incumplimientos de este calibre.

ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

PR3: Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.

No aplica en ninguna actividad salvo en la de Limpieza, donde los productos adquiridos para la prestación del servicio han de estar correctamente etiquetados y disponer de las fichas de seguridad de los mismos en los puestos de trabajo (en el centro del cliente) donde se utilicen los mismos. Así se hace y se audita dentro del sistema de gestión de la calidad y medioambiental.

Dentro del marco normativo de nuestro sistema de gestión medioambiental se exige a nuestros proveedores de productos químicos las correspondientes fichas de seguridad en las que, entre otros aspectos, deben figurar los equipos de protección individual que deben hacer uso nuestros trabajadores.

PR4: Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.

No aplica para Grupo Norte, ya que no se ofrece ningún producto sujeto a etiquetado, ya que ofrecemos siempre un servicio.

PR5: Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.

Se analiza y muestra de forma amplia en el apartado "Satisfacción de los clientes de Grupo Norte" del presente capítulo.

COMUNICACIONES DE MARKETING

PR6: Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.

Nuestro Código Ético establece los siguientes parámetros para la gestión de su publicidad: Las distintas formas de publicidad que desarrolle la organización para incentivar y promocionar la utilización de sus servicios, se ajustarán a la verdad de la

información facilitada –información que ha de ser clara, comprensible y fiel reflejo de la realidad del servicio prestado –, será respetuosa de la dignidad humana -no perjudicando la imagen pública de ninguna persona o grupo de personas y no abusando de la buena fe de los clientes potenciales- y responsable de cara a la protección medioambiental. En cualquier caso, ya sea GN quien gestione por sí misma su publicidad o bien la encargue a empresas especializadas, será responsable de que se verifiquen los compromisos de integridad mencionados además del más estricto cumplimiento de la legalidad vigente.

En esta línea, GN rechazará la publicidad que pueda incitar a comportamientos ilegales, violentos o peligrosos para la salud y seguridad de las personas, o bien, que inciten o alienten comportamientos que perjudiquen al medio ambiente o fomenten la discriminación social.

Para desarrollar estos compromisos adquiridos, Grupo Norte, adopta en el año 2008, el siguiente Código Ético en Materia de Publicidad:

01. Valor de la publicidad

Toda comunicación publicitaria insertada por Grupo Norte debe merecer del servicio que la publicidad rinde al mercado a cuyo buen funcionamiento se ordena.

02. Legal

La publicidad de Grupo Norte debe respetar la legalidad vigente y de manera especial los valores, derechos y principios reconocidos en la Constitución (tanto de España como del país donde se inserte). No incitará a comportamientos ilegales.

03. No incitación a la violencia

La publicidad de Grupo Norte no incitará a ningún tipo de violencia, ni física ni verbal.

04. Publicidad discriminatoria

La publicidad de Grupo Norte no incitará a ningún tipo de discriminación, ya sea por razón de clase social, edad, inclinación política, lengua, nacionalidad, orientación sexual, raza, religión, sexo, ni atentará contra la dignidad de las personas.

05. Protección de niños y adolescentes

La publicidad de Grupo Norte no deberá producir perjuicio mental, moral o físico, ni incitará a sus receptores, en especial niños y adolescentes, a adquirir comportamientos que puedan resultar nocivos para su salud.

06. Derecho a la intimidad

La publicidad de Grupo Norte ha de respetar los derechos al honor, a la intimidad y a la propia imagen.

07. Respeto a los animales y al Medio Ambiente

La publicidad no incitará ni atentará comportamientos que perjudiquen el Medio Ambiente, ni a los animales.

08. Buen gusto

La publicidad de Grupo Norte debe ser de buen gusto, y no debe tener contenidos que atenten contra el decoro social y las buenas costumbres.

09. Autenticidad y veracidad

La publicidad de Grupo Norte será identificada como tal sea cual sea su forma o medio utilizado. No deberá ser engañosa ni ambigua, ni debe inducir a error a sus destinatarios. En la publicidad debe eludirse todo riesgo de confusión.

10. Con otras empresas

La publicidad de Grupo Norte no deberá contener ni explícita ni implícitamente referencias a los signos distintivos de otro anunciante, dentro de los casos legal o convencionalmente admitidos o de publicidad comparativa aceptable. No debe denigrar ni menospreciar a otras empresas, instituciones, actividades, productos o servicios, ni a ningún miembro de las mismas.

No han existido, durante los últimos años ni en este último periodo, incumplimientos respecto de estos compromisos adquiridos en materia de comunicación.

PR7: Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.

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

PRIVACIDAD DEL CLIENTE

PR8: Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.

No han existido en el período objeto de la memoria actual, ni en el anterior, incumplimientos ni denuncias en esta materia. De forma periódica, Grupo Norte se somete a auditorías de cumplimiento de la Ley de Protección de Datos.

CUMPLIMIENTO NORMATIVO

PR9: Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.

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

COMPROMETIDOS CON LA SOCIEDAD

En Grupo Norte, consideramos fundamental el papel que las Organizaciones juegan en la sociedad. El compromiso de Grupo Norte se refleja en las diferentes actuaciones y compromisos hacia una gestión ética, socialmente responsable y de respeto a los derechos humanos de toda la organización, tanto en sus procesos internos como en la proyección externa de la empresa.

El máximo compromiso de Grupo Norte con la sociedad es ser una empresa rentable, fiel a sus valores y comprometida con la ética y sus grupos de interés. Todo ello unido a la acción social ejercida por la Fundación Grupo Norte hace posible cumplir con las expectativas generadas en la sociedad sobre las actuaciones de la compañía.

Grupo Norte se compromete con aquellas iniciativas y foros orientados a la difusión de compromisos éticos y responsables hacia la sociedad como el Pacto Mundial de la Naciones Unidas, Fundación Seres o Forética de los que somos promotores.

Fruto de la apuesta por la información transparente hacia nuestros grupos de interés nacen las memorias anuales y de responsabilidad social que se vienen realizando desde el año 2005, todas ellas en formato GRI para facilitar la lectura y comparación de resultados.

DIFUSIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN GRUPO NORTE CHILE

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:

- El compromiso de Grupo Norte
- La estrategia de CC.OO. en torno a la Responsabilidad Social y su internacionalización
- 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.

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”.

Marco de Actuación: Líneas Estratégicas

Apoyar la libertad de afiliación

Reconocimiento Efectivo del derecho de negociación colectiva

Difusión de la Responsabilidad Social

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.



Materialización de los Acuerdos

- Promoción de la libertad de afiliación y reconocimiento del derecho a la negociación colectiva
- Transparencia y responsabilidad social
- Intercambio de representantes sindicales y mandos intermedios de Chile a España
- Difusión y promoción internacional de la Responsabilidad Social y del acuerdo (Chile, Perú y Uruguay)
- Protocolo de incorporación de mujeres víctimas de la violencia de género
- Actuaciones propias de Grupo Norte Chile en materia de Responsabilidad Social

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.

En la cuarta edición del MarketPlace organizado por Forética se presentó esta iniciativa colaborativa a todos los profesionales y empresas que acudieron al evento. Estos foros, se consideran nichos de buenas prácticas y de ampliación de compromisos vinculados a la responsabilidad social de las empresas y organizaciones.

COMPROMETIDOS CON LOS USUARIOS DE NUESTROS SERVICIOS

Grupo Norte está convencido de que la forma más sostenible de avanzar pasa por mantener relaciones estables a largo plazo con los grupos de interés que identifica. Focalizar la atención en la escucha activa de las expectativas de nuestros grupos de interés nos hace capaces de adaptarnos y ser más competitivos.

A lo largo de 2012, se han desarrollado varios proyectos orientados a garantizar la calidad de los servicios que prestamos a la sociedad en general. Nos gustaría destacar las experiencias de certificación y mantenimiento de

certificados en Servicios de Atención Ciudadana, Centros de Día y Centrales de Aviso de Emergencias entre otros.

COMPROMETIDOS CON EL EMPLEO

Agencia Privada de Colocación

El Servicio Público de Empleo, dependiente del Ministerio de Trabajo, ha concedido, en Agosto de 2011, a Grupo Norte, una de las primeras autorizaciones con carácter nacional para operar como Agencia Privada de Colocación. En concreto, nos sitúan entre las tres primeras empresas del país que pueden intermediar en el mercado laboral español de manera mixta, es decir tanto desde sus propias oficinas centrales en Madrid y Valladolid como a través de canales habilitados en Internet.

La regulación de las agencias privadas de colocación forma parte de la reforma del mercado laboral, con el objetivo de conseguir una mejoría en el funcionamiento del propio mercado de trabajo, gracias a una coordinación más eficaz entre agentes públicos y privados, además de fomentar las oportunidades para que las personas en situación de desempleo puedan acceder a un puesto de trabajo.

Los servicios que ofrece la Agencia Privada de Colocación son gratuitos para el ciudadano. Para acceder a ellos es necesario inscribirse en las propias empresas por las diferentes vías establecidas, aunque aquellos que perciban una prestación y un subsidio por desempleo deberán estar inscritos también en los servicios públicos de empleo.



Agencias privadas de colocación

Nos encontramos a la espera del desarrollo normativo de estas Agencias para poder ofrecer el mejor servicio a nuestros usuarios. Con la nueva reforma de mercado laboral de Febrero de 2012, se abre a las empresas de Trabajo Temporal la posibilidad de ser Agencias Privadas de Colocación.

Programas Experimentales en Materia de Empleo

Los Programas experimentales en materia de empleo gestionados en Grupo Norte han obtenido unas altas tasas de incorporación al mundo laboral, superiores al 60%. Se renovó el contrato para la gestión de un nuevo Plan que finalizó en Abril 2012 con un objetivo de inserción de 42 personas. Los compromisos de incorporación de este último plan se han superado nuevamente y estamos a la espera de su resolución definitiva.

POLÍTICA DE RSC, POLÍTICA ANTICORRUPCIÓN, RELACIONES CON COMPETENCIA Y CUMPLIMIENTO NORMATIVO

El Código Ético de Grupo Norte describe la Política de Responsabilidad Social de la Organización. Asimismo se definen las relaciones con todos los grupos de interés, como proveedores y la política de regalos, o las relaciones con la competencia. Dentro del modelo de dialogo 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. Pueden consultarse en el capítulo “Estrategia y Análisis” de la presente memoria.

Además, anualmente, un consultor externo realiza una auditoría de cumplimiento de la ley de protección de datos para garantizar la seguridad de los datos de nuestros clientes y trabajadores.

FOROS DE REPRESENTACIÓN, DIFUSIÓN Y PROGRAMAS EN LOS QUE PARTICIPAMOS

Grupo Norte y el pacto mundial de las naciones unidas

El Pacto Mundial de las Naciones Unidas es una iniciativa de compromiso ético destinada a que las entidades de todos los países acojan como una parte integral de su estrategia y de sus operaciones, diez Principios de conducta y acción en materia de Derechos Humanos, Trabajo, Medio Ambiente y Lucha contra la Corrupción.



Informe de Progreso 2011

Grupo Norte renueva su compromiso con los Principios del Pacto Mundial cada año. Este año se ha plasmado nuevamente la renovación del compromiso a través de la herramienta para la realización y difusión de Informes de Progreso creada por ASEPAM.

Grupo Norte se adhirió al pacto mundial de las naciones unidas a través de su corporación con la firma de su Presidente D. José Rolando Álvarez en Septiembre de 2007. Los 10 principios son:

-  **Principio 1:** Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia
-  **Principio 2:** Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos
-  **Principio 3:** Las empresas deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva
-  **Principio 4:** Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción
-  **Principio 5:** Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil
-  **Principio 6:** Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación
-  **Principio 7:** Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente
-  **Principio 8:** Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental
-  **Principio 9:** Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente
-  **Principio 10:** Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno

Forética

Grupo Norte participa como miembro promotor en la asociación Forética (Foro para la Gestión Ética y Socialmente Responsable de las organizaciones). Es miembro de su Junta Directiva de la Comisión Ejecutiva, participando activamente en todas las actividades de la asociación.

En el año 2010, Grupo Norte, se alzó como vencedor del III CSR MarketPlace celebrado en Madrid "Destino RSC" con la iniciativa de inserción y apoyo a mujeres víctimas del maltrato (Plan Dike, "Cero Mujeres Víctimas de la Violencia de Género"). En 2012 nos presentamos con la iniciativa de Internacionalización de nuestras políticas de RSE en Grupo Norte Chile.



Seguimos Avanzando... Foretica

Forética es una red global de organizaciones y profesionales implicados en el desarrollo de la Responsabilidad Social, que aglutina a más de 200 socios y más de 140 organizaciones. Tiene como misión fomentar la cultura de la gestión ética y la responsabilidad social dotando a las organizaciones de conocimiento y herramientas útiles para desarrollar con éxito un modelo de negocio competitivo y sostenible.

A lo largo de 2012 se ha colaborado activamente con la organización, tanto desde la reuniones de la Junta como en múltiples foros como MarketPlace, cursos sobre SGE21...

Fundación execyl

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

En el último periodo, Grupo Norte, ostenta la presidencia de la Fundación a través de nuestro Consejero Delegado lo que nos hace estar aún más involucrados con este proyecto.

Fundación seres

Fundación SERES se constituye el 26 de noviembre de 2009 como plataforma de conocimiento en materia de acción social para servir de referente a las empresas y al resto de actores comprometidos con la mejora de la sociedad.

La actuación "Cero Mujeres Víctimas de la Violencia de Género", de Grupo Norte, fue merecedora en 2011 del Premio SERES por la gestión de la cualificación y el empleo ante un problema social, proporcionando a la mujer víctima de la violencia de género la necesaria independencia económica así como ayuda psicológica y emocional y, si lo precisa, cubriendo sus necesidades de movilidad geográfica.

Fundación de la lengua española

La Fundación de la Lengua Española es una institución privada creada en España para la promoción de la lengua y cultura españolas en países cuya lengua no sea el español, y la difusión de la imagen de España y Castilla y León por todo el mundo.

Sus objetivos son:

- Presentar en el mundo una oferta global e integrada del sector de la enseñanza del español.

- Posicionar a Castilla y León como destino líder mundial en el sector de la enseñanza del español.

Programa óptima

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

GRUPO NORTE, es desde 2002 una de las 45 empresas en España reconocida como "Entidad Colaboradora en Igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Hombres".

Los objetivos principales que persigue este Programa son:

- Conseguir un proceso social favorable a la Igualdad de Oportunidades de las mujeres en el empleo.
- Facilitar la incorporación, permanencia y promoción de las mujeres en las empresas.
- Incorporar las acciones positivas como estrategia corporativa.

Madrid Excelente

Es la marca de calidad que reconoce el compromiso con la excelencia de las mejores empresas que prestan servicio en la Comunidad de Madrid. Madrid Excelente es la marca de garantía del Gobierno de la Comunidad de Madrid para reconocer y certificar la calidad y la excelencia en gestión de las empresas con el fin de fomentar la competitividad del tejido empresarial. Grupo Norte tiene desde el año 2008 la Marca de Garantía Madrid Excelente.

Grupo Norte ha sido reconocido en 2012 con el Premio Madrid Excelente a la Confianza de los Clientes por su Modelo de Gestión y compromiso con la satisfacción de sus clientes.

Durante 2012 se ha colaborado de manera más estrecha con Madrid Excelente, siendo uno de sus patrocinadores principales. Se ha organizado conjuntamente una jornada sobre mejora de productividad y se está colaborando activamente en la preparación del V Congreso Madrid Excelente, que se desarrollará en el primer trimestre de 2013.

Red Concilia

Grupo Norte recibió el distintivo RedConcilia en el año 2007 por ser una de las empresas pioneras en el desarrollo e incremento de medidas que contribuyen a armonizar la vida laboral, familiar y personal.

Otros foros de representación

Grupo Norte está representado en muchos foros más donde mantiene un dialogo fructífero con diferentes sectores de la sociedad. Este dialogo está recogido en nuestro modelo de relación con los grupos de interés y como se expresa en este documento la comunicación en estos foros es fundamental

para la estrategia de cercanía y compromiso social de nuestro Grupo.

- Asociación de Empresas de Trabajo Temporal (AETT): a través de su Consejero Delegado, que es a su vez Presidente de la AETT.
- Fundación Sindett
- ASPEL: asociación profesional de empresas de limpieza.
- Fundación Grupo Norte: encargada de canalizar la acción social del Grupo Norte.
- Foro de Empresas Inductoras: Forsel Grupo Norte participa a través de su corporación y de mano de la ADE (Agencia de Desarrollo e Inversiones) en el Foro de Empresas Inductoras de Castilla y León.
- Cámara de Comercio e Industria de Valladolid: el Presidente de Grupo Norte, preside la Cámara de Comercio desde el año 2006.



Primera Operación Kilo + Juguetes GRUPO NORTE

En diciembre de 2012 se ha desarrollado la "II Operación Kilo + Juguetes" organizada por Grupo Norte en Valladolid, Madrid y Barcelona y que ha supuesto la entrega de 400 kilos de alimentos y decenas de juguetes. Se ha realizado en colaboración con organizaciones como el Banco de Alimentos o Caritas.

INDICADORES DEL DESEMPEÑO DE SOCIEDAD

COMUNIDAD

S01: Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa.

Las relaciones de colaboración, patrocinios y ayudas al entorno social se canalizan a través de la Fundación Grupo Norte.

S09: Operaciones con impactos negativos significativos posibles o reales en las comunidades locales.

No se han producido operaciones con impactos negativos significativos para las comunidades locales.

S010: Medidas de prevención y mitigación implantadas en operaciones impactos negativos significativos posibles o reales en las comunidades locales.

No se han producido operaciones con impactos negativos significativos para las comunidades locales.

CORRUPCIÓN

S02: Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.

Grupo Norte suscribe el principio anticorrupción del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, y adicionalmente, el Código Ético establece medidas anticorrupción así como diferentes políticas como la de regalos de proveedores y a clientes. Además ambas políticas se recogen expresamente en nuestro Código Ético.

Este sistema se audita de forma periódica por una entidad acreditada y está implantado en toda la organización, no habiéndose producido incumplimientos detectados en el período objeto de la memoria.

S03: Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.

Se ha dedicado un espacio fijo accesible a todos los empleados de estructura de Grupo Norte a través del periódico interno en el que se incluye el Código Ético del Grupo, en el que se recogen los aspectos relacionados con los derechos humanos, no existiendo constancia del tiempo dedicado por cada trabajador a su lectura y análisis.

Así mismo en todas la formaciones, tanto de acogida como las recogidas en los planes anuales, se añade un módulo formativo sobre responsabilidad social y el código ético.

S04: Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.

No han existido hasta el momento incidentes de corrupción.

POLÍTICA PÚBLICA

S05: Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".

No existe ninguna política de "lobbying" en Grupo Norte.

S06: Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.

No existen este tipo de aportaciones.

COMPORTAMIENTO DE COMPETENCIA DESLEAL

S07: Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.

No existe ninguna acción emprendida hacia Grupo Norte por este motivo.

CUMPLIMIENTO NORMATIVO

S08: Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.

Hasta el momento no se han derivado sanciones y multas significativas durante el año 2012. Existen sanciones de las que se están llevando registro (en todos los casos, en materia laboral, por Inspección de Trabajo), pero en todos los casos han sido de baja cuantía y en algunos de ellos se encuentran en fase de recurso.

COMPROMETIDOS CON EL MEDIOAMBIENTE

GRUPO NORTE ANTE EL RETO MEDIOAMBIENTAL

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.

El Responsable del Área de Organización, dentro del Departamento de Organización y Sistemas, es el máximo responsable de la implantación, gestión, seguimiento y medición del sistema de gestión ambiental de la organización.

Nuestro Sistema de Gestión Ambiental, forma parte del modelo de gestión integral desarrollado por Grupo Norte. Como consecuencia de la aplicación de dicho modelo, todas las empresas consiguieron su certificado de acuerdo a la norma ISO 14001.

EMPRESAS CERTIFICADAS SEGÚN LA NORMA ISO14001

ÁREA DE ACTIVIDAD	ENTIDAD CERTIFICADORA
SOLUCIONES RECURSOS HUMANOS	Bureau Veritas Certificación
SEGURIDAD Y SISTEMAS	Bureau Veritas Certificación
LIMPIEZA	Bureau Veritas Certificación
EXTERNALIZACIÓN	Bureau Veritas Certificación

NUESTROS EFECTOS SOBRE EL MEDIO AMBIENTE

Los impactos generados por nuestras empresas, son tan variados como lo pueden ser nuestras actividades, pero el riesgo medioambiental asociado es mínimo. Como parte de la gestión ambiental de Grupo Norte se identifican, evalúan y clasifican todos los posibles problemas medioambientales detectados y, en primer lugar, son evitados cuando esto es factible, o bien, son debidamente controlados y compensados por medio de diversas actividades y planes de mejora específicos.

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 2012-2014.

RELACIÓN PRINCIPALES ASPECTOS SIGNIFICATIVOS

- Consumo de agua en las delegaciones
- Consumo de electricidad en las delegaciones
- Consumo de papel por actividad administrativa
- Consumo de Productos Químicos (Actividad de Limpieza)

PLAN ESTRATÉGICO AMBIENTAL – OBJETIVOS

- Reducción consumo de agua y energía eléctrica
- Reducir el impacto ambiental ocasionado por el consumo de papel
- Eliminar los CFC´s de equipos de aire acondicionado propiedad de Grupo Norte
- Reciclado de los aparatos eléctricos
- Concienciación para la reducción del consumo energético
- Reducción de la utilización de productos de limpieza peligrosos

De forma periódica se realiza el seguimiento y la medición de los aspectos ambientales identificados, así como el establecimiento de las acciones correctivas y preventivas necesarias para el correcto desempeño ambiental de la organización, según los procedimientos establecidos en el sistema de gestión ambiental implantado en las empresas.

Otro 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.



Buenas Prácticas Ambientales

Se incluyen recomendaciones específicas sobre el uso de productos químicos, actuaciones en caso de derrame, información sobre los nuevos símbolos de peligrosidad.

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

Seguimiento del Plan Estratégico Ambiental 2012-2014

El Plan Estratégico Ambiental de Grupo Norte se centra

en tres líneas de trabajo específicas orientadas al control y a la sensibilización sobre el uso razonable de los recursos disponibles.

PLAN ESTRATÉGICO AMBIENTAL 2012 - 2014

Control y reducción de consumos energéticos y de recursos

Reciclado y valorización de los residuos generados

Sensibilización y concienciación de nuestros principales grupos de interés en el ahorro, reducción de consumos y reciclado de residuos

Con la frecuencia acordada para cada línea estratégica del Plan ambiental se realiza el seguimiento de los indicadores fijados y se valoran las posibles acciones relacionadas. Al finalizar la vigencia del Plan, se realiza una revisión en su conjunto que sirve de base para el establecimiento de los nuevos objetivos.

De esta revisión periódica del desempeño ambiental de Grupo Norte hemos extraído las siguientes conclusiones orientadas a la mejora.

- Incremento de los esfuerzos dedicados a la reducción del uso papel a través de dos líneas de acción: Control global de impresiones y Mejora de Procesos para evitar registros no informáticos innecesarios y sustituirlos progresivamente por papel electrónico.
- Profundizar en el control de las diferentes salidas y valorizaciones de los residuos principales de nuestra actividad (residuos de oficina y asociados a la limpieza) para mejorar la información disponible sobre el flujo de estos productos.
- Mejorar la información ambiental recibida de nuestros proveedores.

PLAN ESTRATÉGICO AMBIENTAL 2012-2014					
ÁREA	OBJETIVO	METAS	SITUACIÓN PARTIDA		RESULTADO SEGUIMIENTO 2013
GESTIÓN AMBIENTAL EN GRUPO NORTE	Control y reducción de consumos energéticos y de recursos	Reducción del consumo de papel en todas sus formatos (reciclado, normal, corporativo, libre de cloro...)	Consumo superior a 2.5 millones	✗	Incremento del consumo a Nivel Global (+2.9%)
		Implementación de un sistema de medida del número de copias realizadas en las impresoras de la Sede Corporativa de Grupo Norte	No se realiza	🕒	En Proceso
		Medición de la evolución de los consumos de combustible de la flota permanente de Grupo Norte a partir de la unidad real de consumo ofrecida por el proveedor	La medición se realiza desde facturación	🕒	En Proceso
		Comunicación a las delegaciones que presenten consumos energéticos significativos (electricidad, combustible, agua) que se vean incrementados en más de un 60% anual para conocer la causa del incremento de consumo.	Se realiza la Medición del incremento trimestral y anual	✓	
		Establecer fórmula de medida del ratio de papel enviado a reciclar en las oficinas de Valladolid y fomentar el reciclado del mismo aumentando tasa inicial de reciclado un 2% anual.	Contabilización del papel enviado a reciclar en las oficinas de Valladolid en Kg	✓	Estimado en 41.2% (+82% que en 2011) *Mejoras en la contabilización del papel enviado a valorizar.
	Reciclado y valorización de los residuos generados	Diseño de un sistema de medida del porcentaje de envases reciclados	Medida en peso del volumen de envases reciclados por el gestor autorizado	🕒	No Iniciado
		Formaciones realizadas en materia medioambiental a trabajadores o departamentos	No se realiza medición	✓	Registro de Formación Interna:
	Sensibilización y concienciación de nuestros principales grupos de interés en el ahorro, reducción de consumos y reciclado de residuos	Realizar comunicaciones ambientales para la sensibilización de los trabajadores en el periódico interno de la compañía	Realizadas 2 comunicaciones en 2011	✓	Realizadas 2 comunicaciones en 2012
		Comunicación de las acciones realizadas de cara a la reducción de los consumos tanto internamente como al resto de los grupos de interés.	Se incluye desempeño ambiental en la Memoria de Sostenibilidad y se realiza 1 comunicación anual sobre el consumo de papel a los trabajadores	✓	Memoria de Sostenibilidad Informe de Progreso Periódico Interno Formación Inicial a Trabajadores
		Obtener información sobre la categoría de compras a proveedores que se hayan comprometido a la mejora continua de su comportamiento medioambiental	Iniciado el proceso de captación de información (30% de proveedores evaluados)	✓	
GESTIÓN AMBIENTAL CON PROVEEDORES	Conocimiento del desempeño ambiental en nuestra cadena de valor	Establecer un sistema que permita la medición del número de contratos de limpieza en el que los productos utilizados sean exclusivamente ecológicos	No realizado	🕒	No Iniciado
	Reducción de la utilización de productos de limpieza peligrosos	Sustitución progresiva de productos de limpieza habituales, por sus homólogos con eco-etiqueta, en los casos en los que económica y técnicamente sea viable.	Productos con eco-etiqueta en clientes que nos lo han exigido	🕒	En proceso

ACCIONES DESARROLLADAS EN ESTE AÑO

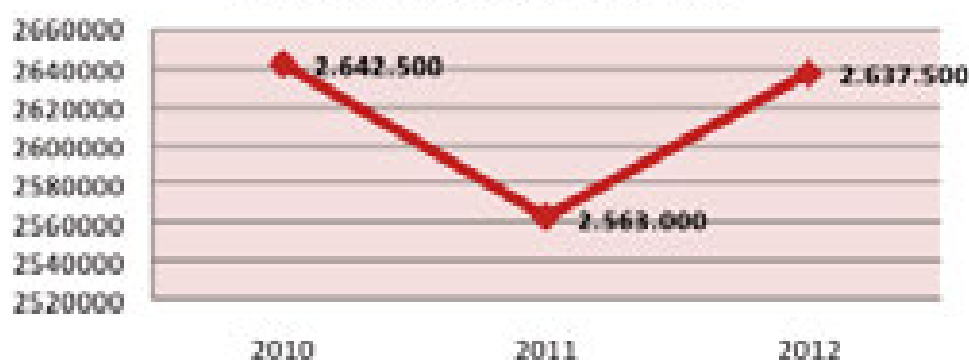
Seguimiento del consumo de papel

Desde el año 2010, se ha puesto en marcha el seguimiento del consumo de papel DINA4 (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.

Seguimiento del consumo de folios DINA4

Durante el año 2010, también se inició el seguimiento del consumo de folios blancos DIN A4 que se utilizan.

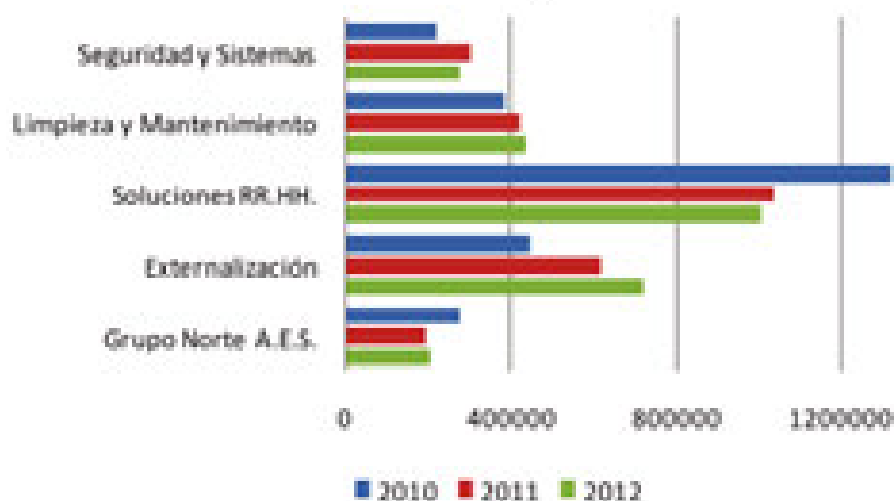
Evolución del Consumo del Papel

A lo largo de 2012, se han consumido en Grupo Norte cerca de 2.7 millones de folios. Este dato supone un ligero incremento en el consumo de este tipo de papel.

Limpieza y Mantenimiento y Externalización incrementan sus consumos en 2012.

Se muestra la evolución anual en el consumo de folios, registrando importantes descensos en el consumo en Soluciones RR.HH. y Seguridad y Sistemas, por el contrario,

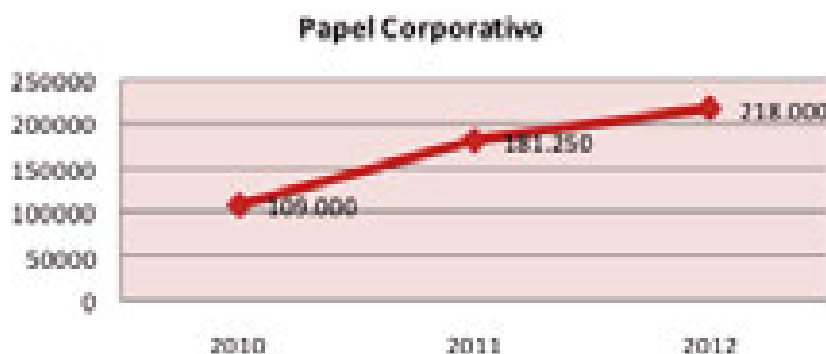
La clave de éxito para mantener descensos importantes comparados con 2010, se enmarca en el rediseño de los procedimientos, en campañas de concienciación y en una clara política de ahorro desde los responsables de compras.

Consumo anual por Líneas de Actividad

El consumo para la sede corporativa de Grupo Norte es, principalmente, en las fotocopadoras que se realizan en la sede corporativa del grupo, y este año es un 6,5% superior al registrado en el periodo anterior. Para concienciar a los trabajadores del Grupo sobre el gasto de papel, se han realizado varias campañas a través del periódico interno de la compañía.

Seguimiento del papel corporativo

Desde el año 2010 se realiza el seguimiento del consumo del papel corporativo por parte del área de marketing de Grupo Norte. Además, este papel se ha sustituido por papel que está libre de cloro. Se puede comprobar en las siguientes tablas la evolución del consumo de este tipo de papel.



El consumo de papel corporativo ha aumentado sensiblemente con respecto al año anterior (20%). Los motivos principales que justifican este aumento es, por un lado el incremento de la actividad comercial en 2012 y la mejora en la contabilización de estos consumos gracias a disponer de contrato unificado.

Consumo de papel totalmente libre de cloro (TFC)

Dentro de LIMPISA, unidad de limpieza de Grupo Norte, se utiliza papel totalmente libre de cloro para presentación de la documentación que sea requerida. Con este cambio de tipo de papel se pretende reducir el impacto que el consumo de papel

ocasiona en el medioambiente y especialmente, los efectos adversos del cloro sobre los ecosistemas.

En esta línea, SIGNO y PROSINTEL, también tienen un consumo de papel libre de cloro (TFC) en lugar de los folios blancos usuales para algunas de sus actividades. El cambio de tipo de papel a un papel libre de cloro (TFC) supone un incremento del coste de este material de más del doble del coste que se asumiría para papel blanco DINA4 utilizado.

En la siguiente tabla se muestra el consumo anual de este tipo de papel para los periodos disponibles de medición, 2010, 2011 y 2012.

CONSUMO DE PAPEL TFC – LIBRE DE CLORO			
EMPRESA	PAQUETES 500 DINA4 2010	PAQUETES 500 DINA4 2011	PAQUETES 500 DINA4 2012
LIMPISA	255	180	55
PROSINTEL	30	25	0
SOLUCIONES RR.HH.			5
SIGNO	35	15	10
TOTAL	320	220	70
	160.000 (Folios)	110.000 (Folios)	35.000 (Folios)

A modo de resumen sobre el consumo de papel en Grupo Norte se muestra la siguiente tabla:

CONSUMO DE PAPEL – GRUPO NORTE			
TIPO	2010	2011	2012
Folios Blancos DINA4	2.642.500	2.563.000	2.637.500
Folios TFC	160.000	110.000	35.000
Papel Corporativo (Libre de Cloro)	109.000	181.250	218.000
TOTAL	2.911.500	2.854.250	2.890.500

Plataforma E-FACTURA y E-CONTRATO

Con el establecimiento de las plataformas informáticas para la gestión de las facturas y de los contratos con nuestros clientes abrimos una nueva forma de reducción del volumen de papel consumido.

Ofrecemos a nuestros clientes una forma sencilla y respetuosa con el entorno de formalizar sus relaciones comerciales con Grupo Norte. Progresivamente, a los clientes de cualquiera de nuestras empresas se les hace entrega de unas claves de acceso a las plataformas virtuales de gestión comercial. En ellas, pueden hacernos llegar, de forma ágil y sencilla, la documentación requerida para la facturación y contratación de servicios.

La formalización de contratos con este nuevo formato está teniendo efectos positivos para FORSEL ETT no sólo en la reducción de consumos sino también en la mejora de la eficiencia en la gestión.

Desde 201, se ha añadido como mejora del proceso, la funcionalidad de prórroga en los contratos lo que evita desplazamientos rutinarios al centro cliente y consumos de papel derivados de la formalización de la ampliación del contrato laboral al trabajador puesto a disposición del cliente.

Seguimiento y reducción del consumo energético

Control global de impresiones

El Departamento de Sistema lidera el proyecto dedicado al Control Global de las Impresiones de Grupo Norte y tiene por objeto la renovación del parque de equipos multifunción del Grupo y todas sus empresas asociadas a nivel nacional. Asimismo, se ha dispuesto de una solución de gestión de impresión que puede ser diseñada específicamente para cada usuario o grupo de usuarios.



OBJETIVOS: Control Global de Impresiones

- Reducción del número de impresiones realizadas.
- Mejora de la eficiencia de los equipos.
- Configuraciones por usuario de acceso, privilegios y seguimiento y control.

El alcance total estimado del proyecto es la renovación de la totalidad de los equipos de impresión disponibles, acometidos en varias fases, mejorando la eficiencia y ahorrando en consumos eléctricos y la reducción de los volúmenes de copia tomados realizados en 2012 que superan los 3,3 millones (dato de impresión, sin incluir formato) gracias a la solución de gestión planteada y a las mejores prestaciones de los nuevos equipos.

En la primera fase del proyecto se procederá a la instalación

de la solución de gestión de impresión para todos los usuarios e impresoras de Grupo Norte. La renovación de los equipos se acomete en fases, con una gran renovación en la Fase 1 y según las necesidades que vayan surgiendo en Grupo Norte y siempre que se presenten problemas en su funcionamiento.

Este proyecto incluye el compromiso del proveedor de la retirada ecológica de los equipos antiguos que sean objeto de sustitución.

Además, el proveedor del contrato global se compromete a la siembra de los árboles necesarios para compensar la huella de carbono que emita el primer millón de copias de cada uno de los equipos.

Campañas de concienciación y sensibilización

Con los datos de consumo de papel del año 2012 y su comparación con el periodo anterior, se han realizado campañas de sensibilización dirigidas a los trabajadores de Grupo Norte sobre el consumo excesivo de este recurso. Además, se pueden publicar en la Intranet del grupo artículos sobre reducción de consumos y reciclado.

Optimización energética de los dispositivos electrónicos

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

El departamento de sistemas, encargado del mantenimiento de los equipos y de la puesta en marcha de los servidores, estima la reducción de la potencia consumida en 12500W.

Todos los dispositivos electrónicos, al final de su vida útil, son entregados a un gestor autorizado para que proceda a su valorización y reciclado.

Uso de los sistemas telemáticos de reunión

La puesta al día en nuevas tecnologías de las salas de reuniones de Grupo Norte hace que se eviten multitud de consumos innecesarios. Consumos energéticos como son los combustibles y el papel se ven reducidos al dotar a estas salas de modernas tecnologías de videoconferencia y acceso a servidores donde se aloja la información necesaria.

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.



Escritorios Virtuales

Cuando los usuarios trabajan en su escritorio desde su portátil u ordenador personal, todos sus programas, aplicaciones, procesos y datos se almacenan y ejecutan centralmente, permitiendo a los usuarios acceder remotamente a sus escritorios desde cualquier dispositivo capaz de conectarse remotamente al escritorio.

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.

En 2012, se han eliminado a través de gestores autorizados contratados por Grupo Norte, 496 kg de envases de productos químicos. Es importante señalar que Grupo Norte se hace cargo de este tipo de residuos cuando el centro cliente no dispone de un sistema propio implantado para la gestión autorizada de residuos peligrosos.

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

Desde 2011, se lleva a cabo la medición del papel que se retira 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 2012, se han retirado de la Sede Corporativa y las oficinas de las empresas de Grupo Norte en Valladolid, 6540 kilos de papel para su valorización. Se estima que este volumen de papel supone un 41.2% sobre el papel comprado en el Grupo.

EVOLUCIÓN DE LOS PRINCIPALES RATIOS DE CONSUMO

Se presenta a continuación un resumen de los consumos energéticos y de materiales que presenta Grupo Norte agregados en función del número de trabajadores de la empresa en cada año. Para completar esta información se presenta, dentro de los indicadores de desempeño ambiental, el estudio completo de los consumos por tipo de gasto y por empresa del Grupo que genera dicho consumo.

Para la medida de estos indicadores ha sido necesario estimar el valor en unidad de consumo a partir de la facturación en poder de los registros de Grupo Norte. Del mismo modo, buscando indicar una tendencia fiable y homogénea para el conjunto de los indicadores, en el

año 2010 se re-calcularon, en base a estos criterios, los consumos desde el año 2008. Por ello, la serie temporal de los indicadores está limitada a cuatro cursos económicos y no a la totalidad de los registros existentes en Grupo Norte.

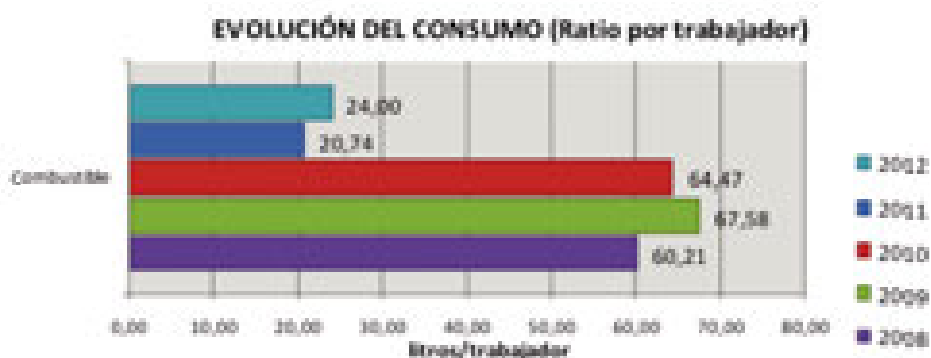
AGUA



El consumo de agua ha disminuido nuevamente en 2012 después de acumular dos periodos consecutivos de descensos. El descenso por trabajador supone un promedio de 0.49 m3 y se enmarca dentro de las reducciones de consumo en delegación y servicios asociados.

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.

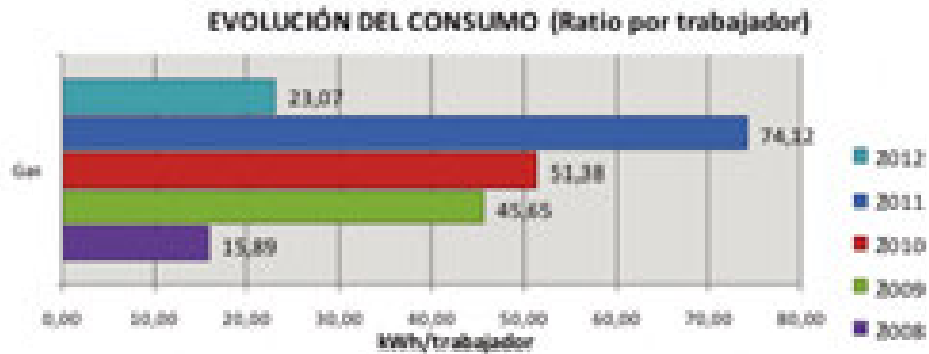
COMBUSTIBLE



El consumo de combustible, estimado desde facturación, se ha incrementado sensiblemente comparado con periodos anteriores (4 euros/Trabajador). 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 incremento se debe tanto al incremento real en consumo como al grado de afección de la pérdida neta de trabajadores al ratio calculado, ya que los litros estimados de consumo son un 10% superiores.

GAS



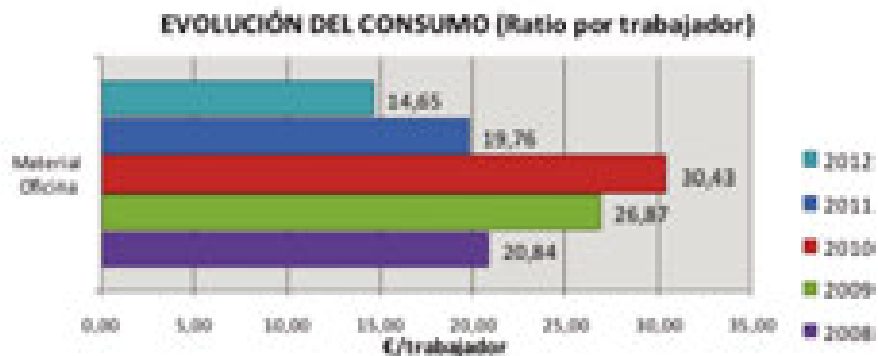
El consumo de gas en Grupo Norte está ligado al número de servicios con gestión integral que dispone la empresa en el año de medición. Estas restricciones hacen muy difícil su medida y que la tendencia de su consumo sea representativa.

ELECTRICIDAD



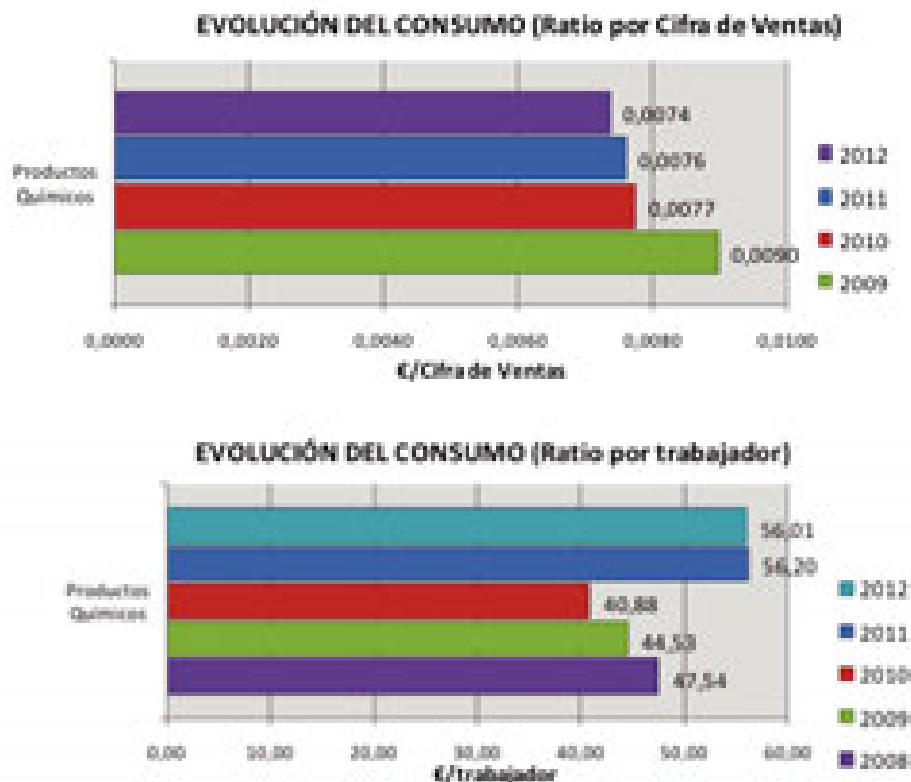
El ratio de consumo eléctrico disminuye 28Kwh con respecto al periodo anterior, aún así, se trata de un consumo moderado y propio de la actividad de oficina.

MATERIAL DE OFICINA



El gasto a lo largo del año en material de oficina se ha reducido de forma considerable, de igual modo que en 2011. Este hecho puede enmarcarse dentro de los criterios de contención de gasto y sostenibilidad de las centrales de compras de las actividades de grupo.

PRODUCTOS QUÍMICOS



El consumo de productos químicos ha disminuido sensiblemente hasta situarse en los 49.5 euros por trabajador.

INDICADORES DE DESEMPEÑO AMBIENTAL

A continuación se muestran los indicadores GRI en la dimensión ambiental. Para la medida de estos indicadores, en varios casos, ha sido necesario estimar el valor a partir de la facturación en poder de los registros de Grupo Norte. Del mismo modo, y buscando poder

indicar una tendencia de los indicadores homogénea se ha procedido a utilizar nuevas formas de contabilizar estos indicadores. Por ello, la serie temporal de algunos de los indicadores está limitada a cuatro cursos económicos y no a la totalidad de los registros existentes en Grupo Norte. En todo caso, estos extremos se indican expresamente en cada indicador presentado.

MATERIALES

EN1: Materiales utilizados en peso y en volumen

Dadas las actividades de Grupo Norte los materiales utilizados son, principalmente, material de oficina. Para la actividad de limpieza, el gasto más importante reside en los productos de limpieza utilizados.

Tanto los materiales de oficina como los productos de limpieza se presentan en importe cobrado a Grupo Norte. Se comenzó en el año 2010 con planes de seguimiento más específicos para la medición del consumo de papel dentro de Grupo Norte. De estos datos de consumo se ha informado en el Apartado "Acciones Desarrolladas en este Año".



EN2: Porcentaje de los materiales utilizados que son valorizados.

Este indicador supone una gran complejidad de medida real para Grupo Norte dado el tipo de actividades que desempeña.

Actualmente, aparte de realizar una correcta segregación de los residuos generados en todas las delegaciones de Grupo Norte, principalmente, papel, tóner y equipos informáticos, se cuentan con varios contratos de retirada y valoración de los residuos generados. Principalmente, esos contratos se centran en las delegaciones propias y en aquellos centros de cliente donde este no dispone de un sistema implantado de gestión autorizada de residuos.

Se están realizando, en la línea del seguimiento del consumo de papel, estimaciones en peso de las retiradas realizadas por los gestores autorizados. Esta medida de control del volumen de papel retirado para su valorización (en la sede corporativa de Grupo Norte y las oficinas de las empresas del Grupo en Valladolid) ha contabilizado 3990 Kilos retirados a lo largo del año 2011 y 6540Kg en este último periodo.

Para calcular un porcentaje de valorización asociado al consumo de papel, se realiza una aproximación tomando como base únicamente el papel adquirido por Grupo Norte. De esta forma, obtenemos un ratio de reciclado del 41.2% sobre el papel adquirido.

ENERGÍA

EN3: Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias

Se analizan los consumos de combustible, electricidad, agua y gas que se han producido durante el año 2012 en las delegaciones de Grupo Norte. Estos datos de consumo se miden a partir de la facturación mensual en cada empresa y de los precios estimados para cada mes. Las fuentes de información sobre tarifas se mantienen constantes a lo largo de los diferentes periodos para mantener la trazabilidad de los datos plasmados.

- Agua: Precio medio del agua publicado por la organización de consumidores FACUA
- Gas y Electricidad: Evolución del término de consumo de la tarifa de último recurso publicada trimestralmente en el BOE para contrato eléctrico sin discriminación horaria y consumo de gas en tarifa T1 (<5000kWh)

- Combustible: Evolución mensual del precio del combustible Diesel publicado por el Ministerio de Industria

Los datos a nivel global de Grupo Norte se han mostrado a lo largo del Apartado “Comprometidos con el Medio Ambiente” en el punto “Evolución de los principales ratios de consumo”. En este punto se amplía esta información segregando los consumos por empresa a lo largo del 2012.

Se muestra el consumo global del Grupo en Giga julios y los factores de conversión utilizados desde la unidad de medida común del recurso.

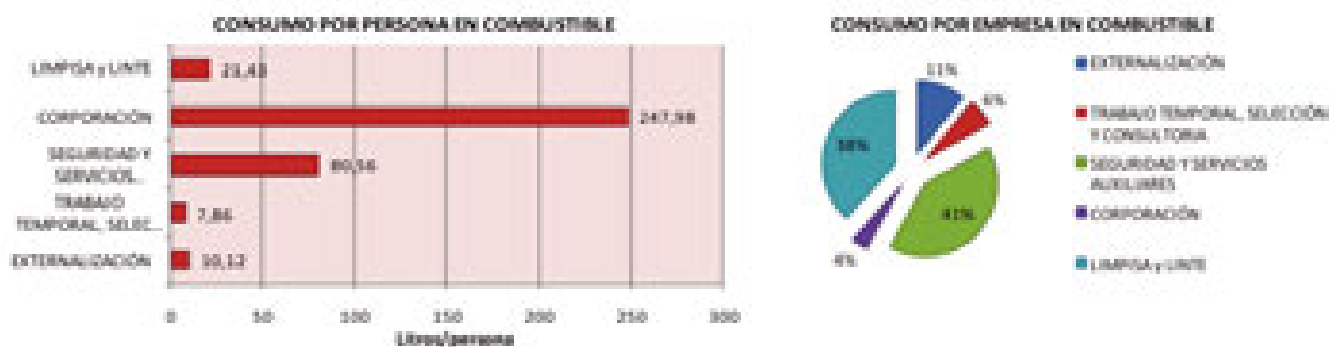
CONVERSIÓN A GJ				
Consumos Energéticos Año 2011				
FUENTE		UNIDAD	CONVERSIÓN	GJ
ELECTRICIDAD	1.169.724	kWh	0,0036	4211
GAS	19.567	m ³	0,03901	763
COMBUSTIBLE	236.696	litros	0,036	8521
TOTAL				13.495

*11.63kWh = 1m3

CONSUMO DE COMBUSTIBLE

La distribución del consumo de combustible por empresa en el año 2012 se presenta en la siguiente imagen. Cabe destacar que el mayor consumo es para LIMPISA y PROSINTEL y responde, fundamentalmente, a que el tipo de actividad que se desarrolla en ambas empresa implica la necesidad de desplazarse con frecuencia a las organizaciones que requieren sus servicios.

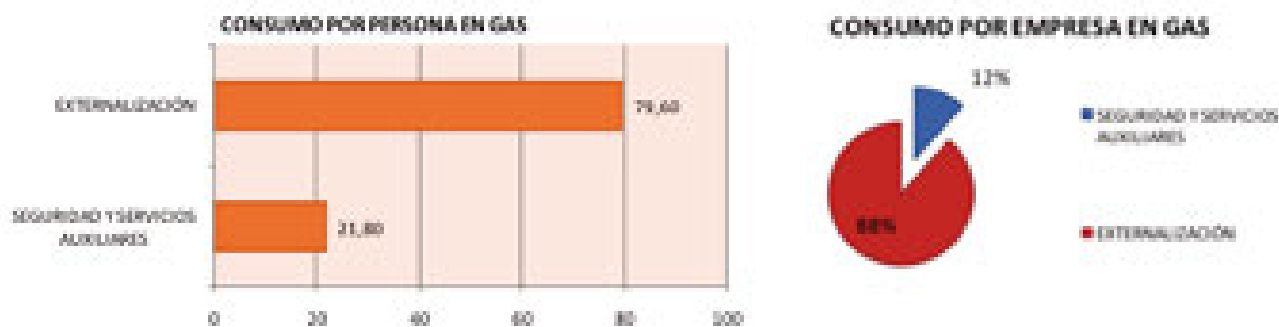
El consumo mostrado para Corporación (Servicios Soporte de Grupo Norte) supone ratios por trabajador elevados pero no resulta asociado a grandes consumos y viene motivado por las diferencias en el número de trabajadores con respecto a las líneas de actividad.



CONSUMO DE GAS

El consumo de gas en Grupo Norte durante el año 2011 se acerca a los 1000MWh. Este dato se estima a partir de la facturación a este concepto en cada actividad y aplicando los precios fijados en el BOE para la “Tarifa de Último Recurso” sin contabilizar el término fijo de cada contrato. Se espera que en próximas memorias estos datos puedan ser más precisos. Es importante señalar que no todos los servicios de la empresa consumen gas, este año, los consumos provienen de Externalización y Seguridad.

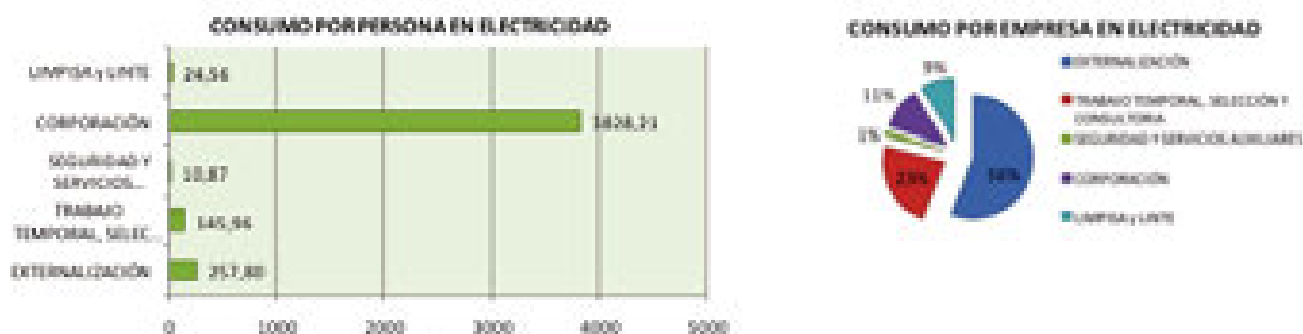
Los ratios por trabajador son importantes para la empresa dedicada a la prestación de Servicios de Externalización. Este ratio aumenta con respecto al alcanzado en el año anterior. Este aumento sólo encuentra su justificación en la incorporación de nuevos servicios con gestión integral a la cartera de la empresa, ya que, en estos servicios, el coste de los consumos se imputa a nuestra empresa.



CONSUMO DE ELECTRICIDAD

Los datos presentados de estimación de consumo eléctrico se generan a partir de la facturación por este concepto que aparece en cada actividad de Grupo Norte. La tarifa que se aplica en la estimación es la tarifa de último recurso que se actualiza trimestralmente en el BOE. Por tipo de consumo que se observa en la empresa, fundamentalmente oficinas, se toma como referencia la tarifa sin discriminación horaria y, de la misma forma que para el consumo de gas, no se tiene en cuenta el término de potencia imputando todo el coste a consumo realizado.

Como tarea pendiente para todo Grupo Norte está realizar un estudio sistemático del consumo eléctrico que permita mostrar un consumo más aproximado al efectivo en las oficinas del grupo. Dada la distribución geografía y de actividades de la organización, a día de hoy, es un objetivo complejo.



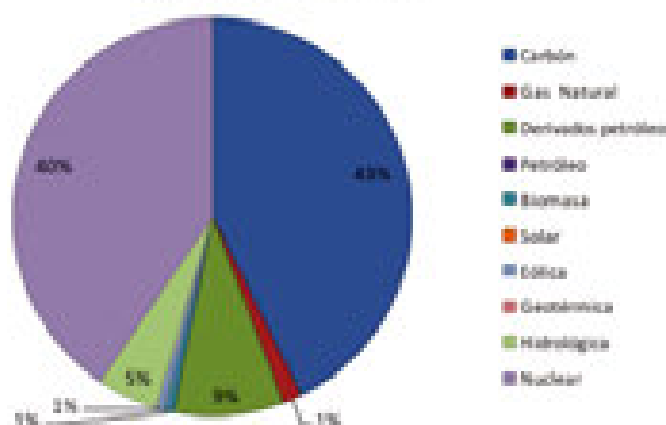
Como vemos la gráfica el mayor consumo por trabajador es para las oficinas centrales donde soportan el consumo del Centro de Procesamiento de Datos que dan soporte a las oficinas del Grupo.

El mayor consumo eléctrico se imputa a Soluciones de RR.HH debido a que se trata de la línea de actividad con mayor número de delegaciones, soportado todos los gastos de los consumos ocasionados por la actividad de oficina.

EN4: Consumo indirecto por fuentes de energía desglosado por fuentes primarias

Para este indicador se hace uso de la tabla de balance energético de GRI proporcionada. En esta tabla se indican los factores de conversión de la energía en función de cada país. La unidad de medida de los datos presentados en GigaJulios.

CONSUMO INDIRECTO DE ENERGÍA POR FUENTE PRIMARIA
(Tabla de conversión GRI)



	Recursos fósiles			Renovables			Otras fuentes			
	Carbón	Gas natural	Derivados petróleo	Petróleo	Biomasa	Solar	Eólica	Geotérm.	Hidrológ.	Nuclear
2008	6825	243	1436	0	122	0	100	0	802	6467
2009	5201	185	1094	0	93	0	76	0	611	4929
2010	7175	255	1509	0	128	0	105	0	843	6799
2011	6765	241	1423	0	121	0	99	0	795	6410
2012	5457	194	1148	0	97	0	80	0	641	5171

* Datos extraídos de Tabla E1 - Organizational Energy Balance Sheet (GJ) de GRI

EN5 Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras de la eficiencia

Enmarcado bajo el paraguas de este indicador se encuentra el Proyecto de Control Global de las impresiones en el que se ha trabajado a lo largo de este año y del que se informará en futuras Memorias. Este proyecto tiene por objeto renovar los equipos de impresión de Grupo Norte, adquiriendo máquinas más modernas y eficientes así como la gestión y control de los privilegios de impresión por usuario.

Otro hecho a destacar es que durante el año 2010 se realizó un estudio de eficiencia energética de la sede corporativa del grupo. Queda pendiente establecer algunas de las medidas que se presentan en el estudio realizado.

EN6: Iniciativas para proporcionar productos o servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas

En la línea de proporcionar un servicio más sostenible a nuestros clientes se enmarca nuestro plan estratégico ambiental para el periodo 2012-2014 que se ha explicado en este mismo capítulo y seguimiento realizado del mismo.

Con el establecimiento de los objetivos del plan ambiental y el trabajo en la mejora de la medición de los consumos energéticos, Grupo Norte quiere ir avanzando hacia el ofrecimiento de servicios más respetuosos con nuestro entorno.

EN7: Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas

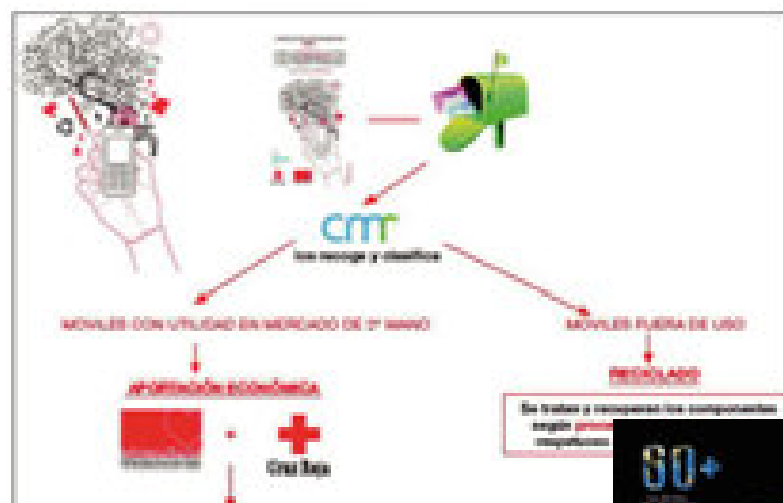
Las iniciativas puestas en marcha durante el 2012 se han fundamentado en la concienciación del personal de Grupo Norte. Las medidas preferidas para trasladar los mensajes de consumo más sostenible han sido dos, por un lado la inclusión de mensajes en las páginas de inicio de los equipos informático y por otro la elaboración de artículos publicados en la Intranet de Grupo Norte sobre la racionalización de los consumos a partir de los datos contabilizados en el periodo.

Campaña "Dona tu móvil"

Lunes, 27 de febrero de 2012 11:00 y

Dona tu móvil es una campaña, organizada por **Cruz Roja Española** y **Entresistemas**, dirigida a los usuarios de teléfonos móvil y que persigue dos grandes objetivos:

- 1. ACCIÓN SOCIAL:** los ingresos generados con la reutilización de los móviles donados se destinan a proyectos humanitarios, sociales y de educación en favor de los colectivos y países más desfavorecidos.
- 2. CUIDADO MEDIOAMBIENTAL:** al recoger los móviles fuera de uso y promover su reutilización y reciclado se favorece la conservación del medio ambiente.



Consumo papel 2011

Jueves, 29 de Marzo de 2012 12:13 y



3.369.250

Folios consumidos a lo largo 2011.

Una cifra muy elevada y que sólo incluye folios blancos, papel corporativo y papel para ratoneros públicos.

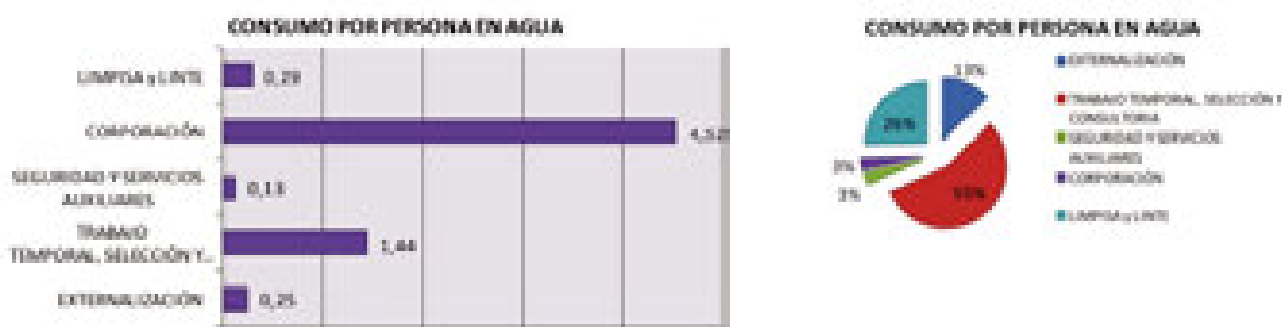


AGUA

EN8: Captación total de agua por fuentes

El consumo de agua en Grupo Norte se estima a partir de la facturación por este concepto que se hace a cada actividad de la empresa. Se toma como tarifa de referencia la tarifa publicada por los estudios anuales de precio de agua.

Durante este año la estimación de consumo de agua asciende a 4850m³, muy inferior al periodo anterior. La distribución del consumo por actividad se muestra en la imagen siguiente.



El mayor consumo de agua se imputa a los Servicios Centrales de Grupo Norte donde el número de trabajadores es notablemente inferior al resto de servicios. Soluciones de RR.HH soporta todos los gastos de los consumos ocasionados por su amplia red de delegaciones existentes.

EN9: Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.

Significativamente no ha sido afectada ninguna fuente de agua, ya que el consumo descrito se ha producido en las delegaciones de Grupo Norte, en su mayoría oficinas administrativas.

EN10: Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.

No se ha reutilizado ni reciclado agua. Se ha utilizado en todos los casos las redes de saneamiento de las localidades.

BIODIVERSIDAD

EN11: Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas.

No es de aplicación para Grupo Norte. La justificación para este indicador se encuentra en el indicador EN15.

EN12: Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.

No es de aplicación para Grupo Norte. La justificación para este indicador se encuentra en el indicador EN15.

EN13: Hábitats protegidos o restaurados.

No es de aplicación para Grupo Norte. La justificación para este indicador se encuentra en el indicador EN15.

EN14: Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.

No es de aplicación para Grupo Norte. La justificación para este indicador se encuentra en el indicador EN15.

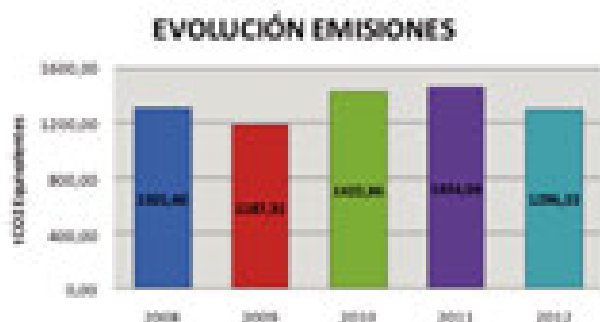
EN15: Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción. Incluidas en la lista roja de la UICN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.

Ninguno de los indicadores señalados anteriormente es de aplicación a las actividades de Grupo Norte, al ubicarse todas sus delegaciones e instalaciones en núcleos urbanos (oficinas) o polígonos industriales (almacenes de limpieza).

EMISIONES VERTIDOS Y RESIDUOS

EN16: Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso

Las emisiones que se producen debidas a las actividades de Grupo Norte son, fundamentalmente, por el consumo eléctrico y por el consumo de combustible. Podemos cuantificar estas emisiones en toneladas equivalentes de CO₂ según los factores de conversión ofrecidos por AECA (Asociación Española de Contabilidad y Administración). (Se incluye la tabla de referencia con los factores)



AÑO 2011 - EMISIONES CONTAMINANTES

Fuente energética	Consumo anual	Unidad	Factor conversión	Emisiones (tCO ₂ eq.)
Electricidad	1169724,11	kWh	0,00039 tCO ₂ /kWh	456,19
Gas natural	19567,10	m3	0,002009 tCO ₂ /m3	39,31
Gasóleo vehículo*	3944942,28	Km	0,000203 tCO ₂ /Km	800,82
TOTAL EMISIONES				1296,33

(*6Litros/100Km)

EN17: Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.

No aplica, puesto que no se dan otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero en Grupo Norte.

EN18: Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.

No se han desarrollado iniciativas en este ámbito más allá de la optimización de los vehículos destinados a los desplazamientos del personal, tanto por ocupación como en el propio vehículo (política de renting y cambio periódico de los vehículos a otros nuevos). No se dispone de datos.

EN19: Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso.

No aplica. La actividad de Grupo Norte se desempeña en oficinas y sus emisiones, ya contabilizadas en esta memoria, responden a la actividad diaria en dichas oficinas y no ha procesos productivos con amplio abanico de emisiones.

EN20: NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.

No se muestran datos al disponer únicamente de calderas en un porcentaje bajo de delegaciones, con actividad únicamente administrativa, un consumo no significativo y no poder disponer de la medición de estas emisiones.

EN21: Vertido total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.

En las actividades cotidianas de prestación de servicio y las tareas administrativas desarrolladas en las delegaciones, no aplica. En las actividades de limpieza en las instalaciones del cliente, las aguas residuales son aspecto a tener en cuenta, utilizando los medios puestos a nuestra disposición por los clientes, pero no se disponen de datos de los mismos, ya que se desarrolla en casa del cliente.

EN22: Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.

Los residuos generados de papel y equipos electrónicos se gestionan en todas las delegaciones a través de un gestor autorizado de residuos contratado. Se ha comenzado el registro de los mismos en peso del papel y residuos informáticos de la sede corporativa y oficinas en Valladolid.

Para los envases de plástico de productos químicos ofrecemos el peso proporcionado por el gestor que realiza las retiradas contratadas.

Residuo Valorizado	Volumen
Papel	6540 Kg
Equipos Informáticos	309Kg
Envases de Productos Químicos	496 Kg

EN23: Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.

No se han producido derrames.

EN24: Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos, según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.

No aplica. No se realiza transporte de residuos por parte de Grupo Norte en ninguna de sus actividades.

EN25: Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.

No aplica. La actividad de Grupo Norte se desempeña en oficinas dentro de núcleos urbanos.

PRODUCTOS Y SERVICIOS

EN26: Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.

El Control operacional de las diferentes actividades y servicios prestados garantiza que se desarrollan las mismas minimizando los impactos al medio ambiente. Se muestran en este capítulo en el apartado dedicado a las actividades desarrolladas durante el año.

Como se ha visto, estas iniciativas se centran en tres ejes principales:

- Concienciación y sensibilización
- Cambios de hábitos de uso de papel
- Cambios en los equipos informáticos

EN27: Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil.

No aplica. La actividad de Grupo Norte está dedicada a la prestación de servicios no a la venta de productos.

CUMPLIMIENTO NORMATIVO

EN28: Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.

No han existido.

TRANSPORTE

EN29: Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.

Únicamente responde a este indicador el impacto generado por los viajes del personal de la organización, reflejado en EN3 y EN16 como consumo de combustible.

GENERAL

EN30: Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.

Se incluyen los siguientes gastos relacionados con el sistema de gestión medio ambiental a título informativo, ya que no se han producido inversiones ambientales significativas de otro tipo.



GASTOS E INVERSIONES AMBIENTALES

- Gastos personal mantenimiento sistema de gestión ambiental: 25000 €/anuales.
- Coste mantenimiento software gestión: 600 €/anuales.
- Coste auditoria certificación Grupo Norte en ISO 14001: 10000 €/anuales.
- Coste de las retiradas de residuos peligrosos y no peligrosos asociadas a la actividad de Limpieza y Mantenimiento: 44.467,23€ en 2012

COMPROMETIDOS CON LOS RESULTADOS

El principal compromiso que Grupo Norte mantiene con la sociedad es ser una empresa rentable y de este modo poder colaborar con su entorno creando empleo y prestando un servicio de calidad.

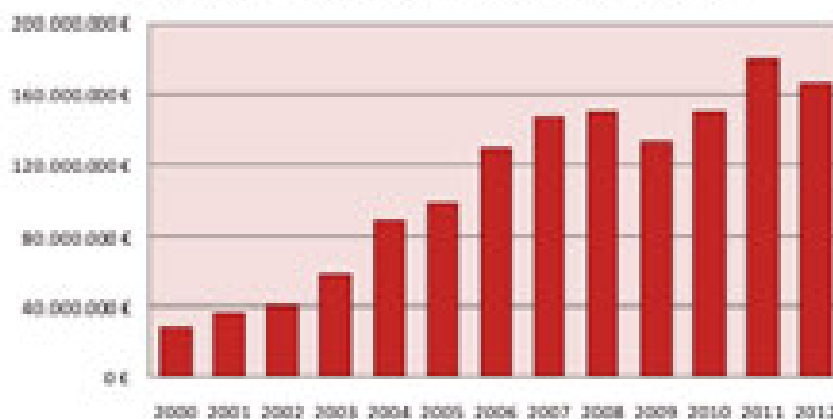
Este compromiso se refleja en nuestra política integrada (Punto 8.2 “Grupo Norte: Quiénes Somos” de esta Memoria Anual y de Responsabilidad Social) donde se exponen la Misión de nuestro grupo, la Visión y los ejes de calidad, prevención de riesgos laborales y respeto al medioambiente que rigen nuestro trabajo.

Siempre nos ha preocupado cumplir con el compromiso que

Grupo Norte tiene con la sociedad en general, y en especial, con aquellos grupos de personas que se encuentran en necesidad de una mayor ayuda. Por eso, dentro de nuestra actividad económica se encuentran líneas de negocio donde prima la integración y el respeto a la diversidad.

Un año más, nos encontramos en unos momentos económicos difíciles donde es necesario apostar firmemente por las personas y Grupo Norte ha aceptado este reto. Muestra de este pacto son los resultados anuales de la organización, a pesar de la coyuntura económica existente, Grupo Norte mantiene la fuerza que le caracteriza.

EVOLUCIÓN DE LA FACTURACIÓN



La creación de empleo neto mantenida en los periodos 2010 y 2011 con una suma total superior a los 500 puestos de trabajo no ha sido posible mantener en 2012. No todas las actividades de Grupo Norte han sido capaces de soportar los envites de la coyuntura económica y la inercia hacia la pérdida de puestos de trabajo ha sido inevitable, especialmente en el área de trabajo temporal, pero la sólida estructura de la compañía y la diversificación de servicios y las medidas de flexibilización han hecho posible un resultado positivo dentro del contexto actual.

En cuanto a la cifra de ventas de 2012, Grupo Norte cierra el año con 165.7 Millones de Euros de volumen de negocio. Este dato supone un moderado descenso con respecto al periodo anterior, enmarcado en el contexto económico actual. A pesar de la disminución en las ventas, Grupo Norte apuesta por el mantenimiento de una gestión eficiente en las operaciones y una gran estrategia comercial enfocada al mantenimiento de la cartera deseada de clientes y a la búsqueda de nuevas oportunidades y mercados que compensen la inevitable

pérdida de cartera, ya sea coyuntural o por impago de servicios como fórmula para mantener buenos resultados de negocio.

La fidelización de la cartera comercial es una de las máximas prioridades de cualquier empresa. Grupo Norte se caracteriza por mantener unos altísimos ratios de retención de clientes, siempre superiores al 85%.

El lector de esta memoria de responsabilidad social puede encontrar más información sobre la situación económica de Grupo Norte y sus resultados, auditados por una agencia acreditada, en el punto 7 “Información económica” de la Memoria Anual y de Responsabilidad Social 2012.

DESEMPEÑO ECONÓMICO

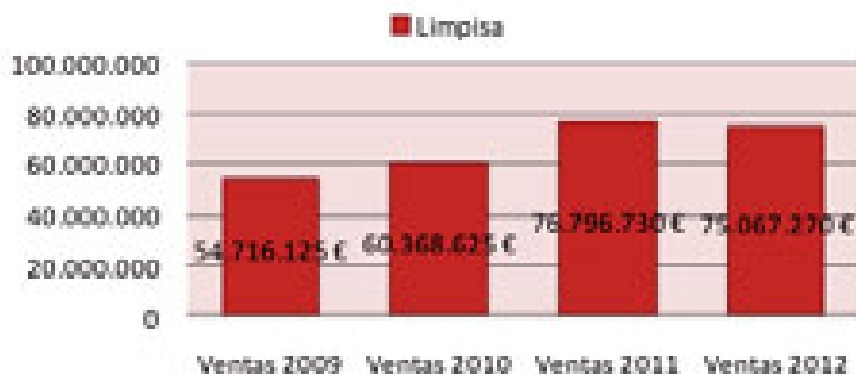
Pese a las dificultades del contexto económico que marca el año 2012 y los años anteriores, Grupo Norte ha conseguido mantener el

volumen de negocio afianzado en los últimos años y reorientar su cartera hacia un equilibrio entre el sector privado y el sector público.

La actividad de limpieza en el año 2012 ha consolidado el fuerte crecimiento alcanzado el año 2012, a pesar del

ajuste que se ha producido en el sector y en la sociedad. Esta consolidación ha permitido mantener el volumen de empleo en esta actividad, generando muchas oportunidades de contratación a lo largo del año, manteniendo más de 4.000 puestos de trabajo en el año.

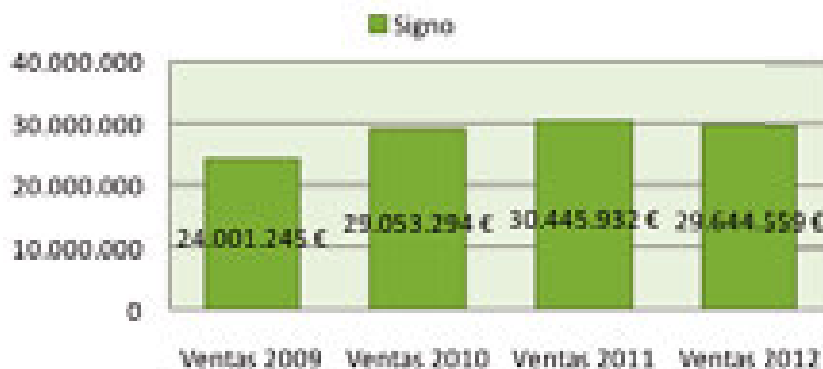
EVOLUCIÓN DE LA FACTURACIÓN



A pesar de la contención del gasto en el sector privado y de los fuertes recortes de presupuesto en el sector público, nuestra línea de negocio dedicada a la externalización de servicios ha aguantado dignamente ante la adversidad del mercado con unas cifras económicas positivas en la facturación con

respecto al año 2011 y 2010. El mayor éxito en esta línea es el mantenimiento de la cifra neta de clientes que hace que sea posible incrementar el número de trabajadores hasta los 2.500, casi 800 puestos de trabajo más que en 2011, y prácticamente mantener la cifra de ventas.

EVOLUCIÓN DE LA FACTURACIÓN



Las actividades de más reciente creación, han generado beneficios en este ejercicio. Tanto por la juventud de los proyectos como por el contexto actual del país, este aspecto es un claro motivo de éxito para los dos negocios.

Para la línea de negocio dedicada a los servicios de vigilancia y seguridad, los años 2010 y 2011, han sido años de

crecimiento y consolidación de un nuevo modelo de gestión a partir de que la gestión de Blindados dejara de depender operativamente de esta línea de negocio y pasará a ser empresa participada. A lo largo de 2012, se ha introducido una nueva línea de negocio, dedicada a los sistemas de seguridad con lo que su oferta se convierte en un servicio integral en seguridad y vigilancia.

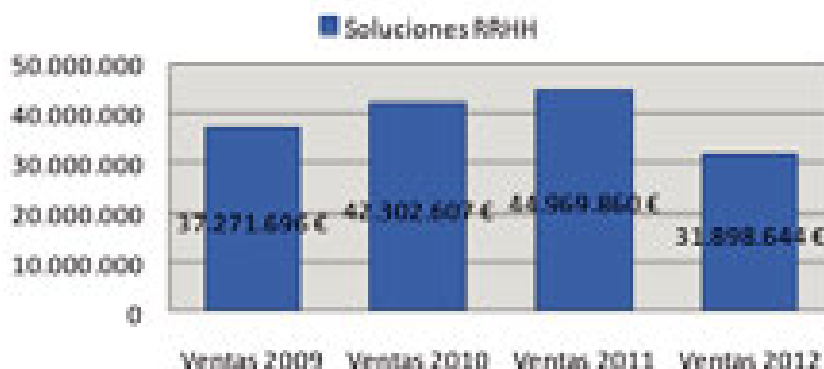
EVOLUCIÓN DE LA FACTURACIÓN



El resultado más afectado por la situación económica actual es para el área de Soluciones de Recursos Humanos donde la crisis económica se ha focalizado con insistencia y sus efectos han hecho disminuir su cifra de ventas y por tanto su número

de trabajadores puestos a disposición de las empresas. Poco a poco, confiando en la pronta recuperación de los mercados, se intenta recuperar el equilibrio de ventas y beneficios registrado con anterioridad a este periodo.

EVOLUCIÓN DE LA FACTURACIÓN



PRESENCIA EN EL MERCADO

Gracias a nuestra amplia cartera de clientes, hemos conseguido mantener el volumen de negocio consolidado hasta el momento. Se ha reforzado significativamente nuestra presencia en la Comunidad de Madrid y nos hemos introducido con fuerza en otras comunidades como Castilla la Mancha, Galicia y Aragón.

La diversificación en la oferta de servicios y la eficiencia en las operaciones hacen que Grupo Norte sea capaz de amoldarse con facilidad a las necesidades y cambios en la actividad de cliente. Este aspecto es radical en la situación en la que se encuentra el país. De aquí, la estrategia de apertura a nuevos mercados que desarrolla Grupo Norte y con mayor fuerza a lo largo del próximo año, 2013.

IMPACTO ECONÓMICO INDIRECTO

El mayor impacto sobre el conjunto de la sociedad que puede generar Grupo Norte es ser una empresa plenamente rentable y solvente, además de ser capaz de crear y consolidar nuevos puestos de trabajo. Todos estos hechos adquieren mayor relevancia si se enmarcan dentro de las cifras económicas y financieras que nos vienen acompañando en los últimos años.

Las inquietudes generadas dentro de la compañía por focalizar los esfuerzos de contratación hacia núcleos en riesgo de exclusión como mujeres víctimas de la violencia o personas que presentan algún tipo de discapacidad hacen que se incremente el impacto generado en el ámbito social. Otras acciones orientadas a mejorar la conciliación de nuestros trabajadores o las políticas de formación y de incentivos crear un conjunto añadido al empleo que garantiza la retención de valor humano de Grupo Norte.

Grupo Norte apuesta por hacer frente a la coyuntura económica actual a través del control de riesgo asumido y siempre las situaciones lo requieran, apostar por medidas que no destruyan empleo o volumen de mercado, esto es, medidas de flexibilización frente a los recortes en los servicios contratados y medidas de control y precaución a la hora de gestionar nuevos contratos.

automatización a través de procesos BPM de las actividades críticas de la compañía, la práctica totalidad de los indicadores de eficiencia se podrán generar de forma autónoma, a partir de consultas accesibles y, en muchos casos, con realimentación hora a hora de los resultados del indicador.

INDICADORES DE EFICIENCIA

Gracias a la metodología de trabajo por procesos y el plan de

Esta forma de trabajo garantiza la eficiencia y el control de la totalidad de las tareas asociadas a la ejecución de los servicios.

INDICADORES DEL DESEMPEÑO ECONÓMICO

EC1: Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.

Los indicadores económicos correspondientes a los indicadores EC1, se encuentran descritos, expresados y auditados de forma externa en el Punto 7 "Información económica" de la memoria anual y de responsabilidad social, donde se presentan las Cuentas Anuales auditadas de la organización y el propio informe de auditoría económica.

Componente	Resultado
Valor Económico Creado (VEC)	
Ingresos (Importe neto de la cifra de negocio)	165.702.735€
Valor Económico Distribuido (VED)	
(Distribución de los importes en Costes Operativos, Salarios y Beneficios Sociales, Pagos a proveedores y gobiernos e Inversiones en la comunidad en el punto 7. Información Económica – Cuenta de Pérdidas y Ganancias)	98.1%
Valor Económico Retenido (VER)	
Calculado como la diferencia entre VEC y VED	1.9%

EC2: Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.

Al ser Grupo un conjunto de empresas prestadora de servicios, sin actividad productiva, los riesgos debido al cambio climático por la actividad directa no son relevantes. Al no tener emisiones asignadas, no se puede comerciar con las mismas.

EC3: Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.

Se han descrito en apartados anteriores las obligaciones de la organización debidas a sus programas de beneficios sociales (Comprometidos con las personas). El coste del Plan Vida es asumido íntegramente por Grupo Norte, dentro de sus gastos de personal y la acción social es desarrollada por la Fundación en base a su planificación económica anual, no estando ninguna de las dos medidas aseguradas por estar cubierto el riesgo con la actividad normal de la organización.

EC4: Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.

No se han recibido ayudas públicas significativas en este período ni en los periodos anteriores.

EC5: Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.

Las operaciones significativas correspondientes a la presente memoria se desarrollan en su integridad en España, con un alto porcentaje de la plantilla adscrito a convenios colectivos reguladores de su trabajo (áreas de trabajo temporal, limpieza o seguridad) y el resto de la plantilla sujeto a las condiciones del mercado laboral y a la legislación vigente, en todos los casos por encima del salario mínimo interprofesional.

El rango entre el salario inicial estándar y el mínimo local no es significativo, dado que estamos hablando de salarios según el convenio del sector correspondiente ya sea a nivel nacional, provincial o de centro.



CONVENIOS DE APLICACIÓN ACTUALMENTE EN GRUPO NORTE

- Área de Limpieza: 47 Convenios
- Área de Seguridad: 1 Convenio
- Área de Externalización: 11 Convenios + estatuto
- Área de ETT: Tantos como empresas usuarias

EC6: Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.

Todos los requerimientos compras, por rapidez en la prestación de servicio, se realizan de forma íntegra a proveedores locales (principalmente productos de limpieza) y, de forma extraordinaria, a proveedores multinacionales con sede local.

EC7: Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.

El procedimiento de contratación depende del colectivo de trabajadores:

- Área de Limpieza: Subrogación de personal, se mantienen las condiciones laborales del trabajador. Contrataciones nuevas: contratos por obra o servicio así como eventuales por sustitución de vacaciones, enfermedad...etc
- Área de Seguridad: Subrogación de personal, se mantienen las condiciones laborales del trabajador. Contrataciones nuevas: contratos por obra o servicio así como eventuales por sustitución de vacaciones, enfermedad...etc
- Área de Externalización: Subrogación de personal, se mantienen las condiciones laborales del trabajador. Contrataciones nuevas: contratos por obra o servicio así como eventuales por sustitución de vacaciones, enfermedad...etc
- Área de ETT: Contratos de puesta a disposición según la duración determinada con el contrato mercantil del cliente de trabajo temporal

El 100% de los directivos de Grupo Norte pertenecen al país donde Grupo Norte desarrolla operaciones significativas, España. Para más información puede dirigirse al apartado dedicado a contratación de los trabajadores en el capítulo dedicado al compromiso con los trabajadores.

EC8: Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie.

No ha habido inversiones en infraestructuras durante el año 2011.

EC9: Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.

No existen impactos indirectos significativos.



“

Somos
especialistas
en atención
a la infancia ”

Concepción López
Servicios Sociales

09. GRUPO NORTE SERVICIOS SOCIALES

Grupo Norte Servicios Sociales **incrementó su cifra de ventas hasta alcanzar los 24,5 millones de euros**. La nueva orientación comercial y el desarrollo de la Línea de Servicios a Instituciones Religiosas ha permitido diversificar la cartera consiguiendo un balance sostenible y enfocado a futuro.

Grupo Norte Servicios Sociales tiene como fin fundamental el de **promover una mejor calidad de vida** de todos aquellos colectivos que desean integrarse activamente en su entorno más próximo y en la sociedad. La consecución de este objetivo se sustenta en la prestación de una **atención integral a través de servicios de carácter social**, sociosanitario y socioeducativo. Como entidad comprometida, la compañía ha creado diferentes líneas de trabajo dirigidas a las entidades sociales con el objetivo de ayudarles a cumplir su misión.



promover una mejor
calidad de vida de todos
aquellos colectivos
que desean integrarse
activamente en su
entorno más próximo y
en la sociedad ■ ■ ■

RESPONSABILIDAD SOCIAL

Se muestra a continuación información corporativa a modo de contexto general para comprender el desempeño de Fundación Grupo Norte a lo largo del año 2012. Se incluye de manera detallada la estrategia, el perfil y el análisis del año por parte de la Alta Dirección.

La sede de Grupo Norte Servicios Sociales se encuentra en Valladolid y desde esta sede, se da soporte a todas las delegaciones existentes.



Gracias al apoyo de nuestros socios financieros y a la confianza de nuestros clientes, los últimos años, 2010 y 2011, han

supuesto para el Grupo un nuevo periodo de consolidación y crecimiento económico y humano.



GRUPO NORTE Servicios Sociales tiene como fin fundamental el de promover una mejor calidad de vida de todos aquellos colectivos que desean integrarse activamente en su entorno más próximo y en la sociedad. La consecución de este objetivo se sustenta en la

prestación de una atención integral a través de servicios de carácter social, socio-sanitario y socio-educativo. Como Entidad comprometida, hemos creado diferentes líneas de trabajo dirigidas a las Entidades Sociales con el Objetivo de ayudarles a cumplir su misión.

SERVICIOS DE ATENCIÓN A MENORES

- Gestión de Escuelas Infantiles
- Centros de Día de Menores
- Servicios Educativos Complementarios: Acompañantes, Madrugadores, Días sin cole, Apoyo escolar...
- Gestión de Centros de Internamiento y desarrollo de programas de reeducación y reinserción de menores

SERVICIOS DE ATENCIÓN A MAYORES

- Servicio de Ayuda a Domicilio
- Servicios Socio-Sanitarios en Residencias y Centros de Día
- Gestión de Centros Asistenciales
- Programas y servicios preventivos y terapéuticos a personas dependientes

SERVICIOS DE ATENCIÓN A COLECTIVOS DESAVORECIDOS O EN RIESGO DE EXCLUSIÓN

- Gestión de centros de emergencia, casas de acogida y pisos tutelados.
- Atención especializada a través de centros de día y programas.
- Programas de Intervención Social, Mediación Familiar y P.E.F.
- Programas de Inserción Laboral

En nuestro sector, las necesidades de atención al colectivo de personas mayores dependientes o familias, infancia, adolescencia está creciendo aunque la demanda asistencial, socio-sanitaria y educativa se ha compensando debido a la coyuntura económica y social actual, en concreto el desempleo de los familiares cercanos o el ajuste de las ayudas de la Ley de la Dependencia, etc.

Al tratarse de un mercado dominado por los fondos públicos, se ha visto muy deteriorado a nivel financiero.

En nuestro Área la apuesta ha sido por un crecimiento sostenido y dirigido a las Administraciones o a las Entidades Privadas y desarrollando servicios de atención a personas dependientes.

El volumen de ventas del área ha aumentado hasta situarse en más de 24 millones de euros de facturación, fundamentalmente, este crecimiento, se debe a la orientación de la cartera hacia los servicios educativos y el desarrollo de una completa línea de servicios asistenciales.

EL AÑO 2012 Y NUESTRO FUTURO: PRINCIPALES IMPACTOS, RIEGOS Y OPORTUNIDADES

El año 2012 se ha caracterizado por el mantenimiento de la crisis económica y la continua destrucción de puestos de trabajo. Estos datos unidos a las restricciones existentes en los mercados financieros dificultan enormemente las iniciativas emprendedoras y de expansión.

A pesar del contexto en el que se ha desarrollado el año 2012, se ha seguido trabajando en la gestión medioambiental, gestión de la calidad, en la seguridad y salud de los trabajadores, políticas de conciliación... todo ello desde la ética y la gestión socialmente responsable que nos caracteriza.



Como hemos señalado, la principal incertidumbre a la que nos enfrentamos radica en la situación general de la economía española. La crisis económica, el aumento del número continuo de desempleados y la destrucción del empleo neto nos sitúan en un momento de gran inestabilidad para las empresas debido a los permanentes cambios que sufre nuestro entorno.

Es importante señalar que los principios de gestión y control de riesgos continúan plenamente vigentes en la actualidad y son fruto de los valores que se aplican en sus relaciones laborales y sociales.

A pesar de la contención del gasto en el sector público y las restricciones presupuestarias que atraviesa el sector público, Grupo Norte Servicios Sociales ha sabido consolidar su cartera y afrontar las restricciones del mercado, todo ello

gracias a la contención y eficiencia de sus procesos junto con un marcado alineamiento con las necesidades del cliente.

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

ESTRUCTURA DE GOBIERNO

El Patronato de la Fundación Grupo Norte es el mayor órgano de decisión de la Fundación Grupo Norte, de él surge la Dirección de la Fundación con el apoyo de las Direcciones de área para el mayor control de los procesos y actividades gestionadas.



RELACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

El compromiso de Grupo Norte Servicios Sociales de realizar todas nuestras actuaciones de una forma socialmente responsable implica compromisos reflejados en nuestra gestión diaria y en el Código Ético

del Grupo.

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



Para todos ellos se establecen canales de contacto y medida de su percepción a fin de conocer sus necesidades y las expectativas generadas. Se encuentran priorizados

en dos niveles de para poder focalizar las acciones y ser capaces de gestionar cada grupo acorde a las necesidades de la compañía.

COMPROMETIDOS: NUESTRO 2012

A continuación mostramos nuestro desempeño a lo largo de este año con nuestros principales grupos de interés. Al final de cada bloque se encuentran los indicadores de

desempeño propuestos por el Global Reporting Initiative que corresponden a la dimensión evaluada.

INDICADORES DE DESEMPEÑO

Comprometidos con las personas	Indicadores de prácticas laborales y ética en el trabajo Indicadores del desempeño de Derechos Humanos
Comprometidos con nuestros clientes	Indicadores del desempeño de la responsabilidad sobre productos
Comprometidos con la sociedad	Indicadores del desempeño de sociedad
Comprometidos con el medioambiente	Indicadores del desempeño ambiental
Comprometidos con los resultados	Indicadores del desempeño económico

COMPROMETIDOS CON LAS PERSONAS

Grupo Norte Servicios Sociales entiende a las personas como uno de los activos fundamentales que garantizan la sostenibilidad de la compañía a medio y largo plazo. De ahí que se desarrollen y apliquen políticas en materia de conciliación laboral, integración de discapacitados, promoción y desarrollo de las personas, formación, seguridad y salud, etc.

Todas las actuaciones dirigidas a los trabajadores, se enmarcan dentro de este compromiso ético que la organización asume y que se refleja en el Código Ético. El comité de responsabilidad

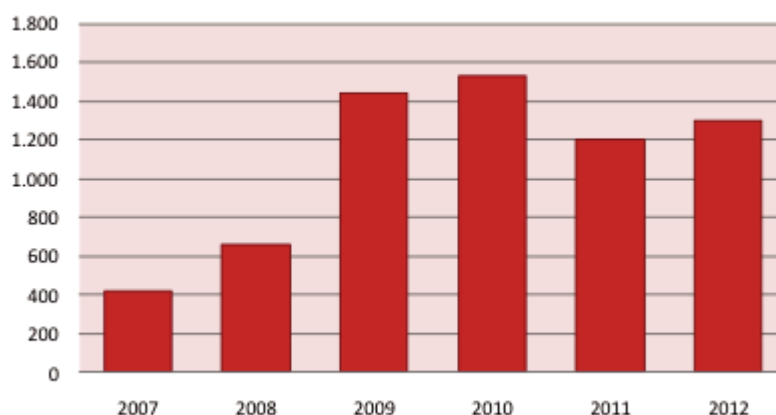
social se encarga de resolver todas aquellas quejas que se produzcan en cuanto a prácticas de posible vulneración de los Derechos Humanos en el seno de la organización.

Trabajadores de grupo norte

Descripción de la plantilla

A continuación se describen los datos referentes a los trabajadores que forman parte de Grupo Norte Servicios Sociales. La evolución del número de trabajadores de Grupo Norte Servicios Sociales asciende en 2012 hasta los 1297 trabajadores, 91 empleos netos más que en 2011.

Evolución de la Plantilla



El empleo fijo se sitúa por encima del 60%, muestra de la apuesta de Grupo Norte Servicios Sociales por ser un empleador de calidad. A continuación se muestran los datos de la plantilla por nivel de responsabilidad y esta segregación se señala, también, para la plantilla de mujeres con la que cuenta Grupo Norte Servicios Sociales. Se puede observar

como las mujeres se encuentran representadas por encima del 90% en la plantilla de Grupo Norte Servicios Sociales. Apostamos por las personas con independencia de sexo, religión, afinidades políticas u otros criterios de incumbencia exclusivamente privada.

FUNDACIÓN Y DOMICILIA	2010	2011	2012
PLANTILLA POR CATEGORIA			
DIRECTIVO/A	6	5	7
TECNICO/A	200	126	152
ADMINISTRATIVO/A	27	23	21
OTRAS CATEGORIAS	1.304	1.052	1.117
TOTAL	1.537	1.206	1.297
PLANTILLA DE MUJERES POR CATEGORIA			
DIRECTIVA	2	2	5
TECNICA	157	112	142
ADMINISTRATIVA	25	20	20
OTRAS CATEGORIAS	1.188	969	1.010
TOTAL	1.372	1.103	1.177
%Plantilla mujeres	89%	91%	91%
%Plantilla hombre	11%	9%	9%
Plantilla ≤ 30 años	19,0%	14,3%	13,0%
Plantilla > 30 años	81%	85,7%	87,0%

A continuación se muestran los años de permanencia media en la empresa calculados como el tiempo total trabajado por nuestros empleados hasta el momento actual entre el

número total de empleados. Junto a estos datos, se muestra los índices de rotación para el personal de estructura, actualmente, estos índices se encuentran a cero.



ROTACIÓN PERSONAL DE ESTRUCTURA							
% ROTACIÓN	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Servicios Sociales	55,5	33,3	11,54	0	6,7	3,1	0,0

Igualdad de oportunidades

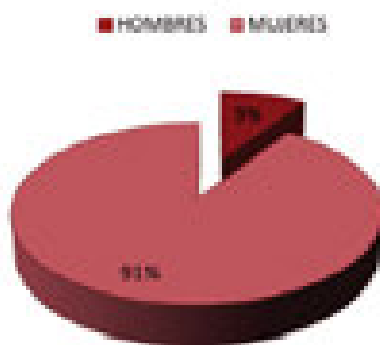
El compromiso de la empresa en este ámbito se refleja en nuestro Código Ético donde se recoge el compromiso de Grupo Norte con la igualdad de oportunidades, la transparencia y el rechazo a cualquier forma de discriminación. Uno de los mayores compromisos de la empresa es la no

discriminación por razón de sexo, por ello se mantiene, una política de selección y contratación centrada en los méritos académicos, personales y profesionales de los candidatos.

A continuación mostramos la distribución de los trabajadores por sexo.

2012	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Domicilia	22	610	632
Fundación	98	567	665
Total	120	1.177	1.297

Plantilla por Sexo



Formación de los Trabajadores y alumnos en prácticas

La política de formación para los trabajadores de Grupo Norte Servicios Sociales 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 Servicios Sociales 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 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 Servicios Sociales para aquellos empleados que quieran ampliar sus conocimientos orientados a la gestión.

Las ayudas son las formaciones con la aportación exclusiva de Grupo Norte Servicios Sociales, beneficios incluidos dentro del Plan Vida, y que abarcan desde la cofinanciación de la formación de un trabajador (a petición propia o a propuesta de la empresa) hasta el pago completo de la misma en función de su alineación con las necesidades del puesto de trabajo y la capacidad económica del propio plan. A lo largo del año 2012, no se han solicitado ayudas a la formación dentro del Plan Vida de Conciliación Laboral y Familiar.

AYUDAS A LA FORMACIÓN. PERSONAL DE ESTRUCTURA (Plan Vida)

	2010	2011	2012
AYUDAS A LA FORMACIÓN (Número)	4	2	0
AYUDAS A LA FORMACIÓN (Euros)	7.836	3.550	0

El cómputo global de formación dedicada a los trabajadores de estructura de Grupo Norte Servicios Sociales se resume en la siguiente tabla.

FORMACIÓN. PERSONAL DE ESTRUCTURA (Plan Vida)

	2010	2011	2012
HORAS DE FORMACIÓN	597	2008	565
PERSONAS FORMADAS	59	30	20
FORMACIÓN (Euros)	1592	21282	3955
HORAS FORMACIÓN Personas Clave	0	356	116
PERSONAS FORMADAS Personas Clave	-	4	5
INVERSIÓN FORMACIÓN (Euros)	19428	29532	5664

FORMACIÓN PERSONAL DE BASE

	2009	2010	2011	2012
Fundación	17.953	34.569	39.402	23.383
Domicilia	15.925	16.983	28.055	28.427
TOTAL	33.878	51.552	67.457	51.810

La formación en Grupo Norte Servicios Sociales se encuentra estructurada en tres grandes bloques, Planes de Formación, Contratos Programa y Ayudas a la Formación. La primera de

ellas responde a la formación bonificada y está aprobada por la representación legal de los trabajadores, a través de los Planes que se ejecutan anualmente.

FORMACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN DE LAS DIFERENTES DIMENSIONES CONTENIDAS EN "GUÍA PARA LA ELABORACIÓN DE MEMORIAS DE SOSTENIBILIDAD"



DIMENSIÓN AMBIENTAL: A través de "Comprometidos" (periódico interno de Grupo Norte), se realizan campañas periódicas de sensibilización y se genera diversa documentación de contenido ambiental que se entrega al personal de operaciones. En cada itinerario formativo de personal de nueva incorporación, se forma acerca del sistema de gestión medioambiental de Grupo Norte. En los planes de formación, se incluyen obligatoriamente cursos de formación ambiental. Se cuenta con un módulo específico de "RSC", que se desarrolla de forma transversal en TODAS las formaciones impartidas en Grupo Norte, y que transmite los valores ambientales, sociales y de relación con el cliente de nuestra organización.



DIMENSIÓN SOCIAL: Todas las nuevas incorporaciones, reciben formación presencial sobre aspectos laborales de administración de personal. El sistema de gestión ético y socialmente responsable de Grupo Norte, garantiza que se aplican los valores y principios éticos de la organización, en estos aspectos. Se cuenta con un módulo específico de "RSC", que se desarrolla de forma transversal en TODAS las formaciones impartidas en Grupo Norte, y que transmite los valores ambientales, sociales y de relación con el cliente de nuestra organización.



DERECHOS HUMANOS: Todos los aspectos relacionados con el cumplimiento de los derechos humanos que afectan o pudieran afectar a Grupo Norte, están contenidos en el código ético. Durante la formación inicial, se explica con detalle aquellos valores éticos más estrechamente ligados con los derechos humanos. Todas las incorporaciones de personal de estructura reciben el Manual de Acogida donde se incluye la política del grupo y el Código Ético.



SOCIEDAD: Toda la acción social de Grupo Norte, es canalizada a través de la Fundación Grupo Norte. La formación y sensibilización en este aspecto, va encaminada a dar a conocer a nuestros trabajadores las actividades desarrolladas desde la Fundación.



RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS: Ofrecer servicios excelentes a nuestros clientes es una de las prioridades de Grupo Norte. Todo el personal de estructura recibe formación acerca de los mecanismos existentes para garantizar un servicio de la máxima calidad, mediante unas relaciones éticas y de mutua confianza.

Dentro del capítulo de formación, Grupo Norte Servicios Sociales 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.

NÚMERO DE ALUMNOS CON BECAS DE PRÁCTICAS

	2010	2011	2012
Fundación	5	6	1

Beneficios sociales: Plan Vida

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 de 75.629 Euros, sensiblemente menor a la ofrecida en 2011, este descenso radica principalmente en las partidas dedicadas a Ayudas a la Formación y la reducción de la formación a personal de estructura y de base debido a no realización de los contratos programa.



El desglose de los resultados del Plan Vida a lo largo de este año se muestra en la siguiente tabla:

INDICADOR		2010	2011	2012
PLAN VIDA	PERMISOS MATERNIDAD	2	2	1
	PERMISOS PATERNIDAD	0	1	0
	ACUMULACIÓN LACTANCIA	0	1	1
	REDUCCIÓN DE JORNADA	0	0	0
	EXCEDENCIAS CUIDADO HIJOS	0	1	0
	AYUDAS A HIJOS DISCAPACITADOS	0	0	1
	AYUDAS A HIJOS DISCAPACITADOS	0	0	4.800
	AYUDAS GUARDERÍA	1	5	5
	AYUDAS GUARDERÍA (Euros)	187	508	1.360
	CANASTILLA	2	3	1
	CANASTILLA (Euros)	570	285	95
	SEGURO DE VIDA	19	25	28
	SEGURO DE VIDA (Euros)	1.003	1.675	980
	SEGURO MÉDICO	19	25	28
	SEGURO MÉDICO (Euros)	6.826	10.866	10.920
	AYUDAS A LA FORMACIÓN	4	2	0
	AYUDAS A LA FORMACIÓN (Euros)	7.836	3.550	0
	AYUDAS A LA FORMACIÓN (Horas)	872	456	0
	FORMACIÓN ESTRUCTURA (Horas)	567	2.008	565

INDICADOR		2010	2011	2012
PLAN VIDA	FORMACIÓN ESTRUCTURA (Nº)	59	30	20
	FORMACIÓN ESTRUCTURA (Euros)	11.592	21.282	3.955
	PERSONAL CLAVE (Horas)	0	356	116
	PERSONAL CLAVE (Euros)	0	-	4.439
	PERSONAL CLAVE (Nº)	0	4	5
	INVERSIÓN FORMACIÓN (Euros)	19.428	29.532	5.664
	PERSONAS PLAN VIDA	106	95	90
	HORAS DE FORMACIÓN	1.439	2.364	5.004
	INVERSIÓN PLAN VIDA	27.985	45.609	23.819
	INVERSIÓN FORMACIÓN P.Base (Euros)	51.552	67.457	51.810
	INVERSIÓN PLAN VIDA TOTAL	79.537	113.066	75.629

Retención del talento y Personas Clave de la organización

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:

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

Con las necesidades identificadas en los planes de atención, se diseña el plan específico de formación y se planifican las sesiones de coaching requeridas. La evolución y seguimiento del programa se desarrolla a partir de diferentes métricas y sesiones de revisión de

los programas de atención entre la Dirección de Recursos Humanos y el Coach de cada trabajador.

Seguridad y salud de los trabajadores de Grupo Norte

Grupo Norte tiene constituido un Servicio de Prevención Mancomunado que gestiona el Sistema de Seguridad y Salud de todas las áreas de actividad, el cual garantiza que se aplican los principios relativos a:

- Combatir la siniestralidad laboral.
- Fomentar una cultura de la prevención que asegure el cumplimiento efectivo de las obligaciones.
- Integrar la prevención en los sistemas de gestión de la empresa.
- Mejorar el control del cumplimiento de la normativa y refuerzo de las funciones de vigilancia y control.

A continuación se muestran los datos relativos al número de jornadas perdidas, número de accidentes y tasa de absentismo en 2012 y su evolución en los últimos periodos referenciados a las horas estipuladas los distintos convenios existentes.

NÚMERO DE JORNADAS PERDIDAS							
	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Fundación	5.551	4.456	10.091	12.381	11.859	5.659	3.182
Domicilia	2.802

NÚMERO DE ACCIDENTES

	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Fundación	37	30	43	57	79	58	37	15
Domicilia	---	---	---	---	---	46	37	25

La tasa de absentismo se muestra como el porcentaje de jornadas perdidas en función de las horas de trabajo que estipulan los distintos convenios aplicables. Al igual que para

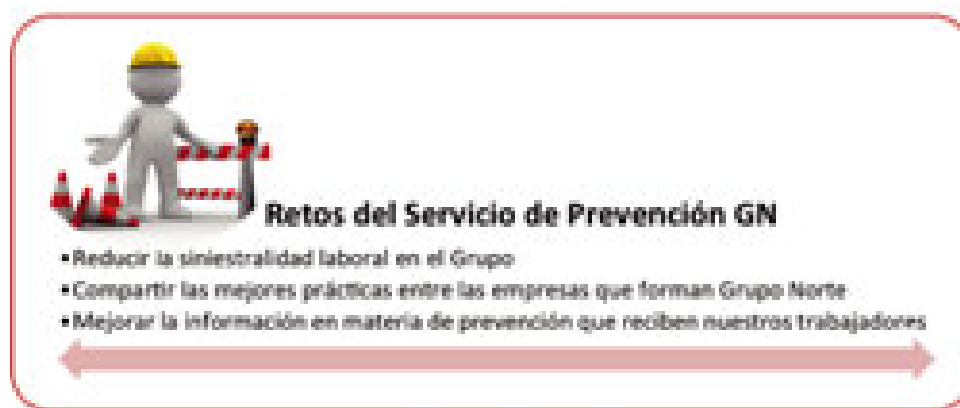
el dato en jornadas perdidas, se comprueba en la Tasa de Absentismo una sensible reducción de Accidentes de Trabajo y de Contingencias Comunes.

TASAS ABSENTISMO

	2010			2011			2012		
	AT	IT	Total	AT	IT	Total	AT	IT	Total
Fundación	0,78	6,23	7,01	0,88	4,32	5,2	0,24	1,86	2,1
Domicilia	0,48	3,5	3,98	0,39	3,5	3,89	0,38	1,75	2,13

EMPRESAS CERTIFICADAS SEGÚN LA NORMA OHSAS18001

ÁREA DE ACTIVIDAD	NOMBRE	ENTIDAD CERTIFICADORA
Servicios Sociales	Fundación Grupo Norte	Bureau Veritas Certificación
Servicios Sociales	Domicilia	Bureau Veritas Certificación

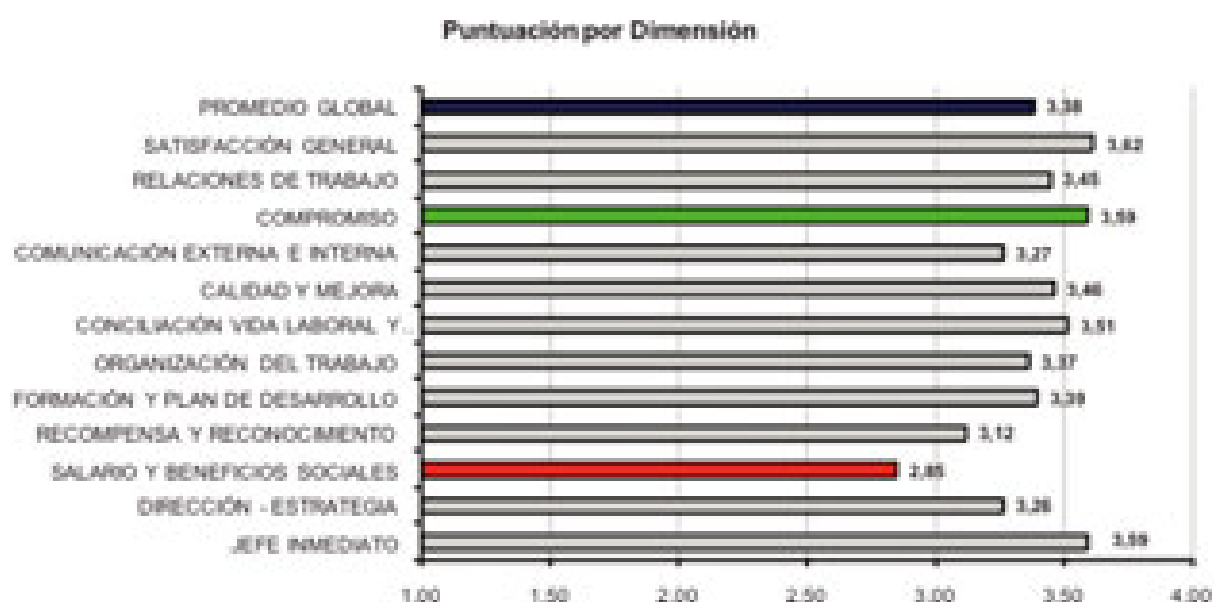
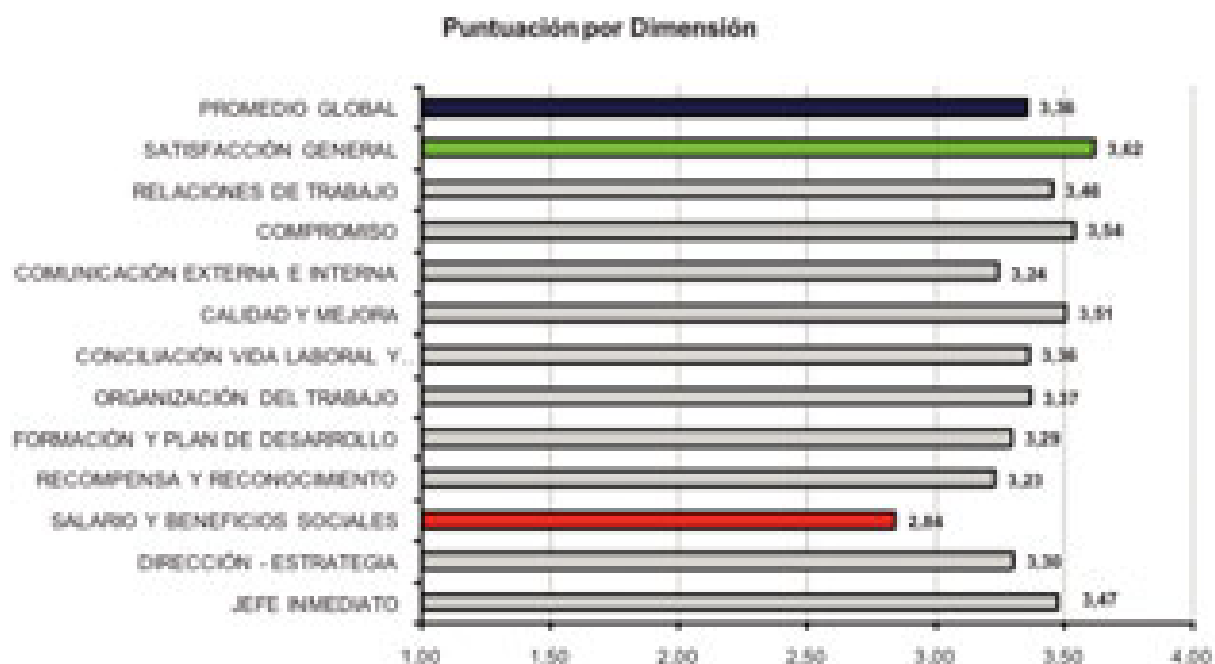
*Encuesta de Clima Laboral*

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%.

Los resultados obtenidos en la última edición de la encuesta clima para Fundación Grupo Norte muestran un alto grado de compromiso con la compañía y un buen ambiente laboral con unos resultados globales de 3.36 sobre 4 puntos de valoración máxima, y dos décimas superior para Domicilia, 3.38 sobre 4 de valoración máxima.



Ambos resultados son superiores a los registrados en 2011, Fundación 18% superior y Domicilia 15 % de incremento en su valoración.

En 2011, se observó la conveniencia de recibir las valoraciones de los trabajadores de base de la compañía.

Para ello y debido al gran número de trabajadores y a la dispersión geográfica de los mismos, se optó por realizar la encuesta por vía telefónica una muestra significativa de trabajadores garantizando la confidencialidad de la información y con un cuestionario más reducido para facilitar su desarrollo. El resultado promedio obtenido para 2012, es de 3.63 para Fundación y 3.18 para Domicilia sobre 4 puntos

de valoración máxima, ambos resultados superiores a la encuesta realizada en 2011.

Integración de personas con discapacidad

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. A lo largo de 2012 se ha producido 9 incorporaciones de trabajadores con algún tipo de discapacidad.

Indicadores de desempeño centrados en las personas

A continuación se muestran los indicadores GRI en la dimensión social, en concreto, los indicadores de prácticas laborales y ética en el trabajo y los indicadores de derechos humanos. Son muchos años en los que Grupo Norte mide algunos de los indicadores que se presentan, de aquí, que la tendencia de estos datos tenga un gran valor de referencia acerca del grado de desempeño de la organización.

Varios de los indicadores que se exigen en este punto ya han sido desarrollados en el núcleo de este capítulo de la memoria, este hecho se señala adecuadamente para indicar al lector donde se puede encontrar los datos.

Indicadores de prácticas laborales y ética en el trabajo

ASPECTO EMPLEO

LA1: Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.

LA2: Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupos de edad, sexo y religión.

Se muestran los datos del total de empleados por categoría, grupos de edad y sexo. Otro tipo de segmentaciones no se realizan como la segmentación por religión al no estar permitida la discriminación por ningún tipo de diferencia social en Grupo Norte Servicios Sociales. En este indicador se introduce la antigüedad de los trabajadores de la empresa obtenida como el tiempo medio de permanencia en la empresa. Los datos sobre LA1 y LA2 se pueden observar en el apartado "Descripción de la plantilla" en este mismo capítulo.

LA3: Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.

Uno de los principales beneficios sociales que reciben los trabajadores de Grupo Norte Servicios Sociales, es la contratación de dos pólizas de seguros: de salud y de vida, a todo el personal de estructura de la empresa que alcancen los 6 meses de antigüedad. Los datos sobre LA3 se pueden observar en el apartado "Beneficios Sociales" en este mismo capítulo.

LA15: Niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.

El 100% de los trabajadores que han disfrutado de permisos de paternidad o maternidad en el año 2012 se han reincorporado a sus puestos de trabajo tras el periodo de baja laboral.

RELACIONES EMPRESA / TRABAJADORES

LA4: Porcentaje de empleados cubierto por un convenio colectivo.

El 100% de nuestros trabajadores está cubierto por su convenio colectivo de aplicación en función del sector y en aquellos casos en los que no hay, como ocurre en algunos servicios prestados desde externalización, se aplica el Estatuto de los Trabajadores.

LA5: Período(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.

Se mantiene una comunicación permanente con la representación de la plantilla mediante los mecanismos establecidos. En caso de no existir una regulación específica en el Convenio Colectivo se procede según lo previsto en la legislación vigente, que en el Estatuto de Los Trabajadores establece: “Concesión de un plazo de preaviso de treinta días, computado desde la entrega de la comunicación personal al trabajador hasta la extinción del contrato de trabajo”.

SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

LA6: Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo.

El 100% del personal (al igual que en los períodos anteriores) está representado por un comité de seguridad y salud según la legislación vigente (en caso de colectivos de menos de 50 trabajadores, por los delegados correspondientes).

Los datos sobre LA6 se pueden observar en el apartado “Seguridad y salud de los trabajadores” en este mismo capítulo.

LA7: Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.

Estos datos ya han sido mostrados en el apartado dedicado a la Seguridad y salud de los trabajadores.

LA8: Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.

En todos los casos, al ingreso y de forma periódica, como parte de los planes de formación de la empresa, se forma e informa a todos los trabajadores sobre los riesgos derivados de su puesto de trabajo, estableciendo las medidas preventivas necesarias para su minimización.

Más concretamente a través de la utilización de un portal de formación on-line en materia de prevención de riesgos laborales por los que pasa todo trabajador antes de empezar a trabajar, obteniendo para el puesto de trabajo la calificación necesaria tanto genérica como específica obligatoria por ley.

Se puede encontrar más información sobre este indicador en el apartado de esta memoria dedicado a la formación de nuestros trabajadores “Formación y desarrollo profesional”.

LA9: Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.

En las reuniones de los Comités de Seguridad y Salud Laboral se informa sobre los accidentes de trabajo ocurridos, su investigación y posterior seguimiento.

Igualmente, en la planificación de visitas a los centros de trabajo para la verificación de condiciones de trabajo se tiene en cuenta la opinión de los Delegados de Prevención, a quienes se invita a estas visitas y a las auditorías reglamentarias de prevención de riesgos laborales.

FORMACIÓN Y EDUCACIÓN

LA10: Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.

LA11: Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.

Puede encontrar la información asociada este indicador en el apartado dedicado a la formación de nuestros trabajadores "Formación y desarrollo profesional".

LA12: Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.

Cada año, se llevan a cabo entrevistas individuales de desarrollo a un grupo de personas de nuestro personal de estructura. El objetivo de dichas evaluaciones es el conocimiento en profundidad de nuestros equipos para poder enfocar adecuadamente su trayectoria profesional dentro de su ámbito de responsabilidad y dotarle de los medios y conocimientos necesarios para asumir en el futuro nuevas perspectivas profesionales, en función de las capacidades, habilidades y necesidades de cada persona.

DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

LA13: Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.

La Dirección de Fundación está ocupada por una mujer.

LA14: Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.

El salario de los hombres y de las mujeres de Grupo Norte Servicios Sociales depende de cada categoría profesional y en función de su experiencia y calificación. Se mantienen estrictos criterios de igualdad que son auditados anualmente dentro del sistema de gestión ética implantado en la empresa.

Indicadores del desempeño de Derechos Humanos

PRÁCTICAS DE INVERSIÓN Y ABASTECIMIENTO

HR1: Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.

No existen acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas relativas a los derechos humanos.

HR2: Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.

Se ha comenzado a implantar un proceso de seguimiento y evaluación de los proveedores de primer nivel del Grupo. En este proceso se evalúa a los proveedores en las tres dimensiones del concepto de sostenibilidad (económico, social y ambiental). En función de los resultados que desprendan estas evaluaciones se pondrán en marcha planes de ayuda y de trabajo con aquellos proveedores a los que se detecte mayores riesgos en el ámbito de la responsabilidad social.

Se han evaluado hasta el momento en materia de responsabilidad social a 23 proveedores de Grupo Norte Servicios Sociales. Actualmente, ningún proveedor supera el nivel de riesgo en material de sostenibilidad en nuestras evaluaciones.

HR3: Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.

Se han realizado eventos de formación a todos los empleados de estructura a través del periódico interno sobre el Código Ético y los valores que rigen a Grupo Norte Servicios Sociales, en el que se recogen los aspectos relacionados con los derechos humanos. No es posible la medida en tiempo de dedicación a estos contenidos por parte de los trabajadores de nuestro grupo.

Todas las formaciones recogidas en los Planes Anuales de Formación incluyen un capítulo dedicado a la Responsabilidad Social Corporativa, aquí se muestran temas relacionados con los Derechos Humanos, Laborales y de compromiso social y ambiental. (Los resultados de los planes de formación se muestran en el apartado de "Formación de los trabajadores" en este mismo capítulo.

NO DISCRIMINACIÓN

HR4: Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.

No se han registrado incidentes relativos a discriminación ni desde el departamento de Recursos Humanos ni desde el Comité de Responsabilidad Social de la empresa.

LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y CONVENIOS COLECTIVOS

HR5: Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.

No existen actividades en la compañía donde el derecho a la libertad de asociación y de acogimiento a convenios colectivos pueda correr riesgos.

EXPLOTACIÓN INFANTIL

HR6: Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.

Se considera un hipotético riesgo indirecto a través de la cadena de suministro de la entidad, que incluso disminuye tras la puesta en marcha en este ejercicio del sistema de evaluación de proveedores con criterios éticos, que se ha descrito en el indicador HR1. En la actualidad, ningún proveedor ha sido clasificado como proveedor con "Riesgos Graves Identificados", lo que minimiza enormemente los riesgos sobre incidentes contrarios a los Principios del Pacto Mundial.

TRABAJOS FORZADOS

HR7: Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.

Para este indicador rigen los mismos criterios esgrimidos en el indicador anterior.

PRÁCTICAS DE SEGURIDAD

HR8: Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos relevantes para las actividades.

No Aplica.

DERECHOS DE LOS INDÍGENAS

HR9: Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.

No han existido incidentes relativos a violaciones de los derechos de los indígenas.

EVALUACIÓN

HR10: Porcentaje y número total de operaciones que han sido objeto de revisiones o evaluaciones de impactos en materia de Derechos Humanos.

No han existido operaciones con evaluación de impactos en materia de Derechos Humanos.v

MEDIDAS CORRECTIVAS

HR11: Número de quejas relacionadas con los Derechos Humanos que han sido presentadas, tratadas y resueltas mediante mecanismos conciliatorios formales.

No han existido quejas en materia de Derechos Humanos.

COMPROMETIDOS CON NUESTROS CLIENTES

Todos los procesos de la Organización, están orientados a conseguir un nivel de satisfacción óptimo, mediante la

aplicación de un exigente sistema de gestión de la calidad, integrado en el propio modelo de gestión de la compañía.

DIFERENCIACIÓN Y FIDELIZACIÓN DE CLIENTES EN GRUPO NORTE SERVICIOS SOCIALES

- Ser eficaces en la gestión de los servicios, aportando valor añadido a nuestros clientes
- Apuesta por el control y seguimiento de los servicios prestados
- Gestión ética y socialmente responsable, certificada por terceros, de todas nuestras actuaciones. Transparencia en la comunicación.
- Metodología de comunicación y captación de percepción de clientes ambiciosa e innovadora, con el fin de adelantarnos a los problemas y superar sus expectativas

Actualmente, Grupo Norte Servicios Sociales, tiene en pleno funcionamiento su plataforma eCRM orientada a la gestión de su cartera comercial. En esta línea, se están desarrollando mejoras para alcanzar las máximas prestaciones tanto de eCRM como de la automatización de procesos. Por ello, gran parte de la agenda de trabajo del próximo periodo está dedicada a estos aplicativos.

Cada año, el equipo encargado de evaluar el grado de satisfacción de nuestros clientes establece una serie de objetivos realistas en cuanto a este grado de satisfacción que al final de los periodos especificados (mensual, semestral o anual) se comprueban si se han cumplido y en caso negativo se establecen planes concretos enfocados a la mejora.

Para garantizar el cumplimiento normativo y garantizar la privacidad del cliente, de forma anual, un consultor externo realiza un diagnóstico de cumplimiento estricto de la ley de protección de datos y de garantía de seguridad de nuestros clientes.

SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS

Fruto de la búsqueda de la excelencia en los servicios prestados, está el certificado de su sistema de gestión de la calidad según la norma ISO 9001 desde hace más de 5 años.

EMPRESAS CERTIFICADAS SEGÚN LA NORMA ISO 9001

ÁREA DE ACTIVIDAD	NOMBRE	ENTIDAD CERTIFICADORA
Servicios Sociales	Fundación Grupo Norte	Bureau Veritas Certificación
Servicios Sociales	Domicilia	Bureau Veritas Certificación

PROCESOS INTERNOS PARA GARANTIZAR LA CALIDAD DEL SERVICIO

Seguimientos e inspecciones de los servicios prestados

Los profesionales de Grupo Norte Servicios Sociales han

de estar siempre al lado de sus clientes para procurar un servicio excelente. El contacto con los clientes junto con el sistema implantado para medir la satisfacción en cuanto al servicio prestado hace de Grupo Norte un grupo orientado a prestar en todo momento un servicio excelente.

SEGUIMIENTOS DEL SERVICIO REALIZADOS A CLIENTES

		2007	2008	2009	2010	2011	2012
Servicios sociales	Fundación	167	327	169	58	317	1172
Servicios sociales	Domicilia				13	39	59

* Los datos incluyen las visitas de seguimiento y calidad registradas en eCRM. (Se agrupan por área debido a criterios de información en la plataforma eCRM)

De la misma forma, un completo equipo de personal operativo, visita periódicamente todos nuestros centros de trabajo para asegurar que los servicios se prestan con un nivel de calidad óptimo y, siempre, respetando los parámetros de los contratos firmados.

INSPECCIONES REALIZADAS A LOS SERVICIOS PRESTADOS POR GRUPO NORTE							
		2007	2008	2009	2010	2011	2012
Servicios sociales	Fundación	208	25	3	66	45	31
	Domicilia	NA	NA	NA	NA	9	26

* Los datos incluyen Inspecciones y Seguimiento e Inspección de los servicios

Auditorías Internas

Como ayuda al sistema de evaluación del grado de satisfacción de nuestros clientes se encuentra el proceso de auditorías internas de Grupo Norte Servicios Sociales. Durante el periodo 2011 - 2012 se han realizado las auditorías internas a un porcentaje de delegaciones próximo al 100% de la compañía. En estas auditorías internas se comprueba cómo trabaja la delegación auditada en los siguientes aspectos:

- Procedimientos propios de Servicios Sociales
- Enfocados al cliente
- Enfocados al trabajador
- Enfocados a las actividades de patrocinios
- Procedimientos de soporte
- Formatos

- Política integrada
- Conocimiento del Código Ético
- Visitas

De todo este sistema de evaluación del servicio a nivel interno salen a la luz las posibles deficiencias en el trabajo y de inmediato se establecen las acciones correctivas oportunas para su solución. Durante las auditorias interna y, de forma permanente, en el área de organización se establecen las acciones preventivas que consideren necesarias para lograr prestar un servicio de calidad al cliente.

FORMACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN

Las personas encargadas de mantener este sistema de evaluación reciben la formación necesaria y actualiza en función de sus necesidades y de los cambios normativos que se produzcan en el tiempo. Existe más información sobre este aspecto en el apartado dedicado a formación del capítulo Comprometidos con las personas.

SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES DE GRUPO NORTE

Tipos de encuestas a clientes



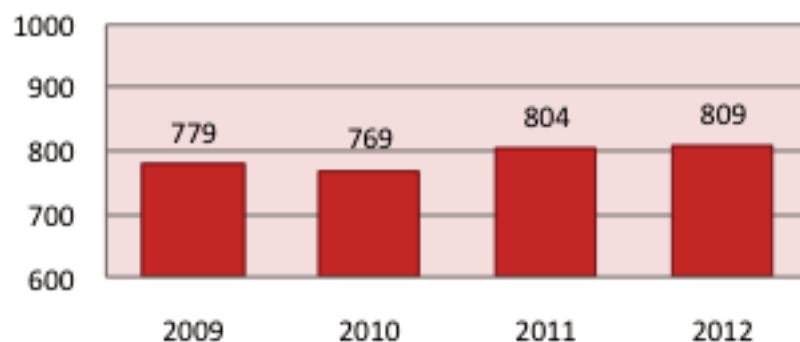
ENCUESTA CORPORATIVA ANUAL

Se realizará la evaluación corporativa anual a todos los clientes que el tiempo permita, como se venía haciendo hasta ahora. Se realiza 1 llamada telefónica al año a todos los clientes y centros. Cada cuestión se puntúa de 1 a 5. Si alguna puntuación es inferior a 3, se abre una No Conformidad. Si las puntuaciones son altas, y el cliente así lo quiere, se abre una Felicitación. En caso de que quiera realizar alguna sugerencia o comentario, se abre una Notificación.

Satisfacción Global

Este dato se ha obtenido a partir de los resultados y Servicios Socioeducativos gestionados por Grupo obtenidos en las evaluaciones de Fundación, Domicilio y Norte.

Satisfacción Total: Servicios Sociales

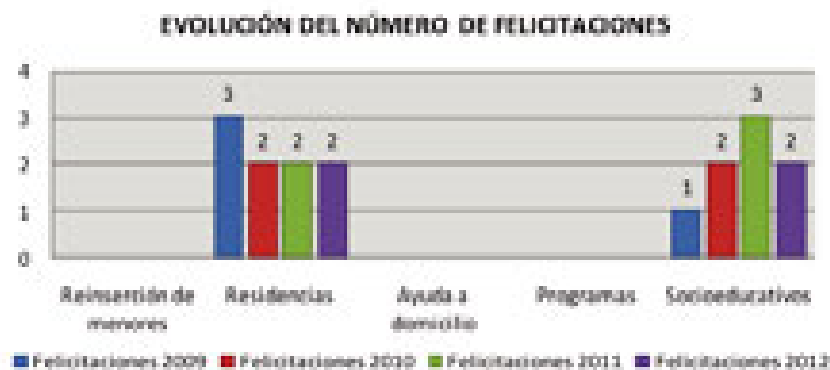


Por actividades, a excepción de Ayuda a Domicilio donde es importante señalar que la muestra es muy limitada, todas las actividades obtienen un grado de satisfacción promedio ligeramente superior a los 800 puntos.



Evolución de las felicitaciones y no conformidades recibidas

A lo largo del periodo se ha recibido una No Conformidad por parte de los clientes de Programas. Se han registrados 4 Felicitaciones, 2 pertenecen a Residencias y las 2 Felicitaciones restantes corresponden a servicios Socioeducativos.



NO CONFORMIDADES Y FELICITACIONES PROCEDENTES DE CLIENTES

Durante las evaluaciones corporativas o en la actividad comercial desarrollada registramos por parte de nuestros clientes las quejas, reclamaciones o las puntuaciones en algún criterio de la encuesta inferiores a un valor preestablecido. Todas ellas son analizadas en el sistema por parte de todos los profesionales implicados en su

solución y se establecen las acciones necesarias para su resolución.

Ninguna no conformidad recogida en el sistema se cierra sin, por un lado, evaluar sus causas y por otro lado, propuesto las acciones necesarias para su solución. Gracias a nuestro sistema de gestión de la insatisfacción del cliente, se comunica en el mismo momento en el que se identifica el problema a los responsables de su resolución.

NO CONFORMIDADES PROCEDENTES DE CLIENTES

		2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Servicios sociales	Fundación y Domicilia	0	0	0	2	1	0	1

La labor excelente por parte de nuestros trabajadores puede ser reconocida a través del sistema de evaluación de la satisfacción cuando alguno de los clientes así lo

demande. Muchos de nuestros trabajadores llevan varios años recibiendo felicitación por su trabajo eficaz, orientado al cliente y de calidad.

FELICITACIONES PROCEDENTES DE CLIENTES

		2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Servicios Sociales	Fundación y Domicilia		3	1	3	8	5	4

PROPUESTAS DE MEJORA PROCEDENTES DE CLIENTES

Durante las evaluaciones corporativas solicitamos a nuestros clientes sugerencias o propuestas que nos

ayuden a ofrecer un servicio enfocado a la excelencia.

NOTIFICACIONES PROCEDENTES DE CLIENTES

		2007	2008	2009	2010	2011	2012
Servicios sociales	fundación y Domicilia	2	8	5	4	9	2

Las propuestas recibidas en el sistema se envían a los responsables de cada servicio para que la tomen en consideración e inicien las labores que consideren oportunas.

de verificación, y un responsable de su seguimiento interno y supervisión. Esta área se gestiona de forma especialmente sensible por la importancia de los datos de nuestros clientes y de nuestros trabajadores.

SISTEMA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN DE CLIENTES

Existe un Plan de Contingencia que permite restaurar todos los servicios y datos del sistema de gestión en un Centro de Proceso de Datos en un plazo inferior a 24 horas en caso de catástrofe.

Se encuentran definidos e implantados los roles necesarios de acceso a los sistemas de gestión que permiten que cada persona acceda únicamente a la información necesaria para gestionar de forma adecuada sus servicios. Existe una trazabilidad total de todos los eventos desarrollados en el sistema (auditoría informática).

Asimismo, se mantiene un estricto cumplimiento de la LOPD, con auditorías externas periódicas, cada dos años,

INDICADORES DEL DESEMPEÑO DE LA RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS

Grupo Norte Servicios Sociales presta servicios a empresas y a usuarios, no es una organización dedicada a la elaboración de productos, con lo que la seguridad y salud del producto en el cliente, así como el etiquetado, no son de aplicación en nuestra organización.

SALUD Y SEGURIDAD DEL CLIENTE

PR1: Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de las categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.

La Fundación Grupo Norte, han obtenido el reconocimiento externo de su Modelo de Gestión conforme a las normas internacionales ISO 9001:2000, ISO 14001:2004, la especificación técnica OHSAS 18001:2007 y la norma de empresa desarrollada por Forética, SGE 21 (sistema de gestión ética y socialmente responsable de las organizaciones) así como la certificación como empresa familiarmente responsable.

Dentro de este Modelo, se auditan de forma interna y externa todos los procesos relacionados con la prestación de nuestros servicios a los clientes, así como la propia gestión interna de la organización.

En general, los riesgos de nuestras actividades en la salud y seguridad de los clientes son inexistentes, pero los riesgos de nuestros trabajadores en las instalaciones del cliente son evaluados en TODOS los casos de forma previa al inicio del servicio.

PR2: Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.

Los incumplimientos detectados en auditoría interna son los que se presentan en la siguiente tabla.

INCUMPLIMIENTOS DE AUDITORÍA INTERNA

		2008 - 2009	2009 - 2010	2010 - 2011	2011 -2012
Servicios sociales	Fundación y Domicilia	0	2	1	4

*Datos referenciados al ciclo de auditoría

Durante este periodo no se han producido incidentes derivados del incumplimiento legal, en el año 2011 tampoco se produjeron incumplimientos de este calibre.

ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

PR3: Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.

No aplica.

PR4: Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.

No aplica.

PR5: Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.

Se analiza y muestra de forma amplia en el apartado “Satisfacción de los clientes” del presente capítulo.

COMUNICACIONES DE MARKETING

PR6: Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.

Para desarrollar los compromisos adquiridos, se adopta en el año 2008, el siguiente Código Ético en Materia de Publicidad:

01. Valor de la publicidad

Toda comunicación publicitaria insertada por Grupo Norte debe merecer del servicio que la publicidad rinde al mercado a cuyo buen funcionamiento se ordena.

02. Legal

La publicidad de Grupo Norte debe respetar la legalidad vigente y de manera especial los valores, derechos y principios reconocidos en la Constitución (tanto de España como del país donde se inserte). No incitará a comportamientos ilegales.

03. No incitación a la violencia

La publicidad de Grupo Norte no incitará a ningún tipo de violencia, ni física ni verbal.

04. Publicidad discriminatoria

La publicidad de Grupo Norte no incitará a ningún tipo de discriminación, ya sea por razón de clase social, edad, inclinación política, lengua, nacionalidad, orientación sexual, raza, religión, sexo, ni atentará contra la dignidad de las personas.

05. Protección de niños y adolescentes

La publicidad de Grupo Norte no deberá producir perjuicio mental, moral o físico, ni incitará a sus receptores, en especial niños y adolescentes, a adquirir comportamientos que puedan resultar nocivos para su salud.

06. Derecho a la intimidad

La publicidad de Grupo Norte ha de respetar los derechos al honor, a la intimidad y a la propia imagen.

07. Respeto a los animales y al Medio Ambiente

La publicidad no incitará ni atentará comportamientos que perjudiquen el Medio Ambiente, ni a los animales.

08. Buen gusto

La publicidad de Grupo Norte debe ser de buen gusto, y no debe tener contenidos que atenten contra el decoro social y las buenas costumbres.

09. Autenticidad y veracidad

La publicidad de Grupo Norte será identificada como tal sea cual sea su forma o medio utilizado. No deberá ser engañosa ni ambigua, ni debe inducir a error a sus destinatarios. En la publicidad debe eludirse todo riesgo de confusión.

10. Con otras empresas

La publicidad de Grupo Norte no deberá contener ni explícita ni implícitamente referencias a los signos distintivos de otro anunciante, dentro de los casos legal o convencionalmente admitidos o de publicidad comparativa aceptable. No

debe denigrar ni menospreciar a otras empresas, instituciones, actividades, productos o servicios, ni a ningún miembro de las mismas.

No han existido, durante los últimos años ni en este último periodo, incumplimientos respecto de estos compromisos adquiridos en materia de comunicación.

PR7: Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.

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

PRIVACIDAD DEL CLIENTE

PR8: Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.

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

CUMPLIMIENTO NORMATIVO

PR9: Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.

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

Comprometidos con la sociedad

La vocación de Grupo Norte hacia los servicios sociales se inicia en 1.996 con la creación de las sociedades Ibérica de Servicios sociales y Domicilia, y se complementa con el nacimiento de la Fundación Grupo Norte en el año 2001. Los servicios sociales que presta Fundación Grupo Norte, actualmente, llegan a más de 28.000 personas en sus diversos centros y en los domicilios de los preceptores del servicio, como es el caso de los programas de ayuda a domicilio.

Fruto de la apuesta por la información transparente hacia nuestros grupos de interés nacen las memorias anuales y de responsabilidad social que se vienen realizando desde el año 2005, todas ellas en formato GRI para facilitar la lectura y comparación de resultados.

COMPROMETIDOS CON LOS USUARIOS DE NUESTROS SERVICIOS

Grupo Norte Servicios Sociales está convencido de que la forma más sostenible de avanzar pasa por mantener

relaciones estables a largo plazo con los grupos de interés que identifica. Focalizar la atención en la escucha activa de las expectativas de nuestros grupos de interés nos hace capaces de adaptarnos y ser más competitivos.

A lo largo de 2012, se han desarrollado varios proyectos orientados a garantizar la calidad de los servicios que prestamos a la sociedad en general. Nos gustaría destacar las experiencias de certificación y mantenimiento de certificados en Centros de Día de la Comunidad de Madrid que gestionamos.

También, durante este año, se han realizado acciones encaminadas a la recogida de información sobre el grado de satisfacción de los usuarios y sus familias, obteniendo unas valoraciones excelentes en las Escuelas Infantiles gestionadas por Grupo Norte Servicios Sociales.



ESCUELAS INFANTILES

La experiencia de Grupo Norte Servicios Sociales en la gestión integral de escuelas infantiles y su especial compromiso hacia la educación y el cuidado de los más pequeños, se plasma en los positivos resultados de la Primera encuesta de Satisfacción a los padres de nuestros alumnos.

CONTRATACIÓN DE MUJERES VÍCTIMAS DE LA VIOLENCIA DE GÉNERO

Las mujeres víctimas de la violencia de género tienen, gracias al Proyecto “Cero Víctimas de la Violencia de Género”, una oportunidad de conseguir un puesto de trabajo que garantice su independencia económica. Se han producido 3 contrataciones bajo este proyecto.

Dentro del modelo de diálogo con nuestros grupos de interés se garantiza el estricto cumplimiento de la totalidad de la normativa aplicable nuestra organización.

Además, anualmente, un consultor externo realiza una auditoría de cumplimiento de la ley de protección de datos para garantizar la seguridad de los datos de nuestros clientes y trabajadores.

POLÍTICA DE RSC, POLÍTICA ANTICORRUPCIÓN, RELACIONES CON COMPETENCIA Y CUMPLIMIENTO NORMATIVO

Nuestro Código Ético 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.

ACCIÓN SOCIAL EN FUNDACIÓN GRUPO NORTE

Fundación Grupo Norte canaliza e impulsa la acción social a través de sus colaboraciones, patrocinios, participación en el desarrollo de proyectos sociales, educativos o culturales; devolviendo a la sociedad los beneficios obtenidos en el desarrollo de su actividad.

La Fundación Grupo Norte es sin duda el mayor exponente de compromiso de nuestro Grupo con la sociedad. La apuesta continua por la integración, especialmente de aquellos colectivos que están cercanos a la exclusión social y que necesitan de apoyo externo para superar sus retos, forma parte con especial protagonismo de las iniciativas solidarias de la compañía.

Desde su creación, Fundación Grupo Norte se ha distinguido con muy diversas actuaciones y programas, entre los que destacan:

- Gestión de centros para la reeducación y reinserción de Menores
- Gestión de escuelas infantiles
- Gestión de Residencias de la tercera edad y Centros de día.
- Programas de apoyo a colectivos en riesgo de exclusión,
- Programas de intervención con mujeres víctimas de la violencia de género
- Iniciativas dirigidas a personas con discapacidad
- Patrocinio deportivo para personas con discapacidad etc....,

Fundación Grupo Norte dispone de los recursos humanos especializados para desarrollar de forma profesional estas muy diversas tareas sociales en base a equipos compuestos por muchos profesionales dedicados. En la siguiente imagen se muestran los perfiles profesionales con los que cuenta Fundación Grupo Norte.

Nuestra labor e implicación social tendrá un crecimiento significativo a través de aportaciones sociales, educativas y culturales colaborando con otras entidades públicas y privadas. En esta línea, se potenciarán la participación y

desarrollo en programas de inserción social y laboral de colectivos desfavorecido en colaboración con los planes de empleo fomentados por las administraciones públicas y entidades privadas.



Este año, el Plan de Acción Social se divulgará a través de la página web estableciendo los plazos de acuerdo a la convocatoria y bases que lo regulen, creando un BANCO DE PROYECTOS SOCIALES INNOVADORES que pueden ser financiados en caso de ser seleccionados por la COMISIÓN DE VALORACIÓN y el PATRONATO de la FUNDACIÓN.

Primer concurso de Proyectos de Acción Social

En 2012 se ha realizado el primer concurso de Proyectos de Acción Social de la Fundación Grupo Norte con el objeto de seleccionar, por parte de los trabajadores de Grupo Norte, el proyecto al que destinar el patrocinio de la Fundación. Resultó claro vencedor de la votación realizada un proyecto pionero en integración laboral, organizado por Autismo Valladolid, al que se destinaron 34.000 euros.

INDICADORES DEL DESEMPEÑO DE SOCIEDAD

COMUNIDAD

S01: Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa.

Las relaciones de colaboración, patrocinios y ayudas al entorno social se canalizan a través de la Fundación Grupo Norte.

S09: Operaciones con impactos negativos significativos posibles o reales en las comunidades locales.

No se han producido operaciones con impactos negativos significativos para las comunidades locales.

S010: Medidas de prevención y mitigación implantadas en operaciones impactos negativos significativos posibles o reales en las comunidades locales.

No se han producido operaciones con impactos negativos significativos para las comunidades locales.

CORRUPCIÓN

S02: Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.

Se suscribe el principio anticorrupción del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, y adicionalmente, el Código Ético establece medidas anticorrupción así como diferentes políticas como la de regalos de proveedores y a clientes. Además ambas políticas se recogen expresamente en nuestro Código Ético.

Este sistema se audita de forma periódica por una entidad acreditada y está implantado en toda la organización, no habiéndose producido incumplimientos detectados en el período objeto de la memoria.

S03: Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.

Se ha dedicado un espacio fijo accesible a todos los empleados de estructura a través del periódico interno en el que se incluye el Código Ético. Así mismo en todas la formaciones, tanto de acogida como las recogidas en los planes anuales, se añade un módulo formativo sobre responsabilidad social y el código ético.

S04: Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.

No han existido hasta el momento incidentes de corrupción.

POLÍTICA PÚBLICA

S05: Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de “lobbying”.

No existe ninguna política de “lobbying” en Grupo Norte.

S06: Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.

No existen este tipo de aportaciones.

COMPORTAMIENTO DE COMPETENCIA DESLEAL

S07: Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.

No existe ninguna acción emprendida hacia Grupo Norte por este motivo.

CUMPLIMIENTO NORMATIVO

S08: Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.

Hasta el momento no se han derivado sanciones y multas significativas durante el año 2012. Existen sanciones de las que se están llevando registro (en todos los casos, en materia laboral, por Inspección de Trabajo), pero en todos los casos han sido de baja cuantía y en algunos de ellos se encuentran en fase de recurso.

Comprometidos con el medioambiente

GRUPO NORTE ANTE EL RETO MEDIOAMBIENTAL

Hemos desarrollado e integrado en nuestro modelo de gestión la variable ambiental, con el fin de prevenir o reducir los potenciales impactos que nuestras actuaciones puedan tener

sobre el medio ambiente. Todo nuestro sistema de gestión ambiental, parte de la aplicación de unas directrices básicas, contenidas en nuestra política integrada. Como consecuencia de la aplicación del modelo de gestión ambiental, se dispone del certificado de acuerdo a la norma ISO 14001.

EMPRESAS CERTIFICADAS SEGÚN LA NORMA ISO14001

ÁREA DE ACTIVIDAD	NOMBRE	ENTIDAD CERTIFICADORA
Servicios sociales	Fundación Grupo Norte	Bureau Veritas Certificación
Servicios sociales	domicilia	Bureau Veritas Certificación

NUESTROS EFECTOS SOBRE EL MEDIO AMBIENTE

Como parte de la gestión ambiental de Grupo Norte Servicios Sociales 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.

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 2012-2014.

RELACIÓN PRINCIPALES ASPECTOS SIGNIFICATIVOS	PLAN ESTRATÉGICO AMBIENTAL - OBJETIVOS
<ul style="list-style-type: none"> - Consumo de agua en las delegaciones - Consumo de electricidad en las delegaciones - Consumo de papel por actividad administrativa 	<ul style="list-style-type: none"> - Reducción consumo de agua y energía eléctrica - Reducir el impacto ambiental ocasionado por el consumo de papel - Reciclado de los aparatos eléctricos - Concienciación para la reducción del consumo energético

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 Plan Estratégico Ambiental 2012-2014

El Plan Estratégico Ambiental se centra en tres líneas de trabajo específicas orientadas al control y a la sensibilización sobre el uso razonable de los recursos disponibles.

PLAN ESTRATÉGICO AMBIENTAL 2012 - 2014

Control y reducción de consumos energéticos y de recursos

Reciclado y valorización de los residuos generados

Sensibilización y concienciación de nuestros principales grupos de interés en el ahorro, reducción de consumos y reciclado de residuos

Con la frecuencia acordada para cada línea estratégica del Plan ambiental se realiza el seguimiento de los indicadores fijados y se valoran las posibles acciones relacionadas. Al

finalizar la vigencia del Plan, se realiza una revisión en su conjunto que sirve de base para el establecimiento de los nuevos objetivos.

		PLAN ESTRATÉGICO AMBIENTAL 2012-2014			
ÁREA	OBJETIVO	METAS	SITUACIÓN PARTIDA	RESULTADO SEGUIMIENTO 2013	
GESTIÓN AMBIENTAL EN GRUPO NORTE	Control y reducción de consumos energéticos y de recursos	Reducción del consumo de papel en todas sus formatos (reciclado, normal, corporativo, libre de cloro...) Implementación de un sistema de medida del número de copias realizadas en las impresoras	Consumo superior a 560.000 millones	✓	Descenso del consumo a Nivel Global (-8,8%) (585.750 Und.)
		Medición de la evolución de los consumos de combustible de la flota permanente	No se realiza	⌚	En Proceso
		Comunicación a las delegaciones que presenten consumos energéticos significativos (electricidad, combustible, agua) que se vean incrementados en más de un 60% anual para conocer la causa del incremento de consumo.	La medición se realiza desde facturación	⌚	En Proceso
		Establecer fórmula de medida del ratio de papel enviado a reciclar en las oficinas de Valladolid y fomentar el reciclado del mismo aumentando tasa inicial de reciclado un 2% anual.	Se realiza la Medición del incremento trimestral y anual	✓	
	Reciclado y valorización de los residuos generados		Contabilización del papel enviado a reciclar en las oficinas de Valladolid en Kg	✓	Estimado en 27,86%
Sensibilización y concienciación de nuestros principales grupos de interés en el ahorro, reducción de consumos y reciclado de residuos		Formaciones realizadas en materia medioambiental a trabajadores o departamentos	No se realiza medición	✓	Registro de Formación Interna
		Realizar comunicaciones ambientales para la sensibilización de los trabajadores en el periódico interno de la compañía	Realizadas 2 comunicaciones en 2011	✓	Realizadas 2 comunicaciones en 2012
		Comunicación de las acciones realizadas de cara a la reducción de los consumos tanto internamente como al resto de los grupos de interés.	Se incluye desempeño ambiental en la Memoria de Sostenibilidad	✓	Memoria de Sostenibilidad Informe de Progreso Periódico Interno Formación Inicial a Trabajadores
GESTIÓN AMBIENTAL CON PROVEEDORES	Conocimiento del desempeño ambiental en nuestra cadena de valor	Obtener información sobre la categoría de compras a proveedores que se hayan comprometido a la mejora continua de su comportamiento medioambiental	Iniciado el proceso de captación de información (30% de proveedores evaluados)	✓	23 Proveedores evaluados

ACCIONES DESARROLLADAS EN ESTE AÑO

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.

Seguimiento del consumo de folios DIN A4

Durante el año 2010, también se inició el seguimiento del consumo de folios blancos DIN A4 que se utilizan.



A lo largo de 2012, se han consumido en Grupo Norte Servicios Sociales 540.000 folios. Este dato supone un ligero incremento en el consumo de este tipo de papel.

Seguimiento del papel corporativo

Desde el año 2010 se realiza el seguimiento del consumo del papel corporativo. Además, este papel se ha sustituido por papel que está libre de cloro. Se puede comprobar en las siguientes tablas la evolución del consumo de este tipo de papel.



El consumo de papel corporativo ha aumentado sensiblemente con respecto al año anterior. Los motivos principales que justifican este aumento es, por un lado el incremento de la actividad comercial en 2012 y la mejora en la contabilización de estos consumos gracias a disponer de contrato unificado.

Grupo Norte. Progresivamente, a los clientes de cualquiera de nuestras empresas se les hace entrega de unas claves de acceso a las plataformas virtuales de gestión comercial. En ellas, pueden hacernos llegar, de forma ágil y sencilla, la documentación requerida para la facturación y contratación de servicios.

Plataforma E-FACTURA

Con el establecimiento de las plataformas informáticas para la gestión de las facturas con nuestros clientes abrimos una nueva forma de reducción del volumen de papel consumido.

Ofrecemos a nuestros clientes una forma sencilla y respetuosa con el entorno de formalizar sus relaciones comerciales con

Seguimiento y reducción del consumo energético*Control global de impresiones*

El Departamento de Sistema lidera el proyecto dedicado al Control Global de las Impresiones de Grupo Norte y tiene por objeto la renovación del parque de equipos multifunción del Grupo y todas sus empresas asociadas a nivel nacional.

Asimismo, se ha dispuesto de una solución de gestión de impresión que puede ser diseñada específicamente para cada usuario o grupo de usuarios.

El alcance total estimado del proyecto es la renovación de la totalidad de los equipos de impresión disponibles, acometidos en varias fases, mejorando la eficiencia y ahorrando en consumos eléctricos y la reducción de los volúmenes de copia gracias a la solución de gestión planteada y a las mejores prestaciones de los nuevos equipos.

Este proyecto incluye el compromiso del proveedor de la retirada ecológica de los equipos antiguos que sean objeto de sustitución.

Campañas de concienciación y sensibilización

Con los datos de consumo de papel del año 2012 y su comparación con el periodo anterior, se han realizado campañas de sensibilización dirigidas a los trabajadores sobre el consumo excesivo de este recurso. Además, se pueden publicar en la Intranet del grupo artículos sobre reducción de consumos y reciclado.

Uso de los sistemas telemáticos de reunión

La puesta al día en nuevas tecnologías de las salas de reuniones de Grupo Norte hace que se eviten multitud de consumos innecesarios. Consumos energéticos como son los combustibles y el papel se ven reducidos al dotar a estas salas de modernas tecnologías de videoconferencia y acceso a servidores donde se aloja la información necesaria.

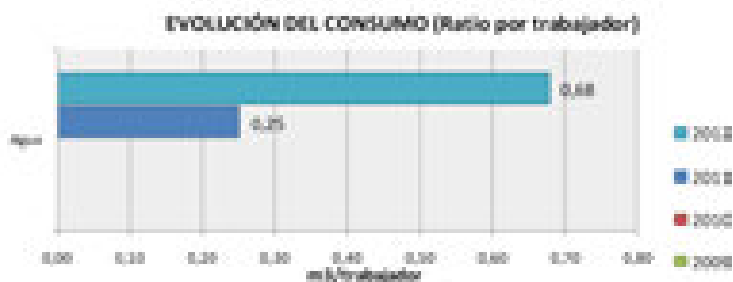
Seguimiento de los residuos

Control de la retirada de papel en la oficina de Valladolid

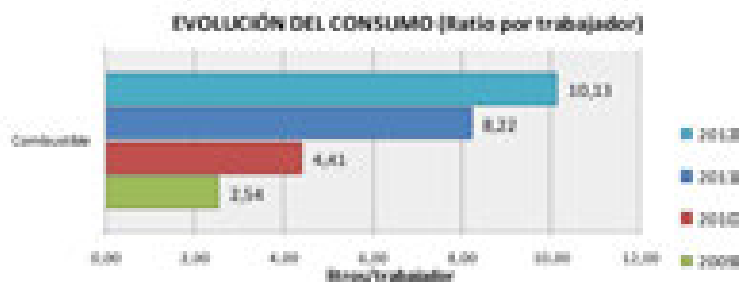
Desde 2011, se lleva a cabo la medición del papel que se retira en la Sede Corporativa de la compañía con objeto de controlar el papel que se envía a valorizar y que porcentaje supone sobre el total que entra en el Grupo.

En 2012, se han retirado en Valladolid, 2082 kilos de papel para su valorización. Se estima que este volumen de papel supone un 27.86% sobre el papel comprado en el Grupo.

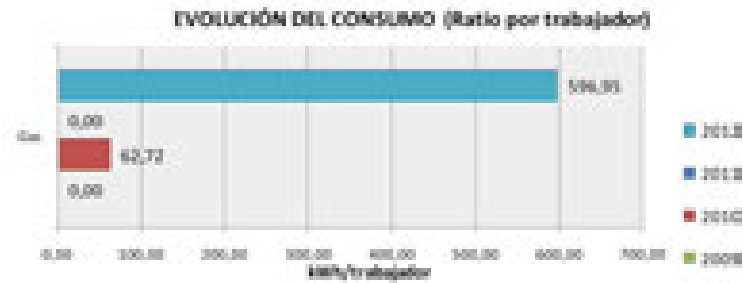
AGUA



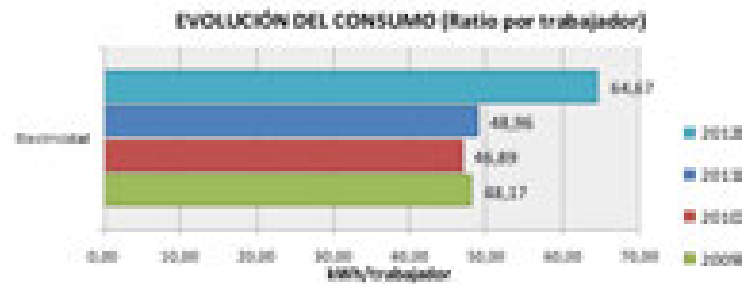
COMBUSTIBLE



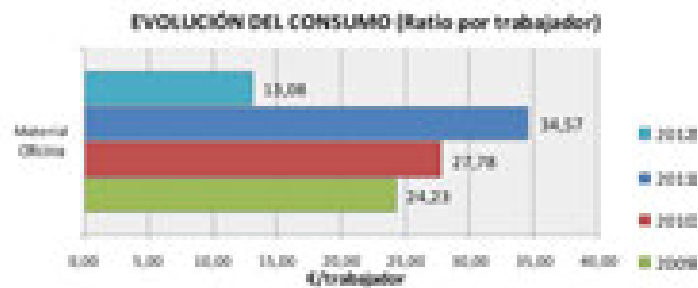
GAS



ELECTRICIDAD



MATERIAL DE OFICINA



INDICADORES DE DESEMPEÑO AMBIENTAL

A continuación se muestran los indicadores GRI en la dimensión ambiental. Para la medida de estos indicadores, en varios casos, ha sido necesario estimar el valor a partir de la facturación.

MATERIALES

EN1: Materiales utilizados en peso y en volumen

Dadas las actividades de Grupo Norte Servicios Sociales los materiales utilizados son, principalmente, material de oficina. El ratio por trabajador se sitúa en 13.08 euros lo que supone un descenso radical con respecto al 2011, entendido dentro de las políticas de control del gasto y austeridad implantadas.

EN2: Porcentaje de los materiales utilizados que son valorizados.

Se están realizando, en la línea del seguimiento del consumo de papel, estimaciones en peso de las retiradas realizadas por los gestores autorizados. Esta medida de control del volumen de papel retirado para su valorización ha contabilizado 750Kg retirados a lo largo del año 2012. Para calcular un porcentaje de valorización asociado al consumo de papel, se realiza una aproximación tomando como base únicamente el papel adquirido. De esta forma, obtenemos un ratio de reciclado del 27.86% sobre el papel adquirido.

ENERGÍA

EN3: Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias

Se analizan los consumos de combustible, electricidad, agua y gas que se han producido durante el año 2012 en las delegaciones. Estos datos de consumo se miden a partir de la facturación mensual en cada empresa y de los precios estimados para cada mes. Las fuentes de información sobre tarifas se mantienen constantes a lo largo de los diferentes periodos para mantener la trazabilidad de los datos plasmados.

- Agua: Precio medio del agua publicado por la organización de consumidores FACUA
- Gas y Electricidad: Evolución del término de consumo de la tarifa de último recurso publicada trimestralmente en el BOE para contrato eléctrico sin discriminación horaria y consumo de gas en tarifa T1 (←5000kWh)
- Combustible: Evolución mensual del precio del combustible Diesel publicado por el Ministerio de Industria

Los datos a nivel global de Grupo Norte se han mostrado a lo largo del Apartado “Comprometidos con el Medio Ambiente” en el punto “Evolución de los principales ratios de consumo”. En este punto se amplía esta información segregando los consumos por empresa a lo largo del 2012.

Se muestra el consumo global del Grupo en Gigajulios y los factores de conversión utilizados desde la unidad de medida común del recurso.

CONVERSIÓN A GJ 2012				
FUENTE		UNIDAD	CONVERSIÓN	GJ
ELECTRICIDAD	83882,95	kWh	0,0036	301,9786296
GAS	66572,81833	m3	0,03901	2597,005643
COMBUSTIBLE	13132,65684	litros	0,036	472,7756461
Total				3372

CONSUMO DE COMBUSTIBLE

El consumo de combustible ha aumentado hasta los 10€ por trabajador debido al incremento de servicios gestionados de forma integral y con vehículo asociado al contrato.

CONSUMO DE GAS

El consumo de gas varía en función de los servicios gestionados con este tipo de consumo. A lo largo de 2012, se ha incrementado hasta los 595 kWh por trabajador.

CONSUMO DE ELECTRICIDAD

El consumo eléctrico se ha visto incrementado en 20kWh por trabajador, rompiendo con la tendencia mantenida en años atrás, donde los consumos no superaron los 50kWh por trabajador.

EN4: Consumo indirecto por fuentes de energía desglosado por fuentes primarias

Para este indicador se hace uso de la tabla de balance energético de GRI proporcionada. En esta tabla se indican los factores de conversión de la energía en función de cada país. La unidad de medida de los datos presentados en GigaJulios.



	Recursos fósilesRenovables/Otras fuentes									
	Carbón	Gas natural	Derivados petróleo	Petróleo	Biomasa	Solar	Eólica	Geotérm.	Hidrológ.	Nuclear
2008	906	32	191	0	16	0	13	0	106	859
2009	325	12	68	0	6	0	5	0	38	308
2010	336	12	71	0	6	0	5	0	39	319
2011	275	10	58	0	5	0	4	0	32	261
2012	391	14	82	0	7	0	6	0	46	371

* Datos extraídos de Tabla E1 - Organizational Energy Balance Sheet (GJ) de GRI

EN5 Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras de la eficiencia

Enmarcado bajo el paraguas de este indicador se encuentra el Proyecto de Control Global de las impresiones en el que se ha trabajado a lo largo de este año y del que se informará en futuras Memorias. Este proyecto tiene por objeto renovar los equipos de impresión de Grupo Norte, adquiriendo maquinas

EN6: Iniciativas para proporcionar productos o servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas

En la línea de proporcionar un servicio más sostenible a nuestros clientes se enmarca nuestro plan estratégico ambiental para el periodo 2012-2014 que se ha explicado en este mismo capítulo y seguimiento realizado del mismo.

EN7: Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas

Las iniciativas puestas en marcha durante el 2012 se han fundamentado en la concienciación del personal. Las medidas preferidas para trasladar los mensajes de consumo más sostenible han sido dos, por un lado la inclusión de mensajes en las páginas de inicio de los equipos informático y por otro la elaboración de artículos publicados en la Intranet sobre la racionalización de los consumos a partir de los datos contabilizados en el periodo.

AGUA

EN8: Captación total de agua por fuentes

El consumo de agua se estima a partir de la facturación por este concepto y resulta un consumo de 880m³. Se toma como tarifa de referencia la tarifa publicada por los estudios anuales de precio de agua.



La gestión integral de servicios incide directamente en el control del consumo y en sus variaciones anuales.

EN9: Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.

Significativamente no ha sido afectada ninguna fuente de agua.

EN10: Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.

No se ha reutilizado ni reciclado agua. Se ha utilizado en todos los casos las redes de saneamiento de las localidades.

BIODIVERSIDAD

EN11: Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas.

No es de aplicación. La justificación para este indicador se encuentra en el indicador EN15.

EN12: Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.

No es de aplicación. La justificación para este indicador se encuentra en el indicador EN15.

EN13: Hábitats protegidos o restaurados.

No es de aplicación. La justificación para este indicador se encuentra en el indicador EN15.

EN14: Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.

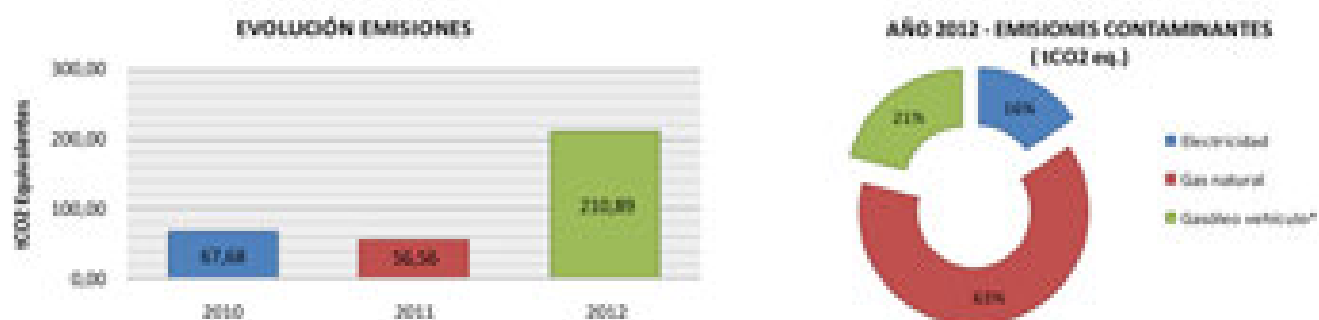
No es de aplicación. La justificación para este indicador se encuentra en el indicador EN15.

EN15: Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción. Incluidas en la lista roja de la UICN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.

Ninguno de los indicadores señalados anteriormente es de aplicación, al ubicarse todas sus delegaciones e instalaciones en núcleos urbanos (oficinas).

EN16: Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso

Las emisiones que se producen son, fundamentalmente, por el consumo eléctrico y por el consumo de combustible. Podemos cuantificar estas emisiones en toneladas equivalentes de CO₂ según los factores de conversión ofrecidos por AECA (Asociación Española de Contabilidad y Administración). (Se incluye la tabla de referencia con los factores). El incremento del consumo de gas hace que se muestre un incremento tan sensible en la conversión a toneladas equivalentes de CO₂.



EN17: Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.

No aplica, puesto que no se dan otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero.

EN18: Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.

No se han desarrollado iniciativas en este ámbito más allá de la optimización de los vehículos destinados a los desplazamientos del personal, tanto por ocupación como en el propio vehículo (política de renting y cambio periódico de los vehículos a otros nuevos). No se dispone de datos.

EN19: Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso.

No aplica. La actividad se desempeña en oficinas y sus emisiones, ya contabilizadas en esta memoria, responden a la actividad diaria en dichas oficinas y no ha procesos productivos con amplio abanico de emisiones.

EN20: NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.

No se muestran datos al disponer únicamente de calderas en un porcentaje bajo de delegaciones, con actividad únicamente administrativa, un consumo no significativo y no poder disponer de la medición de estas emisiones.

EN21: Vertido total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.

En las actividades cotidianas de prestación de servicio y las tareas administrativas desarrolladas en las delegaciones, no aplica. En las actividades de limpieza en las instalaciones del cliente, las aguas residuales son aspecto a tener en cuenta, utilizando los medios puestos a nuestra disposición por los clientes, pero no se disponen de datos de los mismos, ya que se desarrolla en casa del cliente.

EN22: Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.

Residuo Valorizado	Volumen
Papel	750.87 Kg

EN23: Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.

No se han producido derrames.

EN24: Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos, según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.

No aplica. No se realiza transporte de residuos.

EN25: Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.

No aplica. La actividad se desempeña en oficinas dentro de núcleos urbanos.

PRODUCTOS Y SERVICIOS

EN26: Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.

Como se ha visto, las iniciativas se centran en tres ejes principales:

- Concienciación y sensibilización
- Cambios de hábitos de uso de papel
- Cambios en los equipos informáticos

EN27: Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil.

No aplica.

CUMPLIMIENTO NORMATIVO

EN28: Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.

No han existido.

TRANSPORTE

EN29: Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.

Únicamente responde a este indicador el impacto generado por los viajes del personal de la organización, reflejado en EN3 y EN16 como consumo de combustible.

GENERAL

EN30: Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.

Se incluyen los siguientes gastos relacionados con el sistema de gestión medio ambiental a título informativo, ya que no se han producido inversiones ambientales significativas de otro tipo.



GASTOS E INVERSIONES AMBIENTALES

- Gastos personal mantenimiento sistema de gestión ambiental: 25000 €/anuales.
- Coste mantenimiento software gestión: 600 €/anuales.
- Coste auditoria certificación Grupo Norte en ISO 14001: 10000 €/anuales.

Comprometidos con los resultados

Un año más, nos encontramos en unos momentos económicos difíciles donde es necesario apostar firmemente por las personas y Grupo Norte Servicios Sociales ha aceptado este reto. Muestra de este pacto son los resultados anuales de la organización, a pesar de la coyuntura económica existente, Grupo Norte mantiene la fuerza que le caracteriza.

Grupo Norte Servicios Sociales cierra el año con una cifra de negocio superior a los 24 Millones de Euros de volumen de negocio. Este dato supone un moderado descenso con respecto al periodo anterior, enmarcado en el contexto económico actual. En cuanto al número de trabajadores, Grupo Norte Servicios Sociales ha creado 91 puestos de trabajo netos a lo largo de 2012.

PRESENCIA EN EL MERCADO

Gracias a nuestra amplia cartera de clientes, hemos conseguido mantener el volumen de negocio consolidado

hasta el momento. La diversificación en la oferta de servicios sociosanitarios y educativos y la eficiencia en las operaciones hacen que Grupo Norte Servicios Sociales sea capaz de amoldarse con facilidad a las necesidades en la actividad de cliente.

INDICADORES DE EFICIENCIA

Gracias a la metodología de trabajo por procesos y el plan de automatización a través de procesos BPM de las actividades críticas de la compañía, la práctica totalidad de los indicadores de eficiencia se podrán generar de forma autónoma, a partir de consultas accesibles y, en muchos casos, con realimentación hora a hora de los resultados del indicador.

Esta forma de trabajo garantiza la eficiencia y el control de la totalidad de las tareas asociadas a la ejecución de los servicios.

INDICADORES DEL DESEMPEÑO ECONÓMICO

EC1: Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.

Los indicadores económicos correspondientes a los indicadores EC1, se encuentran descritos, expresados y auditados de forma externa la memoria anual de Fundación Grupo Norte, donde se presentan las Cuentas Anuales auditadas de la organización y el propio informe de auditoría económica.

EC2: Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.

Al ser Grupo un conjunto de empresas prestadora de servicios, sin actividad productiva, los riesgos debido al cambio climático por la actividad directa no son relevantes. Al no tener emisiones asignadas, no se puede comerciar con las mismas.

EC3: Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.

Se han descrito en apartados anteriores las obligaciones de la organización debidas a sus programas de beneficios sociales (Comprometidos con las personas). El coste del Plan Vida es asumido íntegramente por Grupo Norte, dentro de sus gastos de personal y la acción social es desarrollada por la Fundación en base a su planificación económica anual, no estando ninguna de las dos medidas aseguradas por estar cubierto el riesgo con la actividad normal de la organización.

EC4: Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.

No se han recibido ayudas públicas significativas en este período ni en los periodos anteriores.

EC5: Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.

Las operaciones significativas correspondientes a la presente memoria se desarrollan en su integridad en España, con un alto porcentaje de la plantilla adscrito a convenios colectivos reguladores de su trabajo (áreas de trabajo temporal, limpieza o seguridad) y el resto de la plantilla sujeto a las condiciones del mercado laboral y a la legislación vigente, en todos los casos por encima del salario mínimo interprofesional.

El rango entre el salario inicial estándar y el mínimo local no es significativo, dado que estamos hablando de salarios según el convenio del sector correspondiente ya sea a nivel nacional, provincial o de centro.

CONVENIOS DE APLICACIÓN ACTUALMENTE EN GRUPO NORTE

Fundación y Domicilia: 16 Convenios

EC6: Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.

Todos los requerimientos compras, por rapidez en la prestación de servicio, se realizan de forma íntegra a proveedores locales y, de forma extraordinaria, a proveedores multinacionales con sede local.

EC7: Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.

Fundación y Domicilia: Subrogación de personal, se mantienen las condiciones laborales del trabajador. Contrataciones nuevas: contratos por obra o servicio así como eventuales por sustitución de vacaciones, enfermedad, etc.

EC8: Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie.

No ha habido inversiones en infraestructuras durante el año 2012.

EC9: Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.

No existe impacto

10. DIVERSIFICACIÓN RESPONSABLE

Los accionistas de Grupo Norte desarrollan distintas actividades a través de una política de diversificación que le hace estar presente en diferentes sectores como:

Residencial tercera edad: con su participación en AMMA Gerogestión, un líder en número de residencias a nivel nacional y en prestación de servicios a la tercera edad.

Hoteles y Ocio: **con su participación en GRUPO OLMEDO HOTELES y CASTILLA TERMAL**, especialistas en la gestión de Balnearios, y en donde ha destacado el resultado del Balneario de Olmedo, Balneario "Hotel Burgo de Osma" y el Balneario de Solares.

Distribución: a través de la sociedad DESARROLLOS DE PROYECTOS CASTILLA Y LEON con su participación en Supermercados El Árbol y en el Nuevo Centro Comercial de León.

Archivística: a través de la sociedad ARCAL, especialista en la gestión documental y presente en los ámbitos geográficos de Castilla y León, Asturias y País Vasco principalmente.

Medios de comunicación y audiovisuales: con su participación en ONO a través de la sociedad GESPROCABLE

Otras inversiones: Las realizadas en la sociedad concesionaria del Nuevo Hospital de Burgos.



11. FUNDACIÓN GRUPO NORTE POR LAS PERSONAS

La Fundación Grupo Norte es una entidad creada en el año 2001 gracias a la iniciativa personal del presidente del grupo empresarial, José Rolando Álvarez. Gestionada por un patronato independiente, la Fundación Grupo Norte tiene dos fines fundacionales: la gestión de recursos para la atención a colectivos sensibles y desfavorecidos y el impulso de la acción social de Grupo Norte a través de colaboraciones, patrocinios, participación en el desarrollo de proyectos sociales, educativos o culturales.

La Fundación Grupo Norte trabaja por las personas, con aquellos colectivos desfavorecidos que necesitan de apoyo para mejorar su día a día. En el año 2012 ha desarrollado acciones especialmente en tres ámbitos de actuación:

- Asistencia social y sanitaria: presta ayuda al Banco de Alimentos, colaborando económicamente con la organización para cumplir con sus fines.



- Programas de inserción laboral: la iniciativa 'Cero víctimas de violencia de género' responde al compromiso iniciado hace una década con la inserción laboral de las mujeres que necesitan una oportunidad para romper con el pasado.
- Deporte y discapacidad: La Fundación Grupo Norte es en la actualidad el Patrocinador Oficial del equipo de Baloncesto en Silla de Ruedas de Valladolid (BSR). También patrocina el Concurso Internacional de fotografía digital 'Las personas con discapacidad en la vida cotidiana', organizado por el INICO.



ANEXOS

PARÁMETROS DE LA MEMORIA Y DEFINICIÓN DEL CONTENIDO DEL INFORME

La estructura y el contenido del presente informe han sido diseñados con la intención de satisfacer, de la forma más sencilla posible, las necesidades de información

que nuestros principales grupos de interés tengan sobre nuestra actividad y nuestro desempeño en el plano económico, social y ambiental.

PERFIL DE LA MEMORIA

3.1. Periodo cubierto por la información contenida en la memoria	AÑO 2012
3.2. Fecha de la memoria anterior más reciente	AÑO 2011
3.3. Ciclo de presentación de memorias	ANUAL
3.4. Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido	José María Ortiz de Pinedo Fernández Organización. jose.ortiz@grupo-norte.es

ALCANCE DE LA MEMORIA

Proceso de definición del contenido de la memoria (3.5)

La memoria de sostenibilidad de Grupo Norte de este año 2012, pretende ser una extensión de las acciones social y éticamente responsables desarrolladas por la empresa a partir de la implantación e integración de criterios sociales y ambientales en el día a día de su gestión, principalmente desde la adopción e integración del estándar SGE 21, desde el año 2005, en el modelo de gestión de la organización. Este estándar es la base para determinar que es material y relevante en términos de sostenibilidad para Grupo Norte.

Es la octava memoria de estas características publicada y, por ello, debe servir como consolidación de la organización para medir, mejorar y comunicar de una forma transparente los diferentes aspectos que hacen de Grupo Norte una organización comprometida desde los puntos de vista económico, social y ambiental.

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

o no se aplican por la naturaleza de la Organización. Como fruto del trabajo en materia de sostenibilidad también se hace referencia a varios documentos de referencia como la Guía de Responsabilidad Social ISO26000:2010, el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, Cuadernos de trabajo de Forética y la norma de gestión SGE21:2008.

En definitiva, pretende dar respuesta a las necesidades de información que los grupos de interés de Grupo Norte: Sociedad, Clientes, Personas, Administraciones, Competencia, Proveedores y Accionistas, manifestadas a lo largo de 2011, teniendo presentes los principios de elaboración de memorias de Sostenibilidad:

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

- Participación de los Grupos de Interés. A lo largo de la presente memoria se presta atención a las distintas iniciativas de participación que se ponen en marcha con nuestros Grupos de Interés y se valora el éxito de las mismas.
- Contexto de Sostenibilidad, para proporcionar información en términos relativos.
- Exhaustividad (en el alcance de los indicadores de la Memoria, de las entidades a las que abarca y de la presentación de datos cuantitativos de un período de varios ciclos, cuando se disponía de ellos y segmentando por las diferentes líneas de negocio de la organización).
- Equilibrio (tanto de aspectos positivos, como negativos).
- Comparabilidad (para facilitar la comparación con otras organizaciones).
- Precisión.
- Periodicidad
- Claridad.
- Fiabilidad.

Cobertura de la memoria (3.6)

La memoria de sostenibilidad de Grupo Norte 2012 refleja el desempeño económico, social y ambiental de las actividades desarrolladas por todas las líneas de negocio y servicios desarrollados por Grupo Norte España (de Limpieza, Seguridad, Trabajo Temporal y

Externalización) y por Fundación Grupo Norte.

Los datos expresados en esta memoria de sostenibilidad se refieren a la situación del Grupo a 31 de Diciembre de 2012 salvo que expresamente se indique lo contrario.

Limitaciones del alcance o cobertura de la memoria (3.7)

El objetivo de la Memoria de Sostenibilidad 2012 es detallar el desempeño de la entidad Grupo Norte, agrupación

empresarial de servicios, S.L. por lo que quedan fuera de su alcance las empresas ajenas a esta agrupación o participadas.

EMPRESA	ALCANCE
PROTECCION Y SEGURIDAD INTEGRAL GRUPO NORTE SA (PROSINTEL)	Servicios de seguridad
SERVAUX GRUPO NORTE SA	Gestión de servicios auxiliares de recepción y control de accesos.
FORSEL GRUPO NORTE SA	Selección, contratación y puesta a disposición de trabajadores temporales.
OUTSOURCING SIGNO SERVICIOS INTEGRALES GRUPO NORTE	Prestación de servicios externalizados para la realización de tareas específicas en entidades públicas y empresas .servicios sociales y socio sanitarios. Gestión de teleservicios a entidades públicas y privadas.
LIMPIEZAS PISUERGA GRUPO NORTE	Limpieza de oficinas, edificios y locales. Limpieza industrial y sanitaria
LINTE CENTRO ESPECIAL DE EMPLEO	Integración de las personas con discapacidad en el mundo laboral a través de la prestación de servicios de limpieza y mantenimiento, lavandería, servicios auxiliares y suministros en general

En la actualidad, Grupo Norte informa de manera exhaustiva sobre todo su ámbito de control e influencia significativa de sus empresas en España. En algunos casos y debido a la ausencia de datos globales, la información contenida en este informe hace referencia a datos parciales de alguna de las líneas de negocio del Grupo. Este hecho esta convenientemente expresado en los apartados en que sucede. En concreto, para la correduría de seguros Prosenor, la información que se muestra en esta memoria afecta únicamente a la información de la actividad, su plantilla y resultados económicos del ejercicio. En las futuras ediciones de esta memoria se ampliará la información relevante sobre Prosenor, al tiempo que esta empresa se introduce dentro del modelo de gestión de Grupo Norte.

Uno de los objetivos de la entidad a corto plazo es difundir los valores de Grupo Norte en materia Responsabilidad Social hacia las empresas participadas y extranjeras, incluyendo

la cultura de publicación de Memorias de Sostenibilidad y la integración progresiva en la Memoria de aquellas empresas del grupo con un impacto en términos de sostenibilidad significativo. De hecho, Grupo Norte Chile, empresa con la misma propiedad que Grupo Norte España pero son compañías distintas, ya disponen de un Plan de Responsabilidad Social y varias iniciativas de difusión y comunicación de la responsabilidad social en Chile como se puede comprobar en el Capítulo “Comprometidos con la Sociedad” de la presente memoria. En la memoria 2013 se informará de los resultados de Grupo Norte Chile.

Como medida de transparencia en la gestión y para aumentar el nivel de información disponible hacia nuestros principales Grupo de Interés, se informa de Otras Actividades como son las asociadas a Grupo Norte Servicios Sociales en un apartado específico de esta memoria.

GRUPO NORTE SERVICIOS SOCIALES	ALCANCE
FUNDACION GRUPO NORTE	Promoción y gestión de patrocinios y prestación de servicios sociales y socio sanitarios.
DOMICILIA GRUPO NORTE	Servicios sociales y socio sanitarios

Bases para incluir la información en negocios conjuntos (3.8)

En todos los casos los valores incluidos en el presente informe hace referencia a la situación de cada línea de negocio del Grupo a fecha 31 de Diciembre. Cuando por razones técnicas

o de medición interna los datos disponibles son del total de la organización o específico de una línea de negocio se hace referencia a este hecho.

Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos

Los datos se presentan por actividades tenido en cuenta las técnicas, bases y cálculos recogidos en los protocolos

de indicadores de la guía G3 de Global Reporting Initiative Versión 3.1.

Descripción del efecto de la re-expresión de información perteneciente a memorias anteriores

La información contenida en esta memoria es comparable con las memorias anteriores de Grupo Norte. Los posibles cambios en el número o localización de las delegaciones de

algunas de las líneas de negocio del Grupo solo afectan al peso específico de cada zona dentro del resultado global de dicha línea de negocio.

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

En este año 2012, no se ha producido cambios significativos para Grupo Norte en cuanto al alcance y cobertura de la memoria.

Se han producido cambios significativos en la gestión comercial de Grupo Norte ya que a lo largo de este año se

ha abordado la consolidación definitiva de la plataforma de gestión de clientes eCRM y de un nuevo aplicativo para la gestión documental del Grupo. Estos cambios dotan de mayor eficiencia en la gestión a ambos procesos del Grupo y nos permiten evaluar tanto el desempeño comercial del Grupo como la gestión óptima de las operaciones de vigilancia.

Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo

Grupo Norte ha sido distinguido con importantes reconocimientos no sólo al buen ejercicio como Grupo Empresarial sino también, por compromiso social que mantiene con su entorno.

- Premio Madrid Excelente al Gran Grupo Empresarial por su modelo de gestión con los clientes.
- Premio Everis/Mercados21 como una de las cinco empresas con mejor Reputación Social online.

ÍNDICE DEL CONTENIDO DEL GRI

CONTENIDO GRI	CORRESPONDENCIA MEMORIA ANUAL Y DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA GRUPO NORTE
Estrategia y Análisis	
1.1 Declaración del máximo responsable sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia.	2. Carta del Presidente 3. Carta del Consejero Delegado
1.2 Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	7. Información Económica 8.1 Estrategia y Análisis
Perfil de la Organización	
2.1 Nombre de la organización.	8.2 Grupo Norte ¿Quiénes Somos?
2.2 Principales marcas, productos y/o servicios.	
2.3 Estructura operativa de la organización.	
2.4 Localización de la sede principal de la organización.	
2.5 Número de países en los que opera la organización.	
2.6 Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	7. Información Económica 8.2 Grupo Norte ¿Quiénes Somos? 8.2.6 Estructura de gobierno
2.7 Mercados servidos.	6. Informe de Actividades 8.2 Grupo Norte ¿Quiénes Somos?
2.8 Dimensión de la organización informante	5. Evolución Grupo Norte 2011 8.2 Grupo Norte ¿Quiénes Somos?
2.9 Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad.	7. Información Económica 8.2 Grupo Norte ¿Quiénes Somos?
2.10 Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.	1. Grupo Norte 2011 8.2 Grupo Norte ¿Quiénes Somos?
Parámetros de la Memoria	
Perfil de la memoria	
3.1 Periodo cubierto por la información contenida en la memoria.	Anexos
3.2 Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere).	
3.3 Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	
3.4 Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.	
Alcance y cobertura de la memoria	
3.5 Proceso de definición del contenido de la memoria.	Anexos
3.6 Cobertura de la memoria.	
3.7 Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.	
3.8 La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos (jointventures), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre periodos y/u organizaciones.	
3.9 Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la memoria.	
3.10 Descripción del efecto que pueda tener volver a expresar la información (la re-expresión de información) perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha re-expresión.	
3.11 Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.	
3.12 Tabla que indica la localización de los Contenidos básicos en la memoria.	
3.13 Política y práctica en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria. Si no se incluye el informe de verificación en la memoria de sostenibilidad, se debe explicar el alcance y la base de cualquier otra verificación externa existente.	
Gobierno, Compromisos y Participación de los Grupos de Interés	

<p>4.1 La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización.</p> <p>4.2 Ha de indicarse si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo (y, de ser así, su función dentro de la dirección de la organización y las razones que la justifiquen).</p> <p>4.3 En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.</p> <p>4.4 Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.</p> <p>4.5 Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y medioambiental).</p> <p>4.6 Procedimientos implantados para evitar conflictos de interés en el máximo órgano de gobierno.</p> <p>4.7 Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, medioambientales y económicos.</p>	<p>8.2.6 Estructura de gobierno</p>
<p>4.8 Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, medioambiental y social, y el estado de su implementación.</p>	<p>8.2.2 Misión, visión y valores 8.2.3 Código Ético y comité de responsabilidad social 8.2.4 Política integrada</p>
<p>4.9 Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, medioambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento.</p>	<p>8.1 Estrategia y Análisis 8.2.6 Estructura de gobierno</p>
<p>4.10 Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, medioambiental y social.</p>	<p>8.1 Estrategia y Análisis 8.2.6 Estructura de gobierno</p>
<p>4.11 Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.</p>	<p>8.1 Estrategia y Análisis 8.2.6 Estructura de gobierno</p>
<p>4.12 Principios o programas sociales, medioambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.</p>	<p>8.1 Estrategia y Análisis 8.2.6 Estructura de gobierno</p>
<p>4.13 Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoye.</p>	<p>8.3.3 Comprometidos con la Sociedad</p>
<p>4.14 Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.</p>	
<p>4.15 Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.</p>	
<p>4.16 Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.</p>	<p>8.2.7 Relación con los grupos de interés</p>
<p>4.17 Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y a forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria.</p>	
Indicadores de Desempeño	
Indicadores de Desempeño Económico	8.3.5 Comprometidos con los resultados
Indicadores de Desempeño Medioambiental	8.3.4 Comprometidos con el medioambiente
Indicadores del desempeño de Prácticas Laborales y Ética del Trabajo	8.3.1 Comprometidos con las personas
Indicadores del desempeño de Derechos Humanos	8.3.1 Comprometidos con las personas
Indicadores del desempeño en la Sociedad	8.3.3 Comprometidos con la Sociedad
Indicadores del desempeño de la Responsabilidad sobre Productos	8.3.2 Comprometidos con nuestros clientes

CORRESPONDENCIA INDICADORES GRI – MEMORIA DE GRUPO NORTE

INDICADORES DE DESEMPEÑO					
ECONÓMICOS					
EC1	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.	Punto 7 de la Memoria: Información económica. Punto 8.3.5 Comprometidos con los resultados.	EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático	Punto 8.3.5 Comprometidos con los resultados
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	Punto 8.3.5 Comprometidos con los resultados	EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos	Punto 8.3.5 Comprometidos con los resultados
EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Punto 8.3.5 Comprometidos con los resultados	EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	Punto 8.3.5 Comprometidos con los resultados
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Punto 8.3.5 Comprometidos con los resultados	EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie	Punto 8.3.5 Comprometidos con los resultados
EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	Punto 8.3.5 Comprometidos con los resultados			
AMBITUALES					
EN1	Materiales utilizados por peso o volumen	Punto 8.3.4 Comprometidos con el medioambiente	EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	Punto 8.3.4 Comprometidos con el medioambiente
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	Punto 8.3.4 Comprometidos con el medioambiente	EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	Punto 8.3.4 Comprometidos con el medioambiente
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia	Punto 8.3.4 Comprometidos con el medioambiente	EN6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas	Punto 8.3.4 Comprometidos con el medioambiente
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas	Punto 8.3.4 Comprometidos con el medioambiente	EN8	Captación total de agua por fuentes	Punto 8.3.4 Comprometidos con el medioambiente.
EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua	Punto 8.3.4 Comprometidos con el medioambiente	EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada	Punto 8.3.4 Comprometidos con el medioambiente
EN11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidos.	Punto 8.3.4 Comprometidos con el medioambiente	EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidos, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de	Punto 8.3.4 Comprometidos con el medioambiente

				alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.	
EN13	Habitats protegidos o restaurados	Punto 8.3.4 Comprometidos con el medioambiente	EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad	Punto 8.3.4 Comprometidos con el medioambiente
EN15	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentran en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie	Punto 8.3.4 Comprometidos con el medioambiente	EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso	Punto 8.3.4 Comprometidos con el medioambiente
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases efecto invernadero y las reducciones logradas	Punto 8.3.4 Comprometidos con el medioambiente	EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso	Punto 8.3.4 Comprometidos con el medioambiente
EN20	NO _x , SO _x y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso	Punto 8.3.4 Comprometidos con el medioambiente	EN21	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino	Punto 8.3.4 Comprometidos con el medioambiente
EN22	Peso total de los residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento	Punto 8.3.4 Comprometidos con el medioambiente	EN23	Número total y volumen de los derrames ambientales más significativos	Punto 8.3.4 Comprometidos con el medioambiente
EN24	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente	Punto 8.3.4 Comprometidos con el medioambiente	EN25	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de la biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante	Punto 8.3.4 Comprometidos con el medioambiente
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, grado de reducción de ese impacto	Punto 8.3.4 Comprometidos con el medioambiente	EN27	Porcentaje de productos vendidos, y los materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos	Punto 8.3.4 Comprometidos con el medioambiente
EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental	Punto 8.3.4 Comprometidos con el medioambiente	EN29	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte del personal	Punto 8.3.4 Comprometidos con el medioambiente
EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales	Punto 8.3.4 Comprometidos con el medioambiente			
EMPLEO					
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y región	Punto 8.3.1 Comprometidos con las personas	LA2	Número total de empleados y notación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región	Punto 8.3.1 Comprometidos con las personas Punto 4 Evolución Grupo Norte
LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal	Punto 8.3.1 Comprometidos con las personas Punto 4 Evolución Grupo Norte	LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo	Punto 8.3.1 Comprometidos con las personas
LA5	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos	Punto 8.3.1 Comprometidos con las personas	LA6	Porcentaje total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo	Punto 8.3.1 Comprometidos con las personas

LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región	Punto 8.3.1 Comprometidos con las personas	LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves	Punto 8.3.1 Comprometidos con las personas
LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos	Punto 8.3.1 Comprometidos con las personas	LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado	Punto 8.3.1 Comprometidos con las personas
LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales	Punto 8.3.1 Comprometidos con las personas	LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional	Punto 8.3.1 Comprometidos con las personas
LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad	Punto 8.3.1 Comprometidos con las personas	LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional	Punto 8.3.1 Comprometidos con las personas
DERECHOS HUMANOS					
HR1	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos	Punto 8.3.1 Comprometidos con las personas	HR2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia	Punto 8.3.1 Comprometidos con las personas
HR3	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados	Punto 8.3.1 Comprometidos con las personas	HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas	Punto 8.3.1 Comprometidos con las personas
HR5	Actividades de la compañía en las que el derecho a la libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos presentan importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos	Punto 8.3.1 Comprometidos con las personas	HR6	Actividades identificadas que conlleven un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación	Punto 8.3.1 Comprometidos con las personas
HR7	Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación	Punto 8.3.1 Comprometidos con las personas	HR8	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades	Punto 8.3.1 Comprometidos con las personas
SOCIEDAD					
SO1	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa	Punto 8.3.3 Comprometidos con la sociedad	SO2	Porcentaje y número de total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción	Punto 8.3.3 Comprometidos con la sociedad
SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización	Punto 8.3.3 Comprometidos con la sociedad	SO4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción	Punto 8.3.3 Comprometidos con la sociedad
SO5	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying"	Punto 8.3.3 Comprometidos con la sociedad	SO6	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas por países	Punto 8.3.3 Comprometidos con la sociedad
SO7	Número total de acciones por causas relacionadas	Punto 8.3.3 Comprometidos con la sociedad	SO8	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del cumplimiento de las leyes y regulaciones	Punto 8.3.3 Comprometidos con la sociedad

RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS					
PR1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación	Punto 8.3.2 Comprometidos con nuestros clientes	PR2	Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultados de dichos incidentes	Punto 8.3.2 Comprometidos con nuestros clientes
PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos	Punto 8.3.2 Comprometidos con nuestros clientes	PR4	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes	Punto 8.3.2 Comprometidos con nuestros clientes
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente	Punto 8.3.2 Comprometidos con nuestros clientes	PR6	Programas de cumplimiento de las leyes o adherencia a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios	Punto 8.3.2 Comprometidos con nuestros clientes
PR7	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes	Punto 8.3.2 Comprometidos con nuestros clientes	PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes	Punto 8.3.2 Comprometidos con nuestros clientes
PR9	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización	Punto 8.3.2 Comprometidos con nuestros clientes			

REFERENCIA CRUZADA ENTRE PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL Y LOS INDICADORES DE DESEMPEÑO GRI G3

REFERENCIA CRUZADA PACTO MUNDIAL - GRI G3		
Áreas	Principios del PM	Indicadores pertinentes del GRI
Derechos Humanos	Principio 1 - las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados internacionalmente.	EC3, LA4, LA6 - 9, LA13 - 14, DH1 - 9, S05, PR1 - 2, PR8
	Principio 2 - las empresas deben asegurarse de no ser cómplices de abusos a los derechos humanos.	DH1 - 9, S05
Trabajo	Principio 3 - las empresas deben sostener la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a celebrar contratos colectivos de trabajo.	LA4 - 5, DH1 - 3, DH5, S05
	Principio 4 - las empresas deben sostener la eliminación de todas las formas de trabajo forzado y obligatorio.	DH1 - 3, DH7, S05
	Principio 5 - las empresas deben sustentar la abolición efectiva del trabajo infantil.	DH1 - 3, DH6, S05
	Principio 6 - las empresas deben sostener la eliminación de discriminación respecto del empleo y la ocupación.	ECF, LA2, LA13 - 14, DH1 - 4, S05
Medio Ambiente	Principio 7 - las empresas deben apoyar un abordaje cauteloso de los desafíos ambientales.	EC2, AM18, AM26, AM30, S05
	Principio 8 - las empresas deben implementar iniciativas para promover mayor responsabilidad ambiental.	AM1 - 30, S05, PR3 - 4
	Principio 9 - las empresas deben alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías que no dañen el medio ambiente.	AM2, AM5 - 7, AM10, AM18, AM26 - 27, AM30, S05
Anti-corrupción	Principio 10 - las empresas deben combatir la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el pago de sobornos.	S02 - 6
* Tabla obtenida de www.globalreporting.com		

CUADRO CENTRAL DE INDICADORES SOBRE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA (CCI-RSC)-AECA

Grupo Norte

CUADRO CENTRAL DE INDICADORES SOBRE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA (CCI-RSC)				
INDICADORES ECONÓMICOS				
DENOMINACIÓN	DEFINICIÓN	PRESENTACIÓN Y CONSIDERACIONES	RESULTADO / REFERENCIA (Información Adicional)	
Ingresos	Ingresos totales del ejercicio.	Suma de todos los ingresos provenientes de las ventas de productos y servicios, de las inversiones financieras y no financieras, y de la venta de activos tangibles e intangibles.	165.702.735€	EC1
Remuneraciones a los empleados	Gastos por remuneraciones a los empleados	Gastos de personal / Ingresos * 100 Los gastos de personal incluyen los salarios y las cuotas devengadas a la seguridad social.	87.58%	EC1
Gastos proveedores	Gastos por compras y otros conceptos a terceros	Importe de las compras a proveedores y de otras operaciones / Ingresos * 100 Consideraciones: Se incluirán los gastos de adquisición de materias primas, componentes de productos, activo fijo, instalaciones y servicios recibidos, así como los relativos a alquileres de propiedades, tasas de licencias, royalties, trabajadores subcontratados y autónomos, formación (cuando se empleen formadores externos), proveedores de financiación ajena, equipos de protección para empleados, etc.	10.4%	EC1
Retrribución de los propietarios	Dividendos para propietarios e inversores	Importe de los dividendos para propietarios e inversores / Ingresos * 100 Consideraciones: Dividendos cuyo reparto ha sido acordado en el ejercicio.	0€	EC1
Gastos Administraciones Públicas	Gastos por tributos e impuestos	Gastos por tributos e impuestos / Ingresos * 100 Consideraciones: Se computarán todos los impuestos y tasas abonados por la empresa (de sociedades, sobre beneficios, bienes inmuebles, etc.) a las distintas administraciones públicas (locales, regionales, nacionales y supranacionales)	0.075% (125.550€)	EC1
Aportaciones económicas a la comunidad	Aportaciones y donaciones dinerarias de carácter altruista realizadas durante el ejercicio.	Importe de las aportaciones a la comunidad / Ingresos * 100 Consideraciones: Incluirá todo tipo de donaciones realizadas directamente por las empresas o mediante sus fundaciones.	*No significativo (<20.000€)	EC1
Valor Económico Distribuido (VED)	Suma de las aportaciones a los distintos grupos de interés.	Valor económico distribuido / Ingresos * 100 Consideraciones: El VED se obtendrá sumando: Remuneraciones a empleados, gastos por proveedores, Retribución a propietarios, gastos por Administraciones Públicas y Aportaciones económicas a la comunidad.	98.1%	Punto 6 (MAyRSC) Información Económica
Resultado	Beneficio (Pérdidas) después de	Resultado del ejercicio después de deducir los impuestos	1.581.506€	

Impuestos.				
Endeudamiento	Nivel de endeudamiento al final del ejercicio	Deudas a largo plazo y a corto plazo / Patrimonio Neto + Pasivo * 100	41%	
INDICADORES AMBIENTALES				
DENOMINACIÓN	DEFINICIÓN	PRESENTACIÓN Y CONSIDERACIONES	RESULTADO / REFERENCIAS (Información Adicional)	
Consumo de energía	Consumo directo de energía expresado en Gigajulios (GJ).	GJ de energía consumida Consideraciones: Se sumarán los consumos de todo tipo de energías renovables y no renovables. Ver tabla de equivalencia*	11.495GJ (Electricidad + Gas + Combustible)	EN3
Consumo de agua	Consumo de agua expresado en metros cúbicos	Metros cúbicos de agua consumida Consideraciones: Se sumarán los consumos de agua procedente de todo tipo de fuentes (aguas superficiales, aguas subterráneas, aguas pluviales y red de suministro de agua) para todos los usos durante el periodo objeto de informe.	4.850 m ³	EN8
Emissiones contaminantes	Emissiones totales, directas e indirectas, de Gases (Efecto Invernadero (GEI)).	Suma de emisiones, directas e indirectas, de GEI en toneladas de CO ₂ equivalente. Consideraciones: Para convertir los consumos de energía en emisiones indirectas de CO ₂ equivalente se podrán aplicar los factores de conversión de ECODES**	1.296 tCO ₂ eq.	EN16
Generación de residuos	Residuos generados, peligrosos y no peligrosos	Toneladas de residuos generados Consideraciones: Peso en toneladas de residuos peligrosos (de acuerdo con lo establecido por la legislación nacional del lugar de generación), y residuos no peligrosos (todas las formas de residuos sólidos o líquidos, con excepción de las aguas residuales).	Existen datos parciales de este indicador, 496 kg de envases de productos químicos valorizados, 6340 kg de papel reciclados, 3094g de Raes. Más información en Punto 8.3.4 Comprometidos con el Medioambiente	EN12
Residuos gestionados	Residuos gestionados sobre el total de residuos generados.	Toneladas de residuos gestionados / Toneladas de residuos generados * 100 Consideraciones: Residuos gestionados son aquellos reutilizados, reciclados o revalorizados.	No existen datos. Más información sobre la gestión de nuestros residuos en Mairis: Punto 8.3.4 Comprometidos con el Medioambiente	EN10, EN12
INDICADORES SOCIALES				
DENOMINACIÓN	DEFINICIÓN	PRESENTACIÓN Y CONSIDERACIONES	RESULTADO / REFERENCIAS (Información Adicional)	
Empleados	Trabajadores con contrato	Número de empleados con contrato en vigor al final del ejercicio	9.862	LA2
Diversidad de género de empleados	Mujeres con contrato	Número de mujeres con contrato en vigor al final de ejercicio / Número de empleados * 100	68% (5862)	LA2, LA13
Diversidad de género en la alta dirección	Mujeres con contrato que desarrollen sus funciones en puestos de alta dirección	Número de mujeres con puestos de alta dirección / Número de empleados en puestos de alta dirección * 100 Consideraciones: Se considerará como puestos de alta dirección los correspondientes a miembros del Consejo de Administración, la Dirección General, Subdirección General	36% (4)	LA13
Estabilidad laboral	Empleados con contrato indefinido	Número de empleados con contrato indefinido en vigor / Número de empleados* 100	88% (Sin Trabajo Temporal)	LA1
Accidentalidad y	Días no trabajados a	(Número de días perdidos / Total horas	47.603	LA7

enfermedad en el trabajo	causa de los accidentes y enfermedades profesionales	trabajados) x 200.000 Nota: El factor 200.000 es el resultado de 50 semanas laborales de 40 horas por cada 100 empleados. Consideraciones: (i) accidente laboral comprenderá aquellos ocurridos en: (i) centros de trabajo; (ii) desplazamientos por motivos de trabajo; (iii) itinere (desplazamiento domicilio/trabajo). La enfermedad profesional está motivada por la situación o actividad laboral (p. ej. estrés o exposición continuada a sustancias químicas peligrosas) o derivada de un accidente laboral. Día perdido se refiere a tiempo hábil de trabajo en que uno o varios trabajadores no desempeñaron sus funciones como consecuencia de una enfermedad profesional o accidente laboral.		
Ausentismo laboral	Días perdidos por causas no justificables	(Número de días perdidos por ausentismo durante el período / Número de días trabajados por el total de empleados durante el mismo período) x 200.000 Consideraciones: Por ausentismo se entiende la ausencia no justificable del empleado al trabajo por cualquier tipo de circunstancia, distinta a los accidentes laborales y enfermedades profesionales. No incluye las ausencias permitidas tales como vacaciones, estudio, maternidad o paternidad y permisos por asuntos familiares.	1,35 (Promedio para todas las actividades de Grupo Norte)	LA7
Rotación de empleados	Empleados que abandonan la organización	(Número de empleados que abandonan su puesto de trabajo en el ejercicio / Total empleados al inicio del ejercicio) x 100 Consideraciones: Las causas de los abandonos pueden ser por despido, voluntarias, jubilación o fallecimiento estando de servicio. Se considerarán todos los empleados independientemente del tipo de contrato en vigor.	19,6% (Promedio para todas las actividades de Grupo Norte)	LA2
Antigüedad laboral	Años de permanencia de los trabajadores en la compañía	Número de años de permanencia de la totalidad de empleados / total empleados	5,53 Años (Promedio para todas las actividades de Grupo Norte)	
Formación de empleados	Formación recibida por los empleados	Número de horas de formación recibidas durante el ejercicio / Número de empleados con contrato en vigor Consideraciones: Se refiere a todo tipo de formación profesional e instrucción prestada a los trabajadores interna o externamente. La consideración de la formación externa exige el pago total o parcial de la misma por parte de la organización informante. No se considera formación el adiestramiento in situ proporcionado por los supervisores.	6,76h/trabajador	LA10
No cumplimiento de la regulación legal acerca de los clientes	Incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal relativos a cualquier aspecto relacionado con los clientes.	Número de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal con resultado de multa, sanción o amonestación. Consideraciones: Se considerará "incidente" cualquier queja, denuncia, reclamación, que cuente con una resolución por parte del órgano competente (administrativo, arbitral o judicial), aunque esta pueda ser recurrida por la organización. Se considerarán aspectos relacionados con los clientes los siguientes: impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad	No se han registrado incumplimientos.	PR2

		durante su ciclo de vida, información y etiquetado de los productos y servicios, comunicaciones de marketing, publicidad, promoción y patrocinio, o privacidad y fuga de datos personales de los clientes	
Proveedores locales	Proveedores locales con los que se opera	Número de proveedores locales/ Número total de proveedores * 100 Consideraciones: Se entiende por proveedor local aquel ubicado en un ámbito geográfico determinado por la localidad, región o país en el que opera la compañía informante.	<p>Todos los proveedores de Grupo Norte son de ámbito Español. Aquellos proveedores internacionales con los que se trabaja disponen de representantes comerciales con sede en España</p> <p>IC6</p>
Proveedores certificados en materia RSC	Porcentaje de proveedores que presentan certificaciones en materia de responsabilidad social/contractual corporativa	Número de proveedores con certificación / Número total de proveedores (estratégicos en el caso de grandes compañías)*100 Consideraciones: Se entiende por proveedor estratégico aquel que la empresa considera relevante a partir del volumen de actividad de su relación Algunas de estas certificaciones externas son: ISO 9001, EFMD, SA8000, ONIAS, FQM, ISO 21, ISO 26000.	Se están elaborando las consultas necesarias para obtener el resultado de este indicador dentro del proceso de evaluación y seguimiento de nuestros proveedores.
Plazo de pago a proveedores	Plazo medio de pago de facturas	Número medio de días transcurridos entre fecha de factura y el pago de la misma	60 Días

A close-up photograph of a person's hand holding a white rectangular card. The card features the logo for 'GRUPO NORTE' in a large, bold, red serif font. Below the logo, the slogan 'EL FUTURO EMPIEZA HOY' is written in a smaller, black, sans-serif font. The background is a blurred image of a person in a blue and white striped shirt, suggesting a professional setting.

GRUPO NORTE

EL FUTURO EMPIEZA HOY

12. INFORMACIÓN Y CONTACTO

Oficinas Centrales – Sede Corporativa
Paseo Arco de Ladrillo 90, Edificio Centro Madrid, 2ª planta.
Oficina 4. 47008 Valladolid

Teléfono: (+34) 983 457 074
Fax: (+34) 983 220 166

902 370 007

www.grupo-norte.es
gruponorte@grupo-norte.es



Bureau Veritas Certification

declara que se ha efectuado la verificación de la

Memoria de Sostenibilidad 2012,

en lo que respecta a su estructura, contenido y fuentes de información de

Grupo Norte

Como resultado de este proceso de verificación **Bureau Veritas Certification** expresa que

- El contenido de la información está basado y soportado por datos y registros comprobados como ciertos. Asimismo la información, su tratamiento, los cálculos, gráficos, etc., han sido oportunamente comprobados y verificados.
- La trazabilidad y relevancia entre información de base y contenido de la memoria es adecuada.
- Es conforme con los requisitos y principios establecidos en la Guía para elaboración de Memorias de Sostenibilidad en su versión 3.1, elaborada por Global Reporting Initiative (GRI).

Conforme a esto **Bureau Veritas Certification** establece, para la Memoria de sostenibilidad 2012 de Grupo Norte, la calificación de nivel **A+**

Fecha de emisión 26 de marzo de 2013.

Fdo: Marta Cubero

Verificador Jefe
Responsabilidad Social Corporativa
Bureau Veritas Certification



GRUPO NORTE

EL FUTURO EMPIEZA HOY

MEMORIA ANUAL
Y DE RESPONSABILIDAD
SOCIAL CORPORATIVA 2012