

**MEMORIA ANUAL
Y DE RESPONSABILIDAD
SOCIAL CORPORATIVA**

GRUPO NORTE 2009





ÍNDICE



Principales Magnitudes	6		
Grupo Norte 2009			
	8	Carta del Presidente	1.
2. El Comité de Dirección y la organización interna	10		
	12	Nuestros Valores	3.
4. Evolución Grupo Norte	14		
Desarrollo Comercial			
Ventas			
Actividad Comercial			
Clientes			
Los profesionales			
Las personas, nuestro mayor activo			
Plan Vida: invertir en las personas			
	30	Informe de actividades	5.
		Limpieza y Mantenimiento	
		Seguridad	
		Trabajo Temporal	
		Externalización	
		Servicios Sociales	
6. Información económica	50		
Balance económico			
Memoria consolidada del ejercicio 2009 (CD)			
Informe de gestión ejercicio 2009 (CD)	56	Responsabilidad Social Corporativa	7.
8. Fundación Grupo Norte	66		
	68	Diversificación Societaria	9.
10. Información y contacto	70		

PRINCIPALES MAGNITUDES GRUPO NORTE 2009





el **empleo femenino** alcanza **71%**

nueva contratación **65**
personas con discapacidad



inversión en
formación de:
967.000 euros

48
personas contratadas
procedentes **PLAN DIKE**



PREMIO DE ORO
cecale
José Rolando Álvarez



inversión en
PLAN VIDA **1,1**
millones de euros

VENTAS
CONSOLIDADAS **133**
millones
de euros

5.000
clientes con tasa de
fidelización del **97,5%**

creación de **LINTE**
Centro Especial de Empleo

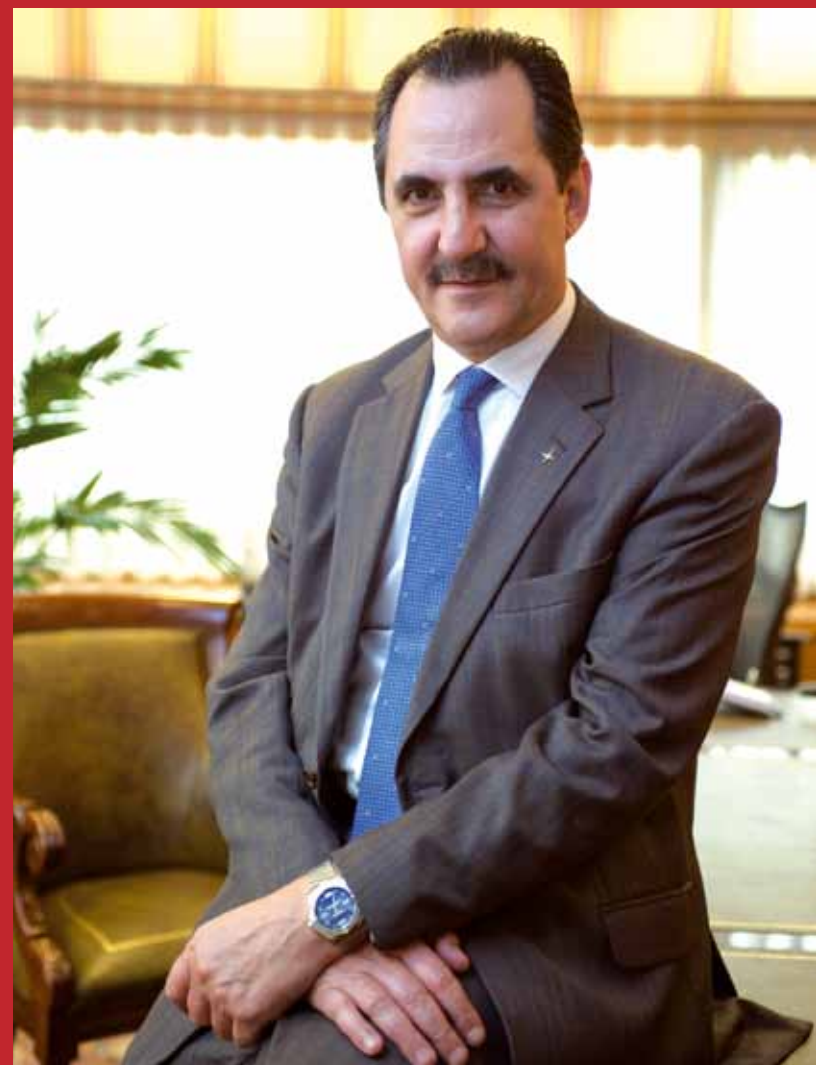
Mejora de resultados
hasta alcanzar

1,1
millones de euros



1.

CARTA DEL PRESIDENTE



José Rolando Álvarez
Presidente

GARANTÍA DE FUTURO

La Memoria Anual 2009 de Grupo Norte responde principalmente a tres valores que forman parte de la compañía: los trabajadores son nuestro mejor activo, nos distinguimos por una política de contratación pegada al valor social y la prudencia en la gestión de la liquidez nos ha llevado a una situación financiera de máxima tranquilidad.

Los datos reflejan que, dentro de un escenario y un contexto realmente difícil, Grupo Norte ha apostado por invertir en personas. Y han sido éstas las que nos han permitido conseguir los excelentes resultados que desprende esta Memoria. Me gustaría resaltar el valor humano de este equipo y su motivación constante para afrontar nuevos retos, elementos que nos permiten enfrentarnos a la crisis trabajando duro pero con optimismo.

En Grupo Norte el liderazgo sólo se entiende a partir de la concepción de los trabajadores como el principal activo de la empresa. De ahí que la cultura de esta compañía valore e incentive el desarrollo personal y profesional de cada una de las personas que forman parte de ella. Por eso, el año

pasado se invirtieron más de 967.000 euros en la formación de empleados, con más de 38.000 horas impartidas entre la plantilla.

La política de contratación, siempre ligada al terreno de lo social, constituye otro de nuestros factores diferenciales. De hecho, el año 2009 se cerró con la incorporación a la plantilla de 65 personas con discapacidad y de 48 mujeres víctimas de la violencia de género adheridas al Plan DIKE impulsado por la Junta de Castilla y León.

Finalmente destacar la mejora de los ratios financieros ligados a la gestión: el ebitda/ventas ha mejorado un 24% y el periodo medio de cobro se ha mantenido en 72 días. La consecuencia directa de esta mejora se refleja en un incremento del patrimonio neto y la mejora del ratio deuda/ebitda en un 23%. A lo largo de los próximos años seguiremos haciendo especial énfasis en una política de austeridad y control del negocio que nos permita la mejora continua de la gestión.



Raúl Díez. Director General Grupo Norte
 Maite Maroto. Adjunta Dirección General
 Javier Carrasco. Director General E.T.T. y Externalización
 Isabel Cid. Directora de RR.HH.
 Carmen López. Directora Financiera
 Javier Moratinos. Director Empresas Participadas
 María Pettit. Directora de Fundación Grupo Norte
 Pedro Melendo. Director General Limpieza
 Alberto García. Director General Seguridad





2. EL COMITÉ DE DIRECCIÓN Y LA ORGANIZACIÓN INTERNA

UN EQUIPO PARA EL FUTURO

El contenido de esta memoria refleja, a través de un completo resumen, la actividad desarrollada por Grupo Norte durante el año 2009; un ejercicio plagado de incertidumbres que ha exigido esfuerzos importantísimos para mantener nuestro compromiso por alcanzar la máxima calidad en cada uno de los servicios que prestamos. La mejora continua y la motivación de los equipos profesionales forman parte de nuestro vocabulario habitual, pero son conceptos, si cabe, que cobran un protagonismo absoluto en tiempos de crisis.

Tenemos éxito cuando creemos en nosotros mismos y cada decisión se basa en un claro entendimiento de lo que somos y de lo que hacemos. Con este convencimiento elaboramos la planificación necesaria para asegurar la satisfacción de nuestros clientes y la prosperidad de la empresa y de sus profesionales.

Somos conscientes de que la profunda fidelidad demostrada por nuestros clientes refleja la efectividad del trabajo en equipo, del respeto hacia la labor y contribución de todos. Por eso creo sinceramente que el recurso más valioso y la clave de nuestro éxito radica en ese compromiso diario que demuestra el equipo directivo y los más de 11.000 empleados que hoy conforman Grupo Norte. Tenemos además

el firme convencimiento de que cada uno de nosotros necesita sentir dignidad, orgullo y satisfacción por lo que hace; sólo así logramos transmitir nuestra creencia.

Mucho más allá de la rentabilidad y los beneficios propios de su actividad, Grupo Norte ha demostrado a lo largo de su trayectoria que sus servicios han implicado una mejora de los aspectos sociales, ambientales y económicos de los sectores en los que actúa. En esta memoria, todo aquel interesado, ya sea empleado, cliente o proveedor, puede conocer nuestra actividad, forma de trabajar, resultados y proyectos.

Grupo Norte ha huido de la autocomplacencia y ha alcanzado unos altos niveles de autoexigencia. Entre todos debemos contribuir a mantener este criterio como seña de identidad que nos permita superar la tormenta fortalecidos, unidos y con el espíritu de mejorar cada día. Como refleja una célebre cita “toda empresa es consecuencia de una vocación. Nosotros tenemos vocación, por eso somos empresa”.

Miguel Calvo. Consejero Delegado de Grupo Norte

3. NUESTROS VALORES

Crecemos con RENTABILIDAD

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

Nuestra meta 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.





4.

EVOLUCIÓN DE GRUPO NORTE

DESARROLLO COMERCIAL

Ventas

Actividad Comercial

Clientes

LOS PROFESIONALES

Las personas, nuestro mayor activo

Plan Vida: invertir en las personas



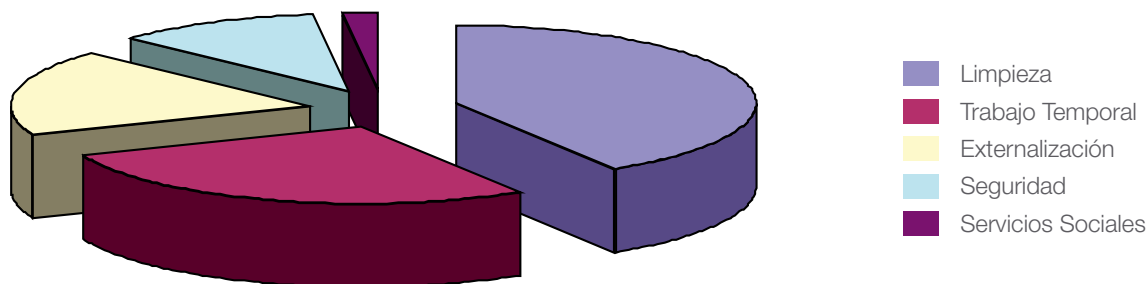
DESARROLLO COMERCIAL

VENTAS

En su conjunto el grupo alcanza los 133 millones de euros de ventas, de los cuales Limpieza ha registrado la cifra de 54,7 millones de euros, Trabajo Temporal 37, Externalización de Servicios 24, Seguridad 14,2 y Servicios Sociales 3,1 millones de euros.

El volumen de ventas consolidado de Grupo Norte ha sufrido un decremento del -15% frente a los resultados de 2008, fundamentalmente motivado por la caída del mercado de Trabajo Temporal. De este modo, y a pesar de los buenos resultados de las áreas de Limpieza (+ 6%) y Externalización (+ 21%) la situación ha incidido en las ventas de Forsel ETT (-45%).

Representatividad por volumen de facturación dentro de Grupo Norte (%)



ACTIVIDAD COMERCIAL 2009 GRUPO NORTE:

La actividad comercial y la orientación al cliente ha seguido siendo en 2009 una filosofía de compañía perfectamente plasmada en la mejor gestión de los KPIs comerciales, los factores críticos de éxito de toda actividad en ventas comerciales: prospectos, visitas comerciales, ofertas presentadas, éxito obtenido, etc., especialmente durante este año en el ámbito de clientes privados, como una orientación comercial que continuará así en el futuro.

Visitas comerciales realizadas: durante el año 2009 se han realizado 16.837 visitas comerciales a clientes privados, un 7,4% más que el año anterior, lo que supone un ratio medio de más de 300 visitas a la semana a clientes.

Ofertas presentadas

En este mismo periodo 2009, se han presentado 4.770 ofertas a clientes privados, un 9% más que en el año 2008. Un ratio medio de más de 90 visitas a la semana. La combinación de ambos resultados nos aporta el ratio de presentación de ofertas del 28% sobre los contactos comerciales realizados.

Concursos licitados

Durante los últimos años, Grupo Norte ha desarrollado una muy significativa actividad orientada a los clientes del sector público basada en la especialización y la formación de una parte importante de la estructura comercial, que se ha visto reflejada en este periodo en los ratios de presentación de concursos y los de adjudicaciones.

Durante el año 2009 y en el conjunto de sus actividades se han presentado un total de 389 concursos con muy diversas administraciones, por valor de 226 millones de euros, con el resultado de 56 concursos adjudicados y obteniendo un ratio de eficacia numérica en cuanto a concursos cercana al 15%.





CLIENTES Y RATIOS DE FIDELIZACIÓN

El número de clientes total se ha mantenido frente a los del año anterior, 5.140 en 2009 frente a los 5.118 de 2008, lo que evidencia la buena salud de la cartera de clientes, que tiene a conjunto de sus actividades un ratio de fidelización superior al 97%. Esta situación supone además un estímulo de cara al desarrollo futuro de las diversas compañías y especialmente de la recuperación a medio plazo del mercado laboral y por tanto del sector de trabajo temporal.

MANTENEMOS LA CONFIANZA DE NUESTROS CLIENTES





LOS PROFESIONALES

LAS PERSONAS, NUESTRO MAYOR ACTIVO

Andrés de Diego Sánchez
Director Técnico Grupo Norte Seguridad

1.- ¿Cuánto tiempo lleva trabajando en Grupo Norte?
18 años cumplí el 2 de abril.

2.- ¿Qué cometido desempeña en el grupo?
Director Técnico en Grupo Norte Seguridad.

3.- ¿Qué destacaría de Grupo Norte como empresa?
Es un grupo con gran ambición, lo que lo ha convertido en una de las compañías multiservicios más importantes del país. Esta ambición ha generado y genera oportunidades de desarrollo profesional a todos sus trabajadores y en concreto al personal de base que puede crecer en lo personal y profesional al ritmo del Grupo. Atendiendo a lo anterior hay que destacar a Grupo Norte por su inversión en las personas de cantera, apostando por su formación profesional y creando un gran tándem con fichajes externos que completan un equipo equilibrado.

4.- ¿Cómo prevé el futuro de la compañía?
Creo y espero que siga a buen ritmo de crecimiento hasta conseguir una implantación sólida a nivel nacional en todas sus actividades y por qué no a nivel internacional basándose en la experiencia de la actividad desarrollada a lo largo de estos años en Chile.

Carmen Ausín
Jefa de Servicio de Limpisa en Valladolid

1.- ¿Cuánto tiempo lleva trabajando en Grupo Norte?
Alrededor de 15 años.

2.- ¿Qué cometido desempeña en el grupo?
Desempeño el puesto de Jefa de Servicio de Limpisa en Valladolid.

3.- ¿Qué destacaría de Grupo Norte como empresa?
Fundamentalmente destacaría a las personas, a la plantilla y a los compañeros con los que trabajamos todos los días para alcanzar los objetivos previstos. Por encima de todo creo que hay que agradecer el esfuerzo, implicación y profesionalidad de los trabajadores de Grupo Norte.

4.- ¿Cómo prevé el futuro de la compañía?
Si no se producen cambios importantes esta empresa seguirá creciendo. Es evidente que Grupo Norte destaca hoy por su solidez y entiendo que no se encontrará con especiales dificultades para mantener sus crecimientos en nuevos mercados aunque sin olvidar que Castilla y León sigue siendo el buque insignia para la compañía.



Grupo Norte ha querido expresamente y en la memoria 2009 recoger las opiniones de aquellos que son su mayor activo, las personas. Por ello incluye en esta memoria cuatro breves entrevistas a diversas personas de su estructura que son representación de un colectivo más amplio y heterogéneo.



Andrés de Diego Sánchez. **Director Técnico Grupo Norte Seguridad**

Carmen Ausín. **Jefa de Servicio de Grupo Norte Limpieza en Valladolid**



Aurelio Crespo. **Jefe de Servicio de Grupo Norte de Externalización**
Cristina Valdés. **Responsable Laboral de Meta 4 (Dpto. de RR. HH.)**

Aurelio Crespo

Jefe de Servicio de Externalización en Signo Outsourcing

1.- ¿Cuánto tiempo lleva trabajando en Grupo Norte?

Trabajo en Grupo Norte desde enero de 2005.

2.- ¿Qué cometido desempeña en el grupo?

Desempeño el puesto de Jefe de Servicio de la actividad de Externalización (Signo Outsourcing) en el área de Procesos Productivos de Castilla y León. Me encargo de mantener una estrecha relación con nuestros clientes, garantizando el cumplimiento de los servicios contratados a niveles de calidad, productividad y rentabilidad, y atender cualquier consulta o necesidad que surja en el día a día.

3.- ¿Qué destacaría de Grupo Norte como empresa?

Grupo Norte tiene una clara orientación al cliente. No hay dos clientes iguales y por lo tanto no se opera de la misma manera en un sitio que en otro, lo que sugiere que la empresa tenga la capacidad de adaptarse a las condiciones del terreno. Para ello Grupo Norte cuenta con un equipo de profesionales capaces de dar cobertura a cualquier tipo de necesidad y aportar soluciones.

4.- ¿Cómo prevé el futuro de la compañía?

Un futuro con ilusión, optimismo y sobre todo mucho esfuerzo. El año 2009 ha sido una prueba de fuego para las empresas y Grupo Norte ha demostrado que puede hacer

frente a cualquier reto aun siendo las condiciones adversas. Tenemos un objetivo marcado. Tenemos la base y la experiencia para lograrlo. Ahora queda trabajar. Suerte a todos.

Cristina Valdés

Responsable Laboral de Meta 4 (Dpto. de RR. HH.)

1.- ¿Cuánto tiempo lleva trabajando en Grupo Norte?

En junio cumpliré 15 años en la empresa.

2.- ¿Qué cometido desempeña en el grupo?

Me encargo de la parte funcional de Meta 4, nuestro programa de nóminas, entre otras cosas.

3.- ¿Qué destacaría de Grupo Norte como empresa?

Grupo Norte tiene una gran capacidad para adaptarse a los cambios, creo que hay gente en el grupo muy comprometida con su trabajo. Lo que algunos tardan años en implementar nosotros lo conseguimos en un corto plazo. Cabe destacar el muy buen clima laboral y además últimamente se han implantado medidas para ayudar a conciliar la vida laboral y familiar, y creo que es de agradecer.

4.- ¿Cómo prevé el futuro de la compañía?

En expansión y crecimiento, a pesar de la crisis que nos afecta a todos.



PLAN VIDA

El Plan Vida nació en 2007 y suponía aunar diferentes medidas de carácter social y de conciliación de la vida laboral que eran y son un reflejo de la política de responsabilidad social corporativa de Grupo Norte. Su principal objetivo, promover y motivar la vinculación de todos los profesionales con el proyecto social y empresarial de Grupo Norte.

El Plan Vida ha alcanzado durante 2009 un grado de madurez, que evidencia la solidez del modelo y se apoya en el modo de entender la gestión del Grupo: somos especialistas en la gestión de personas.

Los ámbitos más importantes de actuación del Plan Vida, en lo que a medidas sociales se refiere son:

Flexibilidad horaria

Ayudas a guardería y al nacimiento

Apoyo a periodos de paternidad, maternidad y lactancia

Seguros de vida y Seguro médico

Planes de formación y ayudas a la misma

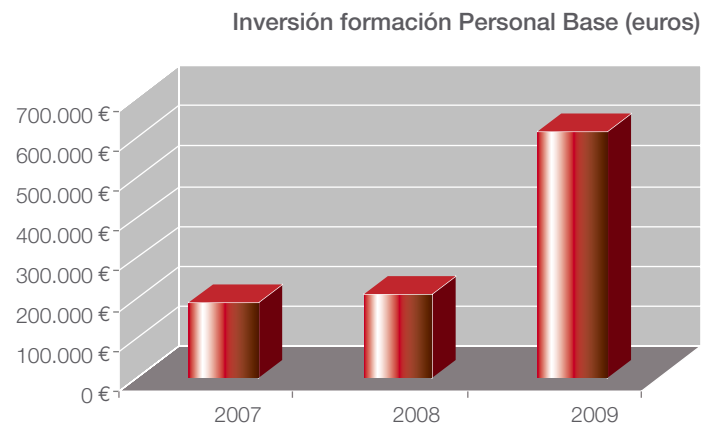


INVERTIR EN LAS PERSONAS

Formación: la mayor inversión de Grupo Norte

En un entorno económico adverso, la formación se ha convertido no sólo en un aspecto altamente deseable sino que es uno de los ejes de la política social de Grupo Norte, con la idea de que el desarrollo profesional de las personas contribuye al desarrollo y a la satisfacción personal.

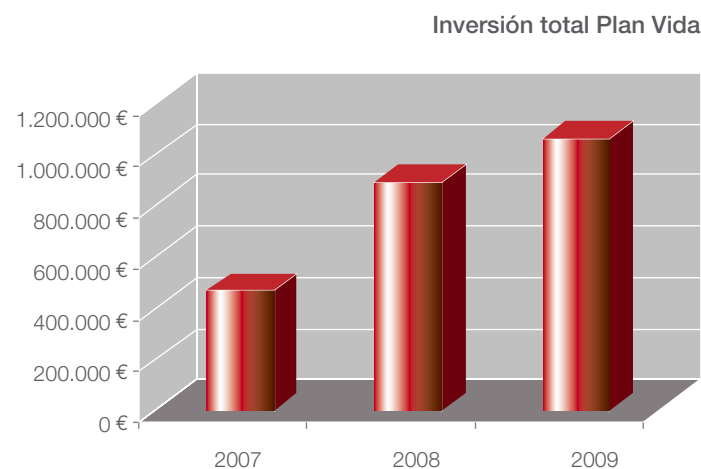
Dentro del Plan Vida, la inversión en formación es uno de los aspectos más importantes, con destacados incrementos desde su creación y que ha alcanzado en 2009 las 38.000 horas y una inversión superior a los 600.000 euros. Ratios que además duplican los de años anteriores.



Plan Vida 2009: una realidad con futuro

El Plan Vida es sin duda la apuesta estratégica de Grupo Norte por las mejoras sociales y la conciliación, lo ha sido en los tres años de vigencia y lo continuará siendo en ejercicios sucesivos.

Es importante destacar el aumento de la inversión en el Plan Vida en 2009, frente a los de los dos años precedentes, con un presupuesto que alcanzó el pasado año los 1.064.000 euros. Es por tanto la mayor partida de inversión presupuestaria de todo el Grupo y la de mayor eficacia y satisfacción para todos los empleados de Grupo Norte. Lo va a seguir siendo en el futuro, ya que a las medidas actuales se irán incorporando otras de mejora social, de flexibilidad laboral, de incremento en ayudas a discapacidad, etc., que tendrán buen reflejo en el año 2010 y siguientes. Plan Vida es y será una realidad con futuro.









5.

INFORME DE ACTIVIDADES 2009

Limpieza y Mantenimiento

Seguridad

Trabajo Temporal

Externalización

Servicios Sociales

GRUPO NORTE

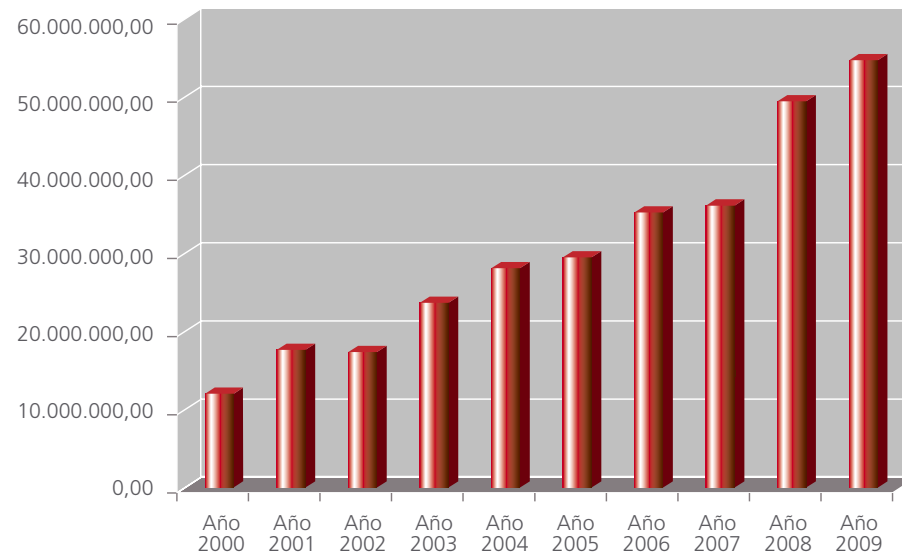
LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO

El Mercado

El sector de la limpieza ha experimentado quizá en menor medida que otros la adversa situación económica general. No obstante, la vinculación directa de este tipo de actividades con las circunstancias específicas de cada cliente, tanto público como privado, ha interrumpido el desarrollo sostenido que el sector de la Limpieza y Mantenimiento había vivido en anteriores ejercicios.

Este cambio de comportamiento del sector ha supuesto incrementar de forma importante la presión sobre los precios y los márgenes de negocio, que también ha mostrado al mercado qué compañías son operativamente solventes y financieramente sólidas.

Facturación Limpieza y Mantenimiento 2000 - 2009





LIDERAZGO EN CALIDAD



La compañía

Grupo Norte Limpieza: Nuestra actividad de limpieza y mantenimiento ha alcanzado una cifra de negocio de 54,7 millones de euros, lo que supone un crecimiento del 6% con respecto al ejercicio anterior, en base a un incremento de su cartera de clientes del 9% y al éxito de su política de diversificación, convirtiéndose en una referencia en sectores como: Hospitalario, Industrial y de Automoción, Centros Comerciales y edificios de referencia.

Nuestra actividad de limpieza y mantenimiento ha alcanzado una cifra de negocio de 54,7 millones de euros







PROFESIONALIDAD, EFICACIA Y SERVICIO AL CLIENTE

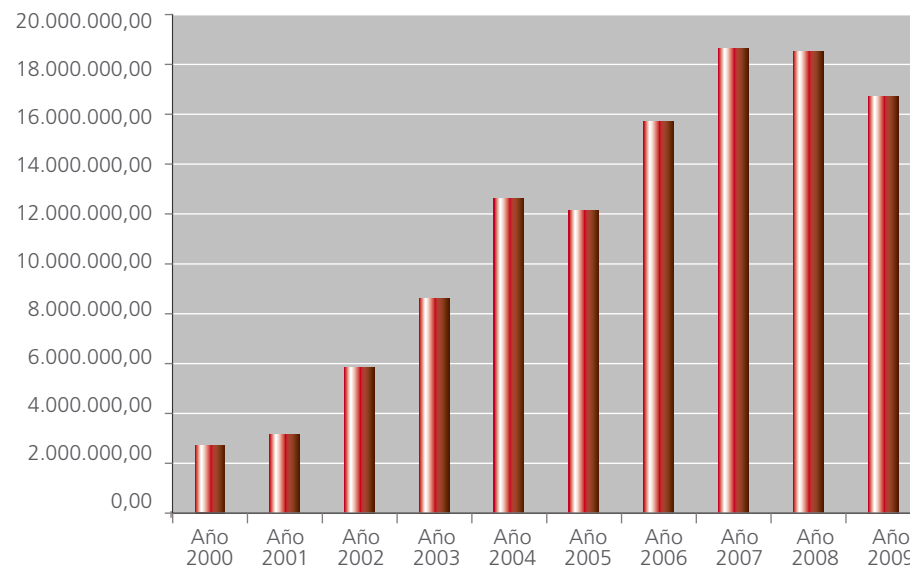
GRUPO NORTE SEGURIDAD

El Mercado

Prosintel Seguridad es la referencia de Grupo Norte en el sector de vigilancia y protección personalizada, un sector que ha continuado su desarrollo, especialmente en el segmento de sistemas, de la mano de la especialización progresiva de las compañías, del aumento de necesidades de protección, tanto en el ámbito público como residencial, y de la creación de nuevas necesidades y nuevas soluciones de carácter tecnológico.

De forma complementaria, el ámbito de la protección ha vivido en 2009 el desarrollo de las funciones auxiliares, de portería, celaduría, etc., para lo cual Grupo Norte creó en 2007 la compañía Servaux Servicios Auxiliares, que ha tenido en estos dos años un crecimiento muy importante y un desarrollo geográfico independiente.

Facturación Grupo Norte Seguridad 2000 - 2009





La compañía

Grupo Norte Seguridad: El proyecto de vigilancia y protección personalizada de Grupo Norte ha vivido un año de consolidación operativa importante y de eficiencia de su cartera de clientes, con una tasa de fidelización de los mismos del 97,8% .

El año 2009 ha supuesto además el desarrollo de un nuevo modelo de trabajo y de gestión, basado en ratios de eficiencia operativa y de satisfacción del cliente.

El volumen de ventas se situó en 16,7 millones de euros, con un descenso del 9,7% con respecto al año anterior, de los cuales 14,2 pertenecen a Prosintel y consolidan con el agregado de Grupo y 2,5 a Servaux.

Grupo Norte Seguridad ha vivido un año de consolidación operativa importante y de eficiencia de su cartera de clientes



UN MERCADO LABORAL ADVERSO

GRUPO NORTE TRABAJO TEMPORAL

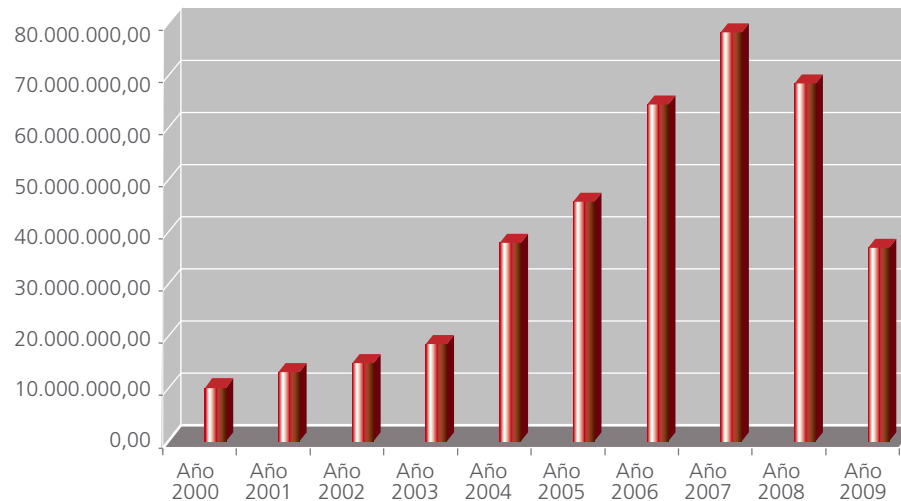
El Mercado

Forsel Grupo Norte ETT se ha enfrentado durante el año 2009 a un mercado laboral adverso, marcado claramente por la caída en el número de contrataciones. Basta citar dos datos comparativos del comportamiento del sector de ETT en 2009 frente a 2008: una caída en

trabajadores contratados del 65,15% y un descenso en número de contratos del 76,75%. Esta tendencia se ha visto ligeramente mejorada en los meses de septiembre a diciembre en donde el número de contrataciones se ha mantenido frente al del año anterior.

(Información: Fuente Ministerio de Trabajo)

Facturación Grupo Norte Trabajo Temporal 2000 - 2009





La compañía

Forsel Grupo Norte ETT: Ha alcanzado una cifra de negocio de 37 millones de euros, lo que ha supuesto un descenso del 46% con respecto al 2008. Esta cifra, que ha supuesto la mayor caída de ventas de la compañía, mejora porcentualmente sin embargo el comportamiento general del sector.

Forsel Grupo Norte ETT: ha alcanzado una cifra de negocio de 37 millones de euros

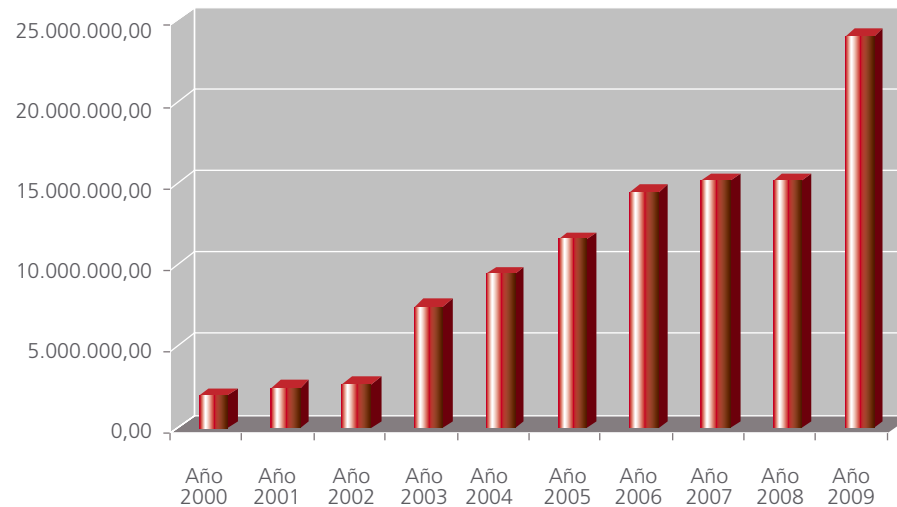


GRUPO NORTE EXTERNALIZACIÓN

El Mercado

El mercado de Externalización de servicios ha logrado mantenerse como uno de los más activos, frente al comportamiento económico general, debido fundamentalmente a las necesidades de las compañías de flexibilizar y externalizar parte de sus procesos y a la vez mayor especialización de las empresas en diferentes sectores. Hoy el concepto externalizar está directamente asociado a dos aspectos económicos: flexibilidad en la contratación y reducción de costes, y ambos van a continuar siendo factores determinantes de la buena evolución previsible del sector.

Facturación Grupo Norte Externalización 2000 - 2009





ESPECIALIZACIÓN Y DIVERSIFICACIÓN EFICIENTE



La compañía

Grupo Norte Externalización: Los resultados del área de Externalización de Grupo Norte en 2009 han sido sin duda muy positivos, tanto en el desarrollo de negocio como de la cartera de clientes en sus dos áreas más importantes: gestión de procesos productivos y telegestión de servicios. Y ha supuesto además un año de consolidación de actividades que comenzaron en 2008 y que hoy ya son parte del catálogo de servicios de Externalización de Signo Grupo Norte, como los servicios de soporte logístico e industrial, telegestión, teléfonos de emergencias 012, 112, grabación de datos y otros procesos.

La cifra de negocios se sitúa en los 24 millones de euros, lo que ha supuesto un incremento del 21% en comparación con el ejercicio anterior.

Incremento del 21% en comparación con el ejercicio anterior





UNA ENTIDAD ESPECIALISTA EN LA ATENCIÓN A LAS PERSONAS



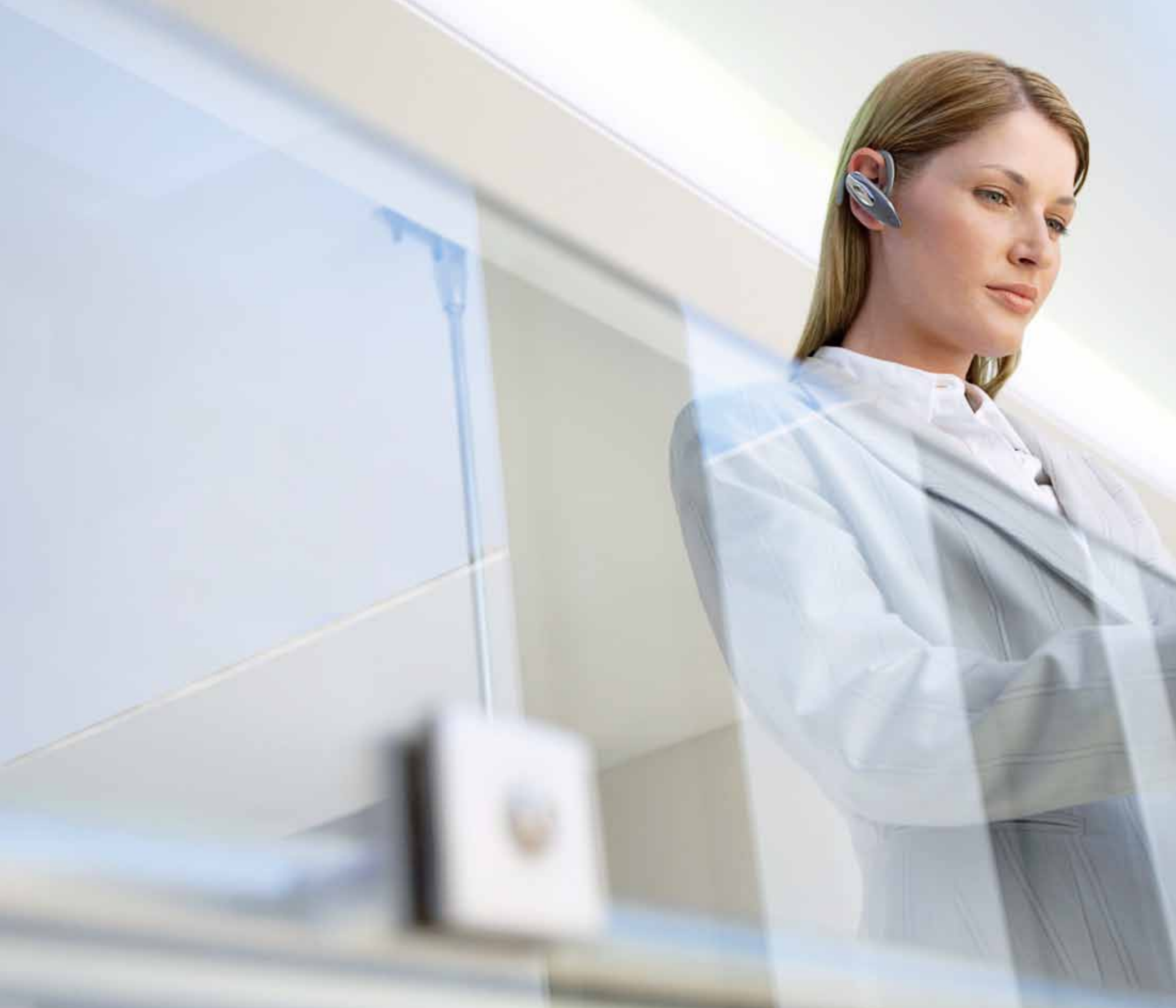
GRUPO NORTE SERVICIOS SOCIALES

El Mercado

El mercado de la prestación de servicios a la sociedad ha vivido un desarrollo muy destacado en los últimos cuatro ejercicios, de la mano del impulso de la Ley de Dependencia, que hasta ahora es embrionario, como de la asunción de prestaciones sociales y asistenciales por parte de las administraciones locales y autonómicas. Será uno de los sectores que, a pesar de la adversa situación económica, mantendrá sus niveles de inversión y por tanto su calidad y cantidad en la prestación de servicio y en número de usuarios.

La Compañía

Grupo Norte Servicios Sociales: La facturación alcanzó los 3,1 millones de euros durante 2009, en base a desarrollar los segmentos socio asistencial, socio-sanitario y socio-educativo.





6.

INFORMACIÓN ECONÓMICA

Balance económico

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

BALANCES DE SITUACIÓN CONSOLIDADOS

GRUPO NORTE, Agrupación Empresarial de Servicios, S.L. y Sociedades Dependientes

Balances de situación consolidados al 31 de diciembre de 2009 y 2008 (Euros)

ACTIVO	2009	2008
ACTIVO NO CORRIENTE:		
Inmovilizado intangible	975.726	1.224.400
Desarrollo	96.316	155.990
Fondo de comercio	46.681	46.681
Aplicaciones informáticas	819.443	1.021.729
Otro inmovilizado intangible	13.286	-
Inmovilizado material	2.099.664	2.491.462
Terrenos y construcciones	520.106	542.063
Instalaciones técnicas y otro inmovilizado material	1.579.558	1.685.197
Inmovilizado en curso y anticipos	-	264.202
Inversiones en empresas asociadas a largo plazo	1.484.979	3.291.925
Instrumentos de patrimonio	22.091	28.254
Participaciones puestas en equivalencia	1.462.888	3.263.671
Inversiones financieras a largo plazo	4.353.300	1.787.599
Instrumentos de patrimonio	2.737.348	1.378.592
Créditos a terceros	1.590.098	358.792
Otros activos financieros	25.854	50.215
Activos por impuesto diferido	1.130.238	1.101.068
Fondo de comercio de sociedades consolidadas	2.075.774	2.075.774
Total activo no corriente	12.119.681	11.972.228
ACTIVO CORRIENTE:		
Existencias	116.877	178.979
Materias primas y otros aprovisionamientos	60.815	65.926
Productos en curso y semiterminados	-	50.858
Anticipos	56.062	62.195
Deudores comerciales y otras cuentas a cobrar	31.159.604	36.564.977
Clientes por ventas y prestaciones de servicios	30.715.575	36.276.506
Empresas puestas en equivalencia	98.290	43.469
Deudores varios	14.680	16.886
Personal	26.770	4.044
Activos por impuesto corriente	37.428	43.437
Otros créditos con las Administraciones Públicas	266.861	180.635
Inversiones en empresas del grupo y asociadas a corto plazo	5.121.517	5.524.443
Créditos a sociedades puestas en equivalencia	12.316	544.138
Créditos a empresas	5.108.232	4.980.305
Otros activos financieros	969	-
Inversiones financieras a corto plazo	803.820	495.929
Instrumentos de patrimonio	120	120
Créditos a empresas	696.947	239.538
Derivados	-	33.517
Otros activos financieros	106.753	222.754
Periodificaciones a corto plazo	197.276	227.802
Efectivo y otros activos líquidos equivalentes	4.048.058	3.740.451
Total activo corriente	41.447.152	46.732.581
TOTAL ACTIVO	53.566.833	58.704.809

PATRIMONIO NETO Y PASIVO

PATRIMONIO NETO:

	2009	2008
FONDOS PROPIOS	5.855.302	5.123.005
Capital escriturado	5.454.100	5.454.100
Prima de emisión	3.263.623	3.263.623
Reservas y resultados de ejercicios anteriores	1.676.075	942.382
Reservas en sociedades consolidadas	431.552	862.494
Reservas en sociedades puestas en equivalencia	(5.702.345)	(4.848.662)
Resultado del ejercicio atribuido a la sociedad dominante	732.297	(550.932)
Pérdidas y ganancias consolidadas	738.350	(545.516)
Pérdidas y ganancias atribuidas a socios externos	(6.053)	(5.416)
AJUSTES POR CAMBIOS DE VALOR	(660.136)	(188.737)
Operaciones de cobertura	(660.136)	(188.737)
SUBVENCIONES, DONACIONES Y LEGADOS RECIBIDOS	112.440	27.721
En sociedades consolidadas	112.440	27.721
SOCIOS EXTERNOS	31.920	25.867
Total patrimonio neto	5.339.526	4.987.856

PASIVO NO CORRIENTE:

Provisiones a largo plazo	70.546	-
Obligaciones por prestaciones a largo plazo al personal	12.500	-
Otras provisiones	58.046	-
Deudas a largo plazo	8.486.111	7.827.322
Deudas con entidades de crédito	264.847	607.659
Acreedores por arrendamiento financiero	614.482	846.029
Préstamos con Socios	5.103.485	5.103.485
Otros pasivos financieros	2.503.297	1.270.149
Pasivos por impuesto diferido	192.938	110.303
Total pasivo no corriente	8.749.595	7.937.625

PASIVO CORRIENTE:

Provisiones a corto plazo	1.108.677	688.460
Deudas a corto plazo	22.889.455	30.923.684
Deudas con entidades de crédito	21.168.123	29.633.311
Acreedores por arrendamiento financiero	608.938	617.591
Derivados	943.049	303.140
Otros pasivos financieros	169.345	369.642
Deudas con empresas puestas en equivalencia	678	33.418
Acreedores comerciales y otras cuentas a pagar	14.900.325	14.116.177
Proveedores	1.665.020	2.075.915
Proveedores, empresas puestas en equivalencia	16.893	1.624
Acreedores varios	4.207.580	2.834.770
Personal	3.958.583	3.829.206
Pasivos por impuesto corriente	4.596	144.569
Otras deudas con las Administraciones Públicas	5.042.868	5.034.110
Anticipos de clientes	4.785	195.983
Periodificaciones a corto plazo	578.577	17.589
Total pasivo corriente	39.477.712	45.779.328
TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO	53.566.833	58.704.809

CUENTAS DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS CONSOLIDADAS

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 2009 y 2008 (Euros)

OPERACIONES CONTINUADAS	2009	2008
Importe neto de la cifra de negocios	133.491.195	158.096.644
Prestaciones de servicios	133.491.195	158.096.644
Variación de existencias de productos terminados y en curso de fabricación	(50.858)	(341.798)
Aprovisionamientos	(6.026.904)	(7.867.978)
Consumo de mercaderías	(484.448)	(54.414)
Consumo de materias primas y otras materias consumibles	(2.295.826)	(3.220.893)
Trabajos realizados por otras empresas	(3.246.630)	(4.592.671)
Otros ingresos de explotación	603.186	571.995
Ingresos accesorios y otros de gestión corriente	188.267	248.851
Subvenciones de explotación incorporadas al resultado del ejercicio	414.919	323.144
Gastos de personal	(114.965.901)	(138.049.492)
Sueldos, salarios y asimilados	(87.892.029)	(105.177.004)
Cargas sociales	(27.073.872)	(32.872.488)
Otros gastos de explotación	(10.002.487)	(9.252.535)
Servicios exteriores	(8.769.445)	(8.596.103)
Tributos	(130.076)	(187.995)
Pérdidas, deterioro y variación de provisiones por operaciones comerciales	(1.039.841)	(436.009)
Otros gastos de gestión corriente	(63.125)	(32.428)
Amortización del inmovilizado	(1.303.892)	(1.334.650)
Imputación de subvenciones de inmovilizado no financiero y otras	58.025	10.877
Exceso de provisiones	31.196	77.382
Deterioro y resultado por enajenaciones del inmovilizado	226.807	(35.454)
Deterioros y pérdidas	-	(5.267)
Resultados por enajenaciones y otras	226.807	(30.187)
RESULTADO DE EXPLOTACIÓN	2.060.367	1.874.991

Ingresos financieros	299.892	437.920
De valores negociables y otros instrumentos financieros	299.892	437.920
Gastos financieros	(1.235.077)	(1.975.074)
Variación de valor razonable en instrumentos financieros	-	(668)
Deterioro y resultado por enajenaciones de instrumentos financieros	-	(27.699)
Resultados por enajenaciones y otras	-	(27.699)
 RESULTADO FINANCIERO	 (935.185)	 (1.565.521)
Participación en beneficios (pérdidas) de sociedades puestas en equivalencia	1.361	(853.683)
 RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS	 1.126.543	 (544.213)
Impuesto sobre beneficios	(388.193)	(1.303)
 RESULTADO DEL EJERCICIO PROCEDENTE DE OPERACIONES CONTINUADAS	 738.350	 (545.516)
OPERACIONES INTERRUMPIDAS:		
Resultado del ejercicio procedente de operaciones interrumpidas, neto de impuestos	-	-
 RESULTADO CONSOLIDADO DEL EJERCICIO	 738.350	 (545.516)
Resultado atribuido a la sociedad dominante (Pérdida)	732.297	(550.932)
Resultado atribuido a socios externos (Beneficio)	6.053	5.416



7.

RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

NUESTRO DEBER SOCIAL

Grupo Norte ha integrado en su gestión criterios de gestión ética y socialmente responsable, obteniendo como reconocimiento la certificación de sus empresas y su Fundación bajo las normas ISO 9001 (gestión de la calidad), ISO 14001 (gestión ambiental), OHSAS 18001 (gestión de la seguridad y salud), SGE 21 (gestión ética y socialmente responsable) y el reconocimiento como Empresa Familiarmente Responsable (EFR).

En el presente punto, desplegado de forma íntegra en el dispositivo adjunto, se muestra, dentro del compromiso de transparencia de la organización, la información resultante de la gestión de nuestro sistema integrado, desde las perspectivas económicas, sociales y ambientales.



COMPROMISO

ALCANCE Y COBERTURA DE LA MEMORIA

La Memoria Anual y de Responsabilidad Social Corporativa de Grupo Norte 2009 pretende ser una extensión de las acciones social y éticamente responsables desarrolladas por la empresa a partir de la implantación e integración de criterios sociales y ambientales en el día a día de su gestión, principalmente desde la adopción e integración del estándar SGE 21 en el modelo de gestión de la organización. Este estándar es la base para determinar qué es material y relevante en términos de sostenibilidad para Grupo Norte.

Es la cuarta memoria de estas características publicada y, por ello, debe servir como consolidación de la organización para medir, mejorar y reportar 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 centrales y adicionales, con la correspondiente justificación en los casos en los que no existe información, o no se aplican por la naturaleza de la organización.

En definitiva, pretende dar respuesta a las necesidades de información que los grupos de interés de Grupo Norte: Sociedad, Clientes, Personas, Administraciones, Competencia, Proveedores y Accionistas, han manifestado a lo largo de 2009, teniendo presentes los principios de

elaboración de memorias de Sostenibilidad:

- Materialidad (se hace hincapié en la información que los grupos de interés han identificado como relevante).
- Participación de los Grupos de Interés.
- Contexto de Sostenibilidad, para proporcionar información en términos relativos.
- Exhaustividad (en el alcance de los indicadores de la Memoria, de las entidades a las que abarca y de la presentación de datos cuantitativos de un período de varios ciclos, cuando se disponía de ellos y segmentando por las diferentes líneas de negocio de la organización).
- Equilibrio (tanto de aspectos positivos, como negativos).
- Comparabilidad (para facilitar la comparación con otras organizaciones).
- Precisión.
- Periodicidad (se pretende la continuidad de esta comunicación con los grupos de interés).
- Claridad.
- Fiabilidad.

Cobertura de la memoria

La Memoria Anual y de Responsabilidad Social Corporativa de Grupo Norte 2009 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, Servicios Sociales y Externalización), tanto a través de sus diferentes Empresas como de su Fundación.

PERFIL DE LA MEMORIA

- Período cubierto por la información contenida en la memoria: Año 2009
- Fecha de la memoria anterior más reciente: Año 2008
- Ciclo de presentación de memorias: Anual
- Punto de contacto para la información contenida en la misma:

Alberto García de Castro. Director Comercial Corporativo,
alberto.garcia@grupo-norte.es

José María Ortiz de Pinedo Fernández. Organización,
jose.ortiz@grupo-norte.es

<http://www.grupo-norte.es/>

Sede principal de la Organización: Paseo Arco de Ladrillo 90,
Edificio Centro Madrid, 2º. Valladolid (España).



ÍNDICE DEL CONTENIDO DEL GRI Y CORRESPONSABILIDAD CON LA MEMORIA

CONTENIDO GRI	CORRESPONDENCIA MEMORIA SOSTENIBILIDAD GRUPO NORTE 2009
Estrategia y análisis	0. Hechos Relevantes 1. Carta del Presidente 2. El Comité de dirección y la organización interna 7.1 Gobierno responsable, compromiso y participación (puntos 7.1.1 y 7.1.2)
Perfil de la Organización	3. Nuestros valores 4. Evolución Grupo Norte 5. Informe de Actividades 7.1 Gobierno responsable, compromiso y participación (punto 7.1.3) 8. Fundación Grupo Norte 9. Diversificación Societaria 10. Información de Contacto
Parámetros de la memoria	7.3 Relación Indicadores GRI (punto 7.3.3)
Gobierno, compromisos y participación	0. Hechos Relevantes 7.1 Gobierno responsable, compromiso y participación (punto 7.1.4)
Información sobre el enfoque de la Dirección	7.2 Indicadores y compromisos (puntos 7.2.1, 7.2.2, 7.2.3, 7.2.4, 7.2.5)
Principales indicadores de desempeño	6. Información Económica 7.2 Indicadores y compromisos (puntos 7.2.1, 7.2.2, 7.2.3, 7.2.4, 7.2.5)
Indicadores adicionales del GRI	7.2 Indicadores y compromisos (puntos 7.2.1, 7.2.2, 7.2.3, 7.2.4)
Indicadores de suplementos sectoriales del GRI	No aplica

CORRESPONDENCIA INDICADORES GRI-MEMORIA SOSTENIBILIDAD GRUPO NORTE 2009

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 6 de la Memoria: Información económica. Punto 7.2.5 Comprometidos con los resultados	EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático	Punto 7.2.5 Comprometidos con los resultados
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales	Punto 7.2.5 Comprometidos con los resultados	EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos	Punto 7.2.5 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 7.2.5 Comprometidos con los resultados	EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	Punto 7.2.5 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 7.2.5 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 7.2.5 Comprometidos con los resultados
EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos	Punto 7.2.5 Comprometidos con los resultados			

AMBIENTALES

EN 1	Materiales utilizados por peso o volumen	Punto 7.2.4 Comprometidos con el medioambiente	EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados	Punto 7.2.4 Comprometidos con el medioambiente
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias	Punto 7.2.4 Comprometidos con el medioambiente	EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias	Punto 7.2.4 Comprometidos con el medioambiente
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia	Punto 7.2.4 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 7.2.4 Comprometidos con el medioambiente

INDICADORES DE DESEMPEÑO

AMBIENTALES

EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas	Punto 7.2.4 Comprometidos con el medioambiente	EN8	Captación total de agua por fuentes	Punto 7.2.4 Comprometidos con el medioambiente
EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua	Punto 7.2.4 Comprometidos con el medioambiente	EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada	Punto 7.2.4 Comprometidos con el medioambiente
EN11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas.	Punto 7.2.4 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 protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas	Punto 7.2.4 Comprometidos con el medioambiente
EN13	Hábitats protegidos o restaurados	Punto 7.2.4 Comprometidos con el medioambiente	EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad	Punto 7.2.4 Comprometidos con el medioambiente
EN15	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie	Punto 7.2.4 Comprometidos con el medioambiente	EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso	Punto 7.2.4 Comprometidos con el medioambiente
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases efecto invernadero y las reducciones logradas	Punto 7.2.4 Comprometidos con el medioambiente	EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso	Punto 7.2.4 Comprometidos con el medioambiente
EN20	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso	Punto 7.2.4 Comprometidos con el medioambiente	EN21	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino	Punto 7.2.4 Comprometidos con el medioambiente
EN22	Peso total de los residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento	Punto 7.2.4 Comprometidos con el medioambiente	EN23	Número total y volumen de los derrames ambientales más significativos	Punto 7.2.4 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 7.2.4 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 7.2.4 Comprometidos con el medioambiente

INDICADORES DE DESEMPEÑO

AMBIENTALES

EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, grado de reducción de ese impacto	Punto 7.2.4 Comprometidos con el medioambiente	EN27	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos	Punto 7.2.4 Comprometidos con el medioambiente
EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental	Punto 7.2.4 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 7.2.4 Comprometidos con el medioambiente
EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales	Punto 7.2.4 Comprometidos con el medioambiente			Punto 7.2.4 Comprometidos con el medioambiente

EMPLEO

LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y región	Punto 7.2.1 Comprometidos con las personas	LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región	Punto 7.2.1 Comprometidos con las personas. Punto 4 Evolución G. N.
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 7.2.1 Comprometidos con las personas. Punto 4 Evolución G.N.	LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo	Punto 7.2.1 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 7.2.1 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 7.2.1 Comprometidos con las personas
LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región	Punto 7.2.1 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 7.2.1 Comprometidos con las personas
LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos	Punto 7.2.1 Comprometidos con las personas	LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado	Punto 7.2.1 Comprometidos con las personas

INDICADORES DE DESEMPEÑO

EMPLEO

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 7.2.1 Comprometidos con las personas	LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional	Punto 7.2.1 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 7.2.1 Comprometidos con las personas	LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional	Punto 7.2.1 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 7.2.1 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 7.2.1 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 7.2.1 Comprometidos con las personas	HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas	Punto 7.2.1 Comprometidos con las personas
HR5	Actividades de la compañía en las que el derecho a la libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos	Punto 7.2.1 Comprometidos con las personas	HR6	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación	Punto 7.2.1 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 7.2.1 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 7.2.1 Comprometidos con las personas

SOCIEDAD

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	Punto 7.2.3 Comprometidos con la sociedad	S02	Porcentaje y número de total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción	Punto 7.2.3 Comprometidos con la sociedad
S03	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización	Punto 7.2.3 Comprometidos con la sociedad	S04	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción	Punto 7.2.3 Comprometidos con la sociedad

INDICADORES DE DESEMPEÑO

SOCIEDAD

S05	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de “lobbyng”	Punto 7.2.3 Comprometidos con la sociedad	S06	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas por países	Punto 7.2.3 Comprometidos con la sociedad
S07	Número total de acciones por causas relacionadas	Punto 7.2.3 Comprometidos con la sociedad	S08	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del cumplimiento de las leyes y regulaciones	Punto 7.2.3 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 7.2.2 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 7.2.2 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 7.2.2 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 7.2.2 Comprometidos con nuestros clientes
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente	Punto 7.2.2 Comprometidos con nuestros clientes	PR6	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios	Punto 7.2.2 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 7.2.2 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 7.2.2 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 7.2.2 Comprometidos con nuestros clientes			



COMPROMETIDOS CON LAS PERSONAS

8. FUNDACIÓN GRUPO NORTE

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, la Fundación Grupo Norte se ha distinguido con muy diversas actuaciones y programas, entre los que destacan:

- Gestión de Centros de Menores
- Gestión de guarderías infantiles
- Gestión de Residencias de la tercera edad y Centros de día
- Modelos de apoyo a colectivos en riesgo de exclusión
- Programas de actuación para mujeres víctimas de la violencia de género
- Iniciativas dirigidas a personas con discapacidad
- Patrocinio deportivo para personas con discapacidad etc.,

Fundación Grupo Norte dispone de los recursos humanos especializados para desarrollar de forma profesional estas muy diversas tareas sociales en base a equipos compuestos por:

Gerocultores	
Psicoterapeutas	
Médicos generales	
Médicos especialistas	Animadores socioculturales
Terapeutas ocupacionales	Educadores de calle
Auxiliares de clínica	Monitores deportivos
Auxiliares de ayuda a domicilio	Enfermeros (ATS-DUE)
Monitores de talleres	Trabajadores sociales
prelaborales	Educadores sociales
	Psicopedagogos
	Psicólogos
	Abogados
	Maestros

9.

DIVERSIFICACIÓN SOCIETARIA





DIVERSIFICACIÓN RESPONSABLE

Los accionistas de Grupo Norte desarrollan distintas actividades a través de una política de diversificación que le hace estar presente en diferentes sectores como:

Residencial tercera edad: con su participación en AMMA Gerogestión, un líder en número de residencias a nivel nacional y en prestación de servicios a la tercera edad.

Transporte de Fondos: a través de su participación y la gestión de BLINDADOS, compañía adquirida en el año 2004 y que ha alcanzado ya una cuota de mercado relevante en su sector.

Seguros: Con la creación de PROSEÑOR, compañía especialista en la mediación y gestión de seguros que ha iniciado su andadura en el año 2009 con la autorización otorgada por la Dirección General de Seguros.

Hoteles y Ocio: con su participación en GRUPO OLMEDO HOTELES y CASTILLA TERMAL, especialistas en la gestión de Balnearios, y en donde ha destacado el resultado del Balneario de Olmedo y la inauguración prevista en 2010 del

nuevo Balneario “Hotel Burgo de Osma”.

(NOTA: esta inauguración es ya una realidad, se hizo el 16 de Abril pasado)

Distribución: a través de la sociedad DESARROLLOS DE PROYECTOS CASTILLA Y LEÓN 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 la sociedad GESPROCABLE.

Otras inversiones: las realizadas en la sociedad concesionaria del Nuevo Hospital de Burgos.



10.

INFORMACIÓN Y CONTACTO

Oficinas Centrales - Sede Corporativa
Paseo Arco de Ladrillo 90, Edificio Centro Madrid, 2.
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

