

GRUPO NORTE

EL VALOR DE LA DIFERENCIA

MEMORIA ANUAL 2013
Y DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA



MEMORIA ANUAL 2013



MEMORIA ANUAL Y DE RESPONSABILIDAD
SOCIAL CORPORATIVA - AÑO 2013



00/ ÍNDICE

EL VALOR DE LA DIFERENCIA

01/ GRUPO NORTE en 2013: Principales Hitos	5
02/ CARTA DEL PRESIDENTE	6
03/ CARTA DEL CONSEJERO DELEGADO	7
04/ NUESTROS VALORES	8
05/ EVOLUCIÓN DE GRUPO NORTE EN 2013	9
06/ INFORME DE ACTIVIDADES	10
- FACILITY:	10
- SOLUCIONES RR.HH.:	10
- EXTERNALIZACIÓN:	10
- SOLUCIONES DE SEGURIDAD:	11
- CORREDURÍA DE SEGUROS 'PROSEÑOR':	11
- CENTRO ESPECIAL DE EMPLEO 'LINTE':	11
- INTERNACIONAL	12
07/ INFORMACIÓN ECONÓMICA	11
08/ RESPONSABILIDAD SOCIAL	12
ESTRATEGIA Y ANÁLISIS	12
- NUESTRAS EMPRESAS Y SERVICIOS	12
- EL AÑO 2013 Y NUESTRO FUTURO: Principales impactos, riesgos y oportunidades	16
· <i>Principales Impactos</i>	16
· <i>Riesgos y oportunidades</i>	17
· <i>2012 - 2014: Estratégica comercial y apertura a nuevos mercados</i>	18
GRUPO NORTE, ¿Quiénes Somos?	20
- PERFIL DEL GRUPO	20
· <i>MISIÓN, VISIÓN Y VALORES</i>	21
- CÓDIGO ÉTICO Y COMITÉ DE RESPONSABILIDAD SOCIAL	23
- POLÍTICA INTEGRADA	23
- ESTRUCTURA DE GOBIERNO	25
- RELACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS	26
COMPROMETIDOS: NUESTRO 2013	33
- COMPROMETIDOS CON LAS PERSONAS	34
· <i>TRABAJADORES DE GRUPO NORTE</i>	34
· <i>INDICADORES DE DESEMPEÑO CENTRADOS EN LAS PERSONAS</i>	48
- COMPROMETIDOS CON NUESTROS CLIENTES	54
· <i>SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS</i>	56
· <i>PROCESOS INTERNOS PARA GARANTIZAR LA CALIDAD DEL SERVICIO</i>	56
· <i>FORMACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN</i>	57
· <i>SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES DE GRUPO NORTE</i>	57
· <i>NO CONFORMIDADES Y FELICITACIONES PROCEDENTES DE CLIENTES</i>	68
· <i>PROPUESTAS DE MEJORA PROCEDENTES DE CLIENTES</i>	70
· <i>SISTEMA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN DE CLIENTES</i>	70
· <i>INDICADORES DEL DESEMPEÑO DE LA RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS</i>	70

- COMPROMETIDOS CON LA SOCIEDAD	74
· <i>COMPROMETIDOS CON LOS USUARIOS DE NUESTROS SERVICIOS</i>	74
· <i>COMPROMETIDOS CON EL EMPLEO</i>	74
· <i>POLÍTICA DE RSC, POLÍTICA ANTICORRUPCIÓN, RELACIONES CON COMPETENCIA Y CUMPLIMIENTO NORMATIVO</i>	75
· <i>FOROS DE REPRESENTACIÓN, DIFUSIÓN Y PROGRAMAS EN LOS QUE PARTICIPAMOS</i>	75
· <i>PROGRAMAS SOLIDARIOS</i>	78
· <i>DIFUSIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN GRUPO NORTE CHILE</i>	79
· <i>INDICADORES DEL DESEMPEÑO DE SOCIEDAD</i>	80
- COMPROMETIDOS CON EL MEDIOAMBIENTE	82
· <i>GRUPO NORTE ANTE EL RETO MEDIOAMBIENTAL</i>	82
· <i>NUESTROS EFECTOS SOBRE EL MEDIO AMBIENTE</i>	82
· <i>ACCIONES DESARROLLADAS EN ESTE AÑO</i>	85
· <i>EVOLUCIÓN DE LOS PRINCIPALES RATIOS DE CONSUMO</i>	89
· <i>INDICADORES DE DESEMPEÑO AMBIENTAL</i>	91
- COMPROMETIDOS CON LOS RESULTADOS	100
· <i>DESEMPEÑO ECONÓMICO</i>	101
· <i>PRESENCIA EN EL MERCADO</i>	102
· <i>IMPACTO ECONÓMICO INDIRECTO</i>	102
· <i>INDICADORES DE EFICIENCIA</i>	103
· <i>INDICADORES DEL DESEMPEÑO ECONÓMICO</i>	103
09/. OTRAS ACTIVIDADES: GRUPO NORTE SERVICIOS SOCIALES	105
10/. DIVERSIFICACIÓN RESPONSABLE	142
11/. FUNDACIÓN GRUPO NORTE	143
- POR LAS PERSONAS	131
12/. ANEXOS	144
PARÁMETROS DE LA MEMORIA Y DEFINICIÓN DEL CONTENIDO DEL INFORME	144
ALCANCE DE LA MEMORIA	144
ÍNDICE DEL CONTENIDO DEL GRI	148
CORRESPONDENCIA INDICADORES GRI – MEMORIA DE GRUPO NORTE	150
REFERENCIA CRUZADA ENTRE PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL Y LOS INDICADORES DE DESEMPEÑO GRI G3	154
CUADRO CENTRAL DE INDICADORES SOBRE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA (CCI-RSC) - AECA	155
13/. INFORMACIÓN Y CONTACTO	159



Está leyendo el noveno 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					✓	
	Verificación Externa						✓
OPCIONAL	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.

01/ GRUPO NORTE en 2013:

PRINCIPALES HITOS



PREMIO EUROPEO

de Responsabilidad Social

En la categoría de Creación de Empleo y Empleabilidad

167

millones de euros

Ventas consolidadas

592.064

euros

Inversión en Plan Vida

11.000

empleados

7 de cada 10

empleados

cuenta con contrato indefinido

400

personas

Con discapacidad en pla plantilla

490.000

euros

Inversión en formación

70%

empleo femenino







José Rolando Álvarez
Presidente de Grupo Norte



02/ Carta del Presidente

EL VALOR DE LA DIFERENCIA

9

CARTA DEL PRESIDENTE

Es un placer presentarle la Memoria Anual y de Responsabilidad Social Corporativa 2013 de Grupo Norte, en la que podrá encontrar con todo detalle cómo ha sido el ejercicio y las claves que determinan nuestra estrategia de futuro.

A lo largo de estos últimos cinco años, Grupo Norte ha consolidado su papel como una de las principales referencias del sector servicios en España y Chile. Años en los que hemos centrado nuestros esfuerzos en la construcción de una propuesta de valor única a partir de las características y necesidades de cada cliente. Cinco años después, los logros obtenidos, y que se concentran en nuestra marca 'Soluciones Globales', constituyen el mejor estímulo para seguir renovando aquel compromiso inicial de prestar mejores servicios siendo más eficientes cada día, sin que el duro entorno económico que vivimos nos haga rebajar la ambición de este proyecto.

'Soluciones Globales' es la respuesta de Grupo Norte a una sociedad transformada que persigue prescindir de lo accesorio y apuesta por avanzar hacia una forma de gestión de los servicios flexible, sostenible y responsable. Al final, la propuesta de valor es el corazón de nuestro modelo de negocio, el elemento clave que nos permite alcanzar una diferenciación real con cada cliente.

Paralelamente a la gestión del día a día del negocio, nuestra compañía ha mostrado capacidad de respuesta y sentido de la anticipación con la ejecución de un Plan Estratégico 2012-2014 que está convirtiendo a Grupo Norte en un proyecto, si cabe, aún más sólido y prometedor. En este contexto, el cliente es el protagonista de las decisiones, pero también debo reconocer en estos momentos el esfuerzo y compromiso del equipo directivo y de los más de 11.000 profesionales que se levantan cada mañana con el objetivo de construir un proyecto común de éxito.

Si el contexto mejora en los próximos años, tal y como muestra la práctica totalidad de los indicadores, y si se emprenden las reformas que necesitamos como país, la andadura será más fácil; si no mejora, será más difícil, pero lo que está claro es que llegaremos a donde nos hemos propuesto.

José Rolando Álvarez

Presidente de Grupo Norte

03/ Carta del Consejero Delegado

Los resultados del año 2013 que recoge esta Memoria reflejan que, en un contexto marcado todavía por altas cifras de desempleo, presión sobre los precios, disminución de gasto público, incremento de costes laborales derivados de más impuestos y menos deducciones, y un entorno financiero no resuelto, podemos decir que 2013 ha sido un año positivo para Grupo Norte. Hemos resistido muy bien esos impactos. Y lo hemos hecho fundamentalmente gracias a dos factores: por un lado incrementando nuestra productividad, siendo más eficientes en la gestión interna, y también construyendo cada día una propuesta de valor innovadora que nos sitúa como una referencia en el sector.

Las ventas consolidadas de la compañía se han mantenido, con un total de 167 millones de euros, y seguimos en rentabilidad con un beneficio operativo de 3,7 millones de euros. El ejercicio 2013 refleja eso sí diferencias entre lo que ocurre en España, todavía afectada por la situación general que vive el país, y lo que nos encontramos fuera, en concreto en Chile, donde los ritmos de crecimiento son estables en los últimos años.

Estamos además especialmente orgullosos de la estrategia 'Soluciones Globales', integradora del conocimiento de todas las divisiones de actividad para ofrecer a los clientes un modelo eficiente con un único interlocutor. Esta novedosa forma de gestionar y prestar servicios, que poníamos en marcha en 2012, nos ha permitido ya en 2013 conseguir nuevos contratos en sectores estratégicos como la automoción, aeronáutico o agroalimentario.

En los últimos años hemos sufrido los rigores de la crisis y ha sido necesario ajustarnos, como ha ocurrido en la inmensa mayoría de las empresas, y sin embargo no hemos dejado de lado nuestras políticas de Responsabilidad Social Empresarial, manteniendo criterios éticos en todas las actuaciones, tal y como se refleja en el Plan Estratégico de RSE y en su adhesión y compromiso con el Pacto Mundial de Naciones Unidas.

Además, hemos sido capaces de defender el empleo con un gran equipo de más de 11.000 personas, prestando especial atención a aquellos colectivos que tienen más dificultades para acceder al mercado laboral, como las personas con discapacidad o las víctimas de violencia de género. La concesión del I Premio Europeo de Responsabilidad Social por nuestra iniciativa 'Cero víctimas de violencia de género' supone un nuevo reconocimiento al compromiso que adquirimos con la sociedad y que vamos a seguir manteniendo.



Miguel Calvo
Consejero Delegado
de Grupo Norte



04/ 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 clave es EL CLIENTE

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

Nuestro mayor activo, LOS TRABAJADORES

Las 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.



Comité de dirección Grupo Norte



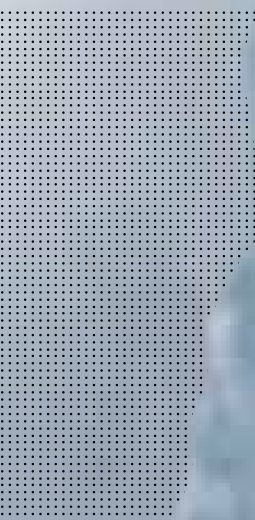
05/ Evolución de Grupo Norte en 2013

Grupo Norte cerró 2013 con unas ventas consolidadas de 167 millones de euros, lo que supone un 1% más que en el ejercicio anterior, y un beneficio operativo de 3,7 millones de euros, con un descenso del 17% fruto de los ajustes del sector público y del impacto provocado por las subidas de impuestos vinculados a las cotizaciones sociales.

Todas las áreas de actividad de Grupo Norte tuvieron un buen comportamiento presupuestario, si bien el área de Seguridad se encuentra en plena reconversión como le está ocurriendo a todo el sector. Así, la división de Facility (Limpieza, mantenimiento, jardinería, control de plagas) es la que mayor volumen de ventas concentra con 65,5 millones de euros, seguida por Outsourcing con 32,6 millones, Soluciones de RRHH con 30,6 millones, Soluciones de Seguridad con 27,5 millones, Centro Especial de Empleo 'Linte' con 2 millones y Correduría de Seguros 'Prosenor' con 576.000 euros. Mientras tanto, en Chile se obtuvieron los mejores resultados de la historia con 8,8 millones de euros de facturación, con un incremento del 12%.

Durante 2013, Grupo Norte logró mantener una plantilla que supera los 11.000 empleados, 414 de ellos con discapacidad, y también sus ratios de calidad y estabilidad, con 7 de cada 10 empleados indefinidos. Impulsó además el denominado Plan Vida con una inversión de 675.000 euros destinada a consolidar acciones dirigidas a sus trabajadores, como el sistema de flexibilidad horaria, seguro de vida y médico, ayudas de guardería, etc. En el capítulo de formación se invirtieron 553.000 euros, buena muestra de la importancia que la compañía concede al desarrollo profesional de sus plantillas.

El balance del año deja además la concesión a Grupo Norte del I Premio Europeo de Responsabilidad Social Empresarial otorgado por la Comisión Europea. El jurado, presidido por el Alto Comisionado para la Marca España, Carlos Espinosa de los Monteros, y compuesto por líderes empresariales, académicos, del tercer sector y de la administración pública, consideró que la iniciativa 'Cero víctimas de violencia de género' de Grupo Norte es la mejor solución dentro de la categoría 'Creación de empleo y empleabilidad'.



06/ Informe de Actividades

14

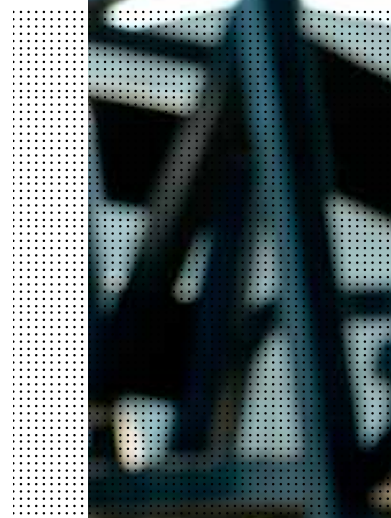
MEMORIA ANUAL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

FACILITY:

Grupo Norte Facility cerró 2013 con una cifra de negocios de 65,5 millones de euros. La actividad se ha enriquecido por la mejora del valor añadido en el servicio tradicional, dando especial relevancia a la productividad en casa del cliente mediante estudios técnicos avanzados y la optimización de costes.

Grupo Norte Facility, 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. En concreto, la venta nueva a lo largo de este año ha supuesto el 12% del volumen generado por la actividad.

A lo largo de 2013, la compañía ha continuado en el objetivo de dirigirse cada vez más hacia el sector privado, potenciando a la vez la fidelización de los clientes actuales a través de una fuerte apuesta comercial en un mercado caracterizado por su agresividad de precio. Las claves para afrontar con éxito el próximo periodo en Grupo Norte Facility se basan en una orientación profesional a los mercados complementarios a la limpieza tradicional, una apuesta por servicios de gran definición técnica en el sector privado, la fidelización de la cartera actual y el refuerzo de la red comercial.



A portrait of Ángel Gómez, a middle-aged man with short brown hair, wearing a dark blue suit, light blue shirt, and dark blue tie. He is standing with his arms crossed, smiling slightly, in front of a large industrial structure with a complex metal framework. The background is bright and slightly out of focus.

**“Procesos fiables
y eficientes”**

Ángel Gómez
FACILITY

SOLUCIONES RR.HH.:

Grupo Norte Soluciones RR.HH. ofrece servicios de Trabajo Temporal, Formación, Selección, Recolocación y Consultoría y cuenta además con una de las primeras autorizaciones estatales para operar como Agencia de Colocación.

A finales de 2013 empezaron a verse los primeros síntomas de recuperación del sector de trabajo temporal, uno de los más castigados en los últimos ejercicios por el fuerte descenso en las contrataciones derivado de la menor actividad de las empresas. En este entorno, y durante el ejercicio 2013, Grupo Norte Soluciones de RR.HH. ha alcanzado una cifra de negocio de 30,6 millones, buscando tener una cartera de clientes rentables y solventes económicamente.

La intensidad de la política comercial, fijando objetivos individualizados y el seguimiento exhaustivo y periódico, ha permitido no sólo sumar 241 clientes nuevos durante el año 2013 sino también incrementar continuamente sus niveles de satisfacción.

Con este punto de partida, y siguiendo la misma política, la compañía garantizará en 2014 la rentabilidad, apostando por su crecimiento, tanto orgánico como por adquisiciones de nuevas carteras de clientes. Igualmente la compañía apostará por la especialización en sectores hasta ahora no desarrollados, como el turismo o el sector agrario. Todo con el objetivo de convertirse en el operador global de excelencia en el ámbito de los Recursos Humanos.



SOLUCION GLOBALES

GRUPO
NORTE

GRUPO
NORTE



“La solución integral
para la gestión del
capital humano”

Marisa Fernandez
SOLUCIONES RR.HH

EXTERNALIZACIÓN:

El año 2103 ha sido un ejercicio positivo para Externalización, la empresa de outsourcing de Grupo Norte, especializada en Logística y Producción, Contact Center y Servicios Generales Auxiliares. Si bien la presión en los márgenes se dejó notar, especialmente en el sector público, la compañía alcanzó los hitos que tenía previstos con unas ventas que se sitúan en los 32,6 millones de euros.

Para el 2014, la compañía confía en una mejora paulatina de la demanda del sector privado, lo que implicará nuevas oportunidades comerciales. En el sector de las AA.PP. continuará el ajuste vía precio de los contratos de servicios, si bien el efecto en los resultados será cada vez menor debido a la reducción realizada del peso que el sector público tiene en las ventas de externalización en los últimos años.

Tras seis años de ajuste vía margen de los contratos, el foco se situará ahora en la innovación y mejora de procesos para avanzar por la vía de la productividad. Este efecto se verá reforzado por el hecho de que la mejora paulatina que demuestran los indicadores económicos permitirá a nuestros clientes actuales y potenciales competir más en calidad por atraer o mantener clientes, lo que traerá consigo mayores necesidades de servicios.

Grupo Norte Externalización continuará apostando por una oferta de servicios de alto valor añadido con un importante componente técnico en los que los beneficios para el cliente procedan de una gestión eficiente de los recursos.



“Personas,
procesos
y tecnología
al servicio
del cliente”

David Rodríguez Sanz
EXTERNALIZACIÓN

SOLUCIONES DE SEGURIDAD:

El volumen de negocio generado por las compañías de seguridad privada en España descendió de nuevo de manera significativa durante 2013 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 2014 continúe la tendencia descendente por los mismos motivos.

Con una cifra de ventas de 27,5 millones de euros, Grupo Norte Soluciones de Seguridad también se ha visto afectada por este entorno, si bien la compañía ha sido capaz de consolidar una diversificación del negocio que continúa en pleno desarrollo. De este modo, a sus actividades tradicionales de vigilancia y protección personalizada, se añade un área de sistemas, planificación y gestión integral que se adapta perfectamente a las necesidades del cliente





“Más de 25 años
de experiencia
en el sector”

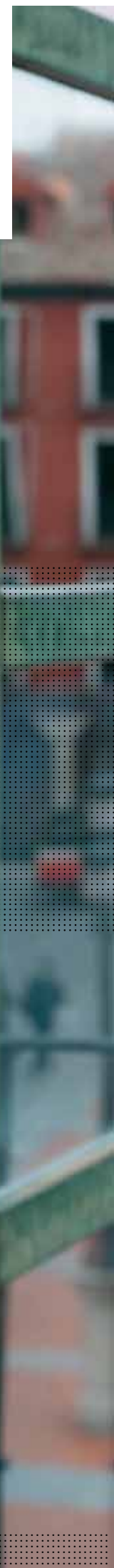
Roberto Cuartero
SOLUCIONES SEGURIDAD

CORREDURÍA DE SEGUROS 'PROSENIOR':

Grupo Norte Correduría de Seguros Prosenor cerró 2013 con un volumen de ingresos de 575.000 Euros relativos a un volumen de primas que ronda los 3 millones de euros y con una Cartera de 2.673 clientes.

Las áreas de Crédito y Responsabilidad Civil de Administradores de seguro continúan siendo las más directamente afectadas por la situación económica, el resto ha continuado con su tendencia a la baja denominada "mercado blando", tanto en el aseguramiento de empresas como en el de particulares. Esta situación es debida a la abundancia de primas de ejercicios anteriores y la disminución de la siniestralidad motivada por el descenso de la actividad económica general.

En el ejercicio 2013 de Prosenor, el hito más destacado ha sido la integración de una cartera de otra Correduría, que ha ampliado sensiblemente nuestro mercado. Cuantitativamente, supone para el ejercicio 2014 que Prosenor ya tiene una cifra de primas cercana a los 4.500.000 Euros y una Cartera de clientes de 3.500. El reto principal para el 2014 es incrementar la presencia de la compañía en Madrid y su área de influencia.





“Un modelo único
para gestionar
sus riesgos”

Amalia Sancho Blazquez
PROSEÑOR

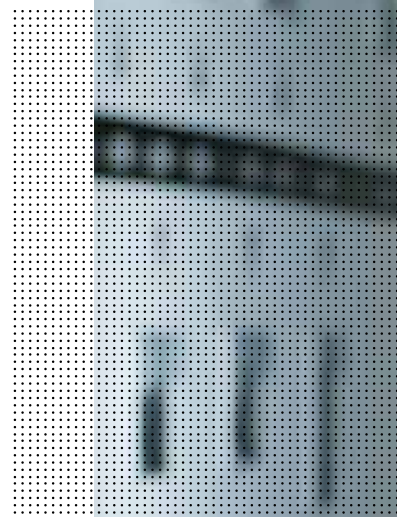
CENTRO ESPECIAL DE EMPLEO 'LINTE':

La situación del año 2013 ha dejado atrás aquellos momentos de incertidumbre trasladados por la situación financiera de las autonomías y su capacidad para apoyar la continuidad de los proyectos de los Centros Especiales de Empleo como generadores de economía social.

Linte CEE , con un volumen de ventas de 1,8 millones en 2013, ha hecho posible que el Centro Especial de Empleo sea rentable desde el punto de vista social y económico, participando además como instrumento necesario de la sociedad para la generación y mantenimiento de los puestos de trabajo de las personas con discapacidad, evidenciando un importante retorno de la inversión desde el punto de vista social y también económico.

Dentro de su expansión geográfica, Linte Centro Especial de Empleo ha comenzado a prestar sus servicios en Cantabria, Madrid, Levante, territorios que se suman a las comunidades de Castilla y León y Asturias. El objetivo para 2014 es realizar nuevas aperturas en Galicia y Extremadura.

Podemos decir que el nuevo modelo de economía social, está dando sus frutos, lo cual, nos debe hacer sentir orgullosos, avalando un próspero futuro y ello lo demuestra los más de 106 centros de trabajado donde prestamos servicio y que nos sirven para generar una plantilla de 150 trabajadores.





**“Creemos en las personas
con discapacidad”**

Nuria Barrera Matilla
LINTA

INTERNACIONAL

Grupo Norte Chile obtuvo en 2013 los mejores resultados de su historia con una cifra de ventas que alcanza los 9 millones de euros, lo que supone un crecimiento del 12% respecto al ejercicio anterior.

Todas las divisiones de actividad de Grupo Norte Chile crecieron durante el año, si bien el incremento más importante se produjo en la empresa de Aseo (Limpieza) gracias a la especialización en los sectores hospitalario (adjudicación de los dos primeros hospitales concesionados del país), construcción o automoción, donde se logró un contrato con la mayor red de concesionarios de vehículos del país. En Seguridad se ha crecido de forma selectiva y en Externalización la compañía se ha posicionado de manera estratégica en áreas como la hotelería y la salud.

za Nuñez Hikker
O NORTE INTERNACIONAL

“Un proyecto de éxito
sin fronteras”

Angelica Aravena Castillo
GRUPO NORTE INTERNACIONAL

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 Rinconada, 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° S0692

Miguel Barroso Rodilla

1 de abril de 2013

INSTITUTO DE
CENSORES JURADOS
DE CUENTAS DE ESPAÑA

PARA INCORPORAR AL PROTOCOLO

Miembro ciente
DELOITTE, S.L.

Año 2013 N° 06/13/00027

COPIA GRATUITA

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

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 2013. 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 han supuesto para el Grupo un nuevo periodo de consolidación y crecimiento económico y humano.





FACILITY

Al mismo tiempo, se continúan reforzando las nuevas líneas de negocio, con el fin de poder ofrecer una gama completa de servicios en el contexto de Facility.

Grupo Norte Facility, 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. En concreto, la venta nueva a lo largo de este año ha supuesto el 12% de la cartera de clientes de la actividad.

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, agresividad en precios y ajustes.

Las claves para afrontar con éxito el próximo periodo en Grupo Norte Facility se basan en una orientación profesional a los mercados complementarios a la limpieza tradicional, una apuesta por servicios de gran definición técnica en el sector privado, la fidelización de la cartera actual y el refuerzo de la red comercial.

SOLUCIONES RECURSOS HUMANOS



Partimos de un ejercicio 2012, donde la disminución de la actividad y de las necesidades de empleo en los principales sectores de la economía española afectó negativamente a la demanda de servicios de trabajo temporal.

Así, tras aumentar un 5,18% 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 fue intensificando a lo largo del año, cerrándose con una caída del 8,2%, tendencia que vuelve a cambiar positivamente en el 2013, donde hablamos de un aumento del mercado de un 5%.

En este entorno, y durante el ejercicio 2013, Forsel Grupo Norte ha alcanzado una cifra de negocio de 30.620.042 euros que ha supuesto un 1,7% de decrecimiento de las ventas respecto el ejercicio 2012 que alcanzó 31.148.644 euros, buscando tener una cartera de clientes rentables y solventes económicamente.

El ejercicio se ha cerrado con un beneficio antes de impuestos de 8.925,20 euros frente a las pérdidas registradas en el ejercicio anterior, mejorando la rentabilidad de la compañía, motivado principalmente por la mejora y optimización del servicio ofrecido a nuestros clientes, experimentado un ligero incremento de 0,24% respecto al año anterior y las políticas de ajustes de los coste de personal de estructura mediante la aplicación de un ERTE en Forsel.

Se ha continuado desarrollado una política comercial muy agresiva con el fin de aumentar nuestra posición en el mercado. Se han incrementado no solo las visitas comerciales por comercial, sino la efectividad de estas, fijando objetivos individualizados, tanto de visitas, como de clientes nuevos. Como resultado de esta actividad realizada de manera sistemática y su seguimiento exhaustivo y periódico se han conseguido 241 clientes nuevos durante el ejercicio.

Para reforzar este proceso comercial, se ha consolidado y desarrollado durante el 2013, 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, potenciando la venta cruzada y las sinergias de las principales cuentas.

Se ha potenciado el seguimiento y atención personalizada a todos nuestros clientes, con el fin de no perder el negocio, viéndose reflejado en los datos de encuestas de calidad, las cuales se realizan a todos nuestros clientes anualmente. Se han incrementado continuamente los niveles de satisfacción desde el 2008.

Durante el ejercicio 2013 se ha consolidado y desarrollado el modelo de negocio iniciado en 2011, adaptado a las nuevas características del mercado: Orientando la política comercial a la venta de soluciones integrales a nuestros clientes en el área de RRHH, aportando productos de más valor, Potenciando la venta multiproducto, Implantando Políticas de Optimización de Margen Bruto, Focalizando la Sociedad hacia el control y reducción de costes, Direccionando la actividad comercial hacia sectores y clientes con negocio seguro, Potenciando la organización en las áreas de gestión de cobros y riesgos.

Con este punto de partida, y siguiendo la misma política, la compañía garantizará, la rentabilidad del próximo año 2014, apostando por su crecimiento y por la especialización en sectores hasta ahora no desarrollados, como el turismo o el sector agrario.

GRUPO NORTE SOLUCIONES DE SEGURIDAD



El volumen de negocio generado por las compañías de seguridad privada en España descendió nuevamente y de manera significativa durante 2013, 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 2014 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 88% 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



El año 2103 ha sido un ejercicio positivo para la actividad de Externalización. Se alcanzaron los principales hitos del plan de negocio si bien la presión en los márgenes se dejó notar a lo largo de todo el año. Como esperábamos, el nivel de actividad general fue de menos a más a lo largo de los trimestres lo cual se reflejó en un crecimiento de las ventas, si bien las Administraciones Públicas continuaron con su política de reducción de precios lo que ocasionó que algunos contratos saliesen de la cartera ante la imposibilidad de mantener las prestaciones con los nuevos importes de licitación.

A lo largo del 2013 ha sido necesario también realizar un seguimiento constante de la calidad crediticia de la cartera de clientes ya que los procesos concursales o de reestructuración a lo que se han visto forzadas compañías de gran impacto mediático ha hecho que la prudencia por parte del mercado haya sido aún mayor.

Para el 2014 esperamos una mejora paulatina de la demanda del sector privado, lo que implicará nuevas oportunidades comerciales. En el sector de las AA.PP. continuará el ajuste vía precio de los contratos de servicios, si bien el efecto en los resultados será cada vez menor debido a la reducción realizada del peso que el sector público tiene en las ventas de externalización en los últimos años .

Esperamos que, tras seis años, el ajuste vía margen de los contratos haya finalizado y que el foco se sitúe en la innovación y mejora de procesos para avanzar por la vía de la productividad. Este efecto se verá reforzado por el hecho de que según mejore la demanda en la economía, nuestros clientes actuales y potenciales competirán más en calidad por atraer o mantener clientes, lo que traerá consigo mayores necesidades de servicios.

Continuaremos apostando por una oferta de servicios de alto valor añadido con un importante componente técnico en los que los beneficios para el cliente provengan de un gestión eficiente de los recursos. se orientarán hacia prestaciones de mayor valor añadido con un mayor aporte técnico y de gestión activa.

LINTE CENTRO ESPECIAL DE EMPLEO



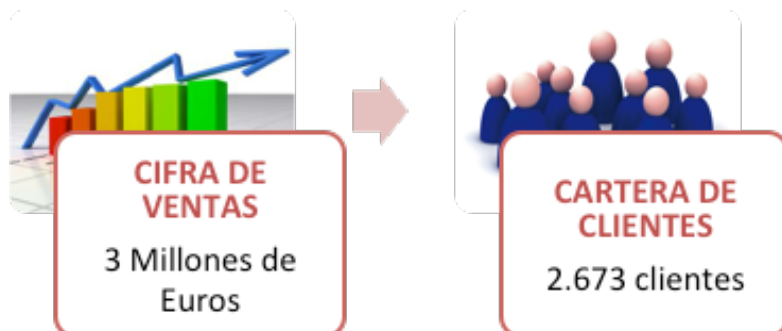
La situación del año 2013 ha dejado atrás incertidumbres por la situación financiera de las autonomías y su capacidad para apoyar la continuidad de los proyectos de los Centros Especiales de Empleo como generadores de economía social. Si bien, todas estas dudas generadas por la administración ha provocado que los centros especiales de empleo y en particular Linte Cee, se cuestionaran sus procedimientos de mercado, financieros y se demande que los Centros Especiales de Empleo sean rentables de forma autónoma.

Linte CEE, a lo largo del año 2013, ha hecho posible que el Centro Especial de Empleo sea rentable desde el punto de vista social y económico, además participando como instrumento necesarios de la sociedad para la generación y mantenimiento de los puestos de trabajo de las personas con discapacidad, evidenciando un importante retorno de la inversión desde el punto de vista social y también económico.

Desde el punto de vista Geográfico, Linte Centro Especial de Empleo ha comenzado a prestar sus servicios en Cantabria, en Madrid, en Levante, aparte de las comunidades de Castilla y León, Principado de Asturias y con el objetivo para los próximos ejercicios de nuevas aperturas en Galicia y Extremadura.

Podemos decir que el nuevo modelo de economía social, está dando sus frutos, lo cual, nos debe hacer sentir orgullosos, avalando un próspero futuro y ello lo demuestra los más de 106 centros de trabajado donde prestamos servicio y que nos sirven para generar una plantilla de 150 trabajadores.

PROSENIOR



Prosenior cierra el año con un volumen de 575.000 Euros de ingresos por comisiones de intermediación relativos a un volumen de primas que ronda los 3.000.000 Euros.

Las áreas de Crédito y Responsabilidad Civil de Administradores de seguro continúan siendo las más directamente afectadas por la situación económica, el resto ha continuado con su tendencia a la baja denominada “mercado blando”, tanto en el aseguramiento de empresas como en el de particulares. Esta situación es debida a la abundancia de primas de ejercicios anteriores y la disminución de la siniestralidad motivada por el descenso de la actividad económica general.

En el ejercicio 2013 de Prosenior, el hito más destacado ha sido la integración de una nueva cartera de clientes, que ha ampliado sensiblemente nuestro mercado. Cuantitativamente, supone para el ejercicio 2014 que Prosenior dispone de una cifra de primas cercana a los 4.500.000 Euros y una cartera de 3.500 clientes.

A nivel general, la tendencia es la continuidad del mercado blando, si bien algunos ramos de seguro ya están dando señales de estabilización de las primas, aunque en ningún caso de incrementos.

El reto principal para el 2014 es incrementar nuestra presencia en Madrid y su área de influencia, para lo que hemos incorporado un Director de Área con dilatada experiencia en el sector alto nivel de conocimiento técnico en el aseguramiento de empresas.

EL AÑO 2013 Y NUESTRO FUTURO: Principales impactos, riesgos y oportunidades

Principales Impactos

El año 2013 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, 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.

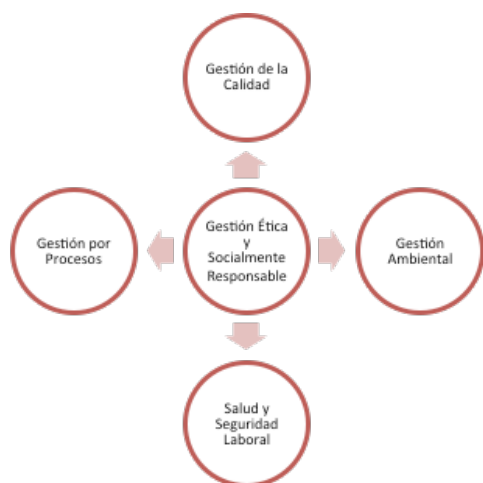
Otro eje importante de trabajo que define el año 2013 es la apuesta por mejorar nuestra red comercial y dotar de una completa gama de servicios a nuestras líneas tradicionales de negocio.

A pesar del contexto, no se ha renunciado al trabajo 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.



Riesgos 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 inestabilidad de muchas de las empresas del tejido productivo español y los permanentes cambios que sufre nuestro entorno han generado limitaciones y reducciones de negocio que afectan directamente a nuestras actividades principales.

Aún en este escenario, 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, generar una importante venta nueva 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 2013. A lo largo del periodo se ha recibido el Premio Europeo de Responsabilidad Social en la Categoría de Creación de Empleo y Empleabilidad por su modelo contratación prioritaria de mujeres víctimas del delito: “Cero Víctimas de la Violencia de Género”.

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 2013. 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 2013. Podemos destacar una serie de ejes fundamentales del año que demuestran la búsqueda constante de la eficiencia en la gestión.

- 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.
- Ampliar la gama de servicios complementarios a las líneas de actividad tradicionales como solución global a nuestros principales clientes.
- Trabajar activamente en la estrategia comercial y la apertura a nuevos mercados, incorporando Sistemas de Seguridad, Mantenimiento, Jardinería, Higienización y 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, poco a poco se puede observar la reactivación incipiente de sus actividades.

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 2013-2014 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
1. MODELO DE GESTIÓN SOSTENIBLE, QUE GARANTICE LA VIABILIDAD ECONÓMICA DE LA ORGANIZACIÓN EN EL TIEMPO
2. TRANSPARENCIA SOCIAL
3. ASEGURAR LA MOTIVACIÓN Y LA IMPLICACIÓN DE LAS PERSONAS EN LA MEJORA DE LA EMPRESA Y EN LA CONSECUCIÓN DE SUS OBJETIVOS
4. PRESTACIÓN DE SERVICIOS EXCELENTES AL CLIENTE GARANTIZANDO SU SATISFACCIÓN
5. EXTENDER EL COMPROMISO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL A LAS EMPRESAS DE GRUPO NORTE EN CHILE
6. MINIMIZAR EL IMPACTO AMBIENTAL DE LAS OPERACIONES DE LA ORGANIZACIÓN
7. EXTENDER EL COMPROMISO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL A PROVEEDORES Y EMPRESAS SUBCONTRATADAS
8. IMPLICACIÓN CON LA COMUNIDAD
9. SISTEMATIZAR LOS CANALES DE DIÁLOGO CON TODOS LOS GRUPOS DE INTERÉS
10. GARANTIZAR EL SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL PLAN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

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 ha supuesto el momento de la integración del Modelo de Negocio de Grupo Norte en Chile. Un año de grandes proyectos que ya obtienen los primeros resultados en cuanto a modelo de gestión y definición de procesos de trabajo.



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 2013 se ha trabajado activamente en la estrategia comercial y la apertura a nuevos mercados, incorporando Higienización y Jardinería a la tradicional oferta multiservicios de Grupo Norte.

En la actualidad, Grupo Norte tiene una cifra total de negocio que alcanza los 167 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 2013 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), Responsabilidad Social Corporativa (SGE 21) y Empresa Familiarmente Responsable (EFR) 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. Éste código es de aplicación a todos los profesionales que componen Grupo Norte.

Todo el personal de estructura de nueva incorporación, recibe formación acerca del compromiso y los valores recogidos en el Código Ético de Grupo Norte, lo que incluye el respeto por aquellos derechos humanos que se pueden 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, comprometiéndose 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.

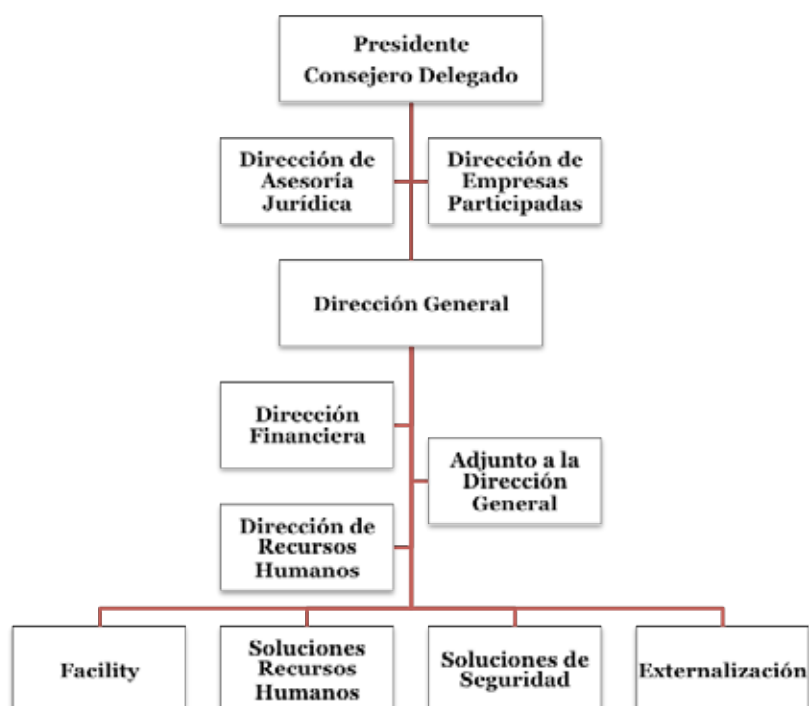
En dicho consejo los accionistas pueden comunicar recomendaciones o indicaciones al Comité de Dirección, presidido asimismo por el Presidente del Consejo de Administración y del que forma parte el Consejero Delegado. No están establecidos límites temporales de duración en estos órganos de gobierno.

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/Multizonal)
- ACCIONISTAS
- PROVEEDORES

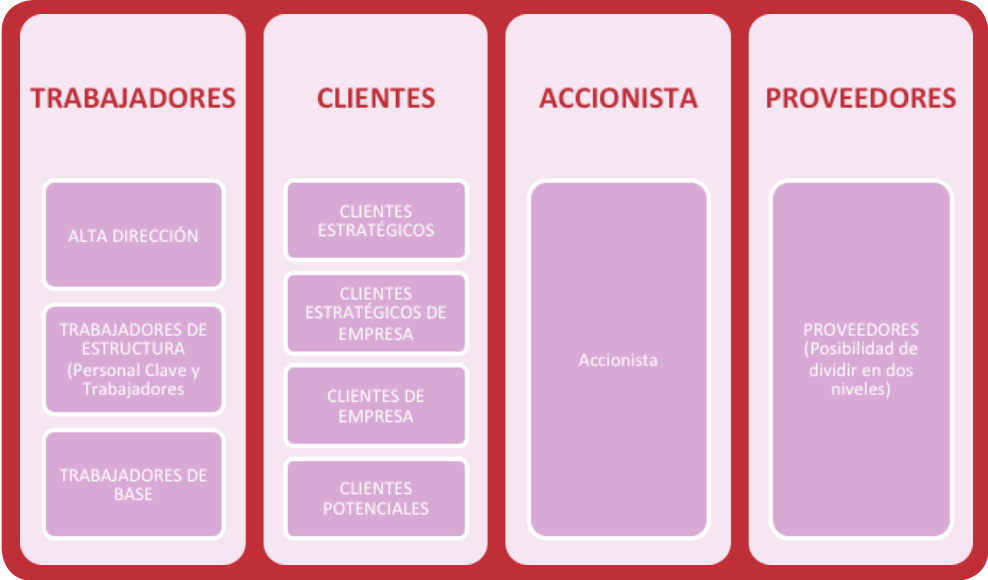


NIVEL 2: No vinculados contractualmente, pero las decisiones de la empresa pueden tener una afección directa sobre sus intereses.

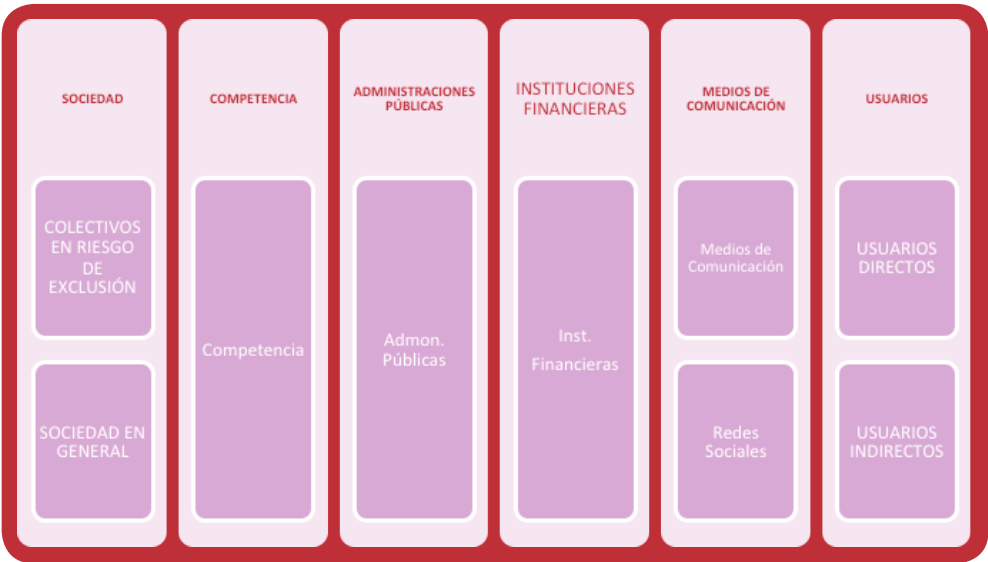
- SOCIEDAD (Entorno Social, Entorno Ambiental)
- COMPETENCIA
- ADMINISTRACIONES PÚBLICAS
- MEDIOS DE COMUNICACIÓN
- USUARIOS
- INSTITUCIONES FINANCIERAS

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



• **Modelo de relación con los grupos de interés**

Introducción:

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

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

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

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

GRUPOS DE INTERÉS IDENTIFICADOS	
NIVEL I	
TRABAJADORES	Dirección RRHH
CLIENTES	Dirección de Actividad/Área Satisfacción Clientes
ACCIONISTAS	Alta dirección
PROVEEDORES	Responsables de compras
NIVEL II	
SOCIEDAD	Comité de RSC y Fundación Grupo Norte
COMPETENCIA	Dirección Comercial
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 asegura por medio 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
- Lean Community

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.

b) 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**.
- Se ha desarrollado un nuevo modelo de relación que incluye indicadores de rendimiento de cada canal asociados a los procesos donde se regula cada comunicación



COMPROMETIDOS, Nuestro 2013

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.

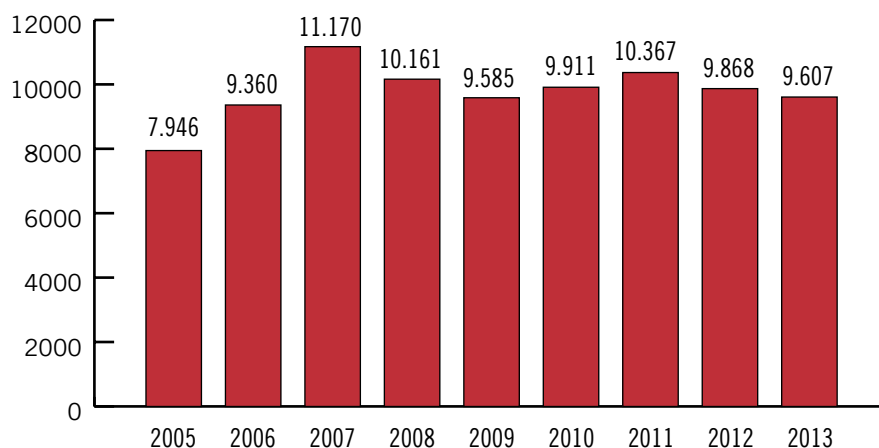
Todas las actuaciones dirigidas a las personas que componen Grupo Norte, se enmarcan dentro de este compromiso ético que la organización asume y que se refleja en el Código Ético disponible en nuestra página web (www.grupo-norte.es). Estas políticas son desarrolladas y dirigidas desde la Dirección de 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 acuden 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 2013 hasta los 9.607 trabajadores, se ha perdido 261 empleos netos. Estamos convencidos que se trata de un proceso coyuntural y de cara al próximo periodo, se retomarán las variables de crecimiento a las que acostumbra Grupo Norte.



Nuestra división en Chile cuenta con 1.365 empleados, lo que genera un volumen de contratación de 10.972 trabajadores en 2013. En próximas ediciones, se comprobará la evolución de nuestra capacidad de generar nuevos empleos en las empresas de Grupo Norte Chile.

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	2013
PLANTILLA POR CATEGORÍA				
DIRECTIVO/A	71	79	66	75
TECNICO/A	280	382	444	451
ADMINISTRATIVO/A	374	414	250	258
OTRAS CATEGORIAS	9.186	9.492	9.108	8.823
TOTAL	9.911	10.367	9.868	9.607
PLANTILLA DE MUJERES POR CATEGORÍA				
DIRECTIVA	57	47	36	38
TECNICA	203	266	242	223
ADMINISTRATIVA	285	262	187	196
OTRAS CATEGORIAS	6.119	6.044	6.219	5.611
TOTAL	6.664	6.619	6.684	6.068
%Plantilla mujeres	67%	64%	68%	63%
%Plantilla hombres	33%	36%	32%	37%
Plantilla < 30 años	25,6%	19,4%	13,0%	15,0%
Plantilla > 30 años	74%	80,6%	87,0%	85,0%

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	2013
Soluciones RR.HH	73,3	78,9	91,23	100	31,4	41,6	60,0	45,5
Soluciones de Seguridad	52,63	24,32	23,04	7,14	15,4	4,4	42,3	16,4
Facility	31,25	55,63	16,67	11,63	2,0	3,7	1,8	5,2
Externalización	62,9	33,3	8,86	10,71	3,2	5,6	23,7	6,3
Grupo Norte AES	17,74	10	16,22	0	0	0	0	28,5

Igualdad de oportunidades:

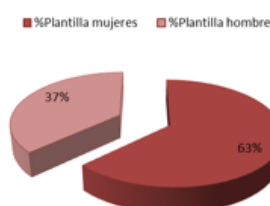
Grupo Norte desarrolla políticas activas en materia de igualdad que afectan a todos los niveles de la organización. El compromiso de la empresa en este ámbito se refleja en nuestro Código Ético donde se recoge el compromiso de Grupo Norte con la igualdad de oportunidades, la transparencia y el rechazo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

2013	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Soluciones de Seguridad	899	186	1.085
Grupo Norte AES	16	20	36
Facility	518	3.304	3.822
Soluciones RR.HH.	1.482	720	2.202
Prosenor	3	6	9
Externalización	621	1.832	2.453
Total	3.539	6.068	9.607

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	2013
AYUDAS A LA FORMACIÓN (Número)	8	15	5	12
AYUDAS A LA FORMACIÓN (Euros)	9.698	19.840	9.712	10.416

Formación				
PERSONAL DE ESTRUCTURA (Plan Vida)				
	2010	2011	2012	2013
HORAS DE FORMACIÓN	43.191	50.385	28.647	16.146
PERSONAS FORMADAS	477	744	721	333
FORMACIÓN Personas Clave (Euros)	307.599	104.603	98.478	74.986
HORAS FORMACIÓN Personas Clave		1.725	2.163	2.600
PERSONAS FORMADAS Personas Clave		19	37	19
INVERSIÓN FORMACIÓN (Euros)	317.297	323.154	227.995	199.530

FORMACIÓN PERSONAL DE BASE					
	2009	2010	2011	2012	2013
FORMACIÓN	EUROS (€)				
Facility	265.990	232.953	240.312	141.865	164.484
Seguridad	35.148	35.528	59.850	70.534	75.945
Externalización	21.853	14.429	48.453	43.636	47.362
Soluciones RR.HH	259.229	219.598	188.982	0	3.135
TOTAL	316.230	502.508	537.597	256.035	290.926

Las ayudas de formación en Grupo Norte se encuentran estructuradas 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.

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 cómputo 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.

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 éstos 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 2013 han sido 59 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	2013
Soluciones RR.HH	202	130	46	54
Seguridad	2	1	2	0
Facility	5	3	3	2
Externalización	2	1	1	1
Grupo Norte AES	4	4	2	2
TOTAL	215	139	54	59

Beneficios sociales: Plan Vida

La política de formación para los trabajadores de Grupo Norte se estructura en torno a las 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 592.064€ Euros, manteniendo la cifra de inversión ofrecida en 2012. El desglose de los resultados del Plan Vida a lo largo de este año se muestra en la siguiente tabla:

INDICADOR	2010	2011	2012	2013
PERMISOS MATERNIDAD	16	10	8	16
PERMISOS PATERNIDAD	7	6	8	7
ACUMULACIÓN LACTANCIA	9	10	8	15
REDUCCIÓN DE JORNADA	12	6	5	7
EXCEDENCIAS CUIDADO HIJOS	1	2	0	2
AYUDAS A HIJOS DISCAPACITADOS	0	0	0	0
AYUDAS A HIJOS DISCAPACITADOS	0	0	0	0
AYUDAS GUARDERÍA	18	34	27	17
AYUDAS GUARDERÍA (Euros)	4.709	7.278	7.072	2.108
CANASTILLA	20	20	17	26
CANASTILLA (Euros)	1.900	1.900	1.585	2.080
SEGURO DE VIDA	183	219	237	204
SEGURO DE VIDA (Euros)	12.319	15.111	8.295	10.360
SEGURO MÉDICO	183	219	237	207
SEGURO MÉDICO (Euros)	72.573	95.476	92.430	88.381
AYUDAS A LA FORMACIÓN (Personas)	8	15	5	11
AYUDAS A LA FORMACIÓN (Euros)	9.698	19.840	9.712	10.326
AYUDAS A LA FORMACIÓN (Horas)	1.245	1.059	1.296	915
FORMACIÓN ESTRUCTURA (Horas)	43.191	50.385	28.647	16.146
FORMACIÓN ESTRUCTURA (Nº)	477	744	721	333
FORMACIÓN ESTRUCTURA (Euros)	307.599	104.603	161.989	114.218
PERSONAL CLAVE (Horas)	0	1.725	2.163	2.600
PERSONAL CLAVE (Euros)	0	-	98.478	74.986
PERSONAL CLAVE (Nº)	0	19	37	686
INVERSIÓN FORMACIÓN (Euros)	317.297	323.154	227.995	199.530
PERSONAS PLAN VIDA	934	1.285	1.310	1.531
HORAS DE FORMACIÓN	44.436	52.110	128.421	92.047
INVERSIÓN PLAN VIDA	408.799	455.255	337.377	302.458
INVERSIÓN FORMACIÓN P.Base (Euros)	502.508	537.597	256.035	290.926
INVERSIÓN PLAN VIDA TOTAL	911.306	992.852	593.412	592.064

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:

Liderazgo y Eficacia
Directiva

Dirección de Equipos
Alto Rendimiento

Negociación
Avanzada

Comunicación
Efectiva e Influyente

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	2013
Limpieza	33.092	38.797	57.162	57.593	56.201	68.769	32.963	37.322
Seguridad	12.973	13.423	12.275	13.073	6.173	11.367	5.752	10.164
Externalización	6.508	6.569	6.359	7.335	9.177	10.728	6.942	10.386
Soluciones RR.HH	30.056	27.208	19.868	7.479	6.739	6.175	1.939	2.363
Grupo Norte AES	135	425	396	178	272	36	7	3
TOTAL	82.764	86.422	96.060	85.658	78.562	97.138	47.603	60.238


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	2013
Soluciones RR.HH	265	400	465	417	168	157	144	38	62
Facility	136	189	232	233	240	211	249	146	143
Externalización	33	147	107	58	29	42	47	46	63
Seguridad	58	38	17	13	17	26	25	13	21
Grupo Norte AES	0	0	0	0	0	0	1	0	0
TOTAL	611	867	995	721	454	482	502	268	300

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			2013		
	AT	IT	Total	AT	IT	Total	AT	IT	Total	AT	IT	Total
Limpieza	0,78	7,14	7,92	0.36	6,27	6,93	0.36	3.11	3.47	0,54	3,88	4,42
Seguridad	0,34	3,01	3,35	0.12	3,89	4,26	0.12	1.96	2.08	0,33	3,37	3,7
Externalización	0,31	3,65	3,96	0.08	2,73	2,97	0.08	1.12	1.2	0,28	1,7	1,98
Soluciones RR.HH	0,29	0,61	0,9	0.26	0,6	0,82	0.26	0.7	0.96	0,18	0,35	0,53
Grupo Norte AES	0	0,3	0,3	0	0,03	0,03	0	0.09	0.09	0	0	0

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



Retos del Servicio de Prevención GN

- Reducir la siniestralidad laboral en el Grupo
- Compartir las mejores prácticas entre las empresas que forman Grupo Norte
- Mejorar la información en materia de prevención que reciben nuestros trabajadores

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%.

En la edición correspondiente al año se han incorporado un nuevo conjunto de preguntas (6 nuevas preguntas) orientadas a obtener información sobre el posicionamiento de la compañía en comparación con otras empresas del sector desde el punto de vista de las personas que integran la organización. Este nuevo bloque de preguntas se agrupan, para facilitar su estudio y garantizar la trazabilidad de los resultados con los años anteriores, en una nueva Dimensión nº13: Comparación con el Sector.

La participación en esta edición de la encuesta de clima se sitúa en un 89% lo que evidencia un incremento en la participación de los trabajadores año a año. Resulta un 4% superior que la edición de 2012.

El resultado de la encuesta de clima se sitúa en 3,05 puntos sobre 4 de valoración máxima. Este resultado es un 3,42% inferior al registrado en 2012. Todas las Dimensiones del estudio contribuyen a esta pérdida de valoración, desde la Dimensión 1: Jefe Inmediato que pierde un 0,87% hasta la Dimensión 3: Salario y Beneficios Sociales donde se registra el mayor descenso de valoración con una caída del 10,76% en su puntuación.

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.

En la última edición de la encuesta (2013) se ha visto reducida la muestra evaluada debido a la imposibilidad de mantener los mismos recursos con los que se trabajó en el año 2012. Aun así, se ha generado la muestra a estudio en base a criterios estadísticos con el objetivo de poder asegurar un nivel de confianza del 95%. El resultado promedio ha sido de 3,31 puntos, ligeramente inferior al alcanzado en el periodo anterior.



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 las 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 áreas 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 2013 se ha incrementado hasta los 3.03 puntos. Aun 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 mantiene por segundo año "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.

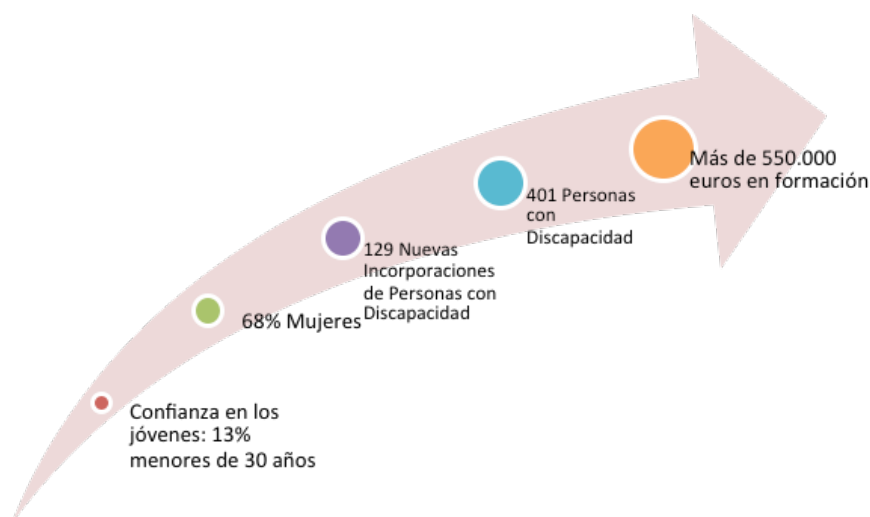
La necesidad de normalización en el mercado laboral de personas con discapacidad hace que Grupo Norte gestione estas demandas desde dos focos diferenciados. Por un lado, LINTE C.E.E, como se ha expresado a lo largo de la presente memoria, se trata de un centro especial de empleo, orientado a la integración 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 401 personas con algún tipo de discapacidad que actualmente trabajan en el Grupo y la integración de 148 personas con discapacidad en el mundo laboral a través de Linte. En concreto, a lo largo de 2013, se han incorporado 129 personas con discapacidad a la compañía.

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, transmite 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.
<p>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.</p> <p>En este indicador se introduce la antigüedad de los trabajadores de la empresa obtenida como el tiempo medio de permanencia en la empresa.</p> <p>Los datos sobre LA1 y LA2 se pueden observar en el apartado “Descripción de la plantilla” en este mismo capítulo.</p>
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.
<p>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.</p> <p>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.</p> <p>Los datos sobre LA3 se pueden observar en el apartado “Beneficios Sociales” en este mismo capítulo.</p>
LA15: Niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.
<p>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</p>

RELACIONES EMPRESA / TRABAJADORES
LA4: Porcentaje de empleados cubierto por un convenio colectivo.
<p>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.</p>
LA5: Período(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.
<p>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”.</p>

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. En el último año se ha producido una incorporación al comité de la Directora de Soluciones de Recursos Humanos.

Mujeres en la Alta Dirección

	2008	2009	2010	2011	2012	2013
% Mujeres en los órganos de Alta Dirección	30%	30%	27%	27%	25%	35%
Nº Mujeres en órganos de Alta dirección	3	3	3	3	3	3,5

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 DE 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.

TRABAJOS FORZADOS

HR7: Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.

Para este indicador rigen los mismos criterios esgrimidos en el indicador anterior.

PRÁCTICAS DE SEGURIDAD

HR8: Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos relevantes para las actividades.

Grupo Norte está compuesto, entre otras, de una empresa de Seguridad, que presta sus servicios a otras empresas. Por tanto, todas las personas de nuestra línea de negocio de seguridad están sujetas a los planes de formación que se han especificado dentro del apartado dedicado a la formación en el Grupo Norte.

DERECHOS DE LOS INDÍGENAS

HR9: Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.

No han existido incidentes relativos a violaciones de los derechos de los indígenas.

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.

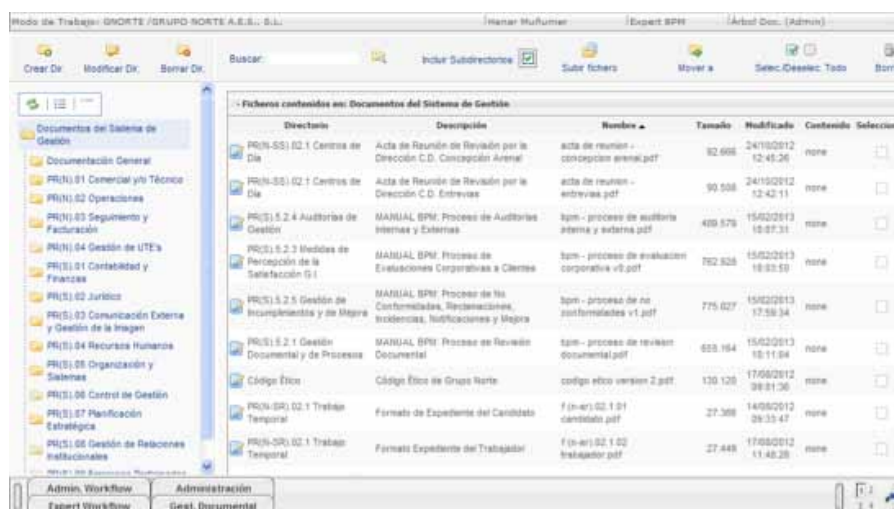
- Respeto y cumplimiento del Código Ético
- Gestión por procesos de la compañía
- Plataforma de gestión de cartera comercial eCRM
- Seguimiento y control de los servicios prestados (seguimientos e inspecciones del servicio)
- Procesos internos que garantizan la calidad del servicio prestado: Auditorías 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.

Dentro de un ambicioso proyecto de revisión y actualización de los procesos del Grupo, se dispone de 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.



Apostamos por la Mejora

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.

Cada año, el equipo encargado de evaluar el grado de satisfacción de nuestros clientes establece una serie de objetivos realistas en cuanto a este grado de satisfacción que al final de los periodos especificados (mensual, semestral o anual) se comprueban si se han cumplido y en caso negativo se establecen planes concretos enfocados a la mejora.

SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS

Fruto de la búsqueda de la excelencia en los servicios prestados, las empresas que componen Grupo Norte consiguieron el certificado de su sistema de gestión de la calidad según la norma ISO 9001 hace más de 5 años (nueva creación, Servaux, se certificó en el año 2008). Dos nuevas empresas, Linte CEE y Forsel Consulting han sido certificadas en el año 2010.


EMPRESAS CERTIFICADAS SEGÚN LA NORMA ISO 9001		
ÁREA DE ACTIVIDAD	NOMBRE	ENTIDAD CERTIFICADORA
SOLUCIONES RECURSOS HUMANOS	FORSEL GRUPO NORTE ETT	Bureau Veritas Certificación
	FORSEL CONSULTING	Bureau Veritas Certificación
SOLUCIONES DE SEGURIDAD	PROSINTEL	Bureau Veritas Certificación
	SERVAUX	Bureau Veritas Certificación
FACILITY	LIMPISA	Bureau Veritas Certificación
	LINTE Centro Especial de Empleo	Bureau Veritas Certificación
EXTERNALIZACIÓN	OUTSOURCING SIGNO GRUPO NORTE	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

El último resultado disponible de este proceso (4º Trimestre de 2013) registra un resultado global de **9.57 puntos**, alcanzando la máxima puntuación (10 puntos) en cuestiones como Experiencia e Imagen Comercial y Dedicación al Cliente.

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 (Visitas)				
ÁREA DE ACTIVIDAD	2011	2012	2013	2014
SOLUCIONES RECURSOS HUMANOS	3490	4758	4029	2991
SOLUCIONES DE SEGURIDAD	178	124	385	156
FACILITY	2646	2958	2681	3250
EXTERNALIZACIÓN	1388	1779	1536	2412
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.

NÚMERO DE INSPECCIONES REALIZADAS A LOS SERVICIOS PRESTADOS				
ÁREA DE ACTIVIDAD	2011	2012	2013	2014
SOLUCIONES DE SEGURIDAD	1800	297	1405	934
FACILITY	1705	2180	1786	1484
EXTERNALIZACIÓN	865	1367	1254	1179
Por el tipo de actividad de SOLUCIONES RRHH no se realizan Inspecciones del servicio.				
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. 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 2012 - 2013 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.



Apostamos por el contacto permanente con nuestros clientes

A lo largo del año se han registrado más de 2800 evaluaciones de clientes, 2000 de ellas corresponde a la evaluación mensual de nuestros servicios.

Los servicios que prestamos a nuestros clientes son múltiples y diversos por lo que las evaluaciones que realizamos se adaptan a los principales atributos de satisfacción de cada actividad. A pesar de este hecho y como identificador del posicionamiento global de Grupo Norte con sus clientes, se obtiene el promedio global de satisfacción. Este año, el promedio se sitúa en 7.8 puntos sobre 10 puntos de valoración máxima.

Este año, se ha realizado por primera vez la evaluación corporativa de Prosenor que ha obtenido unos magníficos resultados. De hecho, más de la mitad de los contactos han generado el registro de una Felicitación a la compañía.

Se muestran a continuación los resultados de satisfacción de nuestros clientes a lo largo del año 2013 y las tendencias asociadas a cada línea de negocio. La escalas de valoración utilizada es de 0 a 10 puntos.

FACILITY

Tipos de encuestas a clientes:

**ENCUESTA DE SEGUIMIENTO PERIÓDICO**

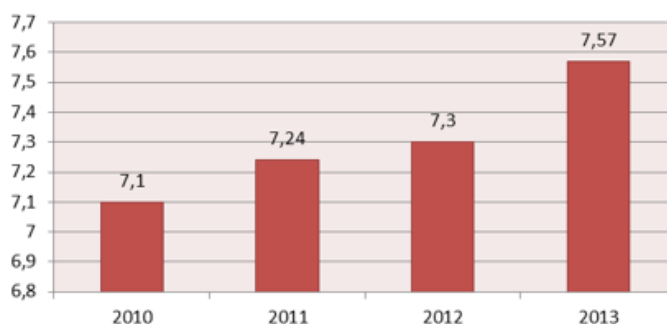
Se realiza de forma mensual. Para la definición de esta encuesta se utilizan cuatro parámetros identificados como clave por nuestros clientes.

**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 Facility de Grupo Norte ha registrado una valoración promedio de todos los clientes evaluados a lo largo del 2013 de 7,57 puntos, mostrando una clara tendencia positiva en los últimos años de estudio. Concretamente, la valoración promedio alcanzada supone un incremento de 3.6% con respecto a 2012.

SATISFACCIÓN GLOBAL DE LOS CLIENTES FACILITY**Evolución de las felicitaciones y no conformidades recibidas**

Se muestra la evolución del registro de Felicitaciones y No Conformidades recibidas en el Área de Facility en los últimos años. Para el año 2013 se ha registrado 60 No Conformidades, 4 menos que en el periodo anterior. El número de Felicitaciones recibidas asciende a 18. Este número de felicitaciones supone un incremento con respecto al periodo anterior de 4 Felicitaciones.

EVOLUCIÓN DE FELICITACIONES Y NO CONFORMIDADES FACILITY

FACILITY

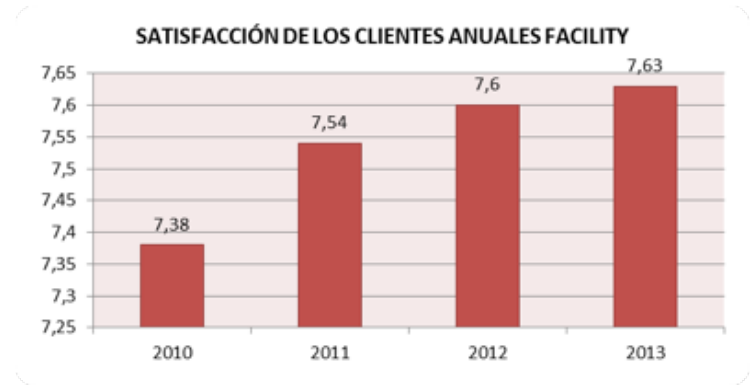
Satisfacción Clientes: Encuesta de Seguimiento Periódica

El promedio de las evaluaciones mensuales realizadas registra una puntuación de 7,57 puntos, claramente superior a la registrada en el periodo anterior.



Satisfacción Clientes: Encuesta Anual

El promedio de valoración de los Clientes Anuales alcanza los 7,63 puntos, prácticamente similar al resultado alcanzado en 2012.



SOLUCIONES DE SEGURIDAD

Tipos de encuestas a clientes:



ENCUESTA DE SEGUIMIENTO PERIÓDICO

Se realiza de forma mensual y trimestral. Para la definición de esta encuesta se utilizan cinco parámetros identificados como clave por nuestros clientes.



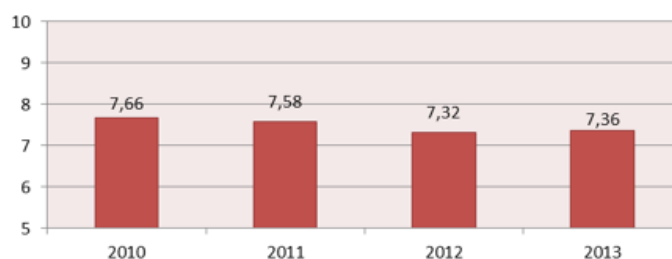
ENCUESTA CORPORATIVA ANUAL

En paralelo a este seguimiento de clientes, se realizará la evaluación corporativa anual a todos los clientes que el tiempo permita.

Satisfacción Global

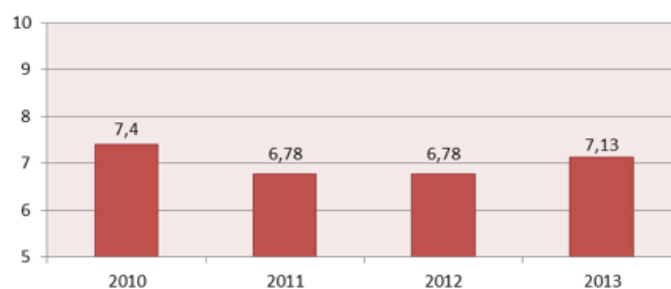
Para SOLUCIONES DE SEGURIDAD, se ha registrado una valoración promedio de todos los clientes evaluados a lo largo del 2013 de 7,36 puntos, manteniendo la valoración con respecto a 2012.

EVOLUCIÓN DE LA SATISFACCIÓN GLOBAL
Soluciones de Seguridad



La valoración promedio del total de los clientes de Servicios Auxiliares muestra un incremento de las valoraciones para este último año, que sitúa a la actividad por encima de la barrera de los 7 puntos nuevamente. Se ha registrado una valoración promedio de todos los clientes evaluados a lo largo del 2013 de 7,13 puntos, 5% superior al periodo anterior.

EVOLUCIÓN DE LA SATISFACCIÓN GLOBAL - SERVAUX



SOLUCIONES DE SEGURIDAD

Evolución de las felicitaciones y no conformidades recibidas:

Para el año 2013 se ha registrado 42 No Conformidades y 8 Felicitaciones. Este dato supone un notable descenso en el registro de No Conformidades por parte de clientes (-16 No Conformidades que en 2012).

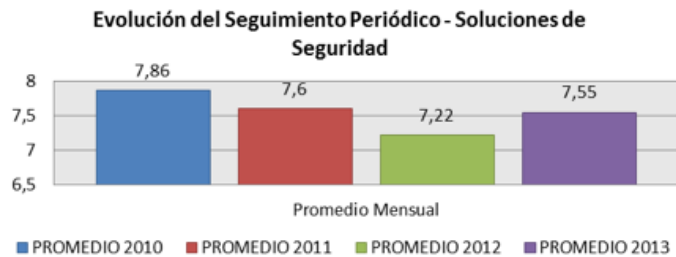


Se muestra la evolución del registro de Felicitaciones y No Conformidades por parte de SERVAUX desde el año 2010. Para el año 2013 se ha registrado 10 No Conformidades. Este dato supone un descenso en el número de No Conformidades por parte de clientes (-4 No Conformidades que en 2012).

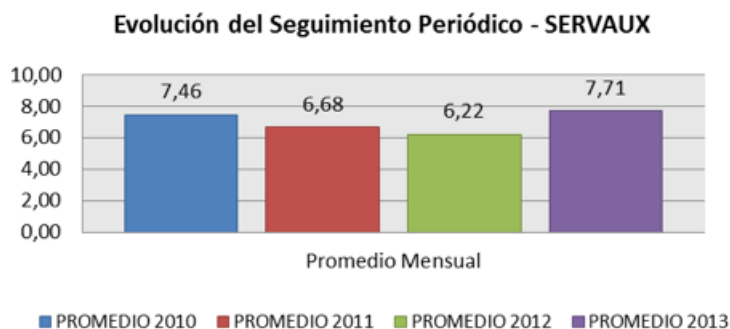


Satisfacción Clientes: Encuestas de Seguimiento Periódico

El promedio de satisfacción del total de los clientes con evaluación mensual se sitúa en los 7,55 puntos, incrementando su valoración en 0,3 puntos desde 2012.



El promedio de satisfacción del total de los clientes de Servicios Auxiliares con evaluación mensual se eleva hasta los 7,71 puntos. Del análisis mensual, se comprueban variaciones en las valoraciones, influenciadas por el bajo número de clientes que forma esta segmentación.



Satisfacción Clientes: Encuesta Anual

En el seguimiento anual a los clientes de Soluciones de Seguridad ofrecen un grado de satisfacción de 7,3 puntos.



Los clientes anuales de Servicios Auxiliares evaluados ofrecen un grado de satisfacción de 7,22 puntos. Se mantiene el resultado del periodo anterior.



EXTERNALIZACIÓN

Tipos de encuestas a clientes:

**ENCUESTA DE SEGUIMIENTO PERIÓDICO**

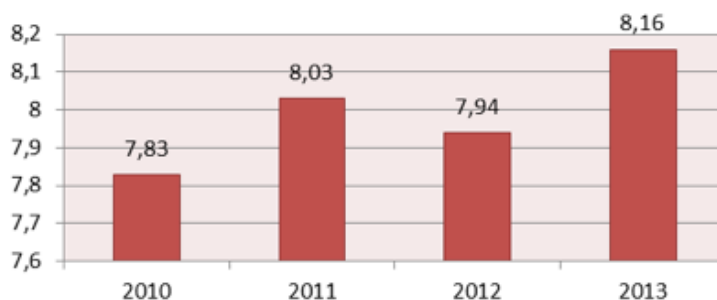
Se realiza de forma Trimestral. Para la definición de esta encuesta se utilizan parámetros identificados como clave por nuestros clientes.

**ENCUESTA CORPORATIVA ANUAL**

En paralelo al seguimiento trimestral de clientes, se realiza la evaluación corporativa anual a todos los clientes que el tiempo permita.

Satisfacción Global

Los resultados se muestran estables en los últimos años, mostrando un ascenso en 2013 (+0,22 puntos). Se ha registrado una valoración promedio de todos los clientes evaluados a lo largo del 2013 (272 Evaluaciones) de 8,16 puntos.

EVOLUCIÓN DE LA SATISFACCIÓN GLOBAL SIGNO

Evolución de las felicitaciones y no conformidades recibidas

Para el año 2013 se han recibido 6 No Conformidades. En cuanto a las Felicitaciones recibidas, se han recibido 7, 1 menos que en el periodo anterior.

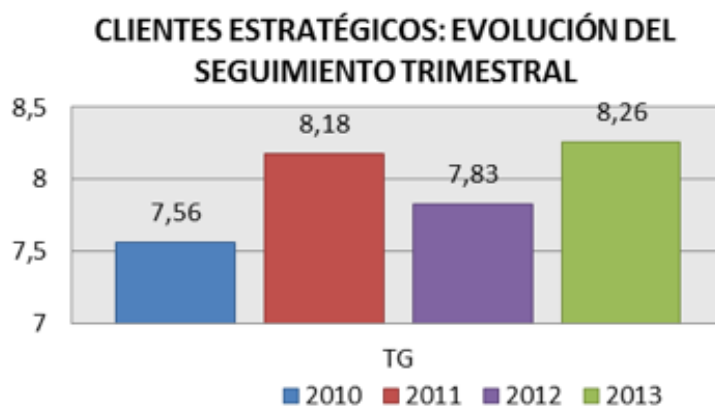
EVOLUCIÓN DE FELICITACIONES Y NO CONFORMIDADES SIGNO

Satisfacción Clientes: Encuesta de Seguimiento Periódico

El promedio de satisfacción del total de los clientes Estratégicos de Procesos Productivos evaluados en el año 2013 se sitúa en 8,15 puntos. Esta puntuación asciende con respecto a 2012 (+0,37 puntos).



El promedio de satisfacción del total de los clientes Estratégicos de Contact Center evaluados en el año 2013 se sitúa en 8,26 puntos. Esta puntuación asciende con respecto a 2012 (+0,43 puntos).



Satisfacción Clientes: Encuesta Anual

Los clientes anuales evaluados ofrecen un grado de satisfacción de 8,31 puntos, superior a la registrada en 2012.



SOLUCIONES RECURSOS HUMANOS

TRABAJO TEMPORAL

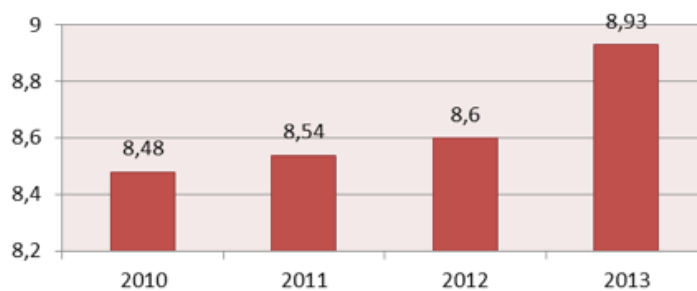
Tipos de encuestas a clientes:



Satisfacción Global

Se ha registrado una valoración promedio de todos los clientes evaluados a lo largo del 2013 de 8,97 puntos, superior a la obtenida en el año 2012 (+3,7%).

SATISFACCIÓN GLOBAL



Evolución de las felicitaciones y no conformidades recibidas

Para el año 2013 no han sido registradas No Conformidades por parte de los clientes activos. En cuanto a las Felicitaciones recibidas, se ha incrementado considerablemente este valor hasta las 121 Felicitaciones (+39).

EVOLUCIÓN DE NÚMERO DE FELICITACIONES Y NO CONFORMIDADES



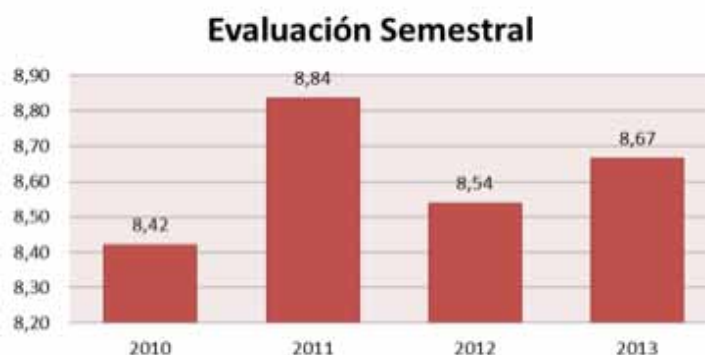
Satisfacción Clientes: Encuesta de Seguimiento Trimestral

El promedio de satisfacción del total de los clientes TOP (10 primeros en facturación) evaluados en el año 2013 es de 8,9 puntos, valores ligeramente superiores a los alcanzados durante el año 2012. La evolución trimestral de las valoraciones ofrecidas por los clientes es claramente positiva y en todos los casos se mantienen por encima del óptimo de 8,50 puntos.



Satisfacción Clientes: Encuesta de Seguimiento Semestral

El promedio de satisfacción del total de los clientes VIP (40 primeros en facturación) evaluados en 2013 ha sido de 8,7 puntos (primer semestre 8,79, segundo semestre 8,54). El promedio resulta superior al alcanzado en 2012.



Tipos de encuestas a clientes

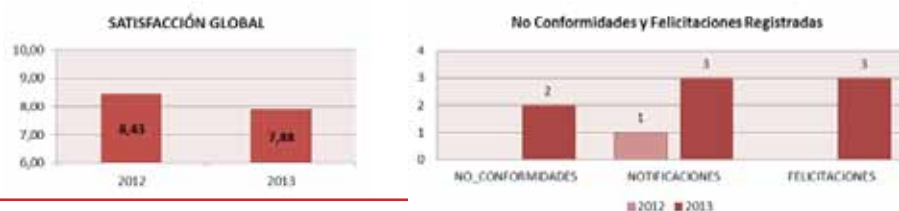


ENCUESTA CORPORATIVA ANUAL

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

Se ha registrado una valoración promedio de todos los clientes evaluados a lo largo del 2013 de 7,88 puntos, notablemente inferior a la obtenida en el año 2012. Se han registrado 2 No Conformidades, 3 Notificaciones y 3 Felicitaciones a lo largo de la evaluación corporativa.



LINTE C.E.E.

Tipos de encuestas a clientes:



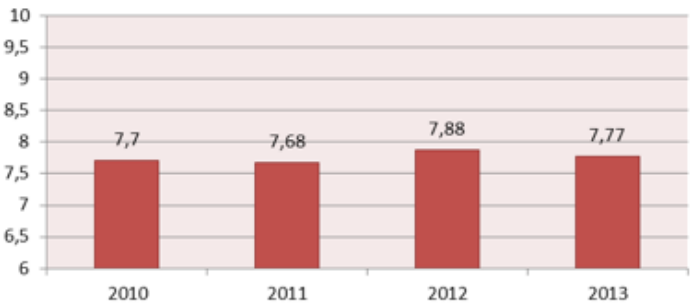
ENCUESTA CORPORATIVA ANUAL

Se realiza la evaluación corporativa anual a todos los clientes que el tiempo permita.

Satisfacción Global

Para LINTE, se ha registrado una valoración promedio de todos los clientes evaluados a lo largo del 2013 de 7,77 puntos, ligeramente inferior a la obtenida en el año 2012.

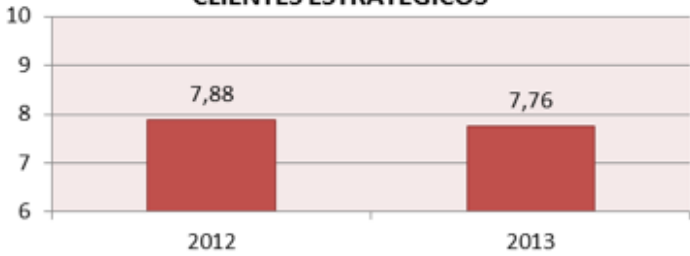
SATISFACCIÓN GLOBAL DE LOS CLIENTES LINTE



Satisfacción Clientes: Encuesta de Seguimiento Mensual

El promedio de satisfacción del total de los clientes evaluados mes a mes en 2012 registra una puntuación de 7,76 puntos.

Evaluación Mensual de la Satisfacción
CLIENTES ESTRATÉGICOS



PROSEÑOR PROSEÑOR

Tipos de encuestas a clientes:



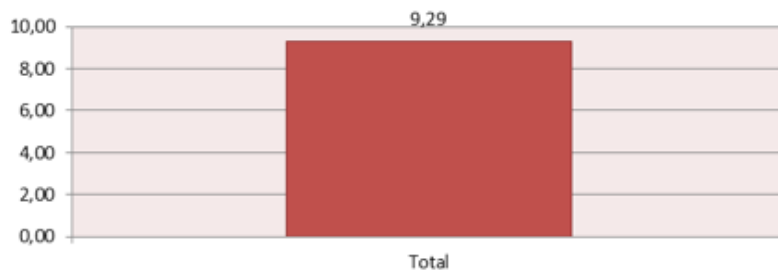
ENCUESTA CORPORATIVA ANUAL

Se realiza la evaluación corporativa anual a todos los clientes que el tiempo permita.

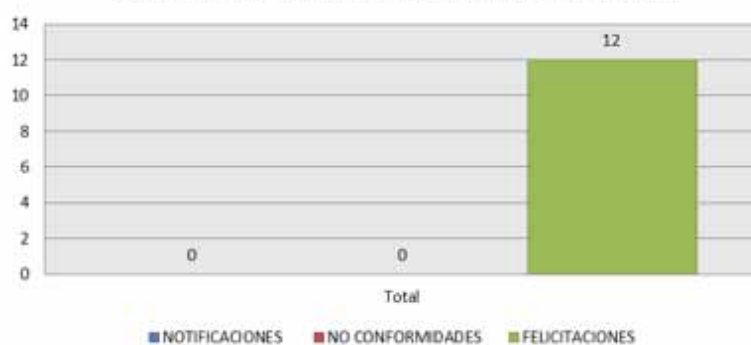
Satisfacción Global

Para PROSEÑOR, este año se ha realizado por primera vez la evaluación anual de la satisfacción de sus clientes. Se ha registrado una valoración promedio de todos los clientes evaluados a lo largo del 2013 de 9.29 puntos. De hecho en el 55% de las evaluaciones de satisfacción realizadas se ha registrado una felicitación.

Grado de Satisfacción de Cliente



Evolución de las No Conformidades, Felicitaciones y Notificaciones



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	2010	2011	2012	2013
SOLUCIONES RR. HH.	3	2	1	2
SOLUCIONES DE SEGURIDAD	12	35	72	52
FACILITY	87	77	64	60
EXTERNALIZACIÓN	3	2	2	6
TOTAL	105	116	139	120

Desde el año 2010, se incluye en los informes de satisfacción de cada línea de negocio las tabla de especificación de las causas más frecuentes de no conformidades con el servicio prestado por parte de Grupo Norte.



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.
- Cierre de la No Conformidad: Se comprueba la eficiencia de las acciones mediante un nuevo contacto con el cliente.

La labor excelente por parte de nuestros trabajadores puede ser reconocida a través del sistema de evaluación de la satisfacción cuando alguno de los clientes del grupo así lo demanda. Muchos de nuestros trabajadores llevan varios años recibiendo felicitación por su trabajo eficaz, orientado al cliente y de calidad.

FELICITACIONES PROCEDENTES DE CLIENTES				
ÁREA DE ACTIVIDAD	2010	2011	2012	2013
SOLUCIONES RR. HH.	91	106	72	124
SOLUCIONES DE SEGURIDAD	8	12	14	8
FACILITY	3	11	14	19
EXTERNALIZACIÓN	5	8	8	7
TOTAL	107	137	108	158



Comunicación inmediata de Reclamaciones, Sugerencias y Felicitaciones de nuestros clientes...

- 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 facilitado manuales para ayudar a su implementación.

NUEVO BMP - NO CONFORMIDADES
RECLAMACIONES, INCIDENCIAS,
NOTIFICACIONES Y MEJORA

Análisis de las Causas y Corrección

El análisis de las causas es el paso previo para determinar qué acciones tomar a raíz de que el problema no se vuelva a repetir...

Análisis ... para poder ACTUAR

¿Qué ha ocurrido o PROBLEMA... qué ha pasado para que todo no se haya bien?

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	2010	2011	2012	2013
SOLUCIONES RR. HH.	24	28	8	10
SOLUCIONES DE SEGURIDAD	24	70	91	83
FACILITY	198	158	157	235
EXTERNALIZACIÓN	9	1	12	13
TOTAL	255	257	268	341

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				
ÁREA DE ACTIVIDAD	2009 - 2010	2010 - 2011	2011 -2012	2012 -2013
SOLUCIONES RR. HH.	9	2	44	33
SOLUCIONES DE SEGURIDAD	15	17	7	6
FACILITY	101	65	32	27
EXTERNALIZACIÓN	1	3	4	9
PROSEÑOR				1
TOTAL	126	87	87	75

*Datos referenciados al ciclo de auditoría (ISO9001-ISO14001-OSHAS18001-SGE21)

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.

PR6: Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.

Nuestro Código Ético establece los siguientes parámetros para la gestión de su publicidad: Las distintas formas de publicidad que desarrolle la organización para incentivar y promocionar la utilización de sus servicios, se ajustarán a la verdad de la información facilitada –información que ha de ser clara, comprensible y fiel reflejo de la realidad del servicio prestado -, será respetuosa de la dignidad humana -no perjudicando la imagen pública de ninguna persona o grupo de personas y no abusando de la buena fe de los clientes potenciales- y responsable de cara a la protección medioambiental. En cualquier caso, ya sea GN quien gestione por sí misma su publicidad o bien la encargue a empresas especializadas, será responsable de que se verifiquen los compromisos de integridad mencionados además del más estricto cumplimiento de la legalidad vigente.

En esta línea, GN rechazará la publicidad que pueda incitar a comportamientos ilegales, violentos o peligrosos para la salud y seguridad de las personas, o bien, que inciten o alienten comportamientos que perjudiquen al medio ambiente o fomenten la discriminación social.

Para desarrollar estos compromisos adquiridos, Grupo Norte, adopta en el año 2008, el siguiente **Código Ético en Materia de Publicidad**:

1. Valor de la publicidad

Toda comunicación publicitaria insertada por Grupo Norte debe merecer del servicio que la publicidad rinde al mercado a cuyo buen funcionamiento se ordena.

2. Legal

La publicidad de Grupo Norte debe respetar la legalidad vigente y de manera especial los valores, derechos y principios reconocidos en la Constitución (tanto de España como del país donde se inserte). No incitará a comportamientos ilegales.

3. No incitación a la violencia

La publicidad de Grupo Norte no incitará a ningún tipo de violencia, ni física ni verbal.

4. Publicidad discriminatoria

La publicidad de Grupo Norte no incitará a ningún tipo de discriminación, ya sea por razón de clase social, edad, inclinación política, lengua, nacionalidad, orientación sexual, raza, religión, sexo, ni atentará contra la dignidad de las personas.

5. Protección de niños y adolescentes

La publicidad de Grupo Norte no deberá producir perjuicio mental, moral o físico, ni incitará a sus receptores, en especial niños y adolescentes, a adquirir comportamientos que puedan resultar nocivos para su salud.

6. Derecho a la intimidad

La publicidad de Grupo Norte ha de respetar los derechos al honor, a la intimidad y a la propia imagen.

7. Respeto a los animales y al Medio Ambiente

La publicidad no incitará ni atentarán comportamientos que perjudiquen el Medio Ambiente, ni a los animales.

8. Buen gusto

La publicidad de Grupo Norte debe ser de buen gusto, y no debe tener contenidos que atenten contra el decoro social y las buenas costumbres.

9. Autenticidad y veracidad

La publicidad de Grupo Norte será identificada como tal sea cual sea su forma o medio utilizado. No deberá ser engañosa ni ambigua, ni debe inducir a error a sus destinatarios. En la publicidad debe eludirse todo riesgo de confusión.

10. Con otras empresas

La publicidad de Grupo Norte no deberá contener ni explícita ni implícitamente referencias a los signos distintivos de otro anunciante, dentro de los casos legal o convencionalmente admitidos o de publicidad comparativa aceptable. No debe denigrar ni menospreciar a otras empresas, instituciones, actividades, productos o servicios, ni a ningún miembro de las mismas.

No han existido, durante los últimos años ni en este último periodo, incumplimientos respecto de estos compromisos adquiridos en materia de comunicación.

PR7: Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.

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

PRIVACIDAD DEL CLIENTE

PR8: Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.

No han existido en el período objeto de la memoria actual, ni en el anterior, incumplimientos ni denuncias en esta materia. De forma periódica, Grupo Norte se somete a auditorías de cumplimiento de la Ley de Protección de Datos.

CUMPLIMIENTO NORMATIVO

PR9: Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.

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

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.

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 2013, 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, Escuelas Infantiles, Centros de Día y Centrales de Aviso de Emergencias entre otros.

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

COMPROMETIDOS 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.

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.

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 2013 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.

LEAN COMMUNITY

Lean Community es la red española para entusiastas de la cultura Lean y lugar de encuentro para profesionales de todos los sectores interesados en la implantación de esta cultura en sus organizaciones. La participación en este foro ofrece a Grupo Norte numerosas oportunidades ligadas al crecimiento y evolución eficiente de la compañía, entre otras:

- Compartir experiencias con los mejores profesionales
- Relacionarse con otros expertos para conocer casos de éxito en otros sectores y estar al día en las últimas metodologías.
- Participar en jornadas de benchmarking y adaptar claves del éxito a la empresa.

OTROS FOROS DE REPRESENTACIÓN

EGrupo 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.

PROGRAMAS SOLIDARIOS



Tercera Operación Kilo + Juguetes GRUPO NORTE

En diciembre de 2013 se ha desarrollado la "III Operación Kilo + Juguetes" organizada por Grupo Norte en Valladolid, Madrid y Barcelona y que ha supuesto la entrega de alimentos y decenas de juguetes. Se ha realizado en colaboración con organizaciones como el Banco de Alimentos o Caritas.

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.

INDICADORES DEL DESEMPEÑO DE SOCIEDAD

COMUNIDAD

SO1: Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa.

Las relaciones de colaboración, patrocinios y ayudas al entorno social se canalizan a través de la Fundación Grupo Norte.

SO9: 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.

SO10: 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

SO2: Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.

Grupo Norte suscribe el principio anticorrupción del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, y adicionalmente, el Código Ético establece medidas anticorrupción así como diferentes políticas como la de regalos de proveedores y a clientes. Además ambas políticas se recogen expresamente en nuestro Código Ético.

Este sistema se audita de forma periódica por una entidad acreditada y está implantado en toda la organización, no habiéndose producido incumplimientos detectados en el período objeto de la memoria.

SO3: Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.

Se ha 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 las formaciones, tanto de acogida como las recogidas en los planes anuales, se añade un módulo formativo sobre responsabilidad social y el código ético.

SO4: Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.

No han existido hasta el momento incidentes de corrupción.

POLÍTICA PÚBLICA

SO5: Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".

No existe ninguna política de "lobbying" en Grupo Norte.

SO6: Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.

No existen este tipo de aportaciones.

COMPORTAMIENTO DE COMPETENCIA DESLEAL

SO7: Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.

No existe ninguna acción emprendida hacia Grupo Norte por este motivo.

CUMPLIMIENTO NORMATIVO

SO8: Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.

Hasta el momento no se han derivado sanciones y multas significativas durante el año 2013. 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	
1. MODELO DE GESTIÓN SOSTENIBLE, QUE GARANTICE LA VIABILIDAD ECONÓMICA DE LA ORGANIZACIÓN EN EL TIEMPO	
2. TRANSPARENCIA SOCIAL	
3. ASEGURAR LA MOTIVACIÓN Y LA IMPLICACIÓN DE LAS PERSONAS EN LA MEJORA DE LA EMPRESA Y EN LA CONSECUCCIÓN DE SUS OBJETIVOS	
4. PRESTACIÓN DE SERVICIOS EXCELENTES AL CLIENTE GARANTIZANDO SU SATISFACCIÓN	
5. EXTENDER EL COMPROMISO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL A LAS EMPRESAS DE GRUPO NORTE EN CHILE	
6. MINIMIZAR EL IMPACTO AMBIENTAL DE LAS OPERACIONES DE LA ORGANIZACIÓN	
7. EXTENDER EL COMPROMISO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL A PROVEEDORES Y EMPRESAS SUBCONTRATADAS	
8. IMPLICACIÓN CON LA COMUNIDAD	
9. SISTEMATIZAR LOS CANALES DE DIÁLOGO CON TODOS LOS GRUPOS DE INTERÉS	
10. GARANTIZAR EL SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL PLAN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL	

EMPRESAS CERTIFICADAS SEGÚN LA NORMA ISO14001	
ÁREA DE ACTIVIDAD	ENTIDAD CERTIFICADORA
SOLUCIONES RECURSOS HUMANOS	Bureau Veritas Certificación
GRUPO NORTE SOLUCIONES DE SEGURIDAD	Bureau Veritas Certificación
FACILITY	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 2014
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.	
		Implementación de un sistema de medida del número de copias realizadas en las impresoras de la Sede Corporativa de Grupo Norte	No se realiza.	
		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.	
		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.	
	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.	
		Formaciones realizadas en materia medioambiental a trabajadores o departamentos.	No se realiza medición.	
		Realizar comunicaciones ambientales para la sensibilización de los trabajadores en el periódico interno de la compañía.	Realizadas 2 comunicaciones en 2012.	
	Sensibilización y concienciación de nuestros principales grupos de interés en el ahorro, reducción de consumos y reciclado de residuos.	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.	
		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 se realizado.	
		Sustitución progresiva de productos de limpieza habituales, por sus homólogos con ecoetiqueta, en los casos en los que económica y técnicamente sea viable.	Productos con eco-etiqueta en clientes que nos lo han exigido.	
	Reducción de la utilización de productos de limpieza peligrosos.			

ACCIONES DESARROLLADAS EN ESTE AÑO

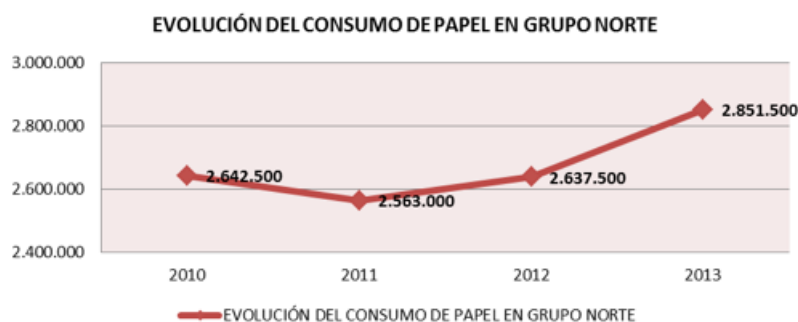
Seguimiento del consumo de papel

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

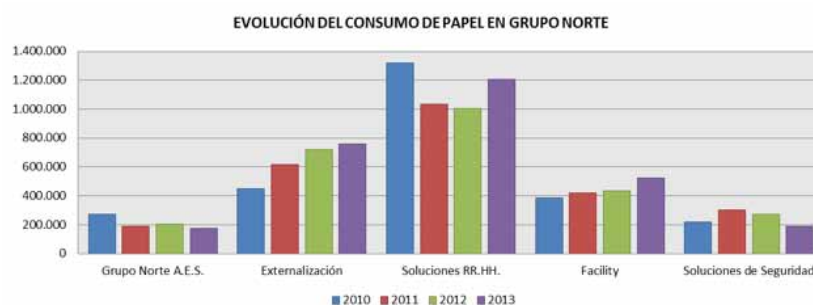
Durante el año 2010, también se inició el seguimiento del consumo de folios blancos DIN A4 que se utilizan.



A lo largo de 2013, se han consumido en Grupo Norte cerca de 2.9 millones de folios. Este dato supone un nuevo incremento en el consumo de este tipo de papel.

Se muestra la evolución anual en el consumo de folios, registrando importantes descensos en el consumo en SOLUCIONES RR.HH y GRUPO NORTE SOLUCIONES DE SEGURIDAD, por el contrario, FACILITY y EXTERNALIZACIÓN incrementan sus consumos en 2013.

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.



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 13% inferior 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.

Consumo de Papel Corporativo			
2010	2011	2012	2013
109.000	181.250	218.000	224.733

El consumo de papel corporativo ha ascendido ligeramente con respecto al año anterior pasando de 218.000 unidades a las 224.733 actuales (3%). Los motivos principales que justifican este aumento es, por un lado el incremento de la actividad comercial en 2013 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 Facility, unidad de limpieza y mantenimiento de Grupo Norte, se utiliza papel totalmente libre de cloro para presentación de las ofertas técnicas que sea requeridas. 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, también tiene 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, desde 2010 hasta el periodo actual.

CONSUMO DE PAPEL TFC – LIBRE DE CLORO				
EMPRESA	PAQUETES 500 DINA4 - 2010	PAQUETES 500 DINA4 - 2011	PAQUETES 500 DINA4 - 2012	PAQUETES 500 DINA4 - 2013
FACILITY	255	180	55	115
SOLUCIONES DE SEGURIDAD	30	25	0	0
SOLUCIONES DE RR.HH.			5	5
SIGNO	35	15	10	20
TOTAL	320 160.000 (Folios)	220 110.000 (Folios)	70 35.000 (Folios)	57570 57.500 (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	2013
Folios Blancos DINA4	2.642.500	2.563.000	2.637.500	2.851.500
Folios TFC	160.000	110.000	35.000	57.500
Papel Corporativo (Libre de Cloro)	109.000	181.250	218.000	224.733
TOTAL	2.911.500	2.854.250	2.890.500	3.133.733

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 2012, 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.



¡¡Primeros Resultados !!

Gracias a la renovación de los equipos de las oficinas centrales de Grupo Norte (uno de los primeros hitos del proyecto) se ha conseguido una reducción del consumo de papel superior al **13%** con respecto al año 2012.

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 2013 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.

Externalización de los Servidores

Con el contrato de externalización de los servidores de Grupo Norte, además de los beneficios asociados a los sistemas, su mantenimiento y agilidad para el trabajo diario, lleva asociado un ahorro energético que consideramos de importancia y que se podrá valorar en próximos informes.

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 y otros residuos peligrosos

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.

Además de este tipo de residuo, y asociado a los trabajos de la línea de Facility, debemos gestionar otro tipo de residuos peligrosos como gases fluorados, residuos biosanitarios, higiénicos o asociados a las tareas de jardinería

En 2013, se han eliminado a través de gestores autorizados contratados por Grupo Norte, 793 kg de envases de productos químicos y residuos biosanitarios.

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.

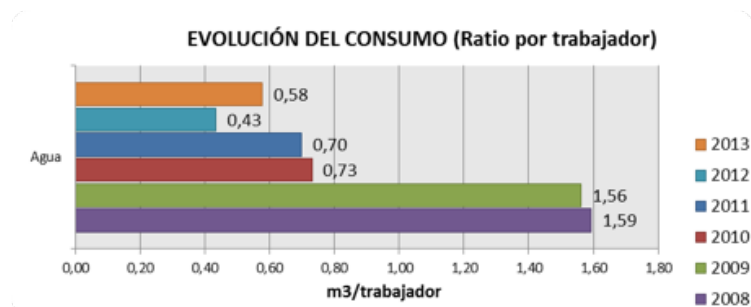
En 2013, se han retirado de la Sede Corporativa y las oficinas de las empresas de Grupo Norte en Valladolid, 3211 kilos de papel para su valorización. Se estima que este volumen de papel supone un 22.6% sobre el papel comprado en el Grupo.

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 cinco cursos económicos y no a la totalidad de los registros existentes en Grupo Norte.

AGUA

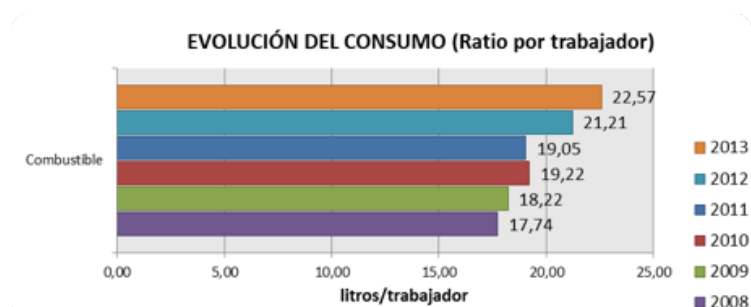


El consumo de agua, que venia disminuido desde el año 2011, aumenta 0.15m3 por trabajador. El consumo por trabajador supone un promedio de 0.58 m3. Cuando se localizan incrementos de consumos energéticos, se localiza donde se produce el consumo para conocer su origen y establecer medidas de ahorro si se considera necesario.

Este incremento se localiza en las actividades de Externalización, Facility y Soluciones de RR.HH. en la mayoría de las ocasiones responden a cambios de localización (debido a la formula de cálculo se imputa como consumos las altas de instalaciones) o nuevos clientes con gestión integral.

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

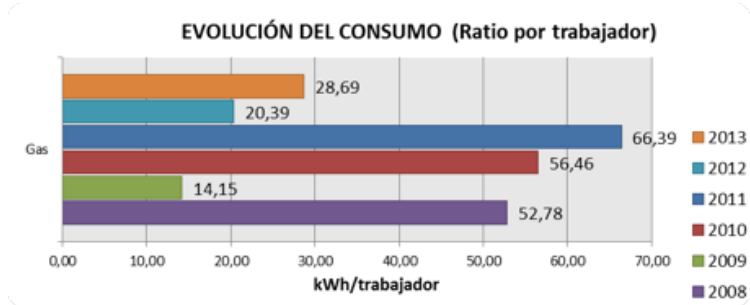


El consumo de combustible, estimado desde facturación, se ha incrementado sensiblemente comparado con periodos anteriores (2€/Trabajador). Estos datos se calculan desde gasto imputado incluyendo tanto el consumo en combustible de los vehículos de empresa como los kilómetros facturados por desplazamientos 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. En concreto, la evolución en el consumo en litros estimados es de un 6% superior al dato registrado en 2012.

El incremento de consumo, en esta ocasión, se localiza en la actividad de Externalización y se encuentran vinculados al crecimiento de su actividad en la zona este.

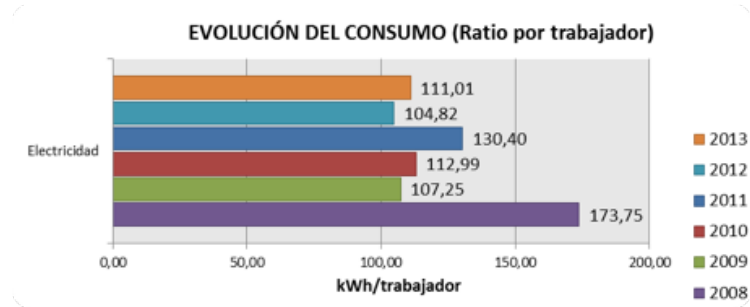
GAS



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 ya que en nuestras instalaciones no tiene relevancia este tipo de suministro. Estas restricciones hacen muy difícil su medida, así como, poder controlar la tendencia de este consumo.

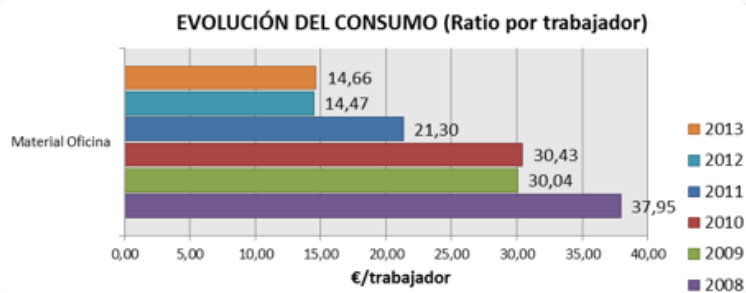
Se ha producido un incremento notable a lo largo de 2013 (8€/trabajador), los motivos de este aumento de consumo se localizan, por una lado, en que nos encontramos en el primer año de información en esta memoria para la empresa PROSEÑOR responsable del 97% del consumo (ver indicador asociado) y un incremento de consumo del 14% ligado al incremento de consumo en centros con gestión integral de la línea de Externalización.

ELECTRICIDAD



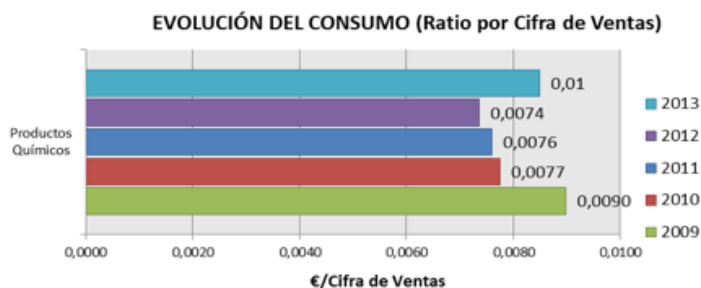
El ratio de consumo eléctrico se incrementa en 6€/trabajador este año. En concreto, supone un consumo de 39Kwh más que en el periodo anterior, aún así, se trata de un consumo moderado y propio de la actividad de oficina.

MATERIAL DE OFICINA



El gasto a lo largo del año en material de oficina se ha reducido de forma considerable en los últimos años, permaneciendo prácticamente constante en este periodo. 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 se mantiene prácticamente constante y se sitúa en el 10% sobre la cifra de ventas de Facility.

INDICADORES DE DESEMPEÑO AMBIENTAL

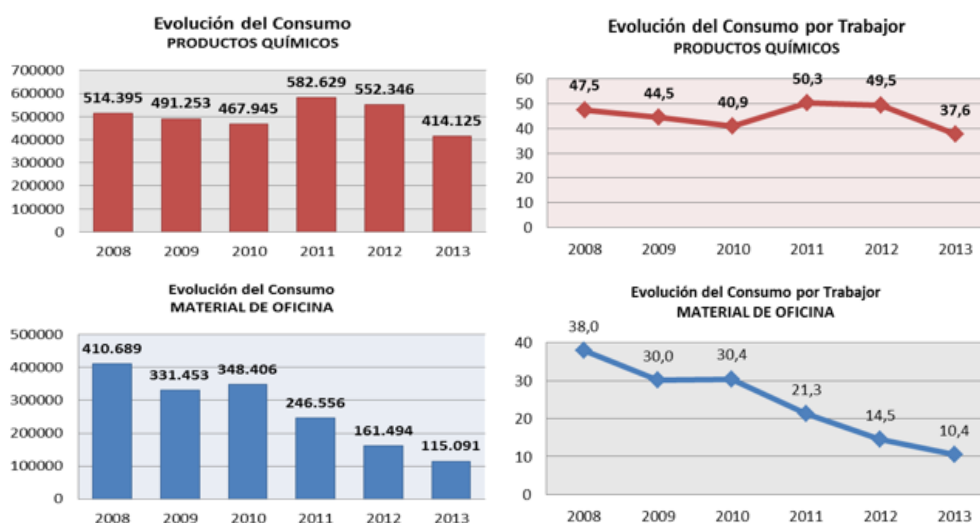
A continuación se muestran los indicadores GRI en la dimensión ambiental. Para la medida de estos indicadores, en varios casos, ha sido necesario estimar el valor a partir de la facturación en poder de los registros de Grupo Norte. Del mismo modo, y buscando poder indicar una tendencia de los indicadores 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".



Consumos expresados en euros.

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, 6540Kg en 2012 y 3211Kg 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 22% 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 2013 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 2013.

Se muestra el consumo global del Grupo en Giga julios y los factores de conversión utilizados desde la unidad de medida común del recurso.

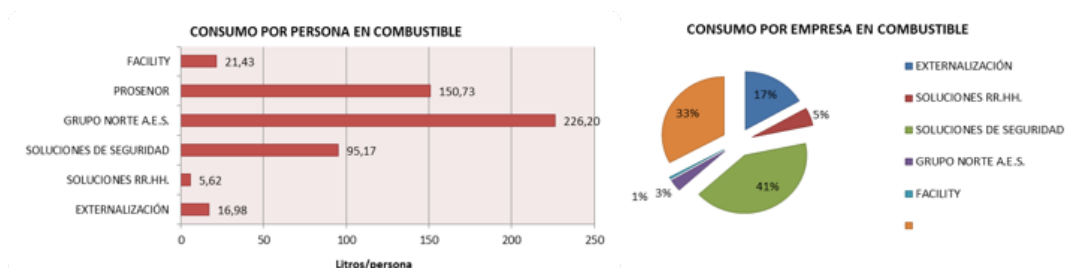
CONVERSIÓN A GJ
Consumos Energéticos Año 2011

FUENTE		UNIDAD	CONVERSIÓN	GJ
ELECTRICIDAD	1223130,67	kWh	0,0036	4403,27
GAS	27181,81	m3	0,03901	1060,36
COMBUSTIBLE	248694,56	litros	0,036	8953
TOTAL				14.417

CONSUMO DE COMBUSTIBLE

La distribución del consumo de combustible por empresa en el año 2013 se presenta en la siguiente imagen. Cabe destacar que el mayor consumo es para FACILITY y SOLUCIONES DE SEGURIDAD 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.

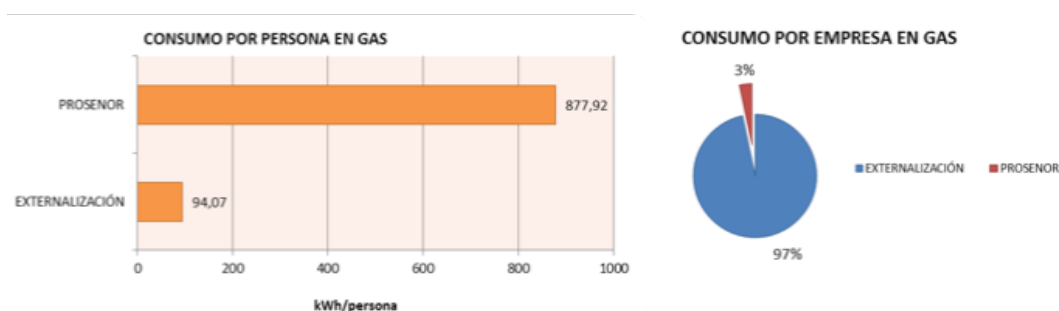
El consumo mostrado para Corporación (Servicios Soporte de Grupo Norte) y PROSEÑOR supone ratios por trabajador elevados pero no resulta asociado a grandes consumos y viene motivado por las diferencias en el número de trabajadores con respecto a las líneas de actividad.



CONSUMO DE GAS

El consumo de gas en Grupo Norte durante el año 2013 es de, aproximadamente, 300MWh. 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 Prosenor.

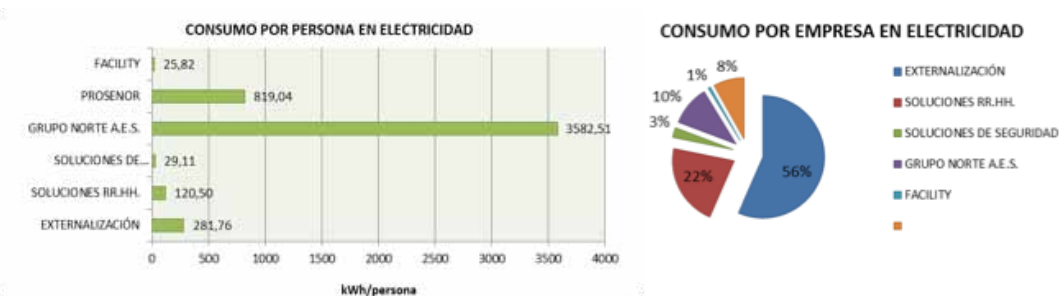
Los ratios por trabajador son importantes para la empresa dedicada a la prestación de Servicios de Externalización. Este ratio aumenta con respecto al alcanzado en el año anterior. Este aumento sólo encuentra su justificación en la incorporación de nuevos servicios a la cartera de la empresa y el incremento de consumo en los existentes servicios con gestión integral, 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.



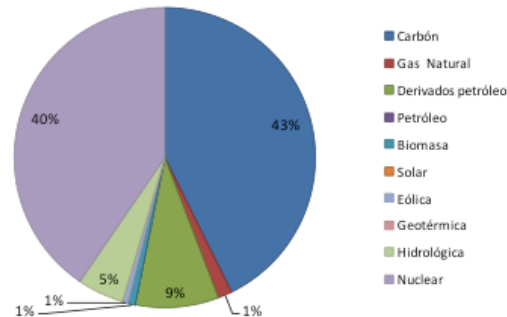
Como vemos la gráfica el mayor consumo por trabajador es para las oficinas centrales donde soportan el consumo del Centro de Procesamiento de Datos que dan soporte a las oficinas del Grupo. Con la externalización de los servidores del Grupo se estima que, en próximos informes, podamos ver reflejado un descenso en el consumo de estas oficinas.

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.

EN3: Consumo directo 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 es 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	Geotérmica	Hidrológica	Nuclear
2008	6825	243	1436	0	122	0	100	0	802	5467
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
2013	5706	203	1200	0	102	0	84	0	670	5407

* 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.

Con la externalización de los servidores del Grupo se producirá un ahorro significativo en cuanto a consumo energético asociado a los propios servidores y al sistema de refrigeración. Este cambio se ha producido a finales de este periodo, por lo que los ahorros eléctricos podrán observarse en futuras comunicaciones.

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.

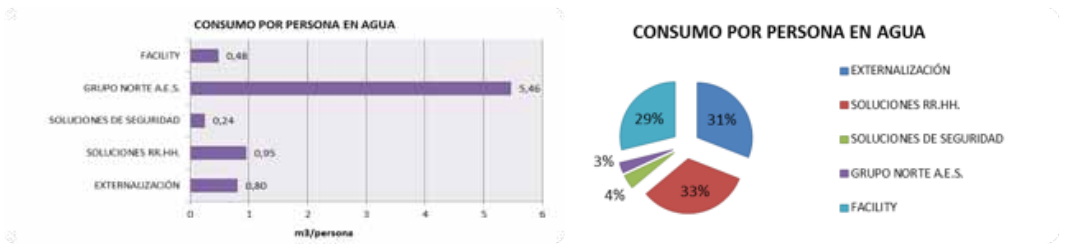
Las iniciativas puestas en marcha durante el 2013 se han fundamentado en la concienciación del personal de Grupo Norte. Las medidas preferidas para trasladar los mensajes de consumo más sostenible han sido dos, por un lado la inclusión de mensajes en las páginas de inicio de los equipos informático y 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.

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 6300m³, superior 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.

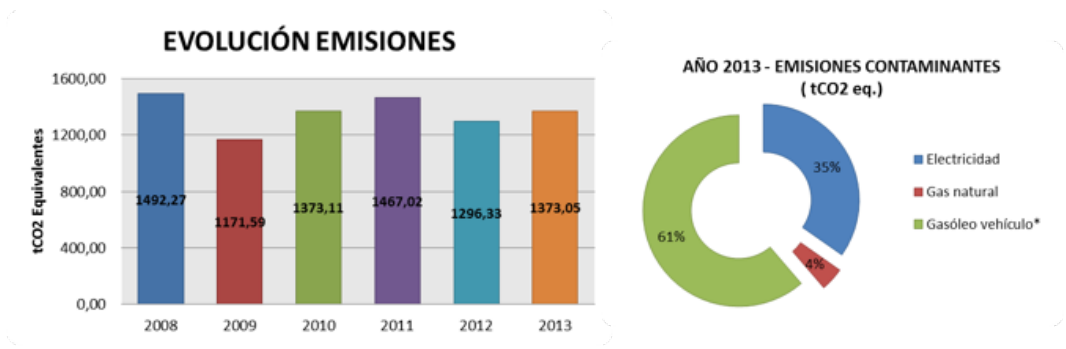
EN15: Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción. Incluidas en la lista roja de la UICN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.

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 2012 - EMISIONES CONTAMINANTES

Fuente energética	Consumo anual	Unidad	Factor conversión	Emisiones (tCO2eq.)
Electricidad	1223130,67	kWh	0,00039 tCO2/kWh	477,02
Gas natural	27181,81	m³	0,002009 tCO2/m3	54,61
Gasóleo vehículo*	4144909,47	Km	0,000203 tCO2/Km	841,42
(*6Litros/100Km)			TOTAL EMISIONES	1373,05

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	3211 Kg
Equipos Informáticos	0 Kg
Envases de Productos Químicos y otros residuos peligrosos	793 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 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: 76.820€ en 2013

GASTOS E INVERSIONES AMBIENTALES



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.



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 2013. 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 seguridad, pero la sólida estructura de la compañía y la diversificación de servicios en la que basa su existencia han hecho posible un resultado positivo para el Grupo.

En cuanto a la cifra de ventas de 2013, Grupo Norte cierra el año con 167.2 Millones de Euros de volumen de negocio. Este dato incluye el volumen de ventas generado por Grupo Norte Chile y que asciende a 8,8 millones de euros.

Este dato supone un moderado ascenso con respecto al periodo anterior, cercano al 1% del volumen de ventas. En este contexto de leve crecimiento, 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 comercial, ya sea coyuntural o por impago de servicios como fórmula para mantener buenos resultados de negocio.

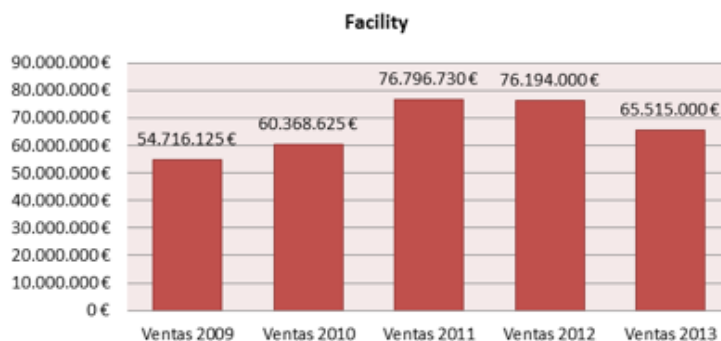
El lector de esta memoria de responsabilidad social puede encontrar más información sobre la situación económica de Grupo Norte y sus resultados, auditados por una agencia acreditada, en el punto 7 “Información económica” de la Memoria Anual y de Responsabilidad Social 2013.

DESEMPEÑO ECONÓMICO

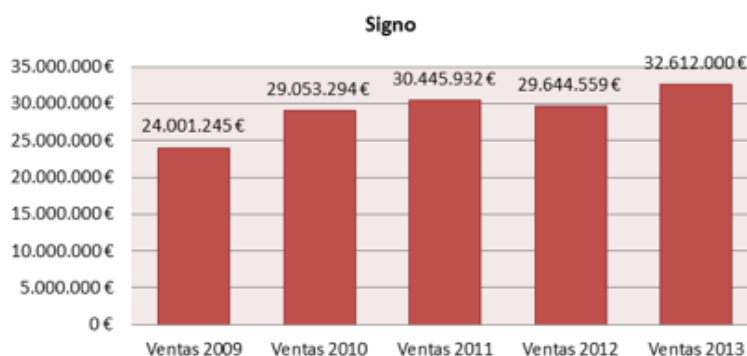
Pese a las dificultades del contexto económico que marca el año 2013 y los años anteriores, Grupo Norte ha conseguido mantener el volumen de negocio afianzado en los últimos años y reorientar su cartera hacia un equilibrio entre el sector privado y el sector público.

La actividad de Facility en el año 2013 no ha conseguido consolidar el fuerte crecimiento alcanzado el año 2012, justificado principalmente en el ajuste que se ha producido en el sector y en general en toda la sociedad.

A pesar de generar un volumen de venta nueva cercano al 12% de la cartera de clientes, no ha sido suficiente para aguantar el envite de las reducciones y los nuevos contratos con un apolítica de precios muy agresiva. Facility presenta una reducción del volumen de ventas de un 14%, justificada en los aspectos vistos anteriormente.

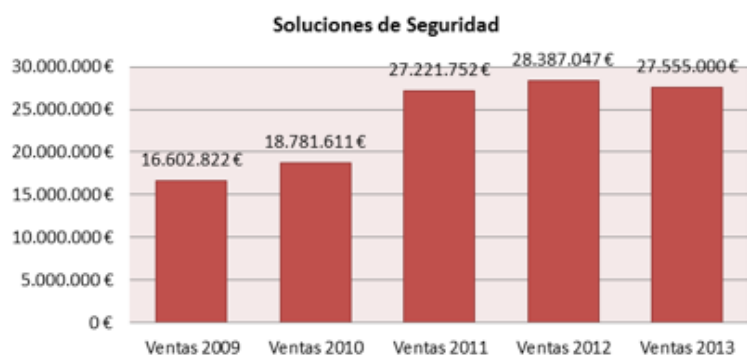


A pesar de la contención del gasto en el sector privado y de los fuertes recortes de presupuesto en el sector público, nuestra línea de negocio dedicada a la externalización de servicios ha presenta unas cifras económicas positivas en la facturación con respecto al periodo anterior. Nuevamente, eleva su cifra de ventas hasta los 32 millones de euros. El mayor éxito en esta línea es el mantenimiento de la cifra neta de clientes que hace que sea posible mantener el número de trabajadores en cifras cercanas a los 2.500 empleados.

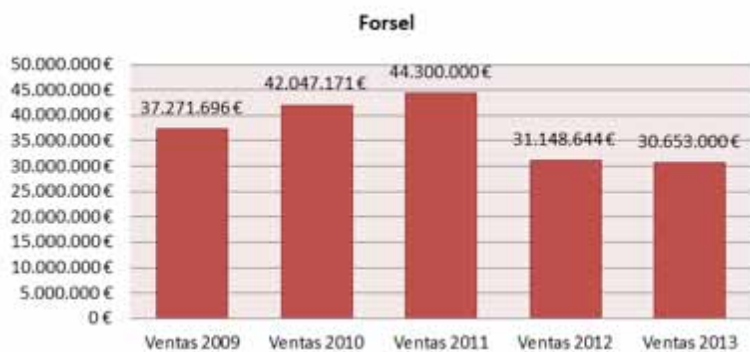


Las actividades de más reciente creación, Linte C.E.E y Forsel Consulting, han generado beneficios en este ejercicio. Tanto por la juventud de ambos proyectos como por el contexto actual del país, este aspecto es un claro motivo de éxito para los dos negocios.

Para la línea de negocio dedicada a los servicios de vigilancia y seguridad, los años 2012 y 2013, han sido años de ajuste de su cartera de clientes y consolidación de su modelo de gestión. Su cifra de ventas acumulada en 2013 es de 27.5 millones de euros, ligeramente inferior a la alcanzada en 2012.



El área de Soluciones de Recursos Humanos, donde la crisis económica se ha focalizado con insistencia, registra una nueva disminución su cifra de ventas. Es importante señalar que esta disminución es cercana al 1.5% y, a pesar de este hecho, número de trabajadores puestos a disposición de las empresas se ha visto aumentado en 350 contratos. 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.



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 en los próximos periodos.

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.

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 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)	167.227.095€
--	--------------

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)

Valor Económico Retenido (VER)

Calculado como la diferencia entre VEC y VED	7.89%
--	-------

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.

- Área de Limpieza: 47 Convenios
- Área de Seguridad: 1 Convenio
- Área de Externalización: 11 Convenios + estatuto
- Área de ETT: Tantos como empresas usuarias
- Fundación y Domicilia: 4 Convenios

**CONVENIOS DE APLICACIÓN
ACTUALMENTE EN GRUPO
NORTE**



EC6: Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.

Todos los requerimientos compras, por rapidez en la prestación de servicio, se realizan de forma íntegra a proveedores locales (principalmente productos de limpieza) y, de forma extraordinaria, a proveedores multinacionales con sede local.

EC7: Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.

El procedimiento de contratación depende del colectivo de trabajadores:

Área de Limpieza: Subrogación de personal, se mantienen las condiciones laborales del trabajador. Contrataciones nuevas: contratos por obra o servicio así como eventuales por sustitución de vacaciones, enfermedad...etc

Área de Seguridad: Subrogación de personal, se mantienen las condiciones laborales del trabajador. Contrataciones nuevas: contratos por obra o servicio así como eventuales por sustitución de vacaciones, enfermedad...etc

Área de Externalización: Subrogación de personal, se mantienen las condiciones laborales del trabajador. Contrataciones nuevas: contratos por obra o servicio así como eventuales por sustitución de vacaciones, enfermedad...etc

Área de ETT: Contratos de puesta a disposición según la duración determinada con el contrato mercantil del cliente de trabajo temporal

Fundación y Domicilia: Subrogación de personal, se mantienen las condiciones laborales del trabajador. Contrataciones nuevas: contratos por obra o servicio así como eventuales por sustitución de vacaciones, enfermedad...etc

El 100% de los directivos de Grupo Norte pertenecen al país donde Grupo Norte desarrolla operaciones significativas, España. Para más información puede dirigirse al apartado dedicado a contratación de los trabajadores en el capítulo dedicado al compromiso con los trabajadores.

EC8: Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie.

No ha habido inversiones en infraestructuras durante el año 2013.

EC9: Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.

No existen impactos indirectos significativos.

09/ Otras Actividades: Grupo Norte Servicios Sociales

130

MEMORIA ANUAL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

Grupo Norte Servicios Sociales incrementó sus cifras de ventas hasta alcanzar los 26 millones de euros. La nueva orientación comercial y el desarrollo de la Línea de Servicios asistenciales han 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.

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.



<i>Servicios de Atención a MENORES</i>	<ul style="list-style-type: none"> •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
<i>Servicios de Atención a MAYORES</i>	<ul style="list-style-type: none"> •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
<i>Servicios de Atención a colectivos Desfavorecidos o en Riesgo de exclusión</i>	<ul style="list-style-type: none"> •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.

A lo largo de 2013 se ha consolidado nuestra presencia en el cliente privado trasladando los mismos programas y servicios que prestamos a los distintos colectivos que atendemos. Hemos alcanzado un crecimiento del 62% en cliente privado sobre las ventas obtenidas en 2012 para el mismo sector. Este crecimiento nos ha llevado a la modelización de las distintas líneas de trabajo y servicios gestionados para intensificar los modelos de atención a los distintos colectivos y optimizar el modelo de gestión asumiendo el impacto de los ajustes experimentados en el entorno social y económico.

La implantación de soluciones tecnológicas de apoyo a la gestión integrada de los servicios que ofrece el Grupo, son muy específicas para cada una de las líneas de servicio y de negocio con el fin de generar más valor y eficiencia en la gestión de la información, uso de recursos, aporte de transparencia en la gestión... todo ello con el fin de conseguir una toma de decisiones ágil y que los equipos profesionales intensifiquen la atención al usuario preceptor de los servicios.

EL AÑO 2013 Y NUESTRO FUTURO: PRINCIPALES IMPACTOS, RIESGOS Y OPORTUNIDADES

A pesar el contexto en el que se ha desarrollado el año 2013, caracterizado por el mantenimiento de la crisis económica unido a las restricciones existentes en los mercados financieros, se ha seguido trabajando en la optimización de los recursos y en la gestión integral de los servicios a nuestros clientes, son dejar el trabajo diario 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.



Nos enfrentamos a un momento sin precedentes en la atención a las necesidades de nuestros clientes y usuarios, las demandas de necesidades sociales, educativas, etc., se están adecuando al nuevo contexto socio-económico, al modelo familiar que deja el desempleo y su empobrecimiento,, que abrirá nuevas expectativas de servicio en áreas como la intervención familiar, educación social, atención asistencial. Todo ello representa nuevas vías de servicio y de negocio que exige un aporte de valor e innovación continuo por nuestra parte.

Ante nosotros tenemos la oportunidad de colaborar con nuestros clientes privados, ayudándoles a caminar hacia modelos de gestión más eficientes que les permita mantener los centros asistenciales y educativos y garantizar la atención a los colectivos optimizando los recursos que utilizan.

A lo largo de 2013, y dentro de la apuesta por ofrecer a nuestro cliente y al usuario final de nuestros servicios una confianza adicional en nuestros servicios y un mayor grado de seguridad, se ha trabajado intensamente en la certificación de nuestras líneas de trabajo en normas específicas de gestión de la calidad. Entre estos proyectos cabe destacar la obtención de la certificación de nuestras Escuelas Infantiles, los servicios de ayuda a domicilio y la gestión de los centros de día.

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 2013

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 2013 hasta los 1411 trabajadores, 114 empleos netos más que en 2012.



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	2013
PLANTILLA POR CATEGORIA				
DIRECTIVO/A	6	5	7	13
TECNICO/A	200	126	152	166
ADMINISTRATIVO/A	27	23	21	22
OTRAS CATEGORIAS	1.304	1.052	1.117	1.210
TOTAL	1.537	1.206	1.297	1.411
PLANTILLA DE MUJERES POR CATEGORIA				
DIRECTIVA	2	2	5	10
TECNICA	157	112	142	154
ADMINISTRATIVA	25	20	20	20
OTRAS CATEGORIAS	1.188	969	1.010	1.099
TOTAL	1.372	1.103	1.177	1.283
%Plantilla mujeres	89%	91%	91%	90,9%
%Plantilla hombre	11%	9%	9%	9,1%
Plantilla < = 30 años	19,0%	14,3%	13,0%	14,3%
Plantilla > 30 años	81%	85,7%	87,0%	85,7%

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	2013
Servicios Sociales	55,5	33,3	11,54	0	6,7	3,1	0,0	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.

2013	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Domicilia	19	658	677
Fundación	109	625	734
Total	128	1.283	1.411



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	2013
AYUDAS A LA FORMACIÓN (Número)	4	2	0	1
AYUDAS A LA FORMACIÓN (Euros)	7.836	3.550	0	90

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	2013
HORAS DE FORMACIÓN	597	2008	565	10
PERSONAS FORMADAS	59	30	20	1
FORMACIÓN (Euros)	1592	21282	3955	90
HORAS FORMACIÓN Personas Clave	0	356	116	0
PERSONAS FORMADAS Personas Clave	-	4	5	0
INVERSIÓN FORMACIÓN (Euros)	19428	29532	5664	90

FORMACIÓN PERSONAL DE BASE (Euros)					
	2009	2010	2011	2012	2013
Fundación	17.953	34.569	39.402	23.383	36.800
Domicilia	15.925	16.983	28.055	28.427	25.260
TOTAL	33.878	51.552	67.457	51.810	62.060

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 éstos 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 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	2013
Fundación	5	6	1	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 81.400 Euros, sensiblemente superior a la ofrecida en 2012 (75.629 Euros).

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

INDICADOR	2010	2011	2012	2013
PERMISOS MATERNIDAD	2	2	1	3
PERMISOS PATERNIDAD	0	1	0	0
ACUMULACIÓN LACTANCIA	0	1	1	3
REDUCCIÓN DE JORNADA	0	0	0	1
EXCEDENCIAS CUIDADO HIJOS	0	1	0	1
AYUDAS A HIJOS DISCAPACITADOS	0	0	1	1
AYUDAS A HIJOS DISCAPACITADOS	0	0	4.800	4.800
AYUDAS GUARDERÍA	1	5	5	5
AYUDAS GUARDERÍA (Euros)	187	508	1.360	612
CANASTILLA	2	3	1	3
CANASTILLA (Euros)	570	285	95	240
SEGURO DE VIDA	19	25	28	29
SEGURO DE VIDA (Euros)	1.003	1.675	980	1.216
SEGURO MÉDICO	19	25	28	29
SEGURO MÉDICO (Euros)	6.826	10.866	10.920	12.382
AYUDAS A LA FORMACIÓN	4	2	0	1
AYUDAS A LA FORMACIÓN (Euros)	7.836	3.550	0	90
AYUDAS A LA FORMACIÓN (Horas)	872	456	0	10
FORMACIÓN ESTRUCTURA (Horas)	567	2.008	565	0
FORMACIÓN ESTRUCTURA (Nº)	59	30	20	0
FORMACIÓN ESTRUCTURA (Euros)	11.592	21.282	3.955	0
PERSONAL CLAVE (Horas)	0	356	116	0
PERSONAL CLAVE (Euros)	0	-	4.439	0
PERSONAL CLAVE (Nº)	0	4	5	0
INVERSIÓN FORMACIÓN (Euros)	19.428	29.532	5.664	90
				0
PERSONAS PLAN VIDA	106	95	90	76
HORAS DE FORMACIÓN	1.439	2.364	5.004	10
INVERSIÓN PLAN VIDA	27.985	45.609	23.819	19.340
INVERSIÓN FORMACIÓN P.Base (Euros)	51.552	67.457	51.810	62.060
INVERSIÓN PLAN VIDA TOTAL	79.537	113.066	75.629	81.400

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	2013
Fundación	5.551	4.456	10.091	12.381	11.859	5.659	3.182	7.954
Domicilia							2.802	2.031

NÚMERO DE ACCIDENTES									
	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Fundación	37	30	43	57	79	58	37	15	26
Domicilia	---	---	---	---	---	46	37	25	11

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			2013		
	AT	IT	Total	AT	IT	Total	AT	IT	Total	AT	IT	Total
Fundación	0,78	6,23	7,01	0.24	1.86	2.1	0.24	1.86	2.1	0,5	4,58	5,08
Domicilia	0,48	3,5	3,98	0.38	1.75	2.13	0.38	1.75	2.13	0,18	1,2	1,38

EMPRESAS CERTIFICADAS SEGÚN LA NORMA OHSAS18001		
ÁREA DE ACTIVIDAD	NOMBRE	ENTIDAD CERTIFICADORA
SERVICIOS SOCIALES	FUNDACIÓN GRUPO NORTE	Bureau Veritas Certificación
	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 3.24 sobre 4 puntos de valoración máxima, y para Domicilia, el mismo resultado de 3.24 sobre 4 de valoración máxima.

Ambos resultados son ligeramente inferiores (0.14 puntos) a los registrados en 2012.

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 2013, es de 3.54 para Fundación y 3.22 para Domicilia sobre 4 puntos de valoración máxima.

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 2013 se ha producido 8 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
<p>LA1: Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.</p> <p>LA2: Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupos de edad, sexo y religión.</p> <p>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.</p>
<p>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.</p> <p>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.</p>
<p>LA15: Niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.</p> <p>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.</p>

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.

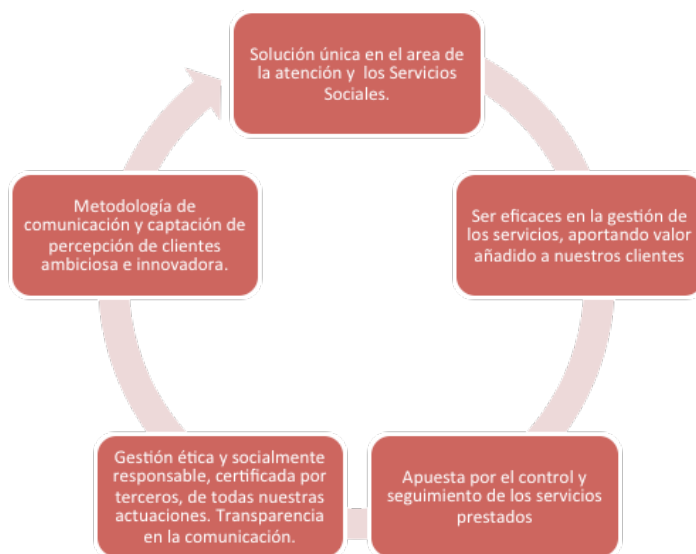
MEDIDAS CORRECTIVAS

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

En Grupo Norte Servicios Sociales, todos los procesos 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.



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.

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.



Apostamos por la Mejora

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 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 Servicios Sociales consiguieron el certificado de su sistema de gestión de la calidad según la norma ISO 9001 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
	DOMICILIA	Bureau Veritas Certificación

PROCESOS INTERNOS PARA GARANTIZAR LA CALIDAD DEL SERVICIO

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 (Visitas)				
ÁREA DE ACTIVIDAD	2010	2011	2012	2013
SERVICIOS SOCIALES	97	376	1172	813
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.

NÚMERO DE INSPECCIONES REALIZADAS A LOS SERVICIOS PRESTADOS				
ÁREA DE ACTIVIDAD	2010	2011	2012	2013
SERVICIOS SOCIALES	66	54	57	6
Por el tipo de actividad de SOLUCIONES RRHH no se realizan Inspecciones del servicio				
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. 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 2012 - 2013 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.

Los servicios que prestamos a nuestros clientes son múltiples y diversos por lo que las evaluaciones que realizamos se adaptan a los principales atributos de satisfacción de cada actividad.

SERVICIOS SOCIALES

Tipos de encuestas a clientes:



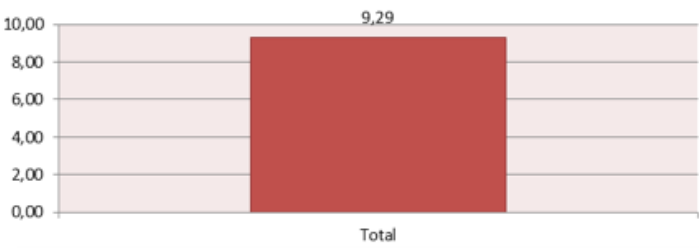
ENCUESTA CORPORATIVA ANUAL

Se realiza la evaluación corporativa anual a todos los clientes con un máximo de 5 contactos fallidos y que la planificación temporal permita.

Satisfacción Global

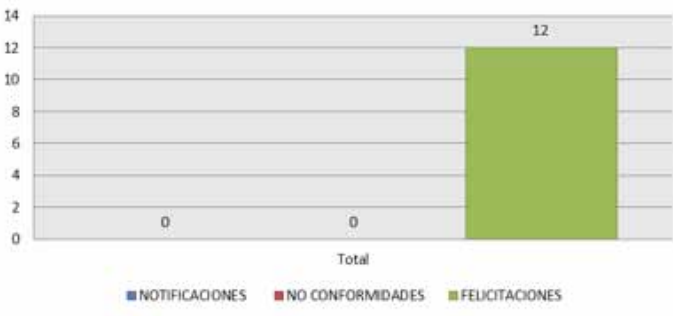
Para PROSEÑOR, este año se ha realizado por primera vez la evaluación anual de la satisfacción de sus clientes. Se ha registrado una valoración promedio de todos los clientes evaluados a lo largo del 2013 de 9.29 puntos. De hecho en el 55% de las evaluaciones de satisfacción realizadas se ha registrado una felicitación.

Grado de Satisfacción de Cliente



Categoría	Valor
Total	9,29

Evolución de las No Conformidades, Felicitaciones Notificaciones



Categoría	Valor
NOTIFICACIONES	0
NO CONFORMIDADES	0
FELICITACIONES	12

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	2010	2011	2012	2013
SERVICIOS SOCIALES	1	0	1	5

Desde el año 2010, se incluye en los informes de satisfacción de cada línea de negocio las tabla de especificación de las causas más frecuentes de no conformidades con el servicio prestado por parte de Grupo Norte.

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.
- Cierre de la No Conformidad: Se comprueba la eficiencia de las acciones mediante un nuevo contacto con el cliente.

La labor excelente por parte de nuestros trabajadores puede ser reconocida a través del sistema de evaluación de la satisfacción cuando alguno de los clientes del grupo así lo demanda. Muchos de nuestros trabajadores llevan varios años recibiendo felicitación por su trabajo eficaz, orientado al cliente y de calidad.

FELICITACIONES PROCEDENTES DE CLIENTES				
ÁREA DE ACTIVIDAD	2010	2011	2012	2013
SERVICIOS SOCIALES	8	5	4	11

Comunicación inmediata de Reclamaciones, Sugerencias y Felicitaciones de nuestros clientes...



- 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 facilitado manuales para ayudar a su implementación.

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	2010	2011	2012	2013
SERVICIOS SOCIALES	4	9	2	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).

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, 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				
ÁREA DE ACTIVIDAD	2009 - 2010	2010 - 2011	2011 -2012	2012 -2013
SERVICIOS SOCIALES	2	1	4	0

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**:

1. Valor de la publicidad

Toda comunicación publicitaria insertada por Grupo Norte debe merecer del servicio que la publicidad rinde al mercado a cuyo buen funcionamiento se ordena.

2. Legal

La publicidad de Grupo Norte debe respetar la legalidad vigente y de manera especial los valores, derechos y principios reconocidos en la Constitución (tanto de España como del país donde se inserte). No incitará a comportamientos ilegales.

3. No incitación a la violencia

La publicidad de Grupo Norte no incitará a ningún tipo de violencia, ni física ni verbal.

4. Publicidad discriminatoria

La publicidad de Grupo Norte no incitará a ningún tipo de discriminación, ya sea por razón de clase social, edad, inclinación política, lengua, nacionalidad, orientación sexual, raza, religión, sexo, ni atentará contra la dignidad de las personas.

5. Protección de niños y adolescentes

La publicidad de Grupo Norte no deberá producir perjuicio mental, moral o físico, ni incitará a sus receptores, en especial niños y adolescentes, a adquirir comportamientos que puedan resultar nocivos para su salud.

6. Derecho a la intimidad

La publicidad de Grupo Norte ha de respetar los derechos al honor, a la intimidad y a la propia imagen.

7. Respeto a los animales y al Medio Ambiente

La publicidad no incitará ni atentará comportamientos que perjudiquen el Medio Ambiente, ni a los animales.

8. Buen gusto

La publicidad de Grupo Norte debe ser de buen gusto, y no debe tener contenidos que atenten contra el decoro social y las buenas costumbres.

9. Autenticidad y veracidad

La publicidad de Grupo Norte será identificada como tal sea cual sea su forma o medio utilizado. No deberá ser engañosa ni ambigua, ni debe inducir a error a sus destinatarios. En la publicidad debe eludirse todo riesgo de confusión.

10. Con otras empresas

La publicidad de Grupo Norte no deberá contener ni explícita ni implícitamente referencias a los signos distintivos de otro anunciante, dentro de los casos legal o convencionalmente admitidos o de publicidad comparativa aceptable. No debe denigrar ni menospreciar a otras empresas, instituciones, actividades, productos o servicios, ni a ningún miembro de las mismas.

No han existido, durante los últimos años ni en este último periodo, incumplimientos respecto de estos compromisos adquiridos en materia de comunicación.

PR7: Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.

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

PRIVACIDAD DEL CLIENTE

PR8: Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.

No han existido en el período objeto de la memoria actual, ni en el anterior, incumplimientos ni denuncias en esta materia. De forma periódica, Grupo Norte se somete a auditorías de cumplimiento de la Ley de Protección de Datos.

CUMPLIMIENTO NORMATIVO

PR9: Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.

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

155

COMPROMETIDOS CON LA SOCIEDAD

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 multitud 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 2013, 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, Escuelas Infantiles y Servicios de Ayuda a Domicilio 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 todos los ámbitos, Escuelas Infantiles, Programas de atención a menores en periodos no lectivos, programas de atención a mayores...



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 la consecución de sus certificados de calidad UNE172402 Gestión de Escuelas Infantiles.

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. 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.

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 desfavorecidos en colaboración con los planes de empleo fomentados por las administraciones públicas y entidades privadas.

Segundo concurso de Proyectos de Acción Social

En 2013 se ha realizado el Segundo 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.

El proyecto 'Empleo con apoyo', elegido mayoritariamente por los trabajadores del Grupo dentro del II Concurso de Proyectos Solidarios, e impulsado por Down Galicia ha sido respaldado económicamente por la Fundación Grupo Norte.

Este proyecto tiene como objetivo facilitar a las personas con discapacidad intelectual, especialmente aquellas con síndrome de Down, su incorporación socio laboral en el mercado ordinario garantizando para ello todos los apoyos que tanto la persona, la familia como el empleador necesitan.

INDICADORES DEL DESEMPEÑO DE SOCIEDAD

COMUNIDAD

SO1: Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa.

Las relaciones de colaboración, patrocinios y ayudas al entorno social se canalizan a través de la Fundación Grupo Norte.

SO9: 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.

SO10: 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

SO2: 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.

SO3: 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.

SO4: 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 2013. 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.

159

COMPROMETIDOS CON EL MEDIOAMBIENTE

EMPRESAS CERTIFICADAS SEGÚN LA NORMA ISO 9001

ÁREA DE ACTIVIDAD	NOMBRE	ENTIDAD CERTIFICADORA
SERVICIOS SOCIALES	FUNDACIÓN GRUPO NORTE	Bureau Veritas Certificación
	DOMICILIA	Bureau Veritas Certificación

NUESTROS EFECTOS SOBRE EL MEDIO AMBIENTE

Como parte de la gestión ambiental de Grupo Norte Servicios Sociales se identifican, evalúan 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

- Consumo de agua en las delegaciones
- Consumo de electricidad en las delegaciones
- Consumo de papel por actividad administrativa

PLAN ESTRATÉGICO AMBIENTAL – OBJETIVOS

- Reducción consumo de agua y energía eléctrica
- Reducir el impacto ambiental ocasionado por el consumo de papel
- 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 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.

ÁREA	OBJETIVO	METAS	SITUACIÓN PARTIDA	RESULTADO SEGUIMIENTO 2014
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 560.000 millones	✗ 2013: Descenso del consumo a Nivel Global (-8.8%) (555.750 Und.) 2014: Incremento del consumo hasta los 683.000
		Implementación de un sistema de medida del número de copias realizadas en las impresoras	No se realiza	🕒 En Proceso
		Medición de la evolución de los consumos de combustible de la flota permanente	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	✓
	Reciclado y valorización de los residuos generados	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 22%
	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 2012	✓ 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	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)	✓ Se continúa con los trabajos de homologación y gestión de Proveedores
		Conocimiento del desempeño ambiental en nuestra cadena de valor		

ACCIONES DESARROLLADAS EN ESTE AÑO

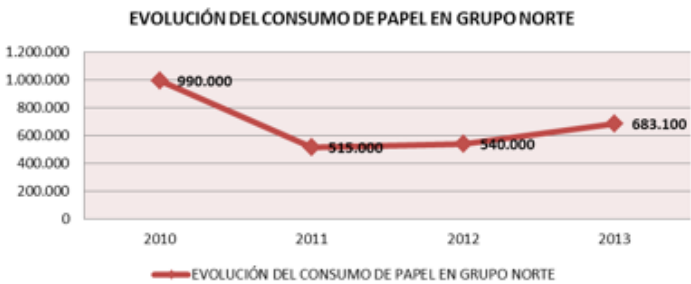
Seguimiento del consumo de papel

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.



A lo largo de 2013, se han consumido en Grupo Norte Servicios Sociales 683.100 folios. Este dato supone un notable 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.

Consumo de Papel Corporativo			
2010	2011	2012	2013
9.500	9.500	15.750	47.267

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 2013 y la mejora en la contabilización de estos consumos gracias a disponer de contrato unificado.

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 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.

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

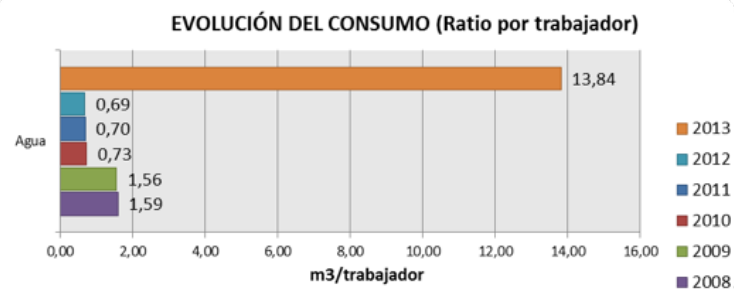
Control de la retirada de papel en la oficina de Valladolid

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.

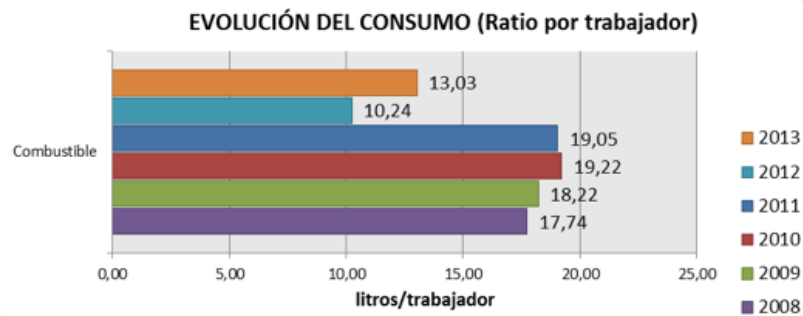
EVOLUCIÓN DE LOS PRINCIPALES RATIOS DE CONSUMO

Para la medida de estos indicadores ha sido necesario estimar el valor en unidad de consumo a partir de la facturación.

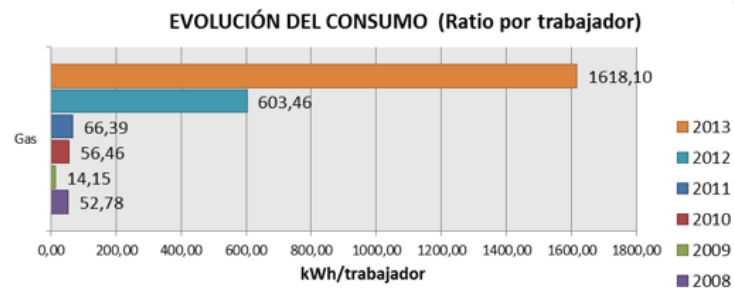
AGUA

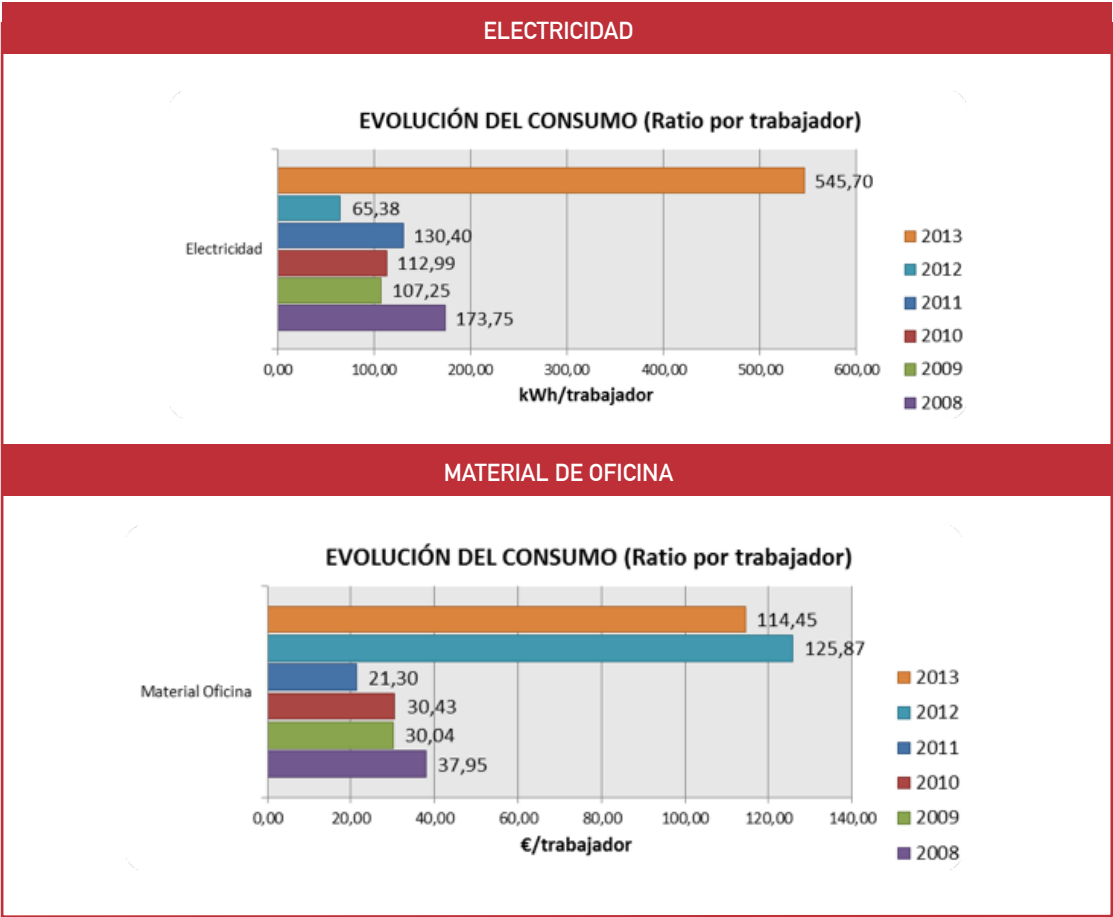


COMBUSTIBLE



GAS





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 14.66€ 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 estimado en 535Kg retirados a lo largo del año 2013. 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 15% 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 2013 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 2013.

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	769982,70	kWh	0,0036	2771,93
GAS	196314,15	m³	0,03901	7658,21
COMBUSTIBLE	18390,86	litros	0,036	662,07
TOTAL				11.092

CONSUMO DE COMBUSTIBLE

El consumo de combustible ha aumentado hasta los 13€ 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 2013, se ha incrementado hasta los 1618kWh por trabajador. Este incremento de importancia está asociado a la gestión integral de Residencias Geriátricas que suponen un consumo muy elevado.

CONSUMO DE ELECTRICIDAD

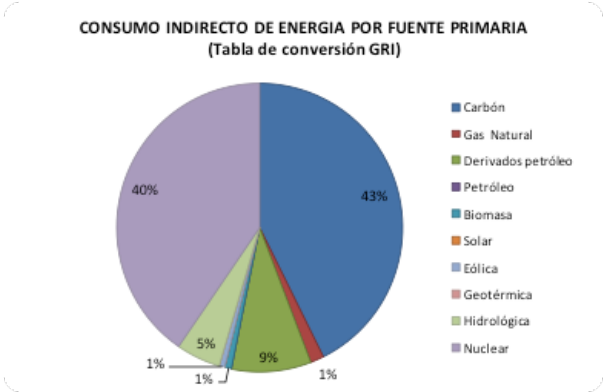
EEI consumo eléctrico se ha incrementado hasta los 500kWh por trabajador, rompiendo con la tendencia mantenida en periodos anteriores. Este incremento de importancia está asociado a la gestión integral de Residencias Geriátricas que suponen un consumo muy elevado.

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 es GigaJulios.

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 fósiles				Renovables/Otras fuentes					
	Carbón	Gas Natural	Derivados petróleo	Petróleo	Biomasa	Solar	Eólica	Geotérmica	Hidrológica	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
2013	3592	128	756	0	64	0	53	0	422	3404

* 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 20.000m³. 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. De hecho, el consumo de agua se incrementa notablemente, pasando de 7000m³ a los 20.000m³ actuales.

Este incremento de importancia está asociado a la gestión integral de Residencias Geriátricas que suponen un consumo muy elevado. Cerca del 90% de este consumo se localiza en estas residencias.

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 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.

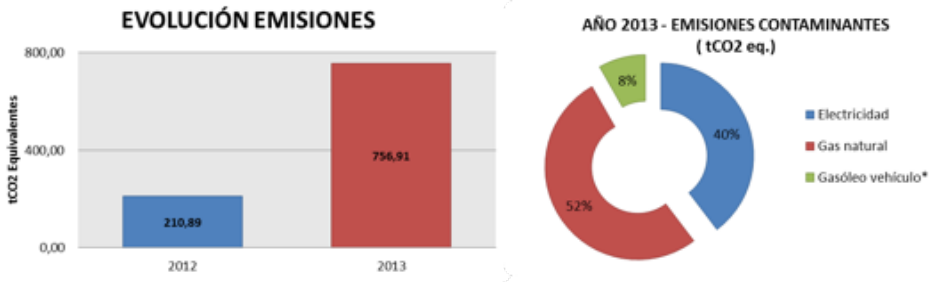
EN15: Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción. Incluidas en la lista roja de la UICN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.

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).

EN16: Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.

Las emisiones que se producen son, fundamentalmente, por el consumo eléctrico, gas 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	535 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 26 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 114 puestos de trabajo netos a lo largo de 2013.

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 2013.

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, 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.

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 2013 ha desarrollado acciones especialmente en tres ámbitos de actuación:

- **Concurso de Proyectos Solidarios:** se trata de un concurso abierto a todas las organizaciones sociales de España con proyectos de integración laboral. Son los propios trabajadores de Grupo Norte quienes, mediante una votación electrónica y secreta, deciden cuál es el que debe apoyar la Fundación. A lo largo del año 2013 se respaldó económicamente a la Asociación Autismo Valladolid para la puesta en marcha de un proyecto pionero de integración laboral de personas con autismo, a las que también se impartió formación y orientación laboral. Posteriormente, los trabajadores de Grupo Norte han elegido el proyecto 'Empleo con apoyo', impulsado por Down Galicia y que tiene como objetivo facilitar a las personas con discapacidad intelectual, especialmente aquellas con síndrome de Down, su incorporación sociolaboral en el mercado ordinario garantizando para ello todos los apoyos que tanto la persona, la familia como el empleador necesitan. El proyecto, votado en 2013, se está desarrollando durante 2014.
- **Asistencia social:** la Fundación Grupo Norte presta ayuda al Banco de Alimentos, colaborando económicamente con la organización para cumplir con sus fines.
- **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, y que ha servido también para organizar una exposición que está recorriendo España con los mejores trabajos.





12/ 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.

176

MEMORIA ANUAL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

PERFIL DE LA MEMORIA		
3.1	Periodo cubierto por la información contenida en la memoria.	AÑO 2013
3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente.	AÑO 2012
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 2013, 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 novena 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 2013 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 2013 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
SOLUCIONES DE SEGURIDAD S.A.	Servicios de seguridad
SERVAUX GRUPO NORTE S.A.	Gestión de servicios auxiliares de recepción y control de accesos.
FORSEL GRUPO NORTE S.A.	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
PROSEÑOR	Correduría de Seguros
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 está convenientemente expresado en los apartados en que sucede. En concreto, para Grupo Norte Chile, la información que se muestra en esta memoria afecta únicamente a la información de la actividad, su plantilla y resultados económicos del ejercicio.

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 las futuras ediciones de esta memoria se ampliará la información relevante sobre Grupo Norte Chile, al tiempo que esta empresa se introduce dentro del modelo de gestión de Grupo Norte.

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 teniendo 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 2013, no se ha producido cambios significativos para Grupo Norte en cuanto al alcance y cobertura de la memoria, más allá de la integración de Prosenor en el proceso de información.

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 europeo de Responsabilidad Social en la Categoría de Creación de empleo y empleabilidad.

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.	
2.2 Principales marcas, productos y/o servicios.	
2.3 Estructura operativa de la organización.	8.2 Grupo Norte ¿Quiénes Somos?
2.4 Localización de la sede principal de la organización.	
2.5 Número de países en los que opera la organización.	
2.6 Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	7. Información Económica 8.2 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 2013 8.2 Grupo Norte ¿Quiénes Somos?
2.9 Cambios significativos durante el período 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 período informativo.	1. Grupo Norte 2013 8.2 Grupo Norte ¿Quiénes Somos?
Parámetros de la Memoria	
Perfil de la memoria	
3.1 Período cubierto por la información contenida en la memoria.	
3.2 Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere).	
3.3 Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	Anexos
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.	
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 períodos y/u organizaciones.	
3.9 Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la memoria.	Anexos
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 períodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.	
3.12 Tabla que indica la localización de los Contenidos básicos en la memoria.	
3.13 Política y práctica en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria. Si no se incluye el informe de verificación en la memoria de sostenibilidad, se debe explicar el alcance y la base de cualquier otra verificación externa existente.	

Gobierno, Compromisos y Participación de los Grupos de Interés

4.1 La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización.

4.2 Ha de indicarse si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo (y, de ser así, su función dentro de la dirección de la organización y las razones que la justifiquen).

4.3 En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.

4.4 Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.

8.2.6 Estructura de gobierno

4.5 Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y medioambiental).

4.6 Procedimientos implantados para evitar conflictos de interés en el máximo órgano de gobierno.

4.7 Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, medioambientales y económicos.

4.8 Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, medioambiental y social, y el estado de su implementación.

8.2.2 Misión, visión y valores
8.2.3 Código Ético y comité de responsabilidad social
8.2.4 Política integrada

4.9 Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, medioambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento.

8.1 Estrategia y Análisis
8.2.6 Estructura de gobierno

4.10 Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, medioambiental y social.

8.1 Estrategia y Análisis
8.2.6 Estructura de gobierno

4.11 Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.

8.1 Estrategia y Análisis
8.2.6 Estructura de gobierno

4.12 Principios o programas sociales, medioambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.

8.1 Estrategia y Análisis
8.2.6 Estructura de gobierno

4.13 Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya.

8.3.3 Comprometidos con la Sociedad

4.14 Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.

4.15 Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.

4.16 Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.

8.2.7 Relación con los grupos de interés

4.17 Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y a forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria.

Indicadores de Desempeño

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

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			
AMBIENTALES					
EN 1	Materiales utilizados por peso o volumen	Punto 8.3.4 Comprometidos con el medioambiente	EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados	Punto 8.3.4 Comprometidos con el medioambiente
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias	Punto 8.3.4 Comprometidos con el medioambiente	EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias	Punto 8.3.4 Comprometidos con el medioambiente
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia	Punto 8.3.4 Comprometidos con el medioambiente	EN6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas	Punto 8.3.4 Comprometidos con el medioambiente
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas	Punto 8.3.4 Comprometidos con el medioambiente	EN8	Captación total de agua por fuentes	Punto 8.3.4 Comprometidos con el medioambiente
EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua	Punto 8.3.4 Comprometidos con el medioambiente	EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada	Punto 8.3.4 Comprometidos con el medioambiente
EN11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas.	Punto 8.3.4 Comprometidos con el medioambiente	EN12	Descripción de los impactos 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 8.3.4 Comprometidos con el medioambiente

EN13	Hábitats protegidos o restaurados	Punto 8.3.4 Comprometidos con el medioambiente	EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad	Punto 8.3.4 Comprometidos con el medioambiente
EN15	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie	Punto 8.3.4 Comprometidos con el medioambiente	EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso	Punto 8.3.4 Comprometidos con el medioambiente
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases efecto invernadero y las reducciones logradas	Punto 8.3.4 Comprometidos con el medioambiente	EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso	Punto 8.3.4 Comprometidos con el medioambiente
EN20	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso	Punto 8.3.4 Comprometidos con el medioambiente	EN21	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino	Punto 8.3.4 Comprometidos con el medioambiente
EN22	Peso total de los residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento	Punto 8.3.4 Comprometidos con el medioambiente	EN23	Número total y volumen de los derramen ambientales más significativos	Punto 8.3.4 Comprometidos con el medioambiente
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 sus 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 rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región	Punto 8.3.1 Comprometidos con las personas Punto 4 Evolución Grupo Norte
LA 3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal	Punto 8.3.1 Comprometidos con las personas Punto 4 Evolución Grupo Norte	LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo	Punto 8.3.1 Comprometidos con las personas
LA5	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos	Punto 8.3.1 Comprometidos con las personas	LA6	Porcentaje total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y	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 puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos	Punto 8.3.1 Comprometidos con las personas	HR6	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación	Punto 8.3.1 Comprometidos con las personas
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

S05	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	S06	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
S07	Número total de acciones por causas relacionadas	Punto 8.3.3 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 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 adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios	Punto 8.3.2 Comprometidos con nuestros clientes
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.	EC5, LA4, LA6 - 9; LA13 - 14, DH1 - 9,SO5, PR1 - 2, PR8
	Principio 2 - las empresas deben asegurarse de no ser cómplices de abusos a los derechos humanos.	DH1 - 9, SO5
Trabajo	Principio 3 - las empresas deben sostener la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a celebrar contratos colectivos de trabajo.	LA4 - 5, DH1 - 3, DH5, SO5
	Principio 4 - las empresas deben sostener la eliminación de todas las formas de trabajo forzado y obligatorio.	DH1 - 3, DH7, SO5
	Principio 5 - las empresas deben sustentar la abolición efectiva del trabajo infantil.	DH1 - 3, DH6, SO5
	Principio 6 - las empresas deben sostener la eliminación de discriminación respecto del empleo y la ocupación.	EC7, LA2, LA13 - 14, DH1 - 4, SO5
Medio Ambiente	Principio 7 - las empresas deben apoyar un abordaje cauteloso de los desafíos ambientales.	EC2, AM18, AM26, AM30, SO5
	Principio 8 - las empresas deben implementar iniciativas para promover mayor responsabilidad ambiental.	AM1 - 30, SO5, 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, SO5
Anti-corrupción	Principio 10 - las empresas deben combatir la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el pago de sobornos.	SO2 - 6
* Tabla obtenida de 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 / REFERENCIAS (Información Adicional)	
Ingresos	Ingresos totales del ejercicio.	Suma de todos los ingresos provenientes de las ventas de productos y servicios, de las inversiones financieras y no financieras, y de la venta de activos tangibles e intangibles.	169.015.496€	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.	87.03%	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.	10.52%	EC1
Retribución de los propietarios	Dividendos para propietarios e inversores	Importe de los dividendos para propietarios e inversores / Ingresos * 100 Consideraciones Dividendos cuyo reparto ha sido acordado en el ejercicio.	0€	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)	0.095% (161.383€)	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.	92.11%	Punto 6 (MAyRSC) Información Económica
Resultado	Beneficio (Pérdidas) después de impuestos.	Resultado del ejercicio después de deducir los impuestos	970.480€	
Endeudamiento	Nivel de endeudamiento al final del ejercicio	Deudas a largo plazo y a corto plazo / Patrimonio Neto + Pasivo * 100	44.09%	
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*	14.417GJ (Electricidad + Gas + Combustible)	EN3
Consumo de agua	Consumo de agua expresado en metros cúbicos	Metros cúbicos de agua consumida Consideraciones: Se sumarán los consumos de agua procedente de todo tipo de fuentes (aguas superficiales, aguas subterráneas, aguas pluviales y red de suministro de agua) para todos los usos durante el período objeto de informe.	6.374 m³	EN8
Emisiones contaminantes	Emisiones totales, directas e indirectas, de Gases Efecto Invernadero (GEI).	Suma de emisiones, directas e indirectas, de GEI en toneladas de CO2 equivalente. Consideraciones: Para convertir los consumos de energía en emisiones indirectas de CO2 equivalente se podrán aplicar los factores de conversión de ECODES**	1.373 tCO2 eq.	EN16
Generación de residuos	Residuos generados, peligrosos y no peligrosos	Toneladas de residuos generados Consideraciones: Peso en toneladas de residuos peligrosos (de acuerdo con lo establecido por la legislación nacional del lugar de generación), y residuos no peligrosos (todas las formas de residuos sólidos o líquidos, con excepción de las aguas residuales).	Existen datos parciales de este indicador, 793 Kg de envases de productos químicos valorizados y gases fluorados. 3211 Kg de papel reciclados. Más Información en Punto 8.3.4 Comprometidos con el Medioambiente	EN22
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 Punto 8.3.4 Comprometidos con el Medioambiente	EN10, EN22
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	9.607	LA2

Diversidad de género de empleados	Mujeres con contrato	Número de mujeres con contrato en vigor al final de ejercicio / Número de empleados * 100	63%	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	35%	LA13
Estabilidad laboral	Empleados con contrato indefinido	Número de empleados con contrato indefinido en vigor / Número de empleados* 100	73% (Sin Trabajo Temporal)	LA1
Accidentalidad y enfermedad en el trabajo	Días no trabajados a causa de los accidentes y enfermedades profesionales	(Número de días perdidos / Total horas trabajadas) x 200.000 Nota: El factor 200.000 es el resultado de 50 semanas laborales de 40 horas por cada 100 empleados. Consideraciones: El accidente laboral comprenderá aquellos ocurridos en: (i) centros de trabajo; (ii) desplazamientos por motivos de trabajo; (iii) in itinere (desplazamiento domicilio/trabajo). La enfermedad profesional 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.	60.235	LA7
Absentismo laboral	Días perdidos por causas no justificables	(Número de días perdidos por absentismo durante el periodo / Número de días trabajados por el total de empleados durante el mismo periodo) x 200.000 Consideraciones: Por absentismo se entiende la ausencia no justificable del empleado a l 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.	2.06 (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.	25.9% (Promedio para todas las actividades de Grupo Norte)	LA2
Antigüedad laboral	Años de permanencia de los trabajadores en la compañía	Número de años de permanencia de la totalidad de empleados / total empleados	4.81 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	8.30h/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 durante su ciclo de vida, información y etiquetado de los productos y servicios, comunicaciones de marketing, publicidad, promoción y patrocinio, o privacidad y fuga de datos personales de los clientes	No se han registrado incumplimientos.	PR2
Proveedores locales	Proveedores locales con los que se opera	Número de proveedores locales/ Número total de proveedores * 100 Consideraciones: Se entiende por proveedor local aquel ubicado en un ámbito geográfico determinado por la localidad, región o país en el que opera la compañía informante.	Todos los proveedores de Grupo Norte son de ámbito Español. Aquellos proveedores internacionales con los que se trabaja disponen de representantes comerciales con sede en España	EC6
Proveedores certificados en materia RSC	Porcentaje de proveedores que presentan certificaciones en materia de responsabilidad social 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 contractual Algunas de estas certificaciones externas son: ISO14001 /EMAS, SA8000, OHSAS, FQM, SGE21, RS10:2009.	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	

13/ 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

MEMORIA ANUAL 2013



MEMORIA ANUAL Y DE RESPONSABILIDAD
SOCIAL CORPORATIVA - AÑO 2013

www.grupo-norte.es