

The background of the cover is a complex abstract composition of overlapping geometric shapes. It features various shades of blue (light, medium, and dark) and a prominent red element. The shapes include circles, arcs, and angular forms, creating a dynamic and modern visual effect.

# Grupo 5 Acción y Gestión Social

## INFORME DE PROGRESO

### 2015

Grupo 5 Acción y Gestión social, S.A.  
C/ Olimpiada, 2  
Madrid

# Tabla de Contenidos

01	Carta de Renovación del Compromiso
02	Perfil de la Entidad
03	Metodología
04	Análisis <ul style="list-style-type: none"><li>Clientes</li><li>Empleados</li><li>Proveedores</li><li>Administración</li><li>Comunidad/Sociedad Civil</li></ul>





# CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO

Desde la presidencia de Grupo 5 renovamos nuestro compromiso con la iniciativa del Pacto Mundial y los Diez Principios, incorporando en nuestro plan estratégico 2016-2020 acciones vinculadas a los 10 principios, dentro de nuestra estrategia de RSE.

Durante el ejercicio 2015-2016 la organización desarrolló diversas acciones relevantes vinculadas a los grupos de interés de clientes, empleados y sociedad:

- Grupo de interés clientes: Se certificó al grupo de empresas de Grupo 5 que dispone del certificado de aseguramiento de la calidad de acuerdo a la norma internacional ISO 9001 , mostrando así un claro compromiso con la calidad con nuestros clientes, generando confianza y transparencia con los mismos.
- Grupo de interés empleados:
  - Se empezó a elaborar desde las mesas de igualdad, formada por representantes de los trabajadores y de la empresa, el segundo plan de igualdad que incide en numerosas medidas de conciliación de la vida laboral y familiar, con la previsión a implantar en el segundo semestre del año 2016.
- Grupo de interés sociedad:
  - Nuestro compromiso con los colectivos más vulnerables de nuestra sociedad se concreta en el impulso y sostenimiento de dos fundaciones: La Fundación Aspacia y la Fundación Aldaba. . En total las donaciones del año 2015 a las dos fundaciones de Grupo 5 ascienden a 202.176 euros.
  - Premio G5 Innova al emprendimiento social: Otorgamos anualmente el premio 5 innova a proyectos de emprendimiento social con 7.000 euros.

Los objetivos más relevantes para el siguiente ejercicio con respecto a la RSE desde Grupo 5 son:

- Implantar las medidas de conciliación que contendrá el segundo plan de igualdad.
- Difundir e incorporar el Código ético y buena conducta, aprobado por la dirección la empresa, entre los empleados.
- Estructurar las acciones de RSE que se desarrollan en Grupo 5.

Durante 2015 hemos participado en diferentes actividades de Pacto Mundial Red Española, a destacar la asamblea de socios o la asistencia a actividades del espacio Sostenible +.

En Madrid a 30 de junio de 2016



Fdo. Tomás Merín Cañada

Presidente de Grupo 5.



# PERFIL DE LA ENTIDAD

# INFORMACIÓN GENERAL

Nombre Completo (Razón Social)

Grupo 5 Acción y Gestión social, S.A.

Tipo de empresa

Empresa grande no cotizada

Dirección

C/ Olimpiada, 2

Localidad

Madrid

Provincia

Madrid

Comunidad Autónoma

Comunidad de Madrid

Dirección Web

<http://www.grupo5.net/>

Nombre del máximo cargo ejecutivo

Tomás Merin Cañada

Persona de contacto

Manuel Gutierrez Pascual

Número de empleados directos

1.251

Sector

Otros. Servicios sociales y servicios socio-Sanitarios.

Actividad, principales marcas, productos y/o servicios

Grupo 5 es una empresa de gestión de servicios sociales especializados públicos y privados. Nace en 1988 con el objetivo de intervenir socialmente por la mejora integral de los colectivos más vulnerables. Gestionamos centros y servicios de atención personas con discapacidad, salud mental, escuelas infantiles, personas sin hogar

Seleccionar los Grupos de Interés más significativos: (Los Grupos de Interés configuran su Informe de Progreso)

Clientes, Empleados, Proveedores, Administración, Comunidad/Sociedad Civil

Países en los que está presente tu negocio o tiene producción

Chile

¿Cómo ha establecido la materialidad o definidos los asuntos más significativos a incluir en el Informe de Progreso?

Se ha establecido la materialidad de los asuntos más significativos a través de la planificación estratégica de la dirección de la entidad, previamente para concretar esta planificación se desarrollaron reuniones internas de los diferentes departamentos de la organización y diferentes empleados que tuvieron en cuenta los grupos de interés de la empresa y su relación con los 10 principios

Cómo se está difundiendo el Informe de Progreso

Se difundirá:

- En la web
- En redes sociales.
- Red del Pacto Mundial y de la Red Española.
- Otros medios: Memoria corporativa, foros relacionadas con RSE...

Periodo cubierto por la información contenida en la memoria

Año calendario.

Ciclo de presentación del Informe de Progreso

Anual.

¿Su entidad tiene actividades en países en vías de desarrollo?

No.

¿Su entidad tiene proveedores en países en vías de desarrollo?

No.

¿Su entidad tiene un alto impacto medioambiental?

No

# ESTRATEGIA Y GOBIERNO

Indique cómo la entidad incorpora las sugerencias de los Grupos de Interés en su estrategia y en sus procesos de decisión

La entidad posee diversos canales de comunicación para incorporar las sugerencias de los grupos de interés. Para ello Grupo 5 dispone del certificado aseguramiento de la calidad de acuerdo a la norma internacional ISO 9001 donde recogemos procedimientos para evaluar la satisfacción de los clientes. A continuación concretamos algunos aspectos de los diferentes grupos de interés:

1. En concreto podemos indicar los siguientes aspectos sobre el grupo de interés **clientes**: Nuestros clientes son fundamentalmente las administraciones públicas para las que gestionamos diferentes servicios de salud mental, emergencias sociales y personas sin hogar, educación social, educación infantil y familiar y consultoría. Además gestionamos formación en el área de la intervención social y editamos libros desde nuestra editorial propia. Gestionamos diversos servicios dirigidos a clientes privados en las áreas de Daño Cerebral, Salud Mental, Dependencia, Consultoría, Educación Infantil e Innovación educativa. En 2015 hemos atendido a un total de 46.551 personas y gestionamos 103 servicios o Centros. Es nuestro objetivo atender y cuidar exquisitamente la relación con nuestros clientes; nos adaptamos continuamente a sus necesidades y apuntamos siempre a ser su principal aliado. Gestionamos la relación con nuestros clientes en el marco de la mejora continua (encuestas anuales de satisfacción de clientes) y con una comunicación clara y directa (mecanismos de coordinación explícitos, eficaces y eficientes). Pero nuestros clientes finales son usuarios que utilizan los servicios que gestionamos anteriormente indicados, los cuales tienen acceso a evaluaciones de satisfacción de los servicios que han usado y al sistema de quejas, sugerencias y reclamaciones que hay establecidos en los servicios.

2. Otro grupo de interés es el de **empleados/as**, los cuales tienen diversos espacios para expresar sus sugerencias e incorporarlas en los procesos de decisión: En los diferentes servicios existen espacios de coordinación formal donde los empleados pueden expresar e intercambiar con los mandos intermedios sus sugerencias sobre aspectos laborales y técnicos sobre su desempeño. Además existen otros espacios formales donde los comités sindicales de representante de los trabajadores exponen sus diferentes demandas e inquietudes a la dirección de la empresa.

3. Otro grupo de interés son los **proveedores**: Los proveedores son tan importantes como los clientes o empleados en Grupo 5, ya que ayudan a mantener el equilibrio de la cadena de valor. Con proveedores responsables y comprometidos se logra mayor estabilidad y se incrementa la calidad global en la prestación de nuestros servicios. Los proveedores, que prestan servicios y/o productos para Grupo 5 son homologados previamente a través de nuestro sistema integral de gestión de proveedores. Se establecen canales de comunicación prioritarios con este grupo de interés y se ofrecen posibilidades de interrelación entre proveedores desde nuestro Portal del Proveedor

Indique la naturaleza jurídica de la entidad, detallando su organigrama

Grupo 5 es un Grupo Empresarial de gestión de servicios sociales profesionales públicos y privados, compuesto por 1.251 profesionales. Nace en 1988 con el objetivo de intervenir socialmente por la mejora integral de los colectivos más vulnerables Encabezada por la entidad Grupo 5 Acción y Gestión Social, S.A., sociedad matriz y cabecera del Grupo, administradora única del resto de las empresas, está formada por distintas empresas especializadas en diferentes actividades y sectores de población:

- Grupo 5 Acción y Gestión Social S.A.
- Servicios Educativos y Familiares Grupo 5 S.L.U.
- Atención Social en Emergencias S.L.U.
- Ciclo Grupo 5 S.L.U.
- Grupo 5 Gestión y Rehabilitación Psicosocial S.L.U.
- Grupo 5 Social Chile Ltda.
- Pequeño Igloo S.L.
- EMES Grupo 5 S.L.U.

Indique si la junta directiva mide el progreso en la implantación de Los 10 Principios mediante indicadores

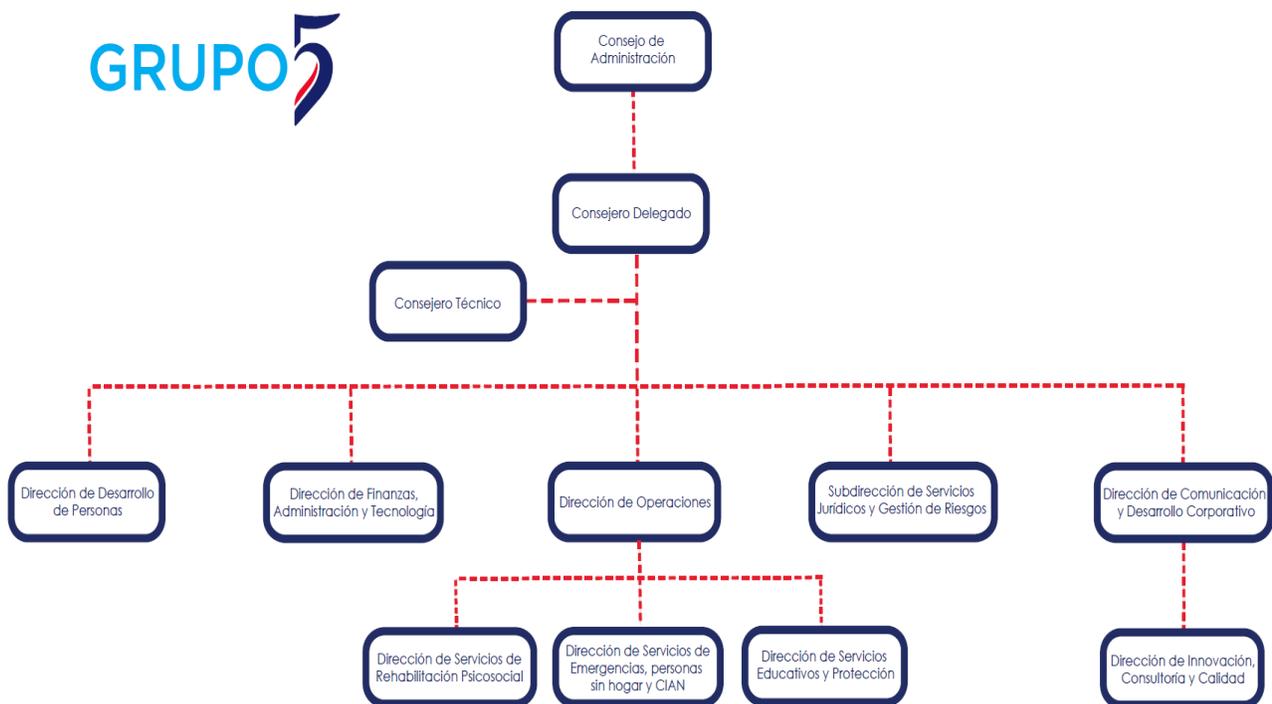
En el 2015 se hizo un documento que estructuraba todas las acciones vinculadas a la RSE que se implementan en Grupo 5. Este documento se inspiraba y tenía en cuenta los desafíos del informe de progreso, para vincular nuestras acciones y evaluación de las mismas en RSE a los 10 principios. Se tiene planificado hacer un plan de RSE en el ejercicio 2016-2017

Indique la estructura de gobierno y quién o quiénes a nivel directivo llevan a cabo los procesos de decisión y buen gobierno para la implantación de la RSE en línea con los Principios del Pacto Mundial e indique si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo.

A nivel directivo quien impulsa la implantación del RSE en línea con los principios del pacto mundial es el presidente de la Compañía con el Consejo de administración.

Organigrama

[Descargar elemento adjunto](#)



# OBJETIVOS Y TEMÁTICAS DE NACIONES UNIDAS

Indique si la entidad tiene proyectos de colaboración y desarrolla acciones de apoyo en relación a los objetivos y temáticas de Naciones Unidas (UNICEF, UNWOMEN, Objetivos de Desarrollo del Milenio, iniciativas de Global Compact, etc.)

Grupo 5 dentro de su línea de RSE promueve una Fundación denominada ASPACIA , cuya misión consiste en eliminar la violencia en todas sus expresiones, proteger a las víctimas y promover la igualdad en las relaciones, con el propósito de lograr una sociedad libre de maltrato. Esta entidad que promovemos participó de manera activa junto con más de 60 organizaciones de mujeres, feministas o de derechos humanos en el proceso de elaboración del Informe Sombra al Comité de la CEDAW que se presentó el pasado mes de noviembre de 2015 en Naciones Unidas. La CEDAW es la convención adoptada por Naciones Unidas en 1979, en la que los 187 Estados que la han ratificado -entre ellos España- condenan la discriminación contra la mujer en todas sus formas. Con ello se comprometen a crear y seguir por todos los medios apropiados y sin dilaciones, políticas encaminadas a eliminar cualquier tipo de discriminación contra las mujeres tomando las medidas necesarias a todos los niveles del Estado.

## MÁS INFORMACIÓN

Dirección Web

<http://www.grupo5.net/>

Otra información relevante

[Descargar elemento adjunto](#)



# METODOLOGÍA

El presente Informe de Progreso está basado en la metodología de reporting por grupos de interés. El concepto de grupo de interés es clave a la hora de entender la RSE. La complejidad y el dinamismo del contexto empresarial actual ha hecho necesario adquirir un compromiso sólido con los distintos grupos de interés, afectados directa o indirectamente por la misión empresarial.

Identificar los grupos de interés, y cuáles son sus expectativas, son aspectos que facilitan la implantación integral de la RSE en el seno de cualquier organización. Esto permitirá a las entidades anticipar posibles riesgos u oportunidades y establecer políticas, acciones, herramientas e indicadores de seguimiento como los que se recogen en el presente informe.

La entidad que ha elaborado el siguiente Informe de Progreso ha desarrollado los siguientes pasos:

1. Seleccionar los grupos de interés más relevantes de su entidad.
2. Identificar los desafíos más significativos para los grupos de interés seleccionados
3. Neutralizar estos riesgos o materializar las oportunidades con el establecimiento de:

**Políticas:** documentos formales plasmados por escrito que definen los valores y comunicaciones de la entidad detectados en la identificación de desafíos.

**Acciones/Proyectos:** las acciones ayudan a la entidad a dar forma a las políticas desarrolladas y minimizar los riesgos detectados. Las acciones deben estar planificadas en el tiempo y diseñadas en base al grupo de interés al que van dirigidas.

**Herramientas de seguimiento:** evaluación y control de los resultados obtenidos de las acciones implementadas. Proporcionan las herramientas para controlar el cumplimiento de las políticas y ayuda a detectar fallos en el sistema de gestión para su posterior mejora.

**Indicadores de seguimiento:** datos cualitativos para medir el grado de implantación de las ideas (políticas, acciones/proyectos y herramientas de seguimiento).

El Informe de Progreso está planteado en términos de medición del progreso: no se trata de que se cumpla al 100% el primer año, el objetivo es ir progresando. El Informe de Progreso, es por tanto una demostración importante por parte de los firmantes del compromiso adquirido con el Pacto Mundial y sus Principios.



# ANÁLISIS

## DERECHOS HUMANOS

## NORMAS LABORALES

## MEDIOAMBIENTE

## ANTICORRUPCIÓN



4

Desafíos u  
Oportunidades  
contemplados



3

Desafíos u  
Oportunidades  
contemplados



1

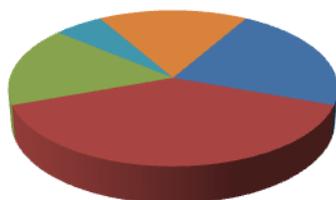
Desafíos u  
Oportunidades  
contemplados



3

Desafíos u  
Oportunidades  
contemplados

## Políticas aplicadas por grupos de interés



- Clientes
- Empleados
- Proveedores
- Accionistas
- Administración
- Comunidad

### CANTIDAD DE POLÍTICAS APLICADAS:

Clientes: 5  
Empleados: 10  
Proveedores: 3  
Accionistas: 0  
Administración: 1  
Comunidad: 3  
Medio ambiente: 0

### CANTIDAD DE EMPRESAS EN TU SECTOR



312

GRUPO DE INTERÉS  
**CLIENTES**



---

## Satisfacción del cliente

---

### Reuniones de Coordinación y Seguimiento con Clientes - Herramienta de seguimiento

#### Comentarios

Tal y como ha quedado certificado por la auditoria de AENOR para la **norma UNE-EN ISO 9001:2008**, desde Grupo 5 tenemos varios canales para medir y evaluar la satisfacción del cliente:

- Encuestas a clientes. Ayuntamiento y Comunidad Autónoma.
- Reuniones con técnicos y responsables de la administración pública de los servicios que gestionamos.
- Certificados de buenas prácticas y gestión emitidos por la Administración

#### Objetivos

Los objetivos planteados para el siguiente ejercicio en este aspecto son:

- Continuar con las acciones que se indican en la propia auditoria sobre satisfacción del cliente.
- Profundizar y mejorar las acciones en satisfacción del cliente en los centros privados que gestionamos.

### Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento

#### Comentarios

En más de un 80% de los centros de Grupo 5 hay instalados buzones de sugerencia para que los usuarios que utilizan nuestros servicios puedan expresar sus sugerencias, opiniones en relación al servicio y actividades que reciben por los profesionales de Grupo 5.

#### Objetivos

El objetivo que se persigue para el siguiente ejercicio:

- Estructurar y hacer seguimiento de la acción de los buzones de sugerencia

---

## Fomentar la calidad en la entidad.

Grupo 5 dispone del certificado aseguramiento de la calidad de acuerdo a la norma internacional ISO 9001. El objetivo es renovar dicho sello de calidad

---

### Política de Calidad, Medio Ambiente y Prevención de Riesgos - Política

#### Comentarios

Desde este departamento tienen protocolarizado diferentes aspectos de prevención de riesgos laborales de los servicios que gestionamos (servicios relacionados con salud mental, personas sin hogar, emergencias, escuelas infantiles, servicios de educación y familia y formación) con ello perseguimos un calidad optima en el entorno laboral para nuestros trabajadores, además de un favorecer entornos saludables para los clientes / usuarios finales que entendemos.

Toda esta política óptima en prevención de riesgos laborales impacta en el cliente final, ya que recibe mejor atención por parte de los empleados en diferentes aspectos, como por ejemplo en nuestras escuelas infantiles están diseñadas para minimizar accidentes entre los clientes o tenemos protocolarizado con medidas concretas para prevenir la gripe AH1N en Empleados y Clientes

Además desde prevención de riesgos laborales se realizan y/o asesora para realizar planes de emergencia y manuales de autoprotección, esto es fundamental para una atención con calidad al cliente. Ya que estos planes contienen identificación de peligros y evaluación de riesgos en los edificios/ instalaciones donde Grupo 5 gestiona sus servicios. Para minimizar los peligros y los daños que puedan sufrir los clientes y empleados. Los medios de protección son identificados, tanto medios humanos como medios materiales disponibles para las labores de autoprotección. Desde un simple extintor a una columna seca, pasando por hidrantes y bocas de incendio equipadas, encontramos una amplia gama de medios de protección. Además se realizan simulacros con los clientes de los servicios. Anualmente se realiza un plan de simulacros, para identificar oportunidades de mejora en la gestión

de emergencias, como por ejemplo: lugares o equipos de trabajo inusualmente peligrosos, tiempos de evacuación, cuellos de botella en la evacuación parcial ó completa, etc

### **Objetivos**

Durante el 2016

- Continuar implementando medidas que ayuden a minimizar los riesgos psicosociales que mejoren los entornos donde desarrollamos nuestros servicios tanto para empleados como para clientes.

### **Sistemas de Gestión de Calidad - Acción / Proyecto**

#### **Comentarios**

#### **Grupo 5 ha certificado su grupo de empresas a través de la norma ISO 9001 durante 2015**

asegurando de esta manera nuestro compromiso con nuestros clientes y su satisfacción. En concreto durante 2015 se hicieron unas auditorías Internas para certificar la ISO 9001 a través AENOR.

#### **Objetivos**

Para 2016, el objetivo en este área es: - Renovar los certificados de calidad ISO 9001 en la sociedad matriz y en las diferentes sociedades del grupo.

#### **Auditoria - Herramienta**

Se realizó una auditoria interna en todo el grupo de empresas de Grupo 5 para la certificación de la ISO9001 en 2015. Para implementar la auditoria se hizo un análisis, evaluación y verificación de datos de las diferentes sociedades de Grupo5 relacionados con la satisfacción con los clientes. Para las diferentes sociedades del Grupo que realizan actividades vinculadas a los servicios sociales se siguió la misma sistemática para el estudio de la satisfacción del cliente. Se realizó por medio de estas tres vías:

- Encuestas a clientes. Ayuntamiento y Comunidad Autónoma

- Reuniones con técnicos y responsables de la administración pública de aquellos servicios que gestiona Grupo 5.  
- Certificados de buenas prácticas y gestión emitidos por la Administración.

Además se analizaron los datos derivados de las reuniones con técnicos y de los certificados. Respecto a las encuestas, se comprobó la recepción de las mismas según la planificación establecida. En cada uno de los centros / servicios de Grupo 5 se realizan encuestas de satisfacción de los usuarios. Los datos obtenidos se analizan en las memorias anuales de cada centro. Para Grupo 5 Acción y Gestión social (sociedad matriz), la satisfacción se mide por medio de encuestas a los clientes internos. Se realizan encuestas de la satisfacción de la formación, la satisfacción con el mantenimiento y encuestas de satisfacción general de los directores y coordinadores de cada una de las demás empresas. A través de esta certificación de calidad la organización pone foco en la satisfacción del cliente, dándole la alta relevancia que tiene.

#### **Objetivos**

Para 2016, el objetivo en esta área es: - Renovar los certificados de calidad ISO 9001 en la sociedad matriz y en las diferentes sociedades del grupo.

[Descargar documento adjunto](#)



GRUPO DE INTERÉS

# EMPLEADOS



---

## Regular la aceptación de regalos

Consideramos de vital importancia la regulación de aceptación de regalos por parte de los empleados, por ello se ha estado elaborando un código ético y de conducta con respecto a este tema y otros relacionados con la conducta ética y de transparencia de los empleados durante este ejercicio por Grupo 5.

---

### Código Ético / Conducta - Política

#### Comentarios

El Código ético contiene las reglas y principios de conducta más relevantes para todo el personal de GRUPO 5. La finalidad de este Código es proporcionar información y directrices claras al personal acerca de los principios básicos que deben respetar y cumplir en el ejercicio de su actividad laboral en el GRUPO 5. El Código de GRUPO 5 ha sido aprobado por el Consejo de Administración de la matriz del grupo, GRUPO 5 ACCIÓN Y GESTIÓN SOCIAL, S.A. El Código constituye una guía que pone de relieve conductas éticas básicas e identifica políticas y recursos para ayudar al personal de GRUPO 5 a tomar decisiones adecuadas y entender claramente qué se espera de ellos y ellas. Los puntos más relevantes que se han trabajado en el Código ético son:

- Conflictos de intereses (donde expresa nuestra política anticorrupción.
- Excelencia y ejemplaridad.
- Confidencialidad, protección de datos y propiedad intelectual.
- Información privada y abuso de la información privilegiada.
- Cumplimiento de la legalidad y evitación del fraude.
- Normativa de competencia y antimonopolio
- Relación con los socios y clientes.
- Integridad de la información.
- Protección de activos del grupo.
- Protección del medioambiente.
- Implementación y denuncias de infracciones.

El Código ético elaborado durante este año refleja todo lo relacionado con la aceptación de regalos, en concreto el código ético en el punto 3.3 indica:

"Como criterio general, en el ámbito laboral, el personal de Grupo 5 no aceptará obsequios, invitaciones u otros beneficios. Asimismo, los familiares y personas directamente vinculadas con el personal de GRUPO 5 no deben recibir obsequios ofrecidos parte de competidores, clientes, distribuidores, subcontratistas o proveedores de GRUPO 5 sin aprobación de la Dirección. Excepcionalmente, siempre que la "relación empresarial" así lo aconseje, la aceptación de regalos ocasionales hasta un valor de 100€ está permitida, aunque deberán ser sorteados entre todo el personal de la compañía. La aceptación de gratificaciones económicas directas está prohibida sin excepción..."

#### Objetivos

Los objetivos planteados para el siguiente ejercicio:

- Despliegue e implementación del código ético entre todos los empleados de la compañía, especialmente entre los responsables y directivos de la organización.

#### Creación de Canal de Denuncias - Herramienta de seguimiento

#### Comentarios

Los empleados o empleadas que tengan conocimiento de una infracción significativa de la legislación o de las normas del Código ético de Grupo 5, en especial en relación con casos de fraude, corrupción, malas prácticas contables, aceptación de Regalos o de otro tipo, u otras contravenciones equivalentes que puedan ser penadas según el Derecho Civil o Penal, deben informar a su responsable directo, y éste, a su vez, al Comité de Riesgos, o bien a través del buzón [codigoetico@grupo5.net](mailto:codigoetico@grupo5.net) según el código de ética y conducta elaborado por Grupo 5.

#### Objetivos

El objetivo de para el próximo ejercicio:

- Los y las responsables directos deberán asegurarse de que el personal bajo su responsabilidad esté familiarizado con los contenidos del Código Ético y respete las reglas y principios de conducta aplicables, de forma que el personal cumpla las reglas de conducta establecidas en el Código.
- Implementación de los canales de denuncia y comunicación que indica el código.

---

## Inserción de personas con discapacidad (LISMI)

El 3 % de personas contratadas en Grupo 5 poseen certificado de discapacidad (por encima del 2% legalmente exigido), además una de nuestras fundaciones posee un centro especial de empleo que fomenta la contratación de personas con discapacidad.

---

### Política de RRHH - Política

#### Comentarios

En 2015 el departamento de desarrollo profesional contrato a 3 % de personas contratadas con discapacidad (por encima del 2% legalmente exigido)

#### Objetivos

El objetivo es seguir contratando a personas con discapacidad por encima de lo que marca la ley en el siguiente ejercicio.

### Proyecto de Inserción Laboral - Indicador de Seguimiento Indicadores Relacionados

#### Comentarios

Desde el Centro Especial de Empleo de Fundación Adaba, que apoya financieramente e institucionalmente Grupo 5 apostamos por la inclusión laboral de personas con discapacidad. Este centro contrato en 2014 a 62 personas con discapacidad, estas personas han tenido una oportunidad laboral en Aldaba CEE lo más ajustada posible a sus capacidades, necesidades y expectativas. Más información sobre la actividad del Centro Especial de Empleo de la Fundación Aldaba lo puede encontrar en esta dirección: <http://www.fundacion-aldaba.org/centro-especial-de-empleo>

#### Objetivos

El objetivo de Grupo 5 en relación al Centro Especial de Empleo es:

- Continuar apoyándolo. - El centro especial de empleo de Aldaba desarrollará nuevas líneas de negocio para incrementar la contratación con personas con discapacidad.

---

## Conciliación familiar y laboral

Se ha elaborado a un segundo plan de igualdad a lo largo de 2016 en la empresa por parte de representantes de la empresa y los representantes de los trabajadores (el comité intersindical ). Este II plan de igualdad se tiene previsto aprobar en julio de 2016 por lo que el desafío es empezar a implementar en el segundo semestre y hacer seguimiento del cumplimiento de las medidas. Este Plan quiere no solo cumplir con la normativa vigente sino establecer líneas de mejora a partir de lo detectado e incidir en medidas de conciliación de la vida laboral y familiar.

---

### Plan de Igualdad - Política

#### Comentarios

El II Plan de Igualdad que se está elaborando es un conjunto ordenado de medias y acciones negociadas con la representación de los trabajadores/as y que se regirá por los siguientes principios:

- Se está diseñando para todas las personas que trabajan en Grupo5 y no está dirigido exclusivamente a las mujeres.
- Será dinámico y estará abierto a cambios y nuevas medidas en función de las necesidades que vayamos detectando como consecuencia de su seguimiento.
  - Es un compromiso de la empresa que hará uso de los recursos humanos y materiales necesarios para su implantación, seguimiento y evaluación.
- La participación y el diálogo como principio y herramienta de trabajo de todas las partes.
- Establecerá medidas que incrementen el favorecimiento de la conciliación de la vida laboral con la vida familiar y personal.

Este Plan quiere no solo cumplir con la normativa vigente sino establecer líneas de mejora a partir de lo detectado. El plan tendrá medidas concretas establecidas en diferentes áreas: selección, formación, retribución, comunicación, conciliación de la vida laboral y familiar y salud laboral. En concreto en el área de conciliación de la vida laboral y familiar se pretende implementar una gran cantidad de medidas, visibilizando la importancia que tiene para la dirección de la empresa este aspecto. Algunos de las medidas que se están trabajando para su posterior implementación son: Flexibilidad de horario entrada/salida, Reducciones de jornada (Posibilidad de solicitar reducción de jornada sin justificación ni temporalidad, siempre que exista acuerdo entre el trabajador y la empresa y en función de las necesidades del servicio), , actividades de bienestar ( actividades deportivas, actividades psicológicas...).

### **Objetivos**

Los objetivos son:

- Aprobar segundo plan de igualdad en Grupo 5.
- Comunicar dicho plan a los empleados de la compañía.
- Implementar las medidas que contendrá dicho plan según cronograma interno del mismo.

### **Comisión de seguimiento en materia de igualdad - Herramienta de seguimiento**

#### **Comentarios**

La comisión de igualdad de Grupo 5 ha tenido como principal misión en este ejercicio la elaboración y concreción del segundo plan de igualdad de Grupo 5 , poniendo especial énfasis en medidas de conciliación de la vida laboral y familiar.

### **Objetivos**

Los objetivos de esta acción son:

- Mantener la comisión de igualdad.
- Desde la comisión de igualdad se realizará el seguimiento de ejecución del segundo plan de igualdad.

---

## **Impulsar la sensibilización en materia medioambiental**

Se han establecido diferentes medidas para sensibilizar en materia medioambiental como implantación de sistema de reciclaje de papel, cartelera sobre uso sostenible de luz, aire acondicionado y conducción sostenible principalmente

---

### **Información/ sensibilización medioambiental - Acción / Proyecto**

#### **Comentarios**

El protocolo donde se informa de diferentes acciones para el ahorro de consumo energético y múltiples acciones de sensibilización medioambiental contempla los siguientes aspectos: - Uso responsable del Papel y de los Equipos de Impresión. - Consumo responsable de Agua. - Uso responsable de la iluminación. - Normas para una correcta segregación de residuos. - Uso responsable de los Equipos Informáticos. - Uso responsable de la Climatización. - Recomendaciones para una conducción eficiente. -

#### **Objetivos**

El objetivo que establecemos para el siguiente ejercicio es:

- Realizar una mayor difusión, mas sistemática, de de dicho protocolo entre los diferentes servicios de la empresas

---

## Salud Laboral

Desde Prevención de Riesgos laborales de Grupo 5 apostamos por una visión integral de la Salud Laboral.

---

### Acción proyecto de Empresa Saludable

#### Comentarios

Desde el departamento de Prevención de Riesgos de Laborales de Grupo 5 tenemos protocolarizado diferentes aspectos de prevención de riesgos laborales de los servicios que gestionamos (servicios relacionados con salud mental, personas sin hogar, emergencias, escuelas infantiles, servicios de educación y familia y formación) , pero con una visión integral de la salud teniendo en cuenta los riesgos Psicosociales .

Por ello Grupo 5 ha sido reconocida y premiada como Organización Saludable “Healthy Employees “, Best Practices Gestión de Riesgos Psicosociales por el observatorio de RRHH y el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo, con ello han concedido a Grupo 5 el Distintivo de Organización Saludable.

Nuestro compromiso es el bienestar de nuestros empleados por eso formamos parte de la “Red Española de Empresas Saludables” con la adhesión a la declaración de Luxemburgo y ha sido reconocida y premiada como Empresa saludable.



En esa apuesta que hacemos por el bienestar de los empleados hemos puesto en marcha el PROGRAMA: TRABAJO SALUDABLE, TRABAJADORES FELICES Y MOTIVADOS, proponemos combinar la tradicional atención a la salud física (ergonomía, atención enfermedades) con una combinación de la misma con la atención psicológica y de las relaciones sociales. Se trata de cuidar la salud individual de los empleados y, al tiempo, contribuir al desarrollo de entornos de

trabajo saludables y productivos, Una de las acciones principales de este programa es la Plataforma de Escucha de Atención Psicológica, prestada por un equipo de especialistas externos a Grupo 5, disponibles 365 días/24h para la plantilla de Grupo 5 y sus familiares.

---

## Formación

La formación en Grupo 5 es considerada como parte integral de su política y estrategia, como parte esencial de la función del Departamento de Desarrollo profesional

---

### Acción plan de formación

#### Comentarios

En Grupo 5 las personas son su activo más importante y conscientes de ello, su conocimiento y su implicación en la estrategia de la empresa es imprescindible para alcanzar el completo desarrollo de todo su potencial. La formación es necesaria para mantener la capacidad competitiva y los niveles de eficacia del personal de la organización. La formación en Grupo 5 tiene como objetivos principales: - Alcanzar el mayor nivel técnico de todos sus profesionales - Optimizar la Comunicación, la Gestión de Equipos y el Liderazgo dentro de la organización - Alcanzar los mejores índices de satisfacción en el lugar de trabajo a través de una formación destinada al desarrollo tanto profesional como personal de todo el capital humano de la organización. Entendemos por formación todo proceso de aprendizaje por el cual una persona se hace más competente en el desempeño de su trabajo e incrementa su potencial para ocupar puestos de trabajo de distinta responsabilidad. En Grupo 5 entendemos la formación como un área directamente implicada en la calidad final del Servicio ofrecido al cliente, por lo que le otorgamos un papel fundamental. Los planes de formación se programan para capacitar a los y las profesionales de la empresa de cara a poder dar soluciones no solo a las necesidades actuales sino a las del futuro.

Por lo comentado anteriormente se establece cada año las siguientes acciones en Grupo 5 en relación a la formación de sus empleados:

- **Un Plan Anual de Formación :**  
Son aquellas acciones de formación que se planifican dentro del Plan Anual de Formación para Grupo 5 a través de una metodología de detección de necesidades. Tiene el objetivo de cubrir las necesidades de formación específicas de nuestros profesionales con acciones de máximo nivel de especialización e impartidos por profesionales con amplia experiencia práctica y docente en la materia. Se elabora en base al proceso de detección de las necesidades de Formación Anual para cada Sociedad. Durante el ejercicio 2016 se han programado 63 acciones de formación para los empleados de Grupo 5
- **Formación Complementaria:**  
Son cursos de formación externos, solicitados individualmente por los/as propios/as empleados/as y que no se incluyen en el Plan Anual de Formación. Deben ser contenidos ajustados al puesto de trabajo que actualmente esté desempeñando el trabajador/a o enfocados a sus objetivos de desarrollo profesional. Grupo 5 podrá subvencionar total o parcialmente estas solicitudes de acuerdo y bajo la gestión de las sociedades implicadas. En caso de subvención económica superior a 500€ se establecerá un compromiso de permanencia en la empresa.
- **Programa de Becas** Estas becas están destinadas a fomentar la adquisición de formación de grado y oficial, y a la especialización de nuestros profesionales en sus respectivos campos. Estos cursos de formación deben realizarse fuera del horario laboral y no son compatibles con licencias, excedencias o permisos de trabajo sin sueldo (salvo licencias por cuidado de hijos). Para contribuir a la gestión del conocimiento de Grupo 5 se establecerá un compromiso de

permanencia en la empresa. Además, estas becas se concederán teniendo un criterio de distribución en las diferentes empresas y centros (sin que sea obligatorio) y ante igualdad de condiciones, valía y motivación, se priorizará al que nunca ha tenido o hace más tiempo que ha tenido formación. Por otra parte, se valorará positivamente aquellos/as solicitantes cuyo desempeño laboral haya contribuido significativamente a alcanzar los objetivos de los servicios.

- **Permisos individuales de Formación:**  
Se entiende por Permiso Individual de Formación (PIF) , el que solicita un empleado/a para la realización de una Acción Formativa que esté reconocida mediante una acreditación oficial, con el fin de favorecer su desarrollo profesional. Esta solicitud será estudiada y autorizada siguiendo la legislación vigente

#### **Objetivos**

El objetivo que establecemos para el siguiente ejercicio es:

- Realizar plan anual de formación en función de las necesidades detectada.

#### **Intranet**

#### **Comentarios**

A través del " portal de empleado" cada empleado/a de Grupo 5 puede estar informado y gestionar su formación. El portal del empleado es un portal web en el que cada empleado de Grupo 5 puede acceder con su nombre de usuario y contraseña y accede a un espacio virtual con su perfil donde gestionar sus vacaciones, nomina, y todo lo relacionado con su formación. Es una herramienta tecnológica para facilitar toda la gestión de dicha acción.

#### **Objetivos**

Los objetivos para el próximo año de este tema para el próximo año son:

- Seguir incrementando y mejorando las funcionalidades del portal del empleado.

GRUPO DE INTERÉS

# PROVEEDORES



---

## Cumplimiento de la normativa

La entidad tiene una herramienta on line de comunicación y gestión, denominada “ el portal del proveedor”, para gestionar la relación con los proveedores prestan servicios y/o productos para Grupo 5 . Estos son homologados través de nuestro sistema integral de gestión de proveedores. Se establecen canales de comunicación prioritarios con este grupo de interés y se ofrecen posibilidades de interrelación entre proveedores desde nuestro Portal del Proveedor

---

### Política de Compras - Política Indicadores Relacionados

#### Comentarios

Los proveedores son tan importantes como los clientes o empleados en Grupo 5, ya que ayudan a mantener el equilibrio de la cadena de valor. Con proveedores responsables y comprometidos se logra mayor estabilidad y se incrementa la calidad global en la prestación de nuestros servicios. Los proveedores, que prestan servicios y/o productos para Grupo 5 son homologados previamente a través de nuestro sistema integral de gestión de proveedores que hemos implementado este ejercicio 2015-2016.. Se establecen canales de comunicación prioritarios con este grupo de interés y se ofrecen posibilidades de interrelación entre proveedores desde nuestro Portal del Proveedor.

#### Objetivos

Los objetivos son:

- Implementar las fases que indican la implantación del portal del proveedor.

### Código Ético / Conducta - Política

#### Comentarios

En el código ético viene regulado todo lo relacionado con la aceptación de regalos / obsequios en concreto en el punto 3 se indica: "Como criterio general, en el ámbito laboral, el personal de Grupo 5 no aceptará obsequios, invitaciones u otros beneficios. Asimismo, los familiares y personas directamente vinculadas con el personal de GRUPO 5 no deben recibir obsequios ofrecidos parte de competidores,

clientes, distribuidores, subcontratistas o proveedores de GRUPO 5 sin aprobación de la Dirección. Excepcionalmente, siempre que la “relación empresarial” así lo aconseje, la aceptación de regalos ocasionales hasta un valor de 100€ está permitida, aunque deberán ser sorteados entre todo el personal de la compañía."

#### Objetivos

Los objetivos de esta área para el siguiente ejercicio:

- Implantar e informar entre los empleados del código de conducta.

- Seguimiento por el comité de riesgos de Grupo 5 de las infracciones vinculada a este área.

### Procedimiento de Compras - Acción / Proyecto

#### Comentarios

Hay una política clara de nuestra relación con nuestros proveedores a través de un protocolo donde ese establece como nos relacionamos y que criterios utilizamos para establecer relaciones comerciales. Para ser proveedor de Grupo 5 se debe presentar la siguiente documentación:

- Certificado de Hacienda, donde se indica que no se tienen deudas fiscales.

- Certificado de Seguridad social , donde se indique la no deuda con dicho organismo.

- Póliza de Responsabilidad Civil.

- Recibo de pago de seguro de Responsabilidad civil.

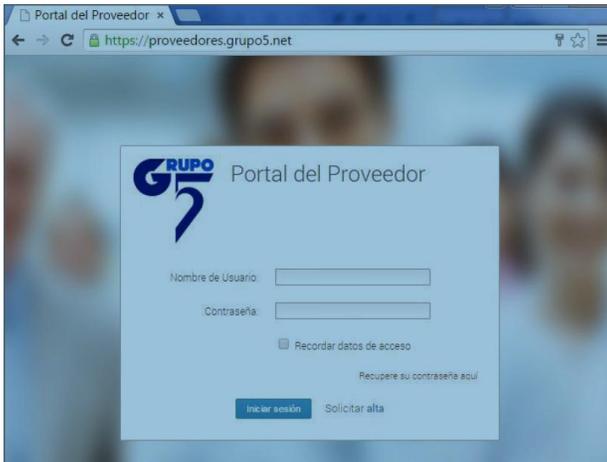
- Aquellos certificado necesarios dependiendo del tipo de proveedor (como ejemplo proveedor de catering , deben enviarnos certificado de sanidad. )

Para que esa relación se mas clara y trazable en el tiempo, se ha implementado la herramienta del portal del Empleado, que permite una comunicación directa y clara entre proveedor y Grupo 5.

## Objetivos

Los objetivos son:

- Realizar seguimiento de implantación del portal del proveedor.
- Implantación de la segunda fase del proyecto el portal del proveedor.



GRUPO DE INTERÉS

# ADMINISTRACIÓN



---

## Tráfico de influencias en la contratación con la Administración Pública

Consideramos de vital importancia la transparencia y la lucha contra el tráfico de influencias en la contratación con la administración, ya que nuestro principal cliente es la administración pública. Por ello se ha estado elaborando un código ético y de conducta de los empleados con respecto a este tema durante este ejercicio.

---

**Código Ético Comercial - Política**

### Comentarios

El punto 3 del código ético de Grupo 5 trata explícitamente sobre Tráfico de influencias en la contratación con la Administración Pública, así es como se recoge en dicho código: "3.2.1 Gratificaciones a cargos públicos Queda terminantemente prohibido ofrecer a los

funcionarios y funcionarias públicos, políticos y otros representantes de instituciones públicas obsequios o gratificaciones que puedan comprometer su independencia o integridad. En el caso de invitaciones se estará sujeto a los criterios definidos en el apartado anterior. De forma expresa, los regalos a funcionarios, funcionarias o personas que ostenten responsabilidad pública o política están terminantemente prohibidos (salvo objetos promocionales de valor residual, como bolígrafos, llaveros u objetos similares o material editado por Grupo 5). 3.2.2 Sobornos y Corrupción. También está terminantemente prohibido ofrecer u otorgar sobornos. En el trato con organismos o autoridades públicos debe ponerse especial atención en no prometer, ofrecer o insinuar pagos o beneficios con el fin de influenciar las decisiones o acciones de un funcionario, funcionaria o de cualquier cargo público."

### Objetivos

El objetivo planteado en esta área:

- Combatir por parte del comité de riesgos de Grupo 5 y de todos los empleados de la organización de este tipo de mala práctica.

GRUPO DE INTERÉS

# COMUNIDAD



---

## Alianzas entre asociaciones y empresas

Grupo 5 desde su política de RSC en relación a la comunidad realiza acciones que contribuyen a un impacto social en positivo.

---

### Participación ciudadana - Acción / Proyecto

#### Comentarios

**Red de empresas por una sociedad libre de violencia de género.** Grupo 5 se une al convenio con el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, para seguir apoyando la campaña de sensibilización contra la violencia de género. Nuestra compañía se vincula a esta red para mantener su compromiso de sensibilización, prevención y asistencia a las víctimas, para sumar fuerzas y trabajar conjuntamente con el Ministerio para dar visibilidad a esta lacra y apostar por la inserción laboral de las mujeres afectadas con el fin de lograr su autonomía e integración social.

<http://www.igualdadnlaempresa.es/redEmpresas/compromligualdad/home.htm>



#### Objetivos

En el siguiente ejercicio nuestro objetivo:

- Continuar participando en esta Red.

### Apoyo a pymes y emprendedores - Acción / Proyecto

#### Comentarios

Fomentamos activamente el emprendimiento y la innovación, elementos y actitudes bien presentes en los inicios de Grupo 5. **Otorgamos anualmente el Premio G5 Innova al emprendimiento social** Para ello detectamos los mejores proyectos nacionales de emprendimiento social y de entre todos ellos seleccionamos a través de un jurado de expertos de alto nivel el proyecto que mayor impacto generará conforme a las bases del premio.

El proyecto ganador es premiado con 7.000 euros y apoyo en visualización del proyecto. En 2015 apoyamos una aplicación para móvil llamada Visualfy que ayuda a mejorar la comunicación a las personas sordas; en 2016 premiamos la iniciativa Lazzus, un GPS para invidentes que genera campos de visión artificial y proporciona información auditiva en tiempo real sobre los puntos de interés.



#### Objetivos

El objetivo es desarrollar:

- Desarrollar la tercera edición del premio G5 Innova al emprendimiento social,

### Colaboraciones/ apoyo con ONG's - Acción / Proyecto

#### Observaciones

#### Genéricas

Apoyo e impulso a Fundación Aldaba y Fundación Aspacia.

#### Comentarios

Nuestro compromiso con los colectivos más vulnerables de nuestra sociedad se concreta en el impulso y sostenimiento de dos fundaciones: La Fundación Aspacia y la Fundación Aldaba. A ambas fundaciones aporta Grupo 5 cada año el tiempo y conocimiento de profesionales de Grupo 5 necesario y una aportación económica, establecida en los estatutos del Grupo empresarial, consistente en el 10% del Beneficio Antes de Impuestos. En total las donaciones del año 2015 a las dos fundaciones de Grupo 5 ascienden a 202.176 euros

- **La Fundación Aldaba:** Entre los fines de esta fundación esta La protección de personas menores de edad, La protección de personas que han visto modificada judicialmente su capacidad de obrar y el desarrollo de servicios sociales.  
<http://www.fundacion-aldaba.org/>



- **La Fundación Aspacia.** Desde esta fundación trabajamos para erradicar la violencia cuando ya ha aparecido, pero también orientamos nuestros esfuerzos a prevenirla antes de que ésta se produzca, a través de diversas acciones de sensibilización y prevención. <http://fundacion-aspacia.org/>



### **Objetivos**

Los objetivos en esta área para el siguiente ejercicio:

- Continuar apoyando a estas dos fundaciones desde Grupo 5.



Network Spain  
**WE SUPPORT**

