



# INFORME DE PROGRESO

2017

## GRUPO NORTE

|                                     |    |
|-------------------------------------|----|
| 1. CARTA DEL PRESIDENTE.....        | 2  |
| 2. INTRODUCCIÓN .....               | 3  |
| 3. INFORMACIÓN GENERAL .....        | 3  |
| 4. DESCRIPCIÓN DE LAS MEDIDAS ..... | 5  |
| 4.1. DERECHOS HUMANOS .....         | 5  |
| 4.2. TRABAJO .....                  | 7  |
| 4.3. MEDIOAMBIENTE .....            | 10 |
| 4.4. ANTICORRUPCIÓN .....           | 11 |

## 1. CARTA DEL PRESIDENTE

Cuando en Grupo Norte revisamos el trabajo desempeñado durante el último año podemos sentirnos orgullosos de que, una vez más, hemos sido fieles a nuestros propósitos y principios a los que estamos adheridos. Hemos crecido en facturación, beneficio, plantilla, proyectos, formación, innovación, acción social y eficiencia. Hemos crecido como profesionales y, sobre todo, nos hemos focalizado en crecer en valor y en valores.

Los resultados económicos nos dan la razón. En un mercado tan competitivo, con acelerados cambios disruptivos, no sólo hemos recuperado la senda del beneficio, sino que además las ventas de contratos a nuevos clientes se incrementaron en un 84% y el margen de contribución de las líneas de negocio del Grupo en un 76%. Son cifras entendemos realmente positivas y que marcan la base de partida para los próximos ejercicios.

No obstante, lo más importante es que estamos reinventando la industria de los servicios, impulsando un modelo pionero que es valorado y premiado por nuestros clientes y por el mercado. Un modelo que gira alrededor de tres líneas de acción: crecimiento en nuestra actividad core, a través de la estrategia Personas, Procesos y Tecnología, generación de nuevas divisiones de actividad que dan respuesta concreta a las nuevas necesidades y, por último, aceleración de nuestro proyecto internacional con excelentes resultados en Chile, Perú y Portugal.

Le invito a descubrir los pilares sobre los que se asientan estos tres ejes de actuación en las siguientes páginas de este informe de progreso, que además renueva nuestro compromiso anual en el cumplimiento de los diez principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, que Grupo Norte suscribe globalmente.



## 2. INTRODUCCIÓN

Grupo Norte es firmante de los 10 Principios del Pacto Mundial, iniciativa internacional propuesta por las Naciones Unidas. Esta adhesión demuestra el compromiso voluntario de nuestro Grupo con la responsabilidad social, el respeto a los Derechos Humanos, laborales y medioambientales, así como la lucha contra la corrupción.

El Código Ético de Grupo Norte es el marco que guía las relaciones entre las personas que integran nuestra empresa. En él se recogen los compromisos que tiene la empresa con sus trabajadores y los valores que deben primar en la relación diaria con nuestros grupos de interés.

El objetivo de seguir creciendo de forma sostenible y racional se refuerza con la relación que Grupo Norte mantiene con sus trabajadores, con sus clientes, con sus proveedores y con la sociedad en general. Buena muestra de este hecho es la memoria anual y de responsabilidad social que presentamos.

## 3. INFORMACIÓN GENERAL

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

- *Dirección:* Calle Orense, nº 70 9º Izquierda, (28020) Madrid.
- *Dirección web:* [www.grupo-norte.es](http://www.grupo-norte.es)
- *Alto cargo:* José Rolando Álvarez Valbuena, Presidente.
- *Fecha de adhesión:* 11/01/2007.
- *Número de empleados:* 9.631 en España, 196 en Portugal, 2.057 en Chile y 239 en Perú.
- *Sector:* Servicios profesionales.
- *Actividad, principales marcas, productos y/o servicios:* Facility, Soluciones de RRHH, Consulting, Externalización, Seguridad, Servicios Auxiliares, Centros Especiales de Empleo, Domicilia, Correduría de Seguros y Fundación Grupo Norte.
- *Ventas/Ingresos:* 212 mill. €
- *Ayudas financieras significativas recibidas del gobierno:* No significativas.
- *Desglose de Grupos de Interés:* Clientes, Empleados, Proveedores y Otros.
- *Desglose de otros Grupos de Interés:* Accionistas, Sociedad, Competencia, Administración Pública, Medios de Comunicación, Usuarios e Instituciones Financieras
- *Criterios que se han seguido para seleccionar los Grupos de Interés:* La identificación de los Grupos de Interés para GRUPO NORTE nace de la preocupación que día a día tenemos por dar respuesta a las expectativas que se generan en nuestro entorno. La identificación de los Grupos de Interés para GRUPO NORTE responde al nivel de relación y afección de nuestras actividades hacia ellos. Por ello, la identificación de los Grupos se divide en dos niveles en función de la vinculación con la organización. NIVEL I: Grupos de Interés vinculados directamente con la organización por una relación contractual. NIVEL II: No vinculados contractualmente pero que pueden verse afectados directamente por las decisiones de la compañía.
- *Países en los que está presente (donde la entidad tiene la mayor parte su actividad o donde tiene actividad relevante en materia de sostenibilidad) y mercados servidos:* ESPAÑA.
- *Alcance del Informe de Progreso (Países sobre los cuales la empresa reporta información en el Informe de Progreso) y sus posibles limitaciones, si existen:* ESPAÑA.



- *¿Cómo ha establecido la materialidad o definido los asuntos más significativos a incluir en el Informe de Progreso?:* Se hace hincapié en la información que los Grupos de Interés más relevantes para la organización han identificado como relevante, manifestándonoslo así.
- *Cómo se está difundiendo el Informe de Progreso:* Mediante publicación en la página web de GRUPO NORTE y en la página web de Global Compact.
- *Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo:*
  - Fundación Grupo Norte recibió una mención especial en los premios 'Valladolid Ciudad Deportiva 2017', impulsados por el Ayuntamiento de Valladolid, por su trayectoria histórica de apoyo al Baloncesto en Silla de Ruedas, BSR.
  - Fundación Grupo Norte premiada con el Premio de Apoyo al Deporte Paralímpico de Castilla y León.
  - Fundación Grupo Norte galardonada por La Federación Española de Deportes de Personas con Discapacidad Física con el Premio Juan Palau en reconocimiento al mejor patrocinador.
- *Periodo cubierto por la información contenida en la memoria:* 2017.
- *Fecha de la memoria anterior más reciente:* 2016.
- *Ciclo de presentación del Informe de Progreso:* Anual.

### Estrategia y gobierno

- *Indique cómo la entidad incorpora las sugerencias de los Grupos de Interés en su estrategia y en sus procesos de decisión:* Dentro de nuestro modelo de relación con nuestros Grupos de Interés se definen una serie de canales de comunicación abiertos que nos sirven para detectar las expectativas y demandas hacia nuestro desempeño. Pueden consultar información detallada sobre estos canales en nuestra Memoria Anual.
- *Indique la naturaleza jurídica de la entidad, detallando su organigrama:* El Consejo de Administración está presidido por Don José Rolando Álvarez, máximo accionista y presidente ejecutivo de todas las empresas.
- *Indique si la cúpula directiva debate los aspectos estratégicos de los 10 principios del Pacto Mundial y miden el progreso mediante indicadores (Key performance indicators):* Sí. A continuación, se muestran las líneas estratégicas del plan de responsabilidad social de Grupo Norte:
  - Modelo de Gestión Sostenible que garantice la viabilidad económica de la organización en el tiempo.
  - Transparencia Social y elaboración de un Código Ético y su correspondiente transmisión.
  - Asegurar la motivación y la implicación de las personas en la mejora de la empresa y en la consecución de sus objetivos.
  - Prestación servicios excelentes al cliente garantizando su satisfacción.
  - Extender el compromiso de responsabilidad social a las empresas de Grupo Norte en Chile y Perú.
  - Minimizar el impacto ambiental de las operaciones de la organización.
  - Extender el compromiso de responsabilidad social a proveedores y empresas.
  - Implicación de la Comunidad.
  - Sistematizar los canales de diálogo con todos los Grupos de Interés.
  - Garantizar el seguimiento y control del plan de responsabilidad social.



- Indique la estructura de gobierno y quién o quienes a nivel directivo llevan a cabo los procesos de decisión y buen gobierno para la implantación de la RSE en línea con los Principios del Pacto Mundial e indique si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo: El Consejo de Administración está presidido por Don José Rolando Álvarez, máximo accionista y presidente ejecutivo de todas las empresas. En dicho consejo pueden comunicar las recomendaciones o indicaciones al Comité de Dirección, presidido también por Don José Rolando Álvarez. La responsabilidad social de la compañía se ejerce al más alto nivel de decisión, siendo el Consejo de Administración, el responsable de la implantación efectiva de la RSC.

## 4. DESCRIPCIÓN DE LAS MEDIDAS

### 4.1. DERECHOS HUMANOS

#### 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 de la vulneración de los Derechos Humanos

Grupo Norte garantiza el cumplimiento de 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, estando todos los aspectos relacionados con este cumplimiento, contenidos en el Código Ético. El Comité de Responsabilidad Social, y el proceso establecido de auditoría interna velan por el cumplimiento de lo establecido en el Código Ético, principalmente en las relaciones con los propios trabajadores y con los proveedores.

El 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. 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; la comunicación transparente con nuestros grupos de interés es esencial. Los valores y el Código Ético de la Organización propician un marco de actuación basado en el trabajo, la responsabilidad y el respeto.

Se adjunta Código Ético de la compañía. (Descargar documento en [www.grupo-norte.es](http://www.grupo-norte.es)).

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 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 RSC.
- 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 y quejas al Comité personalmente o mediante correo electrónico. El Comité de Responsabilidad Social garantiza la confidencialidad de las personas que acudan a denunciar algún hecho. Las soluciones adoptadas desde el Comité de Responsabilidad Social son elevadas al Comité de Dirección.

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.

La prevención de riesgos laborales y la promoción de hábitos de vida saludables son dos de las prioridades de Grupo Norte de cara a sus empleados. El Área de Prevención de Riesgos Laborales ha desplegado en coordinación con los clientes de la compañía un programa dedicado precisamente a potenciar ambos capítulos. Se han establecido de este modo unos criterios de clasificación de los clientes, atendiendo a puntos preventivos a tener en cuenta (tipo de actividad y peligrosidad de la misma, protocolos de actuación específicos, índice de siniestralidad y absentismo laboral, número de trabajadores, presencia de representación sindical, etc.) A partir de esos criterios se define el método de intercambio de información, periodicidad de las visitas, tipo y contenido de las mismas, etc. Todo este esfuerzo va encaminado a potenciar la presencia de Grupo Norte en los distintos clientes y hacerles partícipes de su política integrada de gestión y Prevención de Riesgos Laborales.

En Grupo Norte se considera la formación un valor añadido y un factor de motivación hacia nuestros trabajadores por ello 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; además todos los eventos formativos para los trabajadores de Grupo Norte cuentan con un módulo dedicado exclusivamente a la Responsabilidad Social. Durante la

formación inicial se explica con detalle aquellos valores éticos más estrechamente ligados con los Derechos Humanos.

A continuación, se muestran los resultados de diversos indicadores que se usan para reflejar si las instalaciones de trabajo son seguras, adecuadas e higiénicas:

- Índice de incidencia: Representa el número de accidentes ocurridos por número de trabajadores, expresado en % (x100).
- Índice de frecuencia: Representa el número de accidentes ocurridos por cada millón de horas trabajadas.

|                                    | Índice de incidencia | Índice de frecuencia |
|------------------------------------|----------------------|----------------------|
| GRUPO NORTE AES                    | 3,19                 | 36,1                 |
| DOMICILIA                          | 5,11                 | 44,56                |
| FUNDACIÓN                          | 7,11                 | 47,8                 |
| SOLUCIONES DE SEGURIDAD            | 2,58                 | 9,62                 |
| CORREDURÍA DE SEGUROS              | 13,33                | -                    |
| CENTRO ESPECIAL DE EMPLEO          | 6,55                 | 48,7                 |
| CENTRO ESPECIAL DE EMPLEO MADRID   | 8,32                 | 71,6                 |
| CENTRO ESPECIAL DE EMPLEO VALENCIA | 10,81                | 77,8                 |
| SOLUCIONES RRHH                    | 8,18                 | 46,8                 |

## 4.2. TRABAJO

### 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 ocupación.

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. 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 Soluciones de RRHH, Facility 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.

Grupo Norte apoya la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva. No existen actividades en la compañía donde el derecho a la libertad de asociación y de acogimiento a convenios colectivos pueda correr riesgos.

En Grupo Norte no hay riesgos de realización de trabajo forzoso o realizado bajo coacción ni de trabajo infantil.

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 y profesionales de los candidatos.

Grupo Norte mantiene políticas de Responsabilidad Social orientadas a la contratación de personas que forman parte de colectivos en riesgos de exclusión apostando firmemente por la certificación externa de su trabajo bajo la norma SGE21. El compromiso se traduce en programas dirigidos a personas con discapacidad y víctimas de violencia de género. Entendemos la diversidad e inclusión como una ventaja competitiva y la consideramos como factor clave para conseguir el éxito como compañía.

En el año 2007, Grupo Norte recibió el distintivo Red Concilia por ser una de las empresas pioneras en el desarrollo e incremento de medidas que contribuyen a armonizar la vida laboral, familiar y personal. Actualmente Grupo Norte participa en el Programa Óptima, el cual 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 y también participa como socio en Forética (Foro para la Gestión Ética y Socialmente Responsable de las organizaciones). Además, Grupo Norte firmó en 2015 un convenio de colaboración con el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad por el que se adhiere al programa “Empresas por una sociedad libre de violencia de género”. Esta iniciativa pretende sensibilizar a la sociedad sobre la violencia de género y favorecer la inserción laboral de las víctimas de agresiones sexistas.

En el año 2017, Grupo Norte cuenta con un total de 9.631 profesionales en España (5.917 mujeres y 3.714 hombres), de los cuales 810 son personas con discapacidad. Se continúa trabajando activamente en los programas de inserción laboral para personas en riesgo de exclusión.

Gestionada por un patronato independiente, la Fundación Grupo Norte tiene como fin fundacional la canalización e impulso de la acción social de Grupo Norte a través del desarrollo de proyectos sociales, educativos o culturales; devolviendo a la sociedad los beneficios obtenidos en el desarrollo de su actividad, siendo nuestros principales colectivos:





Las acciones sociales están enfocadas en nuestros cuatro ejes de actuación, que son:



### 4.3. MEDIOAMBIENTE

#### 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.

Las actividades de Grupo Norte afectan de manera diversa al medio ambiente, por ese motivo se ha 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.

Grupo Norte cumple con toda la normativa ambiental de ámbito europeo, nacional, regional y local, tal y como se desprende de las evaluaciones de requisitos legales realizadas. La compañía dispone de un Sistema de Gestión Medioambiental certificado por una entidad de certificación independiente según la norma UNE-EN-ISO 14001. Así se asegura el cumplimiento de nuestra política medioambiental y la mejora continua de nuestras operaciones y compromisos.

De la misma forma, la integración de la gestión ambiental y de la gestión ética y socialmente responsable en todos los procesos operativos de la empresa, han permitido la difusión de éstos compromisos sociales y ambientales a nuestros diferentes grupos de interés: la participación y compromiso de nuestros trabajadores, la exigencia con nuestros proveedores, la confianza y transparencia con nuestros clientes y con la sociedad en general y la seguridad de nuestros accionistas.

Para lograr esto y conseguir un desarrollo sostenible de todas nuestras actividades, se realizan las siguientes acciones:

- Se establece un sistema de gestión ambiental adecuado a la naturaleza y magnitud de los impactos provocados por las actividades de nuestras empresas, al objeto de minimizar el efecto que pudieran ocasionar al entorno, asegurando su mejora continua.
- Se realizan acciones de formación, sensibilización e implicación sobre protección ambiental para los empleados del Grupo, haciéndoles partícipes del respeto a nuestra política en todas sus actuaciones. Todos los trabajadores de este servicio recibirán un documento de Buenas Prácticas Ambientales en el centro.
- Se mantiene un sistema de comunicación interna que permita recoger sugerencias de mejora ambiental planteadas por nuestros trabajadores y que contribuyan al logro de los objetivos marcados por la empresa.

Como parte de la gestión ambiental de Grupo Norte se identifican, evalúan, controlan y clasifican todos los posibles problemas medio ambientales que se generan durante el desarrollo de la actividad y que pueden tener un impacto sobre el medio que nos rodea.



De la misma forma, partiendo de esta identificación de aspectos, se revisa y realiza un seguimiento continuo de los mismos y se han establecido unas buenas prácticas ambientales adaptadas a las necesidades de los puestos de trabajo.

A lo largo del 2017 se ha favorecido el desarrollo y difusión de tecnologías que contribuyen a la mejora del medioambiente, puesto que se deja de imprimir documentación, lo que supone el equivalente a salvar más de un centenar de árboles al año. Estas tecnologías son:

- **Portal del Empleado:** Es un espacio web exclusivo desde el que los trabajadores pueden acceder a toda la información económica y laboral que le relaciona con la compañía. Un sistema ágil, más cómodo y que permite ver y descargar el histórico de nóminas, solicitar certificados y gestionar cambios de domicilio entre otros muchos servicios.
- **Portal del Cliente (e-Factura®):** Es un espacio exclusivo en el que los clientes de Grupo Norte pueden consultar los procesos que tienen abiertos con la compañía. Un espacio que va mejorando cada día en función de las necesidades del cliente y con el principal objetivo de ofrecerle una atención única y de calidad. Este portal permite al cliente tramitar con nuestra empresa todas sus facturas en formato electrónico, proporcionándole la información y utilidades necesarias para que pueda procesar correctamente sus documentos.
- **Plataforma de firma digital:** Es una plataforma informática para la formalización de contratos. Con este nuevo formato se están obteniendo efectos positivos no sólo por la reducción de consumos sino también por la mejora de la eficiencia en la gestión.
- **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.

En cuanto al desempeño ambiental del año 2017, algunos datos de consumos y estimación del impacto en medidas de tCO<sub>2</sub> equivalentes, se muestran a continuación:

|  |                              |
|--|------------------------------|
| Consumo eléctrico                              | 2.895.561 Kw                 |
| Consumo combustible                            | 194.887 L                    |
| Emisiones (total CO <sub>2</sub> equivalentes) | 2.149 t. CO <sub>2</sub> eq. |
| Consumo gestión ambiental y productos químicos | 1.142.508,00 €               |

#### 4.4. ANTICORRUPCIÓN

##### PRINCIPIO 10

- Las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.



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.

Desde el año 2015, se han creado en la compañía dos funciones orientadas a la minimización y gestión de los riesgos identificados, Cumplimiento Normativo y Auditoría Interna. Estas funciones parten de un análisis exhaustivo de los riesgos y la verificación de la efectividad de los controles y seguimientos que se han puesto en aras de su mitigación.