



INFORME DE PROGRESO

2019

GRUPO NORTE

| | | |
|-----------|---|----------|
| 1. | INTRODUCCIÓN | 2 |
| 2. | INFORMACIÓN GENERAL | 2 |
| 3. | DESCRIPCIÓN DE LAS MEDIDAS | 4 |
| 3.1. | DERECHOS HUMANOS | 4 |
| 3.2. | TRABAJO | 6 |
| 3.3. | MEDIOAMBIENTE | 7 |
| 3.4. | ANTICORRUPCIÓN | 8 |

1. 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.

2. INFORMACIÓN GENERAL

Perfil de la entidad: Grupo Norte Agrupación Empresarial de Servicios

- *Dirección:* C/ José Echegaray nº4, Esq. Severo Ochoa 8, Políg. Ind. Casablanca. 28100 - Alcobendas (Madrid)
- *Dirección web:* www.grupo-norte.es
- *Alto cargo:* José Rolando Álvarez Valbuena, Presidente.
- *Fecha de adhesión:* 11/01/2007.
- *Número de empleados:* 5.285 en España
- *Sector:* Servicios profesionales.
- *Actividad, principales marcas, productos y/o servicios:* Facility, Soluciones de RRHH, Consulting, Externalización, Seguridad, Servicios Auxiliares.
- *Ventas/Ingresos:* 157 mill. €
- *Ayudas financieras significativas recibidas del gobierno:* No significativas.
- *Desglose de Grupos de Interés:* Clientes, Empleados, Accionistas, Proveedores, Usuarios y Otros.
- *Desglose de otros Grupos de Interés:* Sociedad, Instituciones Financieras, Competencia, Administración Pública, Organizaciones de Seguridad y Salud, Medios de Comunicación, Fundaciones Sectoriales y Sindicatos
- *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 Global Compact.
- *Periodo cubierto por la información contenida en el documento:* 2019.
- *Fecha de la memoria anterior más reciente:* 2018.
- *Ciclo de presentación del Informe de Progreso:* Bienal.

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.
- *Indique la naturaleza jurídica de la entidad, detallando su organigrama:* La entidad está presidida por Don José Rolando Álvarez, único 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 los objetivos del plan de responsabilidad social de Grupo Norte:
 - Implantar medidas de conciliación
 - Favorecer la integración y apostar por la diversidad
 - Velar por un entorno saludable
 - Garantizar el desarrollo profesional de los equipos
 - Apostar por el plan de Responsabilidad Social Corporativa
 - Trasladar los compromisos a Chile, Perú y Portugal
 - Reforzar la difusión y el respeto al Código Ético
 - Cumplir compromisos con clientes y usuarios de nuestros servicios
 - Gestionar de manera conjunta con nuestros proveedores
 - Dar a conocer las actividades de Fundación
 - Promover la participación de trabajadores en las actividades
 - Realizar campañas de acción social orientadas a la integración de personas en riesgo de exclusión social
 - Desarrollar el plan ambiental y garantizar su cumplimiento
- *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:* La entidad está presidida por Don José Rolando Álvarez, único accionista y presidente ejecutivo de todas las empresas. La responsabilidad social de la compañía se ejerce al más alto nivel de decisión, siendo el Comité de Dirección, junto con la Directora de Responsabilidad Social Corporativa, los responsables de la implantación efectiva de la RSC.



3. DESCRIPCIÓN DE LAS MEDIDAS

3.1. 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 puede visualizar el Código Ético de la compañía en la página web. (Descargar documento en <http://grupo-norte.es/informacion-corporativa/rsc>).

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:

- Elaborar un Plan en materia de Responsabilidad Social Corporativa, establecer objetivos, responsables y recursos (humanos materiales y financieros) para su consecución y vigilar su seguimiento.
- Proponer e interpretar la Política de Gestión Ética y Responsabilidad Social de GRUPO NORTE.
- Elaborar, actualizar, interpretar y distribuir el Código Ético entre los empleados de la Compañía.
- Establecer los procedimientos necesarios para la resolución de dudas, sugerencias o denuncias en materia de ética y responsabilidad social que supongan un incumplimiento del Código Ético de la Compañía.



- Aprobar el modelo de relación y diálogo con los diferentes Grupos de interés. Se desarrollará un modelo documentado donde se definan los criterios para identificar, clasificar y detectar sus necesidades y expectativas y priorizar los planes de acción y divulgación.
- Identificar los riesgos legales, sociales, laborales, y medioambientales que puedan llegar a afectar a la organización, y establecer controles asociados para mitigar sus riesgos.
- Asesorar al Comité de Dirección sobre sugerencias, iniciativas y propuestas de mejora.

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 a través del 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. 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 | 2,76 | 18,29 |
| SOLUCIONES DE SEGURIDAD | 2,13 | 9,62 |
| SOLUCIONES RRHH | 8,26 | 51,05 |



3.2. 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 coalición.

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 último trimestre de 2019, Grupo Norte cuenta con una media de 5.285 profesionales en España (42 % mujeres y 58 % hombres), de los cuales 196 son personas con discapacidad. Se continúa trabajando activamente en los programas de inserción laboral para personas en riesgo de exclusión.

La formación y el desarrollo profesional de todos los trabajadores de la organización es también un aspecto clave para la dirección, por ello, durante 2019 se han impartido 254 acciones formativas, equivalente a 3032 horas formativas.

3.3. 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 estos 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 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 de los años 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.

En cuanto al desempeño ambiental del año 2019, algunos datos de consumos y estimación del impacto en medidas de tCO₂ equivalentes, se muestran a continuación:

| | |
|---|---------------------------|
| CONSUMO ELÉCTRICO | 725.407 kW |
| CONSUMO COMBUSTIBLE | 143.801 L |
| EMISIONES (t. CO ₂ equivalentes) | 341 t CO ₂ eq. |

3.4. 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 el Comité de Cumplimiento Normativo, orientado a la minimización y gestión de los riesgos identificados. 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.

En junio de 2018 se creó la política anticorrupción de la organización, y describe las reglas y medidas anticorrupción para todos los trabajadores.