

INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA CONSOLIDADO

A los accionistas de CCFIV G5 HOLDING S.L. (en adelante, GRUPO 5)

En virtud de lo establecido en la Ley 11/2018 de 28 de diciembre (en lo sucesivo, la "**Ley 11/2018**") hemos procedido a la verificación del Estado de la Información no Financiera Consolidado (en lo sucesivo, el "**EInFC**") de GRUPO 5. correspondiente al ejercicio cerrado a 2019.

En nuestra opinión, sobre la base de los procedimientos aplicados y las evidencias obtenidas durante la verificación objeto de este informe, no ha llegado a nuestro conocimiento ninguna cuestión que nos lleve a pensar que la información verificada contenga incorrecciones materiales.

Metodología y equipo verificador

La metodología para la verificación a que se refiere este informe ha consistido en procedimientos de auditoría y mecanismos de verificación de información e indicadores, comúnmente aceptados en el ámbito de actuación de los Organismos de la Evaluación de la Conformidad (según la definición del Reglamento (CE) nº 765/2008), como son las directrices de auditoría contenidas en la norma ISO 19011, y en particular:

- Entrevistas con el personal responsable de la obtención y preparación de los datos
- Revisión por muestreo de documentos y registros (tanto internos como públicos)
- Comprobación por muestreo de la fiabilidad y trazabilidad de los datos
- Evaluación de los sistemas para la obtención, gestión y tratamiento de la información e indicadores

El equipo verificador estuvo formado por personal calificado por SGS International Certification Services Ibérica, S.A.U.

Independencia

Somos independientes de GRUPO 5, de conformidad con los requerimientos de ética, incluidos los de independencia que resultan aplicables a nuestras actividades.

Responsabilidad de los administradores con relación al Estado de la Información no Financiera

De conformidad con lo establecido en el apartado 6 del artículo 44 del Código de Comercio aprobado por Real Decreto de 22 de agosto de 1885 (según redacción dada por la Ley 11/2018) los administradores de la sociedad responden de la veracidad del estado de la información no financiera.

Responsabilidad del verificador independiente

El objetivo de la misión que nos ha sido encomendada se ha limitado a obtener una seguridad limitada de que la información no financiera está libre de incorrecciones de carácter material, debidas a fraude o error y a emitir un informe independiente de verificación de la información incluida en el Estado de Información no Financiera que contiene nuestra opinión.



Verificación completada el 15/04/2019
Digitally signed by Esther Martínez

Firmado: Esther Martínez
SGS International Certification Services Ibérica, S.A.U

INFORME NO FINANCIERO CCFIV G5 HOLDING S.L. 31.12.2019

| | |
|---|----|
| CARTA DEL PRESIDENTE EJECUTIVO..... | 4 |
| ¿QUIÉNES SOMOS? | 5 |
| NUESTROS SERVICIOS..... | 14 |
| SALUD MENTAL | 15 |
| PERSONAS MAYORES | 17 |
| DAÑO CEREBRAL | 18 |
| EMERGENCIAS Y EXCLUSIÓN SOCIAL | 20 |
| INFANCIA Y FAMILIA | 22 |
| DIVERSIDAD FUNCIONAL | 23 |
| COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE | 24 |
| RESIDUOS | 24 |
| AGUA | 25 |
| MATERIAS PRIMAS | 26 |
| ENERGÍA | 26 |
| CAMBIO CLIMÁTICO | 26 |
| GARANTIAS PARA RIESGOS AMBIENTALES | 27 |
| COMPROMISO CON LAS PERSONAS..... | 28 |
| CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL | 28 |
| Empleo | 28 |
| Igualdad y diversidad | 31 |
| Conciliación de la vida personal y profesional | 35 |
| Salud y seguridad de los trabajadores | 36 |
| Relaciones sociales | 37 |
| Formación y desarrollo profesional | 38 |
| RESPECTO A LOS DERECHOS HUMANOS | 41 |
| COMPROMISO CON LA SOCIEDAD | 42 |
| COMPROMISO CON EL DESARROLLO LOCAL | 42 |
| RELACIÓN CON LOS PROVEEDORES | 44 |
| ATENCIÓN AL CLIENTE | 44 |
| INFORMACIÓN FISCAL | 46 |

| | |
|--|----|
| LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO | 46 |
| SOBRE ESTE INFORME | 48 |
| CONTACTO | 49 |
| ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI | 50 |
| ÍNDICE DE CONTENIDOS LEY 11/2018, SOBRE INFORMACIÓN NO FINANCIERA | 52 |
| FIRMANTES | 54 |

CARTA DEL PRESIDENTE EJECUTIVO

[102-14]

“Frente a los mitos sólo existe una posibilidad: romperlos. Ese es el compromiso de Grupo 5”

En Grupo 5 estamos comprometidos con mejorar la calidad de vida de las personas vulnerables de nuestra sociedad. Para conseguirlo, además de nuestro trabajo en cada uno de nuestros centros y servicios, es fundamental que luchemos también por romper ciertos mitos con los que convivimos diariamente. Frases como “hablar del suicidio incita a suicidarse”, “una vez sufres un daño cerebral no te recuperas”, “la sexualidad es cosa de jóvenes”, “si vive en la calle es porque quiere”, o “las empresas no tienen cabida en el desarrollo de servicios sociales”, tienen todas una cosa en común: son mitos; ideas preconcebidas, con una carga ideológica detrás que elimina a la razón de la discusión. Para quienes defendemos como valores de nuestro trabajo la profesionalidad y el respeto, es obligatorio que luchemos por romper estos y muchos otros mitos similares. Mantenerlos nos impide desarrollarnos y progresar hacia una sociedad más inclusiva, más justa y más libre. Con esta memoria, desde Grupo 5 ponemos nuestro pequeño granito de arena en esta tarea.

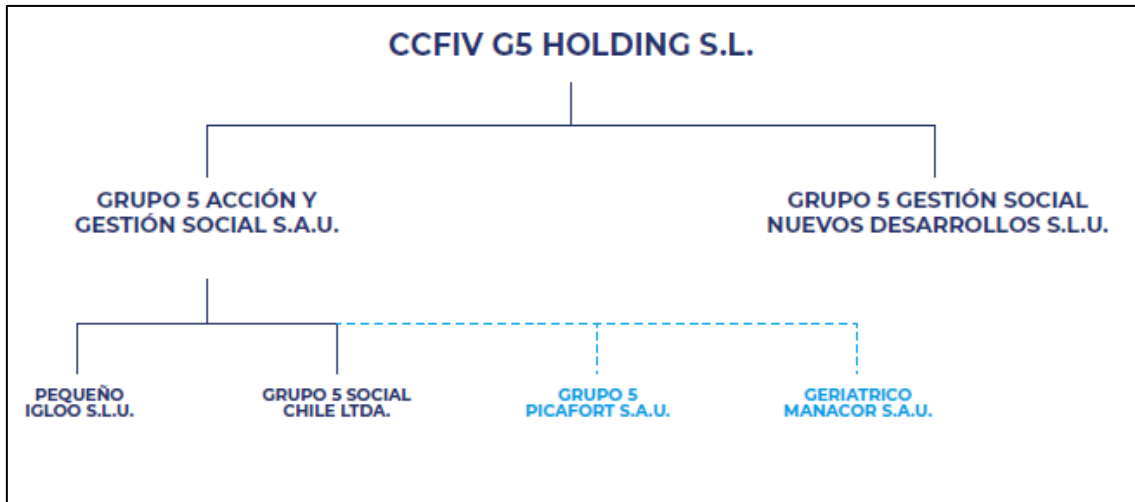
Junto a este hilo conductor, en esta memoria mostramos una parte de los logros que hemos conseguido en 2019. Hemos atendido a más personas vulnerables, nos hemos implantado en más provincias, hemos acometido más inversiones y hemos tenido en algún momento del año mayor número de profesionales en nuestra plantilla que ningún año en nuestra historia. Y a la vez hemos profundizado en el proceso de cambio de formas de trabajo, sistemas y cultura empresarial, incorporado a nuevas personas en puestos clave de la estructura de la compañía.

A la vista del resultado de 2019, si hubiera escrito esta carta el último día del año pensando en el futuro de Grupo 5, lo habría hecho con un optimismo difícil de rebatir. Pero en el momento en el que lo estoy haciendo, primavera de 2020, la crisis del Covid-19 está golpeando en su punto álgido a nuestra sociedad y estamos viviendo momentos de zozobra y de incertidumbre. Porque este virus no es un mito, es una realidad. Pero, a pesar de ello, quiero acabar la carta con un mensaje igualmente optimista. En Grupo 5 contamos con unos valores y una esencia firmes, unos accionistas que nos garantizan estabilidad y seguridad financiera, y, sobre todo, tenemos trabajando con nosotros a los mejores profesionales del sector. Todo ello unido nos garantiza que a corto, medio y largo plazo Grupo 5 seguirá cumpliendo su misión con las personas vulnerables de la sociedad. Estoy absolutamente convencido.

Guillermo Bell Cibils.
Presidente Ejecutivo de Grupo 5.

¿QUIÉNES SOMOS?

[102-1] [102-5] [102-45] CCFIV G5 Holding S.L. (en adelante Grupo 5) es la sociedad dominante de un grupo consolidado del que dependen las sociedades Grupo 5 Gestión Social Nuevos Desarrollos S.L.U. (sociedad de nueva creación) y Grupo 5 Acción y Gestión Social S.A.U. (junto con sus sociedades dependientes); tal y como se refleja en el siguiente diagrama¹:



[102-16]



¹ En el mes de julio, traspasamos los centros de atención a personas mayores de Mallorca, por lo que es imprescindible analizar la evolución de nuestros datos teniendo en cuenta este hecho (Grupo 5 Picafort S.A.U. y Geriátrico Manacor S.A.U.). Todas las sociedades dependientes, son participadas al 100% por CCFIV G5 Holding S.L. y Grupo 5 Acción y Gestión Social S.A.U.

[102-7] Nuestros principales servicios se agrupan en las siguientes áreas de actividad (para más información ver apartado “Nuestros servicios” del presente informe):

- Salud mental
- Personas mayores.
- Daño cerebral.
- Emergencias y exclusión social.
- Infancia y familia.
- Diversidad funcional.

Principales cifras 2019:

- 60.584 personas atendidas en total, 4.326 personas atendidas de media cada día:

| Servicio | Región | Nº centros | Nº personas atendidas | Hombres | Mujeres |
|-------------------------------|--------|------------------|-----------------------|---------|---------|
| Salud mental | España | 12 | 341 | 182 | 159 |
| | Chile | 3 | 87 | 43 | 44 |
| Personas mayores | España | 12 | 1.091 | 351 | 740 |
| | Chile | 1 | 35 | 10 | 25 |
| Daño cerebral | España | 2 | 409 | 255 | 154 |
| Emergencias y excusión social | España | 266 ² | 12.510 | 7.423 | 5.087 |
| Infancia y familia | España | - | 35.018 | 15.443 | 19.575 |
| | Chile | - | 350 | 230 | 120 |
| Diversidad funcional | España | 5 | 195 | 113 | 82 |

- 1.799 personas en plantilla a 31 de diciembre.
- 79,77% contratos indefinidos. Hemos aumentado un 4% la contratación indefinida.
- 2,56% personas con diversidad funcional en plantilla.
- 132 centros o servicios gestionados, un 1,54% más que en 2018.
- 3.730 asistencias a formación interna.
- 3.006.456 € de inversión en 2019 y casi 10 millones de inversión en los tres últimos años, para ofrecer una atención profesional a más personas.
- Más de 58 millones de euros en 2019 de ventas en operaciones continuadas (52 millones de euros en 2018).
- 59 millones de euros de capitalización total (patrimonio neto y pasivo).

[102-10] **Principales hitos 2019:**

- Hemos puesto los cimientos para proyectar las áreas de salud mental y neurorrehabilitación, con un desarrollo específico de plazas privadas.
- Hemos comenzado la gestión del centro integral de atención neurorrehabilitadora en Imárcoain³ (Navarra), y la unidad de día de atención neurorrehabilitadora en Zaragoza⁴.
- Hemos inaugurado el nuevo centro de día para personas mayores de la Mancomunidad Noáin/Valle de Elortz, situado en Beriáin (Navarra).

² Plazas.

³ Realizamos un programa de la Cadena Ser Hoy por Hoy Navarra dentro de nuestras instalaciones.

⁴ Organizamos la jornada “La recuperación y el mantenimiento ambulatorio tras un daño cerebral” en Zaragoza, como acto de apertura de nuestra unidad de día de neurorrehabilitación.

- Hemos ampliado nuestra actividad en diversidad funcional con la gestión de las viviendas con apoyo El Hayedo en Guadalajara.
- Iniciamos la gestión del centro de acogida a personas sin hogar de Avilés, y un recurso de atención a personas con enfermedad en Vitoria.
- Hemos renovado la gestión del centro de atención a personas sin hogar de Tenerife, y el programa de alojamiento temporal y alternativo con acompañamiento social para personas en situación de exclusión socio residencial del Ayuntamiento de Madrid.

[102-9] En cuanto a la cadena de suministro, las principales compras de Grupo 5 se dividen en estas categorías:

- Telefonía.
- Servicios de RRHH.
- Servicios financieros.
- Catering.
- Limpieza.
- Mensajería.
- Papelería.
- Servicios tecnológicos.
- Construcción y edificación.
- Consultoría.
- Suministro eléctrico.
- Flota de vehículos.

[102-16] En Grupo 5, en coherencia con nuestro compromiso con la calidad de nuestros servicios, contamos con la certificación **ISO 9001:2015** desde el año 2015 (y renovada en 2019), con el siguiente alcance:

- a) Ejecución de contrato de gestión de servicios públicos y privados, en los ámbitos preventivo, terapéutico, asistencial o rehabilitador, destinados a las personas sin hogar, personas en situación o riesgo de exclusión social, personas en situación de emergencia social.
- b) Actividades relativas a la ejecución de contratos de gestión de servicios públicos y privados, en los ámbitos educativo, social, psicológico y psicopedagógico, así como lúdico, de ocio y tiempo libre y de animación sociocultural, destinados a la infancia, adolescencia, juventud y familia.
- c) Estudio, desarrollo y gestión de todo tipo de programas, centros y servicios sociales y sociosanitarios, de carácter preventivo especializado, terapéutico, asistencial o rehabilitador, dirigido a la mejora de las condiciones de vida y el bienestar de las personas con enfermedad mental crónica, con daño cerebral sobrevenido y de atención a la discapacidad o situación de dependencia.
- d) Información, el asesoramiento, la consultoría, asistencia técnica y servicios auxiliares de apoyo a las empresas del grupo para la organización y desarrollo de los servicios sociales. Así como la gestión de todo tipo de servicios y centros de ámbito social, sociosanitario, socioeducativo, psicosocial o cualquier otro que encuadre dentro del marco general de los Servicios Sociales, tanto público como privados.
- e) La gestión de residencias para personas mayores en los servicios de:

Servicios generales (cocina, lavandería y limpieza), servicios personales y sanitarios (médico, rehabilitación y enfermería), servicios psicosocioculturales (atención psicosocial y animación sociocultural).

- f) La gestión de Centro de Día para personas mayores en los servicios de:
Servicios generales (cocina, lavandería y limpieza), servicios personales y sanitarios (médico, rehabilitación y enfermería), servicios psicosocioculturales (atención psicosocial y animación sociocultural).
- g) Ejecución de contrato de gestión de servicios públicos y privados en el ámbito de Educación Infantil 0 a 3 años.

Se puede consultar nuestra política de calidad en: www.grupo5.net/wp-content/uploads/2019/03/Pol%C3%ADtica-de-calidad-Grupo-5.pdf

Y nuestro certificado en: www.grupo5.net/wp-content/uploads/2019/03/Certificados-AENOR-IQNET-GRUPO5-2018.pdf

Además, en 2019, hemos certificado el servicio de atención en urgencias y colaboración en emergencias de Valencia bajo el esquema **ISO 22320:2013** (Protección y seguridad de los ciudadanos. Gestión de emergencias. Requisitos para la respuesta a incidentes). Esta norma se fundamenta en tres pilares:

- Sistema de mando y control, para asegurar la dirección efectiva de las intervenciones.
- Información operacional que asegure disponer de información eficaz, veraz y en tiempo.
- Coordinación y colaboración, tanto interna como externa.

[102-16] Estamos convencidos de que la reflexión ética debe convertirse en el núcleo de nuestra estrategia y de nuestros procesos de trabajo, en nuestros centros y servicios. Por eso continuamos nuestro proyecto “**Buenos tiempos para la ética**”, iniciado en noviembre de 2017.

Los objetivos generales de este proyecto son:

- Mejorar la calidad de los servicios prestados a nuestros usuarios, incorporando medidas de supervisión y cumplimiento éticos en la atención.
- Prestar el apoyo necesario a los profesionales para la resolución adecuada de conflictos éticos en su trabajo.
- Realizar acciones de comunicación y divulgación externa.

Este proyecto se desarrolla desde distintas áreas, aunando iniciativas y propuestas descendentes y ascendentes que giran alrededor de los siguientes ejes principales (con equipos de trabajo específicos y con el Equipo de Desarrollo de Ética como organismo de referencia):

- Desarrollo de contenidos: Elaboramos protocolos de trabajo, documentos teóricos y prácticos aplicados al trabajo en los diferentes centros.
- [Formación] Formación interna: Diseñamos y potenciamos acciones formativas sobre ética para nuestros equipos.
- Comunicación y divulgación externa: Desarrollamos acciones de carácter público (divulgativas, formativas, de acción social) encaminadas a desarrollar la ética en el campo de los Servicios Sociales.
- Análisis de dilemas éticos.
- Análisis de investigaciones.

Manifiesto: www.grupo5.net/wp-content/uploads/2018/11/Manifiesto_Grupo5.pdf

En 2019 nace el **Observatorio de Ética** de Grupo 5, un órgano de carácter consultivo e interdisciplinar, creado para el análisis y asesoramiento sobre las cuestiones de carácter ético que surjan en el ámbito de Grupo 5, con el fin último de contribuir a la mejora de la calidad en la atención, y fomentar la excelencia del ejercicio profesional. El Observatorio de Ética analiza y emite informes sobre los conflictos éticos derivados de la actividad prestada en los distintos centros de la empresa, así como sobre las posibles investigaciones de carácter científico que investigadores desean llevar a cabo en colaboración con Grupo 5 y/o en sus instalaciones, incluyendo además formación, comunicación y generación de procedimientos. En 2019, hemos realizado seis dictámenes de carácter ético sobre investigaciones propuestas, y cuatro informes sobre dilemas planteados por profesionales de Grupo 5.

Por otro lado, Grupo 5 cuenta con un **Código de Conducta y Cumplimiento**, aprobado por el Consejo de Administración el 26 de julio de 2018: www.grupo5.net/wp-content/uploads/2018/12/Codigo_Conducta_Grupo5.pdf

El objetivo del Código de Conducta y Cumplimiento es promover un comportamiento ético de todos los que forman Grupo 5 entre sí y con sus distintos grupos de interés (profesionales, personas usuarias y familias, clientes, proveedores, accionistas y la sociedad en general). Contiene las normas y principios esenciales de Grupo 5, que toda la organización debe respetar y cumplir en el ejercicio de su actividad diaria, proporcionando un estándar de conducta. Es también reflejo del compromiso de Grupo 5 con su misión, visión y valores, así como con los principios de legalidad, ética y transparencia. Está basado en la defensa de los Derechos Humanos, la atención profesional y la calidad.

El Código de Conducta y Cumplimiento es de aplicación a los administradores, personal directivo y a toda la plantilla de Grupo 5, independientemente de la naturaleza de su relación (ya sea laboral, civil o mercantil), así como de la función o cargo que desempeñen.

Dicho documento establece unas normas generales de conducta en relación con:

- El respeto a la legalidad.
- Los derechos humanos.
- El comportamiento social.
- La lealtad a la empresa y el conflicto de intereses.
- La gestión eficiente, uso y protección de activos.
- Las medidas contra la corrupción y el soborno.
- Las medidas antifraude y blanqueo de capitales.
- La confidencialidad.
- La propiedad intelectual.
- La protección de datos.
- El respeto al medio ambiente.

Adicionalmente establece los **principios de actuación por grupo de interés**:

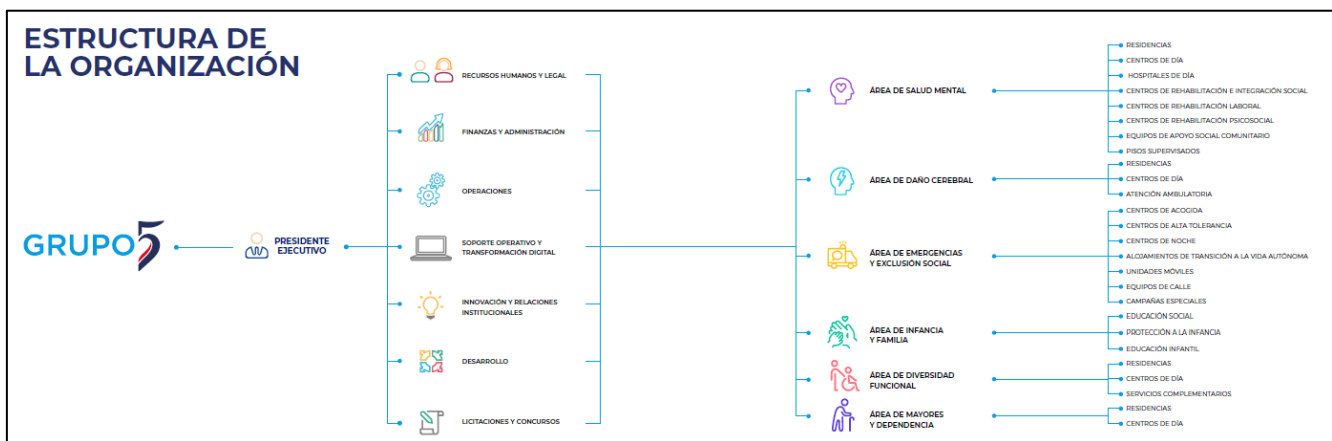
- Accionistas.
- Personas usuarias y familias: Gestión responsable de la información, integridad en el trato, respeto a las personas, compromiso con la calidad.

- Administraciones Públicas y clientes: Relaciones establecidas y cumplimiento de compromisos, conflicto de intereses, gestión responsable de la información.
- Personal.
- Proveedores.
- Sociedad en general.

El canal para informar sobre la detección de posibles conflictos de intereses, tanto dentro como fuera de la organización, es: codigodeconducta@grupo5.net

Durante el año 2019 no se ha recibido ninguna comunicación en dicho canal.

[102-18] [Organización y estructura] El siguiente cuadro muestra la estructura de la organización, por departamento, área de actividad y tipología de servicio prestado a los usuarios:



[102-12] A continuación, se listan una serie de **estatutos, principios y otros documentos de carácter económico, ambiental y social desarrollados externamente y que Grupo 5 respalda:**

- Convenio de colaboración entre el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad y Grupo 5 para promover la sensibilización sobre la violencia de género y la inserción laboral de las víctimas. Firmado el 1 de julio de 2014.
- El Gobierno de Navarra ha aprobado el informe de diagnóstico que presentamos dentro del **Sistema de gestión InnovaRSE**, promovido por el gobierno navarro para el impulso de la RSE en las empresas locales.
- Sistema de Responsabilidad Social Corporativa en Nuevos Desarrollos CIAN Navarra.

[102-13] [Entorno empresarial] En el siguiente cuadro se observa un resumen de las **principales afiliaciones a entidades del sector u otras asociaciones:**

| ALIANZAS | | | |
|--|--|---|--|
| ASOCIACIONES PROFESIONALES Y DE FAMILIARES | UNIVERSIDADES Y CENTROS DE FORMACIÓN | FUNDACIONES Y ENTIDADES CULTURALES | OTRAS ENTIDADES |
| FEDACE FEDERACIÓN DE DAÑO CEREBRAL | UCM UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID | FUNDACIÓN ASPACIA | KOIKI |
| APETO ASOCIACIÓN PROFESIONAL ESPAÑOLA DE TERAPEUTAS OCUPACIONALES | UEX UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA | FUNDACIÓN ALDABA | ASGECAN TERAPIAS |
| ADACE CLM ASOCIACIÓN DE DAÑO CEREBRAL SOBREVENIDO DE CASTILLA LA MANCHA | UNED UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN A DISTANCIA | FUNDACIÓN ADECCO | MINISTERIO DE SANIDAD, SERVICIOS SOCIALES E IGUALDAD |
| CPRESM COLEGIO PROFESIONAL DE EDUCADORAS Y EDUCADORES SOCIALES DE MADRID | CENTRO UNIVERSITARIO LA SALLE | MUSEO THYSSEN BORNEMISZA | MAPFRE |
| COLEGIO OFICIAL DE TRABAJO SOCIAL DE MADRID | UAM UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE MADRID | MUSEO NACIONAL DE ARTES DECORATIVAS | MUTUA MADRILEÑA |
| APTOCAM ASOCIACIÓN PROFESIONAL DE TERAPEUTAS OCUPACIONALES DE LA COMUNIDAD DE MADRID | UCLM UNIVERSIDAD DE CASTILLA LA MANCHA | FUNDACIÓN DKV INTEGRALIA | MUTUA NAVARRA |
| UMASAM FEDERACIÓN SALUD MENTAL MADRID | URJC UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS | UNICEF | MAZ NAVARRA |
| | UIB UNIVERSIDAD DE LAS ISLAS BALEARES | CRUZ ROJA | REPOSE |
| | | GSIA GRUPO SOCIOLOGÍA DE LA INFANCIA Y ADOLESCENCIA | |
| | | ASOCIACIÓN DIA DE VÍCTIMAS DE ACCIDENTES | |
| | | FUNDACIÓN ASPAS | |
| | | ASOCIACIÓN ASPROM | |
| | | ASOCIACIÓN PREDIF | |

[Tendencias] En los últimos años, en el sector social y sociosanitario se ha incrementado la presencia de empresas de capital privado en la participación o gestión de los servicios. Esa tendencia va a continuar creciendo en los próximos años con la llegada de nuevos actores europeos: grandes grupos con presencia en diversos países en la gestión principalmente de residencias para personas mayores, salud mental y neurorrehabilitación. Estos grupos ya concentran y van a concentrar aún más el mercado en los próximos años. Su solidez económica puede impulsar el desarrollo de nuevos centros de atención de carácter privado.

Por otro lado, las entidades del tercer sector que gestionan recursos bajo planes específicos o licitaciones públicas continuarán siendo agentes participantes en el negocio, limitando su actuación bajo las subvenciones.

Y por último el desarrollo de entidades del sector social vinculado a la gestión privada de servicios públicos, va a venir definida próximamente, al menos en el 2020, por la situación de crisis sanitaria del COVID-19. Actualmente estamos inmersos en dar respuesta a la emergencia, con un estado de alarma que paraliza diversos sectores de producción. Una vez pase la crisis, será necesario analizar el estado en el que quedan tanto las entidades privadas y las entidades del tercer sector como las Administraciones Públicas para definir las líneas futuras, ya que los planes que podían estar planteados en enero 2020, hoy, en marzo 2020, quizás ya no sean los mismos.

[Riesgos relacionados] [102-15] [102-30] [102-31] La gestión de los riesgos de la organización se realiza según lo descrito en el **procedimiento de gestión de riesgos y oportunidades**, en el que se describe la metodología y las responsabilidades del Comité Ejecutivo, del Comité de Coordinación y del Departamento de Calidad.

El Comité Ejecutivo de Grupo 5 se reúne quincenalmente, evaluando temas económicos, ambientales y sociales. Además, al menos una vez al mes, hay una reunión del Comité de Coordinación (en la que está presente el Comité Ejecutivo, junto con el resto de los directores de los departamentos y áreas) donde se revisan los temas más relevantes de cada departamento, y que a su vez sirve como Revisión por la Dirección del Sistema de Calidad.

De forma continua, a través del Comité Ejecutivo, y en colaboración con el Departamento de Calidad, se revisan las expectativas de los grupos de interés y el análisis DAFO, y se evalúa de forma específica la eficacia de los procesos de gestión del riesgo.

Del análisis DAFO realizado, se desprende el elevado compromiso y profesionalidad del personal de la compañía, que, sumado a un sector en auge, son dos de los principales factores que pueden impulsar favorablemente la futura evolución del grupo.

A partir de los aspectos evaluados en el DAFO (así como de las aportaciones detectadas por el Comité Ejecutivo o el Comité de Coordinación), se extraen los riesgos en la **tabla de gestión de riesgos y oportunidades**. En ella, los factores detectados en el DAFO como Debilidades y Amenazas son convertidas en Riesgos, y las Oportunidades y Fortalezas en Oportunidades. Cada riesgo y cada oportunidad es evaluada en función de su probabilidad de ocurrencia (de 1 a 3) y de su impacto sobre la compañía a corto, medio o largo plazo (de 1 a 3), de manera que se clasifican como triviales (0-3), tolerables (4-5), moderados (6-7), importantes (8) o críticos (9). Todos los riesgos, excepto los triviales y tolerables, tienen asociadas acciones para su gestión, que en su mayoría son a través de las acciones del Plan Operativo, ligado a los objetivos de la compañía.

Al término del periodo de vigencia de la gestión de riesgos se realiza un análisis para comprobar aquellos riesgos y oportunidades que han sido trabajados de forma satisfactoria, moderada o insatisfactoria, permitiendo así incorporarlos o no al año siguiente en el DAFO y la consecuente gestión de riesgos y oportunidades.

Como objetivo y novedad para 2020, si bien el análisis de riesgos y oportunidades sigue partiendo del DAFO, en esta ocasión ha sido precedido por un análisis PESTEL, en el que se evalúan circunstancias:

- Políticas: Situación política del país, Coordinación con Administraciones de distinto corte político, políticas de empleo...
- Económicas: Posibles recesiones, Impacto de cambios en los convenios, Cambios en el salario mínimo...
- Sociales: Importancia de los proveedores locales, prevalencia de enfermedades cerebrovasculares y de salud mental, cambios en las familias y su capacidad para atender a dependientes...
- Tecnológicas: Posibilidad de monitorización de indicadores a través de plataformas de BI, uso de indicadores en la innovación, bases de datos para el control de la prestación del servicio...
- Ecológicas: Uso de los recursos naturales, normativas locales, autonómicas y nacionales sobre medio ambiente, responsabilidad social en el reciclado de residuos...
- Legales: Políticas anticorrupción, revisión de contratos públicos y privados, acuerdos con proveedores...

Este PESTEL, enfocado a ganar perspectiva y ampliar el foco del análisis, debe tener en cuenta la normativa GRI para asegurar el control uniforme y sistémico de los riesgos en la compañía, y debe ser trabajado no sólo a nivel global de la compañía, sino llegando a particularizar los niveles de actividad de la misma (es decir, enfocado parcialmente de forma específica en las áreas de negocio: mayores, infancia y familia, salud mental, discapacidad, daño cerebral...).

Entre los riesgos a corto, medio y largo plazo que la compañía analiza destacan los siguientes:

- Riesgo reputacional y de imagen: Este riesgo está relacionado con la alta capacidad de difusión de información actual en redes sociales y su posible impacto en los clientes y/o la población que recibe los servicios.
- Riesgos de Impacto ambiental, fundamentalmente debido al consumo de materias primas, agua y energía, a la generación de residuos y a la contaminación atmosférica.
- Igualdad de oportunidades y no discriminación dentro de la organización.
- Respeto por los derechos humanos, incluyendo a nuestra cadena de suministro.
- Lucha contra la corrupción y el blanqueo de capitales.
- Riesgo de cobro: Al ser la mayor parte de nuestros clientes Administraciones Públicas, están establecidos procesos de mejora continua para acelerar los trámites requeridos por las Administraciones y de esta manera reducir los plazos de pago.
- Riesgo de tipo de cambio: La sociedad no mantiene posiciones en moneda extranjera de carácter especulativo. Asimismo, exceptuando Chile, el 100% de las ventas se realizan en euros, y tampoco tiene volumen de pagos en monedas distintas del euro.
- Riesgo de liquidez: El riesgo de liquidez deriva de los posibles desfases temporales de los flujos de caja. La sociedad mide y controla el riesgo de liquidez, basándose en flujos de tesorería estimados. Se realizan previsiones a corto, medio y largo plazo para conocer las necesidades de financiación.

Nuestros principales procedimientos de diligencia debida con relación a la identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos, y de verificación y control, se detallan a continuación:

- En materia de derechos humanos, lucha contra la corrupción y contra el blanqueo de capitales, y conflicto de intereses: **Código de Conducta y Cumplimiento.**
- En relación con la igualdad de oportunidades y la no discriminación: **Plan de Igualdad y Conciliación y Protocolo para la prevención, detección y actuación ante situaciones de acoso sexual, por razón de sexo, orientación sexual, identidad de género y/o expresión de género.**
- Para reducir nuestro impacto ambiental: **Buenas prácticas ambientales.**

Cada uno de ellos, se encuentran explicados detalladamente en el correspondiente apartado de este informe.

NUESTROS SERVICIOS

[102-2] [102-4] [102-6] [Mercados] Grupo 5 está ubicado en doce comunidades autónomas (Madrid, Andalucía, Extremadura, Canarias, Cataluña⁵, Comunidad Valenciana, Baleares, Castilla La Mancha, País Vasco, Asturias, Navarra y Aragón) y en Chile, desarrollando los servicios que se explican con detalle en este apartado.



www.grupo5.net/mapa

Hay que comentar que la actividad en Chile no alcanza ni el 1% de las ventas totales y no representa ni el 0,5% del total del activo a nivel de grupo. Por este motivo no se desarrolla apenas la información con respecto a Chile.

⁵ Desde 2020.

SALUD MENTAL

“Nuestra misión es recuperar la máxima autonomía de las personas con problemas de salud mental y alcanzar su integración comunitaria”

“Gestionamos residencias, centros de día, centros de rehabilitación psicosocial o de integración social, centros de rehabilitación laboral, pisos supervisados o equipos de apoyo social comunitario. Nuestros centros de atención a personas con enfermedad mental están en Comunidad de Madrid, Extremadura, Comunidad Valenciana, País Vasco y Chile”

Desde el área de salud mental tenemos un único fin: Favorecer la independencia, la autonomía y la calidad de vida de las personas con enfermedad mental. Para ello diseñamos planes individualizados de rehabilitación con la implicación de la persona usuaria para acompañarla en la recuperación de aquellas habilidades físicas, emocionales, sociales e intelectuales que cada una necesita para vivir, aprender, trabajar y relacionarse en su entorno comunitario.

Esta labor la desarrollamos desde la gestión de distintos recursos que cubren todas las necesidades de las personas con problemas de salud mental según su situación individual:

- **Centros de día de soporte social y hospitales de día:** Dirigidos a personas que presentan una mayor dependencia y necesidad de apoyo. Un equipo multidisciplinar ofrece soporte social para ayudarles a desarrollar habilidades básicas que les permitan alcanzar cierta autonomía y disponer de una red social satisfactoria.
- **Centros de rehabilitación laboral:** Surgen para crear un contexto facilitador para que las personas con enfermedad mental puedan aprender y desarrollar habilidades que les permitan incorporarse en el mundo laboral; en definitiva, demostrar que sí son capaces de trabajar. El proceso de rehabilitación se centra en el entrenamiento de hábitos, habilidades y competencias claves laborales que se han ido perdiendo debido a los factores relacionados con la enfermedad mental y su sintomatología. Además, mediante acuerdos de colaboración con empresas e instituciones públicas, acompañamos al usuario/a durante todo el proceso de incorporación y adaptación al puesto de trabajo.
- **Centros de rehabilitación psicosocial:** Desde un abordaje individualizado centrado en la rehabilitación y recuperación de la persona, trabajamos para favorecer la creación y potenciación de apoyos que promuevan la participación de usuarios/as en recursos socio-comunitarios de su entorno, en las mismas condiciones que cualquier otro ciudadano/a. Para ello disponemos de diferentes programas de información, educación y entrenamiento de habilidades que se realizan tanto en el centro como en el propio entorno socio comunitario de la persona.
- **Centros de rehabilitación e integración social:** Servicio específico y especializado, en régimen ambulatorio, dirigido a personas con enfermedad mental crónica, con un deterioro significativo de sus capacidades funcionales, donde se llevan a cabo programas de trabajo adecuados a las características, necesidades y situación concreta de las personas usuarias.
- **Equipos de apoyo social comunitario:** Está formado por un equipo multidisciplinar que trabaja en el medio comunitario y ofrece el apoyo social necesario para que personas con enfermedad mental crónica puedan mantenerse en su propio domicilio o en el

entorno familiar, evitando situaciones de riesgo de marginación o de institucionalización.

- **Pisos supervisados:** Han sido diseñados como recursos de apoyo residencial complementarios a residencias –y vinculados a ellas-, destinados a personas con problemas de salud mental que cuenten con un mínimo nivel de autonomía personal y social, pero que requieran un apoyo residencial sin necesidad de supervisión las 24 horas.
- **Residencias:** Se trata de centros que apuestan por un crear un ambiente acogedor y participativo, donde el residente se sienta protagonista de su proceso de recuperación y donde se le brinden todos los cuidados necesarios para que su estancia sea agradable y rehabilitadora.

La persona siempre está en el centro de la intervención y basamos nuestra labor en su derecho a un trato respetuoso, una calidad de vida digna, una atención adaptada a sus necesidades y una vida lo más normalizada posible. Además, hemos establecido planes específicos para que las mujeres con problemas de salud mental tengan las mismas oportunidades que los hombres, y seguimos luchando contra el estigma para cambiar la mirada de la sociedad hacia las personas con enfermedad mental observando sus capacidades para conseguir una inclusión real.

La labor que Grupo 5 desarrolla en el ámbito de la salud mental se focaliza principalmente en el diseño, creación y gestión de todo tipo de servicios, centros y actividades, sean públicos o privados, dirigidos a la rehabilitación y/o cuidado de personas con enfermedad mental. Nuestro trabajo consiste en procurar que las personas atendidas puedan adquirir, mantener y/o recuperar aquellas capacidades físicas, emocionales, sociales e intelectuales necesarias para vivir, aprender, trabajar y/o relacionarse en su entorno comunitario con el mayor grado posible de autonomía e independencia y la menor cantidad de apoyos.

En 2019 hemos puesto los cimientos para ofrecer nuevos centros residenciales privados en Madrid y poder llevar nuestro modelo de atención a otras Comunidades Autónomas donde requieran de recursos especializados para personas con problemas de salud mental. También en 2019 hemos arrancado el proyecto transversal Estigmatismo y la Cátedra UCM-Grupo 5 Contra el Estigma.

PERSONAS MAYORES

“Apostamos por servicios de dependencia profesionales y de calidad con un modelo de atención centrada en la persona”

“Creamos espacios de convivencia que cubren las necesidades de las personas desde las distintas esferas. Disponemos de residencias y centros de día para personas mayores en, Baleares, Navarra, Madrid y en Chile que trabajan bajo un modelo centrado en la persona para ofrecer una atención profesional, cercana y de calidad”

En Grupo 5 ofrecemos los siguientes servicios dirigidos a las personas mayores:

- **Atención domiciliaria:** Se trata de un servicio de cuidadoras y profesionales de salud altamente cualificados y con experiencia en el trato de personas mayores, prestado en la comodidad del hogar. Con una atención de 24 horas, incluidos festivos y fines de semana.
- **Centros de día:** Son importantes espacios de respiro familiar con posibilidades adaptadas a las necesidades de cada familia. Proporcionan un entorno social y terapéutico adaptado a las necesidades e intereses de las personas mayores a través de una amplia variedad de actividades y cuidados, que favorecen el mantenimiento y la mejora de la autonomía y la calidad de vida de la persona, a la vez que aseguran un correcto control nutricional y farmacológico.
- **Residencias:** Nuestra apuesta es la atención integral y personalizada, adaptada a las necesidades de las personas mayores, fomentando las actividades socioculturales comunitarias y facilitando la conexión con las familias.

En Grupo 5 gestionamos centros que se dirigen a personas dependientes mayores de 65 años que requieren de una atención personalizada y cuidados en un centro residencial o de día para mejorar y mantener su calidad de vida a través de servicios profesionales y adaptados a sus necesidades.

En 2019 hemos comenzado la gestión del Centro de día para personas mayores de la Mancomunidad de Noáin – Valle de Elortz, que está situado en Beriáin, Navarra. También hemos sido la oferta más ventajosa en la licitación de la residencia de Orcasur, en Madrid, que hemos comenzado a gestionar a principios de 2020. Por otro lado, en julio de 2019 traspasamos la gestión de las residencias y centros de día que gestionábamos en Mallorca.

DAÑO CEREBRAL

“Desde un modelo integral, trabajamos para mejorar la vida de las personas con daño cerebral y la de sus familias”

“Atendemos a personas con daño cerebral adquirido con un enfoque integral e integrador en nuestras residencias y centros de día situados en Alcalá de Henares (Madrid), Navarra y Zaragoza, con el objetivo de ayudarles a recuperar la mayor autonomía posible”

“Promovemos proyectos para mejorar el desarrollo y bienestar de la persona, favoreciendo sus capacidades individuales”

En nuestros **centros integrales de atención neurorrehabilitadora** ofrecemos **atención ambulatoria, centro de día y plazas residenciales**, ofreciendo una atención específica y global a personas con daño global adquirido y otras patologías neurológicas.

El principal objetivo es obtener la mayor reintegración posible de la persona con daño cerebral adquirido a su vida familiar, social y laboral, mediante el máximo desarrollo de sus habilidades residuales, cognitivas, sensoriales, motoras y afectivo-adaptativas.

Además, entendemos que parte fundamental de la rehabilitación es acompañar a la persona en su entorno comunitario, social y de ocio, por ello intervenimos en base a los intereses de la persona, con el fin de facilitar su autonomía y por tanto su calidad de vida.

Nuestro trabajo lo realizamos a través de un equipo transdisciplinar con experiencia y formación específica en neurorrehabilitación, que realiza una intervención centrada en la persona, específica y global a las necesidades del usuario/a.

El servicio que ofrecemos está dirigido tanto a la persona que ha sufrido daño cerebral como a sus familiares, incluyéndoles como parte del proceso de neurorrehabilitación, y subrayando los conceptos integral e integrado: integral, porque disponemos de varias unidades en un mismo espacio para atender todas las fases y necesidades del daño cerebral y otras patologías neurológicas; e integrado, porque ofrecemos un modelo que utiliza todos los espacios funcionales, recursos materiales y humanos necesarios para adaptarse a cualquiera de las personas afectadas por daño cerebral.

En esta área evaluamos y analizamos las necesidades e intereses de la persona con daño cerebral adquirido diseñando un plan personalizado e integral que facilite su nuevo proyecto individual, acompañándole en este proceso y creando momentos de vida compartidos que supongan un valor en su nuevo propósito vital.

En 2019 hemos impulsado la atención en neurorrehabilitación ampliando nuestros recursos en dos nuevas Comunidades Autónomas:

- Grupo 5 CIAN (Centro Integral de Atención Neurorrehabilitadora) inició su actividad en Imaoain, en Navarra, en abril, ofreciendo servicios de residencia, centro de día y atención ambulatoria a personas adultas, y atención ambulatoria a niños y niñas con daño cerebral.

- En noviembre abrió sus puertas la Unidad de día Grupo 5 CIAN en Zaragoza, y seguimos trabajando en 2020 para poner en marcha un centro integral que también ofrezca atención residencial en esta ciudad, en el Paseo de Ruiseñores.

EMERGENCIAS Y EXCLUSIÓN SOCIAL

“Actuamos en situaciones de emergencia ofreciendo soporte social y gestionamos centros para personas sin hogar cubriendo sus necesidades y mejorando su calidad de vida”

“Gestionamos servicios de emergencias sociales, centros de atención a personas sin hogar, alojamientos de transición a la vida autónoma y campañas especiales ante riesgos de temperaturas o de respuesta inmediata e integral en emergencias colectivas. Estamos presentes en Comunidad de Madrid, Andalucía, Comunidad Valenciana, Baleares, Canarias y Asturias”

El área de emergencias sociales y personas sin hogar de Grupo 5 cuenta con un rasgo diferenciador: los tiempos de respuesta en la intervención son cortos precisando de una capacidad de gestión flexible y ágil que acompañe logísticamente a los equipos técnicos en las situaciones de emergencia.

En Grupo 5 ofrecemos los siguientes servicios de emergencias y exclusión social:

- **Alojamientos no institucionalizados o de transición a la vida autónoma:** El equipo de los alojamientos alternativos no institucionalizados trabaja para mejorar la calidad de vida de las personas en riesgo o situación de exclusión a través de recursos de alojamientos alternativos en el municipio de Madrid. Para ello fomentan sus redes sociales gracias al acompañamiento social y la relación de ayuda, favorecen acciones que mejoren su autonomía, facilitan actividades de ocio y promueven todos aquellos programas que de manera individualizada les sean de utilidad.
- **Centros de acogida:** Atendemos a personas sin hogar, transeúntes en tránsito por la ciudad y personas con contrato de temporero sin recursos económicos para un alojamiento. Igualmente se proporciona alojamiento a menores acompañados de sus progenitores. Cuentan con equipamiento específico para prestar un servicio inmediato de cobertura de necesidades básicas (alojamiento, manutención, higiene, ropa, etc.) además de proporcionar una atención técnica orientada a la inserción social de las personas usuarias.
- **Centros de alta tolerancia:** Se proporciona servicio de desayuno, comida y cena que incorporan productos de comercio justo, con el fin de que dichas personas, en situación de grave exclusión, cuenten con oportunidades de intervención y alojamiento, especialmente aquellas personas que asumen dejar su situación de calle, y de otras personas atendidas en la red de atención a personas sin hogar que requieran un abordaje flexible y de baja exigencia.
- **Centros de noche:** Atienden a personas que se encuentran en situación de exclusión social y que tienen dificultades de acceso a recursos de mayor exigencia. El catálogo de servicios es alojamiento, manutención (cena y desayuno), duchas, consigna y atención social. El horario es de 19 a 8 horas, todos los días del año. La filosofía y metodología del centro se basa en el trabajo desde la baja exigencia, dando una respuesta profesional a las personas según el compromiso con su proceso.

- **Unidades móviles y equipos de calle:** Se trata de servicios de atención psicosocial en emergencias, constituidos por equipos y unidades móviles que atienden situaciones de urgencia y emergencia social.
- **Campañas especiales:** También se llevan a cabo campañas especiales ante riesgos de temperaturas extremas o de respuesta inmediata e integral en emergencias colectivas.

En Grupo 5 desarrollamos los proyectos de atención en emergencias sociales y a las personas que se encuentran en exclusión social basándonos en la dignidad y el respeto con un enfoque de profesionalidad.

En 2019 hemos iniciado la gestión del Centro de acogida para personas sin hogar de Avilés. También hemos renovado la gestión del Centro de acogida de Tenerife y el servicio de Alojamientos Alternativos No Institucionalizados del Ayuntamiento de Madrid, que a partir del último trimestre del año se ha ampliado y pasa a denominarse ATAAS, Programa de Alojamiento Temporal y Alternativo con acompañamiento social para personas en situación de exclusión socio residencial.

Un hito importante en 2019 ha sido la certificación bajo el esquema ISO 22320 del SAUS (Servicio de Atención en Urgencias y Colaboración en Emergencias) de Valencia, que pone de manifiesto la capacidad de la organización para gestionar incidentes y emergencias.

INFANCIA Y FAMILIA

“Nuestro objetivo es trabajar desde la educación social, la protección a la infancia y la educación infantil haciendo realidad los derechos de la infancia y la adolescencia”

Desde el área de infancia y familia gestionamos varios proyectos y servicios con un objetivo común: proteger los derechos de la infancia. Son diez derechos para trabajar desde el aula, el hogar, el grupo o ámbito comunitario.

En Grupo 5 trabajamos en infancia y familia con el objetivo de intervenir, cuanto antes, en las primeras etapas evolutivas con el fin de prevenir posibles situaciones de riesgo, proteger a los niños, niñas y adolescentes teniendo en cuenta los derechos de la infancia y apostando por la capacitación parental, promoviendo una sociedad más justa. Para ello trabajamos desde la educación social, la protección a la infancia y la educación infantil:

- **Educación infantil:** La propuesta educativa de las escuelas infantiles (de 0 a 3 años) de Grupo 5 se basa en la calidad del proceso educativo. Equilibrio, simplicidad, vivencias, experiencias, valores y acompañamiento continuo definen a nuestras escuelas.
- **Educación social:** Nuestro fin es promover un aprendizaje social para que menores y familias adquieran habilidades, valores, normas y comportamientos para desenvolverse adecuadamente en el entorno social y, como consecuencia, optimizar su situación de vida social y personal. El servicio de Educación Social del Ayuntamiento de Madrid gestionado por Grupo 5, dispone de una comisión técnica donde participa un representante de cada distrito con la intención de generar un modelo común de intervención en los diferentes ámbitos de acción. Compartiendo y analizando experiencias de manera conjunta entre todos los profesionales, se ha creado un Manual de intervención de buenas prácticas en la atención a las personas.
- **Centros de protección a la infancia:** La meta de los servicios de protección a la infancia es lograr la protección de los menores que se encuentran en una situación de riesgo. Para ello se promueve la coordinación y el trabajo en red de profesionales con visión interdisciplinar para tratar, intervenir y apoyar a las familias, siempre pensando en el bienestar de los niños y niñas.

DIVERSIDAD FUNCIONAL

“Promovemos proyectos para mejorar el desarrollo y bienestar de la persona, favoreciendo sus capacidades individuales”

“Creemos en las capacidades de las personas y con esa premisa gestionamos las residencias y los centros de día para personas con diversidad funcional”

Prestamos los siguientes servicios en relación con la diversidad funcional: **centros de día, residencias y servicios complementarios.**

El principal objetivo de los centros es mejorar significativamente la calidad de vida de las personas con discapacidad intelectual. Para ello se facilita una atención profesional especializada encaminada a fomentar el desarrollo de sus capacidades personales y promover su autonomía personal garantizando el respeto de sus derechos y de los valores individuales, todo ello en un entorno residencial y de convivencia.

La metodología de intervención en los centros se encuentra determinada por el modelo de planificación centrada en la persona. Para ello integramos los principios de normalización e integración; de promoción de la autonomía y autodeterminación; y de individualización para la mejora de la calidad de vida, siempre poniendo el foco en la persona y su proceso vital.

En Grupo 5 gestionamos para ofrecer apoyos, recursos y estrategias que pretenden promover fundamentalmente el desarrollo y bienestar de la persona, mejorando el funcionamiento individual. Enfatizamos las posibilidades de crecimiento de las personas con diversidad funcional, potenciando las capacidades de elección y la necesidad de inclusión.

En 2019 hemos comenzado la gestión de las viviendas con apoyo El Hayedo, en Guadalajara, que se suma a los servicios de diversidad funcional que gestionamos en Castilla La Mancha y Canarias.

En 2020 comenzaremos a gestionar dos centros para personas con discapacidad intelectual de Ciudad Real y San Clemente, en Cuenca, dependientes de la Consejería de Bienestar Social de Castilla La Mancha.

COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE

[102-11] [Efectos actuales y previsibles] [Principio de precaución] Somos conscientes de nuestro impacto en el medio ambiente, fundamentalmente debido al agotamiento de recursos por el consumo de materias primas, agua y energía, a la generación de residuos y a la contaminación atmosférica. Por este motivo, nuestras dos principales estrategias para el cuidado de nuestro entorno, son reducir nuestro impacto ambiental y gestionar los recursos de manera eficiente.

Disponemos de las siguientes **buenas prácticas ambientales**:

- Consumo responsable de agua.
- Uso responsable de la climatización.
- Recomendaciones para una conducción eficiente.
- Uso responsable del papel y de los equipos de impresión.
- Uso responsable de la iluminación.
- Normas para una correcta segregación de residuos.
- Uso responsable de los equipos informáticos.

Desde mediados de 2019 se viene trabajando en un plan de eficiencia energética, que consta de cuatro etapas: análisis, desarrollo (con difusión del plan y sensibilización ambiental de la plantilla de Grupo 5), implantación y seguimiento. De esta manera, en diciembre de 2019 se ha aprobado el documento **“Buenas prácticas para el ahorro y la mejora de la eficiencia energética”**. Este documento incluye buenas prácticas relacionadas con la ventilación, la climatización, la electricidad y la iluminación, en elementos consumidores y en la producción y el consumo de agua caliente sanitaria. Además, incluye un plan de buenas prácticas energéticas anual, y un plan de control trimestral, que deben ser puestos en marcha en cada centro por los responsables de mantenimiento a lo largo del año 2020. El objetivo final es establecer un plan de mejoras, que repercuta en un uso más eficiente de la energía y, por tanto, genere una reducción de nuestro impacto ambiental y una reducción de costes.

Además, Grupo 5 tiene como objetivo para 2020 implantar la norma de gestión ambiental ISO 14001 para la residencia de Mirasierra, el SAUS de Valencia y las residencias de CIAN Navarra y CIAN Alcalá.

RESIDUOS

[Economía circular y gestión de residuos] Todos los residuos generados por Grupo 5, tanto los no peligrosos, como los peligrosos, son separados en origen en cada centro de trabajo, y gestionados por gestores autorizados o por los servicios municipales correspondientes:

| RESIDUOS NO PELIGROSOS | RESIDUOS PELIGROSOS |
|--------------------------|--|
| Residuos sólidos urbanos | Tóners |
| Envases plásticos | Envases vacíos de productos de limpieza |
| Vidrio | Residuos biosanitarios |
| Papel y cartón | Fluorescentes |
| Medicamentos caducados | Pilas |
| Aceites de cocina | Residuos de aparatos eléctricos y electrónicos |

| | |
|------------------|-----------------------|
| Cápsulas de café | Residuos alimenticios |
|------------------|-----------------------|

Existe contrato de tratamiento de residuos según RD 180/2015 con Biotoner y R. Sistemas ecológicos, S.L. para la retirada de residuos de tinta que no contienen sustancias peligrosas (código 080313) y residuos de tóner que no contienen sustancias peligrosas (código 080318), que en ambos casos tienen como destino su valorización, habiendo recogido 8 unidades con un peso aproximado de 7,60kg

Las pilas son retiradas por Eco pilas. Grupo 5 participa como punto de recogida del Sistema Integrado de Gestión de pilas y acumuladores gestionado por la citada Fundación desde el 26/11/2014, siendo el destino final del residuo la valorización y reciclado.

Los residuos sólidos urbanos (papel-cartón, vidrio, residuos orgánicos y envases) que se generan en cada centro de trabajo, se depositan selectivamente, en cada uno contenedores de recogida selectiva ubicados en los espacios de uso común, los cuales estarán identificados por los colores correspondientes o bolsas del mismo color. El personal del servicio de limpieza se encarga de recogerlo igualmente de forma selectiva y trasladarlo al contenedor correspondiente del edificio (contenedor azul para papel-cartón, contenedor verde para vidrio, contenedor negro para residuos orgánicos y contenedor amarillo para residuos de envases).

Para reducir el consumo, y por tanto el residuo, de papel generado en la oficina, se han configurado todas las impresoras de manera que solo impriman cuando se introduce previamente una clave.

El tratamiento de los residuos alimenticios, se tratan dentro del apartado “Materias Primas”.

AGUA

[Consumo de agua] En todos de los centros de trabajo se emplea agua de red, y en ningún caso tenemos limitaciones de uso del agua municipal. Además, la empresa suministradora (Canal de Isabel II, en el caso de Madrid) nos avisa cuando la lectura mensual de nuestros contadores de agua se encuentra por encima de los valores históricos, momento en que procedemos a analizar y corregir las causas de esta situación.

El consumo de agua durante el año 2019 correspondiente a los 36 puntos de suministro de agua que abonó directamente Grupo 5 al Canal de Isabel II ha sido de 20.176 m³. En la siguiente tabla, aparece el consumo de agua asociado por servicio:

| Servicio | Consumo de agua (m ³) |
|-------------------------------|-----------------------------------|
| Salud mental | 15.772 |
| Personas mayores | 0 |
| Daño cerebral | 0 |
| Emergencias y excusión social | 257 |
| Infancia y familia | 4.147 |
| Diversidad funcional | 0 |
| Total | 20.176 |

MATERIAS PRIMAS

[Consumo de materias primas] Entre las principales **medidas para mejorar la eficiencia en el uso de las materias primas**, destacamos:

- Correcto control de nuestros stocks.
- En relación con la gestión de alimentos de las residencias, servicio subcontratado con Sodexo, nuestro proveedor emplea un programa de control de datos y sensibiliza a sus trabajadores con el objetivo de reducir su **desperdicio alimentario**. Además, en el contrato de prestación de servicios de restauración colectiva con Sodexo, se incluye que este último se encargará del reciclaje de aceites usados (iniciativa de **economía circular**).

ENERGÍA

[Consumo de energía] Se lleva a cabo el control de consumo energéticos en todos los centros asistenciales:

| CONSUMO ENERGÉTICO | | |
|--------------------|---------------|---------------|
| | 2018 | 2019 |
| Electricidad | 5.007.711 kwh | 1.737.169 kwh |
| Gas natural | 2.376.625 kwh | 3.171.763 kwh |

Durante el año 2019 se ha llevado a cabo la implantación de un plan de eficiencia energética en la organización (ver más detalles en la página anterior).

CAMBIO CLIMÁTICO

[Emisiones de carbono] [Cambio climático] Las principales emisiones de gases de efecto invernadero están asociadas a:

- El uso de la flota de vehículos.
- El uso de combustibles fósiles para la calefacción.
- Las posibles fugas de los equipos de los equipos de climatización.

Controlamos y minimizamos estas emisiones mediante las siguientes actuaciones:

- Mantenimiento preventivo y correctivo de la flota de vehículos, así como la renovación periódica de la misma por vehículos más bajos en emisiones de gases de efecto invernadero.
- Gas natural: Medidas de reducción (ver más arriba).
- Equipos de climatización: Existen contratos de mantenimiento periódicos para la revisión de los equipos (la frecuencia depende de los kilos de gas refrigerante contenidos en cada uno de los equipos) para todos los equipos de climatización de Grupo 5.

Desde el año 2017, toda la energía eléctrica contratada es 100% renovable, y por lo tanto no tiene asociadas emisiones de gases de efecto invernadero. Esta medida ha evitado la emisión de más de 710 toneladas de CO₂ a la atmósfera durante el año 2019⁶.

⁶ Se toma como factor de emisión medio de la electricidad española el de 2018 (0,41 kg CO₂/kwh) puesto que aún no se ha publicado el de 2019.

GARANTIAS PARA RIESGOS AMBIENTALES

[Riesgos ambientales] Grupo 5 no está afectada por la legislación sobre Responsabilidad Ambiental (Leyes 26/2007 y 11/2014, y Órdenes APM/1040/2017 y TEC/1023/2019). Debido a la ubicación de nuestros centros de trabajo, así como a la naturaleza de nuestras actividades, no somos susceptibles de producir graves daños al medio ambiente, motivo por el que no se ha contratado una garantía financiera específica para cubrir daños ambientales.

La Dirección de cada Centro podrá difundir entre los operarios de su zona, ya sea en los tabloneros de anuncios, zonas de reunión, otras zonas de interés, qué se entiende por incidente medioambiental y la forma de proceder en cada caso. En cualquier caso, y de producirse algún incidente medioambiental, el Director del Centro afectado lo pondrá en conocimiento de las Direcciones de Mantenimiento y Calidad. La comunicación sobre el incidente medioambiental deberá contener los siguientes aspectos: Fecha y hora del incidente, área/s afectada/s, evaluación inicial del incidente (control de daños producidos en la empresa y a terceros), acciones propuestas por el área. Si la gravedad del incidente lo aconseja, la comunicación se realizará de forma verbal. Si la gravedad del incidente lo aconseja, la comunicación se realizará de forma verbal. La Dirección de Mantenimiento, en colaboración con la Dirección de Calidad, coordinará con los efectivos propios de la empresa, las acciones pertinentes para minimizar los efectos del incidente. Siempre que se produzca un incidente ambiental se estudiarán las causas, las responsabilidades y las soluciones, estableciéndose las acciones preventivas y procedimientos a desarrollar para evitar o minimizar incidentes ambientales futuros.

Cualquier incidencia medioambiental que se produzca será notificada a la administración correspondiente donde se produce por la Dirección del Centro, previa conformidad de la Dirección de Calidad y la Dirección de Operaciones. En caso de ser necesario emitir informe del proceso realizado, la Dirección de Mantenimiento y Dirección de Calidad promoverán la elaboración de este.

Además, en los diferentes centros se realizan simulacros de incendios para minimizar posibles riesgos.

[Ruido] [Contaminación lumínica] [Protección de la biodiversidad] Además, los riesgos relacionados con el ruido, la contaminación lumínica y la protección de la biodiversidad⁷ son muy bajos, motivo por el que no existen políticas al respecto en la organización, ni se detallan datos concretos en el presente informe.

⁷ Todos nuestros centros se encuentran en entornos urbanos, donde no hay zonas de especial protección de aves (ZEPA), ni humedales, ni otros entornos protegidos.

COMPROMISO CON LAS PERSONAS

CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL

Empleo

[102-7] [102-8] [Empleo]⁸ La plantilla de Grupo 5 queda distribuida por países como se muestra a continuación:

| PLANTILLA GRUPO 5-REGIÓN | | |
|--------------------------|------------------|--------|
| España ⁹ | 1.831,94 | 98,92% |
| Chile | 20 ¹⁰ | 1,08% |

La distribución de la plantilla total de Grupo 5 en función del sexo y la edad es la siguiente:

| PLANTILLA GRUPO 5-SEXO Y EDAD (ESPAÑA) | | | |
|--|--------------------|-------|--------|
| Mujeres | Entre 18 y 30 años | 340 | 25,88% |
| | Entre 31 y 45 años | 695 | 52,89% |
| | Entre 46 y 60 años | 243 | 18,49% |
| | Mayores de 60 años | 36 | 2,74% |
| | Total | 1.314 | 100% |
| Hombres | Entre 18 y 30 años | 77 | 15,88% |
| | Entre 31 y 45 años | 279 | 57,53% |
| | Entre 46 y 60 años | 116 | 23,92% |
| | Mayores de 60 años | 13 | 2,68% |
| | Total | 485 | 100% |
| Total | Entre 18 y 30 años | 417 | 23,18% |
| | Entre 31 y 45 años | 974 | 54,14% |
| | Entre 46 y 60 años | 359 | 19,96% |
| | Mayores de 60 años | 49 | 2,72% |
| | Total | 1.799 | 100% |

| PLANTILLA GRUPO 5-SEXO Y EDAD (CHILE) | | | |
|---------------------------------------|--------------------|----|-----|
| Mujeres | Entre 18 y 30 años | 7 | 35% |
| | Entre 31 y 45 años | 10 | 50% |
| | Entre 46 y 60 años | 1 | 5% |
| | Mayores de 60 años | 1 | 5% |
| | Total | 19 | 95% |
| Hombres | Entre 18 y 30 años | 0 | 0% |
| | Entre 31 y 45 años | 1 | 5% |
| | Entre 46 y 60 años | 0 | 0% |
| | Mayores de 60 años | 0 | 0% |
| | Total | 1 | 5% |
| Total | Entre 18 y 30 años | 7 | 35% |
| | Entre 31 y 45 años | 11 | 55% |
| | Entre 46 y 60 años | 1 | 5% |

⁸ Siempre que no se indique lo contrario, los datos reportados corresponden a fecha 31/12/2019, considerándose significativos del año 2019.

⁹ Datos promedio de 2019.

¹⁰ Todos con contrato indefinido.

| | | | |
|--|--------------------|----|------|
| | Mayores de 60 años | 1 | 5% |
| | Total | 20 | 100% |

Atendiendo a la categoría profesional, y diferenciando por sexo, la distribución es la siguiente:

| PLANTILLA GRUPO 5-SEXO Y CATEGORÍA PROFESIONAL¹¹ | | | |
|--|----------------------|--------|--------|
| Mujeres | Personal directivo | 6,99 | 0,51% |
| | Mando intermedio | 70,02 | 5,12% |
| | Personal técnico | 360,14 | 26,33% |
| | Personal cualificado | 700,37 | 51,21% |
| | Personal auxiliar | 230,04 | 16,82% |
| Hombres | Personal directivo | 8,34 | 1,80% |
| | Mando intermedio | 37,50 | 8,08% |
| | Personal técnico | 115,54 | 24,88% |
| | Personal cualificado | 250,12 | 53,86% |
| | Personal auxiliar | 52,88 | 11,39% |
| Total | Personal directivo | 15,33 | 0,84% |
| | Mando intermedio | 107,52 | 5,87% |
| | Personal técnico | 475,68 | 25,97% |
| | Personal cualificado | 950,49 | 51,88% |
| | Personal auxiliar | 282,93 | 15,44% |

En el siguiente cuadro se muestra las cifras promedio de porcentaje de hombres y mujeres en las categorías de alta dirección y mandos intermedios:

| PLANTILLA GRUPO 5-SEXO Y PUESTOS DIRECTIVOS | | |
|--|---------|---------|
| | Hombres | Mujeres |
| Alta Dirección | 55,6% | 44,4% |
| Mandos intermedios | 34,9% | 65,1% |

Y en esta tabla, se refleja la plantilla por tipo de contrato y jornada, diferenciando por sexo, edad y categoría profesional:

| PLANTILLA GRUPO 5-TIPO DE CONTRATO Y JORNADA | | | |
|---|----------------------|-------|--------|
| Contratos indefinidos | Hombre | 427 | 88,04% |
| | Mujer | 1.008 | 76,71% |
| | España | 1.435 | 100% |
| | Chile | 20 | 100% |
| | Entre 18 y 30 años | 208 | 14,49% |
| | Entre 31 y 45 años | 850 | 59,23% |
| | Entre 46 y 60 años | 331 | 23,07% |
| | Mayores de 60 años | 46 | 3,21% |
| | Personal directivo | 18 | 1,25% |
| | Mando intermedio | 101 | 7,04% |
| | Personal técnico | 427 | 29,76% |
| | Personal cualificado | 711 | 49,55% |
| | Personal auxiliar | 178 | 12,40% |

¹¹ Datos promedio de 2019.

| | | | |
|-----------------------------|----------------------|-------|--------|
| | Total | 1.435 | 79,77% |
| Contratos temporales | Hombre | 58 | 11,96% |
| | Mujer | 306 | 23,29% |
| | España | 364 | 100% |
| | Chile | 0 | 0% |
| | Entre 18 y 30 años | 209 | 57,42% |
| | Entre 31 y 45 años | 124 | 34,07% |
| | Entre 46 y 60 años | 28 | 7,69% |
| | Mayores de 60 años | 3 | 0,82% |
| | Personal directivo | 0 | 0% |
| | Mando intermedio | 2 | 0,55% |
| | Personal técnico | 98 | 29,92% |
| | Personal cualificado | 202 | 55,49% |
| | Personal auxiliar | 62 | 17,03% |
| | Total | 364 | 20,23% |
| Jornada completa | Hombre | 408 | 28,16% |
| | Mujer | 1.041 | 71,84% |
| | España | 1.449 | 100% |
| | Chile | 20 | 100% |
| | Entre 18 y 30 años | 295 | 20,36% |
| | Entre 31 y 45 años | 813 | 56,11% |
| | Entre 46 y 60 años | 305 | 21,05% |
| | Mayores de 60 años | 36 | 2,48% |
| | Personal directivo | 18 | 1,24% |
| | Mando intermedio | 95 | 6,56% |
| | Personal técnico | 427 | 29,47% |
| | Personal cualificado | 763 | 52,66% |
| | Personal auxiliar | 146 | 10,08% |
| | Total | 1.449 | 79,2% |
| Jornada parcial | Hombre | 77 | 22,00% |
| | Mujer | 273 | 78,00% |
| | España | 350 | 100% |
| | Chile | 0 | 0% |
| | Entre 18 y 30 años | 122 | 34,86% |
| | Entre 31 y 45 años | 161 | 46,00% |
| | Entre 46 y 60 años | 54 | 15,43% |
| | Mayores de 60 años | 13 | 3,71% |
| | Personal directivo | 0 | 0% |
| | Mando intermedio | 8 | 2,29% |
| | Personal técnico | 98 | 28,00% |
| | Personal cualificado | 150 | 42,86% |
| | Personal auxiliar | 94 | 26,86% |
| | Total | 350 | 20,8% |

En relación con los despidos, se presenta información por sexo, edad y categoría profesional:

| DESPIDOS POR SEXO (ESPAÑA) | | |
|-----------------------------------|----|--------|
| Hombre | 15 | 41,67% |
| Mujer | 21 | 58,33% |
| Total | 36 | 100% |

| DESPIDOS POR EDAD (ESPAÑA) | | |
|-----------------------------------|----|--------|
| Entre 18 y 30 años | 1 | 2,78% |
| Entre 31 y 45 años | 24 | 66,67% |
| Entre 46 y 60 años | 7 | 19,44% |
| Mayores de 60 años | 4 | 11,11% |

| DESPIDOS POR CATEGORÍA PROFESIONAL (ESPAÑA) | | |
|--|----|--------|
| Personal directivo | 1 | 2,78% |
| Mando intermedio | 4 | 11,11% |
| Personal técnico | 13 | 36,11% |
| Personal cualificado | 12 | 33,33% |
| Personal auxiliar | 6 | 16,67% |

| DESPIDOS POR SEXO (CHILE) | | |
|----------------------------------|----|--------|
| Hombre | 3 | 10,00% |
| Mujer | 27 | 90,00% |
| Total | 30 | 100% |

| DESPIDOS POR EDAD (CHILE) | | |
|----------------------------------|----|--------|
| Entre 18 y 30 años | 5 | 16,67% |
| Entre 31 y 45 años | 17 | 56,67% |
| Entre 46 y 60 años | 5 | 16,67% |
| Mayores de 60 años | 3 | 10,00% |

Igualdad y diversidad

[Igualdad] [No discriminación] Contamos con un **Plan de Igualdad y Conciliación 2019-2023**¹². Uno de los principales objetivos de Grupo 5 ha sido, es y será, fomentar y mantener un buen ambiente de trabajo, que garantice la igualdad de oportunidades entre todos sus profesionales, así como un entorno de confianza y compañerismo, cultivándose un comportamiento social corporativo responsable entre todo el personal de la organización. Este objetivo debe incluir el respeto a la dignidad personal, a la privacidad y a los derechos de cada individuo. Por ello, tanto el personal directivo de Grupo 5 como el global del personal que la compone, deben velar por prevenir y evitar la discriminación, directa o indirecta por motivos de raza, origen étnico, sexo, religión, ideología, diversidad funcional, edad u orientación sexual, fomentando asimismo la igualdad de género.

El Plan de Igualdad recoge más de 130 medidas específicas para asegurar:

¹² Se ha renovado para los próximos cuatro años, desde el 1 de febrero de 2019 hasta el 31 de diciembre de 2023. El anterior comprendía el periodo 2016-2018.

- La igualdad de oportunidades: Selección, acceso al empleo y contratación; formación; política salarial; clasificación, promoción y estabilidad en el empleo; comunicación y sensibilización; salud laboral.
- La conciliación de la vida personal, familiar y laboral, y corresponsabilidad: Ver medidas en el apartado “Conciliación de la vida personal y profesional”.
- El apoyo a trabajadoras que sufren violencia de género.
- La lucha contra el acoso: **Protocolo para la prevención, detección y actuación ante situaciones de acoso sexual, por razón de sexo, orientación sexual, identidad de género y/o expresión de género.**

Además, existe una Comisión de seguimiento del Plan de Igualdad, de naturaleza paritaria, con la siguiente composición:

- Representación de los trabajadores: Cinco miembros.
- Representantes de la empresa: Cinco miembros.

La designación de los miembros por parte de cada representación se realizará, de entre los participantes en la Mesa de Igualdad, dentro de los dos meses siguientes a la implementación del Plan.


Una de las personas representantes de la empresa, asume la Secretaría de la Comisión, a fin de coordinar la emisión y recepción de las comunicaciones y documentación oportunas.

La Comisión se constituirá antes del 28 de febrero de 2020 para iniciar sus tareas de seguimiento y evaluación.

La Comisión se reúne cada seis meses con carácter ordinario durante el primer año, y con carácter anual el resto de los años de vigencia del Plan, pudiéndose celebrar reuniones extraordinarias siempre que la mayoría de la representación empresarial y social esté de acuerdo, previa comunicación escrita al efecto indicando los puntos a tratar en el orden del día.

Los objetivos de la Comisión serán analizar:

- El grado de cumplimiento de los objetivos del Plan de Igualdad.
- El nivel de desarrollo de las medidas emprendidas.
- El grado de dificultad encontrado o percibido en el desarrollo de las acciones.
- El grado de consecución de los resultados esperados.
- La puesta en marcha de medidas correctoras que favorezcan la implantación e implementación del propio plan de trabajo.












PLAN DE IGUALDAD

2019 - 2023


Avanzar, nuestro proyecto

Para Grupo 5, el Plan de Igualdad supone un elemento fundamental del compromiso con su equipo de profesionales.


El anterior Plan fue inicialmente prorrogado hasta el pasado día 31 de enero, decidiendo Grupo 5 extender la aplicación de sus medidas hasta la publicación del nuevo Plan. Finalmente, hoy día 6 de febrero os hacemos llegar el nuevo Plan de Igualdad, cumpliendo la obligación legal de la empresa y nuestro compromiso contigo. Por ello, hemos impulsado aquellas medidas que mejor acogida tuvieron en el anterior Plan y, a su vez, hemos incluido las siguientes novedades:

-  Incremento de 20 a 24 horas para acudir a citas médicas, tutorías o situaciones relacionadas con hijas/os.
-  Incremento del periodo mínimo y máximo del derecho a excedencia voluntaria con derecho a reserva de puesto de trabajo.
-  Desconexión digital fuera del horario laboral.
-  Plan Familia anual para dos descendientes de profesionales de Grupo 5 con discapacidad severa que incluye acompañamiento y ayudas económicas.
-  Incremento de la formación en Grupo 5 a través de mejora en el importe de la ayuda a la formación reglada y posibilidad de inclusión de ésta en el programa de retribución flexible.
-  Elaboración e implementación del procedimiento frente al acoso laboral, sexual o por razón de género.
-  Comunicación y puesta a disposición para toda la plantilla de AGS del nuevo Plan de Igualdad.
-  Acceso a la solicitud de las medidas del Plan de Igualdad desde el portal del empleado (Endalia).
-  Registro, análisis y seguimiento de las medidas del Plan de Igualdad por la Comisión de Seguimiento del mismo.










Puedes consultar el Plan de Igualdad:
A partir del 6 de febrero del 2019



PORTAL DEL EMPLEADO
En la sección de comunicación interna



WWW.GRUPO5.NET

Nuestro **Protocolo para la prevención, detección y actuación ante situaciones de acoso sexual, por razón de sexo, orientación sexual, identidad de género y/o expresión de género** contempla los siguientes puntos:

- Declaración de principios en la que se refleja el compromiso de la empresa de evitar y resolver posibles conductas de este tipo, postulándose claramente por la dignidad y el respeto de la persona, así como la obligación de todas las personas de la compañía de garantizar y prevenir que no se produzcan situaciones de acoso.
- Se contemplan todos los escenarios posibles: horizontal y vertical (tanto ascendente como descendente).
- Se contemplan diferentes medidas y estrategias de sensibilización (actuación preventiva y proactiva).
- Se establece un procedimiento garantista para todas las personas implicadas y se vela por la participación de la parte social en la fase de investigación del mismo.

- Se contempla que todas las personas intervinientes en la investigación cuenten con una formación adecuada y suficiente en la materia.

No se ha puesto en conocimiento de la organización ningún caso de acoso durante al año 2019.

En las tablas siguientes se reflejan las remuneraciones medias¹³ desagregadas por sexo, edad y clasificación profesional:

| REMUNERACIONES MEDIAS POR SEXO | |
|---------------------------------------|-----------------|
| Hombre | 21.404 € |
| Mujer | 19.593 € |
| Media | 20.082 € |

| REMUNERACIONES MEDIAS POR EDAD | | | |
|---------------------------------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| | Hombres | Mujeres | Total |
| Entre 18 y 30 años | 18.489 € | 17.993 € | 18.085 € |
| Entre 31 y 45 años | 21.761 € | 20.255 € | 20.686 € |
| Entre 46 y 60 años | 22.365 € | 20.067 € | 20.809 € |
| Mayores de 60 años | 22.443 € | 18.745 € | 19.726 € |
| Media | 21.404 € | 19.593 € | 20.082 € |

| REMUNERACIONES MEDIAS POR CATEGORÍA PROFESIONAL | | | | |
|--|-----------------|-----------------|-----------------|--------------|
| | Hombres | Mujeres | Total | % |
| Personal directivo | 64.697 € | 53.267 € | 59.617 € | 17,67% |
| Mando intermedio | 31.383 € | 30.194 € | 30.610 € | 3,79% |
| Personal técnico | 23.199 € | 22.729 € | 22.840 € | 2,03% |
| Personal cualificado | 18.723 € | 17.305 € | 17.701 € | 7,57% |
| Personal auxiliar | 15.889 € | 15.531 € | 15.621 € | 2,25% |
| Media | 21.404 € | 19.593 € | 20.082 € | 8,46% |

En Grupo 5, cumplimos estrictamente los convenios colectivos y por tanto pagamos lo mismo a un hombre que a una mujer para el mismo puesto, y continuamente realizamos promociones de mujeres a posiciones directivas. Sin embargo, vemos que existe una ligera brecha salarial del 8,4% de media, muy inferior a los 12,5% que calcula el INE (datos de 2017) de diferencia salarial entre hombres y mujeres en el conjunto de España para jornadas a tiempo completo. La diferencia en Grupo 5 se debe a que muchas mujeres en plantilla ocupan posiciones o trabajan en sectores dónde los convenios son más bajos (por ejemplo, educadoras de escuelas infantiles, limpiadoras, auxiliares) y a que históricamente los puestos de mandos intermedios y dirección (con salarios por encima de convenio) fueron ocupados inicialmente por un número mayor de hombres que de mujeres, que por lo tanto cuentan con más antigüedad en la empresa (lo que afecta también ligeramente al salario), circunstancia que se ha corregido desde hace cinco-ocho años aproximadamente.

En el siguiente cuadro se muestra la remuneración de los consejeros y directivos desagregada por sexo (incluyendo la retribución variable, indemnizaciones y cualquier otra percepción):

| Concepto retributivo Alta Dirección | 2018¹⁴ | 2019 | Hombres 2019 | Mujeres 2019 |
|--|--------------------------|-------------|---------------------|---------------------|
| Retribución fija | 943.209 € | 1.016.251 € | 630.006 € | 386.245 € |

¹³ Para obtener el salario medio, se ha pasado el salario de todo el personal de alta a fecha de 31 de diciembre a jornada completa, y se ha mensualizado.

¹⁴ [102-48] Se modifican estos datos respecto al EINF 2018, pues eran incorrectos.

| | | | | |
|--------------------------|--------------------|--------------------|--------------------|------------------|
| Retribución variable | 180.731 € | 407.007 € | 305.724 € | 101.283 € |
| Retribuciones en especie | 3.068 € | 4.656 € | 2.511 € | 2.145 € |
| Indemnizaciones | 132.326 € | 100.000 € | 100.000 € | 0 € |
| Total | 1.259.334 € | 1.527.914 € | 1.038.241 € | 489.673 € |

En Grupo 5 sabemos que la diversidad es un valor para el desarrollo de la empresa, por eso promovemos la contratación de personas con discapacidad o en riesgo de exclusión de manera directa o indirecta a través de Centros Especiales de Empleo. En la actualidad, Grupo 5 cuenta con un 2,56% de su personal en plantilla con diversidad funcional, y 53 personas más en contratación indirecta. De esta manera se cumple de forma directa con 2% que exige el Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social:

| PLANTILLA GRUPO 5-DISCAPACIDAD POR CATEGORÍA PROFESIONAL Y SEXO¹⁵ | | | |
|---|--------------|--------------|--------------|
| | Hombres | Mujeres | Total |
| Personal directivo | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Mando intermedio | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Personal técnico | 1,79 | 4,15 | 5,93 |
| Personal cualificado | 8,54 | 6,59 | 15,13 |
| Personal auxiliar | 11,86 | 14,13 | 25,99 |
| Total | 22,19 | 24,87 | 47,05 |

| PLANTILLA GRUPO 5-DISCAPACIDAD POR PORCENTAJE, TIPO DE CONTRATO Y SEXO¹⁶ | | | | |
|--|------------|--------------|--------------|--------------|
| | | Hombres | Mujeres | Total |
| Contrato indefinido | Total | 20,56 | 21,91 | 42,47 |
| | >=33 y <65 | 15,69 | 17,16 | 32,85 |
| | >=65 | 4,87 | 4,75 | 9,62 |
| Contrato temporal | Total | 1,63 | 2,96 | 4,58 |
| | >=33 y <65 | 1,17 | 1,91 | 3,08 |
| | >=65 | 0,46 | 1,04 | 1,50 |
| Total | | 22,19 | 24,87 | 47,05 |

[Accesibilidad universal de las personas con discapacidad] Además, todos nuestros centros de trabajo están adaptados para ser accesibles a personas con discapacidad. No habiendo sido necesaria hasta la fecha la realización de ninguna adaptación de puesto de trabajo.

Conciliación de la vida personal y profesional

[Organización del trabajo] La organización del tiempo de trabajo en Grupo 5 varía de unos centros de trabajo a otros debido a la enorme diversidad de los servicios prestados. Los horarios de trabajo quedan recogidos en los diferentes convenios vigentes en cada uno de los centros de trabajo. En relación con la organización del tiempo de trabajo, existen varias medidas recogidas en el Plan de Igualdad, entre las que destacamos:

- Flexibilidad horaria de entrada y salida.

¹⁵ Datos promedio de 2019.

¹⁶ Datos promedio de 2019.

- Flexibilidad para la elección de las vacaciones en varios periodos.
- Adaptación del horario en situaciones de emergencia.
- Adaptación del horario en periodos de “adaptación escolar” en etapa de 0 a 4 años.
- Jornada intensiva.
- Bolsas de horas anuales.
- Excedencia voluntaria con derecho a reserva de puesto de trabajo (mínimo cuatro meses y máximo cuatro años).
- Desconexión digital.

En relación a las medidas tomadas para favorecer la desconexión laboral, dentro del área de conciliación de la vida personal, familiar y laboral y corresponsabilidad del Plan de Igualdad, la medida nº11 es la siguiente:

“La plantilla tendrá derecho a la desconexión digital para garantizar fuera del tiempo legal o convencionalmente establecido el respeto de su tiempo de descanso, permisos y vacaciones, así como de su intimidad personal y familiar; al igual que aminorar los efectos negativos de la doble presencia”.

En cuanto a datos de conciliación disfrutados en el periodo de reporte, destacamos los siguientes:

| Concepto | Mujeres | % Mujeres | Hombres | % Hombres |
|---|------------|---------------|------------|---------------|
| Reducción jornada cuidado de familiares | 148 | 85,55% | 25 | 14,45% |
| Excedencia cuidado familiares | 58 | 87,88% | 8 | 12,12% |
| Suspensión maternidad / paternidad | 87 | 79,82% | 22 | 20,18% |
| Permiso lactancia | 36 | 97,30% | 1 | 2,70% |
| Permiso enfermedad familiares | 276 | 74,80% | 93 | 25,20% |
| Licencias no retribuidas | 83 | 74,77% | 28 | 25,23% |
| Permiso exámenes | 32 | 69,57% | 14 | 30,43% |
| Total | 720 | 79,03% | 191 | 20,97% |

Salud y seguridad de los trabajadores

[Salud y seguridad] Grupo 5 cuenta con varios Comités de Seguridad y Salud (1.261 personas están representadas en estos comités). Se hacen evaluaciones de riesgos tanto de centros, como de puestos de trabajo, de acuerdo con la Ley de prevención de riesgos laborales. Además, se dispone de un servicio de prevención ajeno, común para todos los centros de trabajo.

Se han recopilado los siguientes datos agregados sobre accidentes de trabajo para todos los centros de trabajo de Grupo 5¹⁷ a partir de los informes de las mutuas de prevención de riesgos laborales correspondientes:

| DATOS DE SEGURIDAD Y SALUD 2019 ¹⁸ | Hombres | Mujeres | Total |
|--|---------|---------|-------|
| Enfermedades profesionales | 1 | 0 | 1 |

¹⁷ Excepto Chile.

¹⁸ La información recogida en los informes de las mutuas no muestra los datos de índices de frecuencia y gravedad.

| | | | |
|--|----|----|--------------|
| Accidentes de trabajo con baja ¹⁹ | 27 | 59 | 86 |
| Accidentes de trabajo sin baja ²⁰ | 25 | 77 | 102 |
| Días de baja | | | 2.254 |

Comparando con el año anterior:

| DATOS DE SEGURIDAD Y SALUD | 2018 | 2019 |
|-----------------------------------|-------------|-------------|
| Enfermedades profesionales | 0 | 1 |
| Accidentes de trabajo con baja | 131 | 85 |
| Accidentes de trabajo sin baja | 124 | 101 |
| Días de baja | - | 2.254 |

A continuación, se proporcionan las ratios de absentismo de Grupo 5:

| ABSENTISMO²¹ | |
|---|-------------------|
| Tipo de ausencia | Nº de días |
| Accidente de trabajo y enfermedad profesional | 3.157 |
| Enfermedad común y accidente no laboral | 37.794 |
| Total general | 40.951 |
| Ratio absentismo | 5,88% |

Comparando con el año anterior:

| RATIO DE ABSENTISMO | |
|----------------------------|-------|
| 1er trimestre 2018 | 4,74% |
| 2º trimestre 2018 | 4,33% |
| 3er trimestre 2018 | 4,74% |
| 4º trimestre 2018 | 5,91% |
| Media 2019 | 5,88% |

Relaciones sociales

[102-41] [Relaciones sociales] El **diálogo social** en Grupo 5 se articula a través de los Comités de Empresa. La empresa cuenta con representación legal para todos los trabajadores de la empresa, que en concreto son los Comités de Centro, Delegados de Personal y Delegados Sindicales. Se mantienen las correspondientes reuniones establecidas por la legislación.

Cabe destacar que disponemos de un **plan de retribución flexible**, se trata de un plan de compensación y beneficios sociales para nuestros trabajadores relacionados con educación infantil, salud, formación y hostelería, que supone un beneficio fiscal para las personas que los solicitan.

¹⁹ Todos leves.

²⁰ No se dispone de este dato desagregado por sexo en el año 2018.

²¹ Los datos de absentismo no incluyen a Chile.

Además, fomentamos la **evaluación del desempeño**, para crecer junto a nuestros profesionales. De esta manera, en 2019, 127 personas han recibido una evaluación de desempeño y desarrollo profesional.

También, hemos renovado los premios Grupo 5 Innova al emprendimiento social para promover la innovación interna a través de los **Premios Ideando**. Unos premios que reconocen el talento interno a través de las ideas de los profesionales que suponen una mejora en la atención y el servicio a las personas.

Formación y desarrollo profesional

[Formación] Contamos con una **política de formación**, de manera que cada año establecemos un **plan de formación interna**, que, junto con la **formación complementaria** y el **plan de becas internas**²², responden a las necesidades de los equipos para su desarrollo profesional.

Apostamos por compartir conocimiento porque creemos que es la base para reflexionar y crear colectivamente, además de la manera de reconocer la labor de nuestros profesionales en su desempeño diario. Gracias a su buen hacer nos han llevado a distintos foros:

- Jornadas formativas de la AMRP: 30 años de la red de atención social.
- XXIII Jornadas de la AMSM: Habitar la comunidad.
- Congreso Nacional de Psicología. International Symposium on Psychological Prevention.
- IV Congreso Nacional de Psicología.
- Congreso Internacional "El museo para todas las personas: arte, accesibilidad e inclusión social".
- Primer Congreso Estatal de Terapia Ocupacional.
- 1ª Jornada Técnica de Maestros de Taller "La Mar de Competencias".
- Seminario ACOVEO.
- I Jornada de Salud Mental de Benidorm.
- Cursos de verano de Universidad de Castilla La Mancha.

Datos relevantes en 2019 (solo España):

- 3.730 asistencias a formación interna.
- 33.937 horas totales de formación interna.
- 490 profesionales han recibido formación y asesoramiento en prevención de riesgos laborales.

Los datos de horas de formación presencial (no incluye la formación online ni a demanda) desglosados por categoría profesional para el año 2019 han sido:

| FORMACIÓN POR CATEGORÍA PROFESIONAL | |
|-------------------------------------|------|
| ATS/DUE | 32,5 |
| AUXILIAR SOCIO SANITARIO | 157 |
| AUXILIAR ADMINISTRATIVO/A | 183 |
| AUXILIAR AYUDA DOMICILIO | 55 |
| AUXILIAR EDUCADOR | 20 |

²² Cantidad económica para completar estudios de formación profesional, grado o máster.

| | |
|---|---------|
| AUXILIAR MANTENIMIENTO | 8 |
| AUXILIAR SERVICIOS SOCIALES | 2.935 |
| AUXILIAR TÉCNICO EDUCATIVO-EDUCADOR/A DE EDUCACIÓN ESPECIAL | 236 |
| AYUDANTE OFICIOS VARIOS | 19 |
| COCINERO/A | 6 |
| COORDINADOR/A DE SERVICIO | 81,5 |
| COORDINADOR/A GRUPO 0 | 118,5 |
| COORDINADOR/A GRUPO 1 | 166,5 |
| CUIDADOR/A | 91 |
| DIRECTOR | 359 |
| DIRECTOR GERENTE | 25 |
| DIRECTOR/A DEPARTAMENTO | 376,5 |
| EDUCADOR/A INFANTIL | 964 |
| EDUCADOR/A SOCIAL | 3.981 |
| ENFERMERO/A | 247 |
| FISIOTERAPEUTA | 108 |
| GEROCULTOR | 561,5 |
| GOBERNANTE/A | 17 |
| GUARDA - CELADOR/A | 44 |
| JEFE/A DE DEPARTAMENTO | 71,5 |
| LIMPIADOR/A | 55 |
| LIMPIADOR/PLANCHADOR | 34 |
| MAESTRO/A | 30 |
| MÉDICO/A | 8,5 |
| MONITOR/A | 618 |
| MONITOR/A - EDUCADOR/A | 239 |
| OFICIAL 2ª SERVICIOS GENERALES | 16 |
| OFICIAL ADMINISTRATIVO | 16 |
| OFICIAL DE MANTENIMIENTO | 108 |
| OFICIAL/A 2ª ADMINISTRATIVO/A | 18,5 |
| OPERARIO/A | 21 |
| OPERARIO/A MANTENIMIENTO | 57 |
| ORDENANZA | 9 |
| PEDAGOGO/A | 48 |
| PERSONAL DE COCINA | 6 |
| PERSONAL DE SERVICIOS GENERALES | 75 |
| PSICÓLOGO/A | 1.407 |
| PSICOPEDAGOGO/A | 20 |
| RECEPCIONISTA - PORTERO | 18 |
| SUBDIRECTOR/A | 18 |
| SUBDIRECTOR/A DE DEPARTAMENTO | 69,5 |
| SUPERVISOR | 45,5 |
| TASOC | 87 |
| TÉCNICO | 1.379,5 |
| TÉCNICO AUXILIAR | 115,5 |

| | |
|-------------------------------------|---------------------|
| TÉCNICO DE GRADO MEDIO | 45,5 |
| TÉCNICO DE GRADO SUPERIOR | 20 |
| TÉCNICO DE SOPORTE | 72,5 |
| TÉCNICO PROYECTOS | 20 |
| TÉCNICO SUPERIOR NIVEL 1 | 2.369 |
| TÉCNICO/A | 99,5 |
| TECNICO/A ADMINISTRATIVO | 38 |
| TÉCNICO/A DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA | 26 |
| TÉCNICO/A EMERGENCIAS SANITARIAS | 86 |
| TÉCNICO/A INTEGRACIÓN SOCIAL | 132 |
| TÉCNICO/A. | 53 |
| TERAPEUTA OCUPACIONAL | 18 |
| TITULADO MEDIO | 141,5 |
| TITULADO NIVEL 2 | 1.198 |
| TITULADO NIVEL 3 | 1.236 |
| TITULADO SUPERIOR | 232 |
| TITULADO/A DE GRADO MEDIO | 29 |
| TRABAJADOR/A SOCIAL | 2.643,5 |
| TOTAL | 23.842 horas |

RESPECTO A LOS DERECHOS HUMANOS

[Derechos humanos] El procedimiento de diligencia debida en materia de derechos humanos es nuestro **Código de Conducta y Cumplimiento**. Además, para la prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos, todos los años se imparten cursos de formación en esta materia, destacando en 2019 los grupos de reflexión sobre ética. Durante 2019, no se ha producido ninguna denuncia por casos de vulneración de derechos humanos o por infracción del Código de Conducta y Cumplimiento.

[Libertad de asociación y negociación colectiva] [Relaciones sociales] Existen varios convenios de aplicación para los trabajadores de Grupo 5, de manera que el 100% de nuestros empleados están cubiertos por acuerdos de negociación colectiva. Hay que destacar la fluida relación con los comités de empresa de los distintos centros. La única excepción de conflictividad durante el ejercicio ha sido con el servicio de Samur Social de Madrid, cuyos representantes sindicales de los trabajadores convocaron dos huelgas en días alternos, con poco seguimiento, y con el objetivo de reivindicar la municipalización del servicio.

[Trabajo forzoso] [Trabajo infantil] La selección de nuestros proveedores se realizará (una vez modificado nuestro actual **procedimiento de compras**, acción que se ha visto retrasada y que actualmente está prevista para mediados de 2020) teniendo en cuenta criterios éticos y sociales.

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

COMPROMISO CON EL DESARROLLO LOCAL

[Compromiso con el desarrollo local] **Compromiso social Grupo 5** es el proyecto de Grupo 5 que aúna todas las acciones que realizamos basadas en nuestros valores, que generan un impacto positivo en la sociedad y que van más allá de nuestra actividad diaria. Se trata de una línea transversal y estratégica en Grupo 5 y parte de la voluntariedad de dar un paso más en nuestra responsabilidad como empresa privada que desarrolla su labor en la acción social, donde tan importante es el impacto económico que generamos en la sociedad como el impacto social de nuestra actividad. Para ello desarrollamos acciones orientadas a nuestros grupos de interés (personas usuarias, familias, personas empleadas, accionistas, clientes, Administraciones Públicas, proveedores y sociedad en general), que contribuyan al mayor bienestar de todos ellos.

Todos nuestros centros y servicios de España y Chile basan su labor en un trabajo de colaboración en red con otras entidades y colectivos. El objetivo es favorecer el bienestar de las personas que atendemos fortaleciendo los lazos con agentes locales bajo un interés mutuo de desarrollo. A modo de ejemplo:

- Los centros del distrito de Latina de unen para la realización de actividades en la comunidad con el resto de entidades del barrio bajo el proyecto *Mapeando Latina*. Con este proyecto impactan directamente en los vecinos y vecinas realizando actividades de construcción colectiva que visibilice la situación de las personas con las que trabajamos.
- Los centros residenciales de rehabilitación de Extremadura (Plasencia y Mérida) realizan actividades de solidaridad dando roles activos en la sociedad a las personas con problemas de salud mental, y también imparten sesiones de sensibilización con universidades, policía local y bomberos sobre la población a la que atienden.
- Los centros que atienden a personas sin hogar en Sevilla tienen un contacto directo con la administración local para mejorar la imagen de las personas sin techo y para favorecer el impacto social de las acciones que realizan. Así por ejemplo realizan una semana de puertas abiertas a la comunidad una vez al año, donde se realizan jornadas y actividades.

Además, en Chile contratamos solo personal local para redistribuir la riqueza en el país.

En 2019 hemos puesto las bases de la imagen y la responsabilidad social corporativa de Grupo 5 para los próximos años. Hemos comenzamos identificando un concepto que nos reúne a todas las personas que tenemos vinculación con Grupo 5: **Momentos de vida**, que se han trasladado a nuestra página web (que renovamos en febrero), a nuestras redes sociales, a nuestros eventos, materiales... Porque los momentos de vida son nuestra razón de ser. Grupo 5 es una empresa que genera momentos de vida positivos para las personas que atendemos, pero desde luego que los momentos de vida también están presentes en cada profesional en la actividad que desarrollan y compartiendo el día a día con sus compañeros. Tendemos a pensar a veces en los momentos de vida como momentos grandilocuentes y lo que nosotros queremos poner en valor son esos pequeños momentos: una sonrisa, un agradecimiento, una carcajada, un abrazo..., que son imprescindibles. Todos estos momentos los hemos contado en nuestro blog (www.grupo5.net/blog/) a través de las 44 entradas publicadas en 2019 en las que hemos hablado de ética, feminismo, política, calidad, inclusión, grupos de ayuda mutua, apoyo a familias, eutanasia, estigma, museos, personas sin hogar, salud mental... Contenidos para reflexionar y generar opinión.

El proyecto **Estigmatismo** vio la luz a comienzos de 2019 y concluyó una investigación sobre el impacto del estigma hacia cuatro colectivos: personas con enfermedad mental, sin hogar, mayores y con daño cerebral en tres ciudades distintas de España. Planteamos el estudio del estigma para crear una campaña de sensibilización que implique el enfoque y cambio de mirada hacia las personas en situación de vulnerabilidad social y reducir el estigma que sufren. Pretendemos poner el énfasis en que las personas en situación de vulnerabilidad no son las que tienen que integrarse, las únicas tienen que hacer esfuerzos por ser “normales”. Queremos cambiar el foco, y poner el peso en aumentar la capacidad que podemos desarrollar todas las personas para relacionarnos con lo diverso. Se trabaja desde varias líneas de trabajo:

- Investigación: Realizamos estudios innovadores y rigurosos que analizan el estado de la situación del estigma hacia colectivos vulnerables: www.grupo5.net/wp-content/uploads/2020/02/20190704-Informe-Final-Estigmatismo.pdf
- Acción: Elaboramos planes de acción técnicos innovadores enfocados a diferentes poblaciones con el objetivo de crear un Observatorio del estigma que sea referente en Grupo 5.
- Comunicación y sensibilización: Una campaña de sensibilización continua y transversal con el mensaje de que somos las personas que no nos encontramos en situación de vulnerabilidad social las que tenemos que cambiar el foco.
- La cátedra UCM – Grupo 5 Contra el Estigma se inició en julio de 2019. Además de la aportación económica del patrocinio, también existe un grupo de trabajo mixto de profesionales de Grupo 5 y de la Universidad Complutense de Madrid. Las acciones que se han realizado en 2019 han sido la publicación de dos becas, la página web www.contraelestigma.com, el premio Grupo 5 Contra el Estigma al mejor TFM de la UCM y difusión en medios de comunicación, blog y redes sociales.

En relación con este proyecto, el 12 de junio de 2019 celebramos la jornada **“Cambiando la mirada”** en Pamplona, en la que ponentes de primer nivel como Cristóbal Colón, fundador de La Fageda o Manuel Muñoz, catedrático de la Facultad de Psicología de la Universidad Complutense de Madrid abrieron líneas de lucha contra el estigma hacia distintos colectivos. A la vez, esta jornada coincidió con nuestra segunda edición del evento interno **Desarrollando Grupo 5** en la que participaron 100 profesionales de la empresa de toda España:

www.youtube.com/watch?time_continue=6&v=BDNbxvMp68k&feature=emb_title
www.youtube.com/watch?time_continue=1&v=X_NOFR4arV4&feature=emb_title

A continuación, detallamos algunas actuaciones que ponen de manifiesto el compromiso de Grupo 5 con las comunidades en las que desarrolla su actividad, así como con la sociedad en general:

- Acuerdo del 17 de octubre de 2019 con Fundación Adecco para desarrollar el **Plan Familia** y apoyar a profesionales de Grupo 5 con hijos con discapacidad, mejorando su desarrollo, autonomía e inclusión laboral.
- Hemos participado en la carrera por el daño cerebral y en la carrera de las empresas.
- Hemos realizado nuestra primera jornada de voluntariado corporativo con Fundación Adecco.
- Formamos parte de la **Red de empresas contra la violencia de género** del Ministerio de la Presidencia, Relaciones con las Cortes y Memoria Democrática. A través de esta red

trabajamos en dos líneas: contratación de mujeres que han sufrido violencia machista, y sensibilización a todos nuestros públicos de interés sobre esta lacra social con campañas, colaborando y participando en la carrera contra la violencia de género y difundiendo el teléfono de atención a víctimas.

- Hemos visibilizado la problemática del suicidio.
- Hemos promovido la donación de sangre.
- Nos hemos implicado en la visibilización de la fibrosis quística.
- Hemos participado, junto a Fundación Adecco, en una jornada ambiental que incluyó entre su temática la biodiversidad de especies de aves autóctonas, colaborando así en la difusión del tema entre personas usuarias y profesionales. Además, al realizarse en el centro La Húmera), llegó también al conjunto de la sociedad.

Además, en relación con acciones de **patrocinio**:

- Hemos llevado a cabo la acción de patrocinio publicitario suscrito entre Zinet Media y Grupo 5 en relación con la carrera contra la violencia de género realizada el 30 de noviembre 2019, la cual llevamos patrocinando cuatro años seguidos.
- Hemos impulsado el patrocinio de actividades educativas (como los cursos de verano de la Universidad de Castilla La Mancha), y deportivas (patrocinando a un equipo de tándem adaptado), se inició en septiembre de 2019 y continuará este año.
- Patrocinio de la Cátedra UCM – Grupo 5 Contra el estigma, por un periodo de tres años.

[Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro] El importe total de donaciones realizadas en 2019 ha sido de 217.709,48 euros, manteniendo el compromiso de Grupo 5 con las Fundación Aldaba (100.000 €) y la Fundación Aspacia (99.709,48 €), además de la Fundación Adecco (6.000 €) y la UCM (12.000 €).

RELACIÓN CON LOS PROVEEDORES

[Subcontratación y proveedores] Grupo 5 realiza el seguimiento de las incidencias con los proveedores. Actualmente se está trabajando en un **procedimiento de compras**, que tiene como objetivo aumentar la exigencia y la rigurosidad en la homologación y evaluación de nuestros proveedores, incluyendo criterios ambientales y sociales, para su cumplimiento se exigirá a los proveedores que tengan un código de conducta similar al de Grupo 5; en caso de no tenerlo se enviará el código de conducta de Grupo 5, exigiendo acuse de recibo del mismo.

Grupo 5 no subcontrata ninguna parte significativa de los servicios que presta. En la actualidad, los únicos servicios subcontratados son el catering y la limpieza, a empresas con marcado carácter social o que tienen un código de conducta propio en la misma línea que Grupo 5.

ATENCIÓN AL CLIENTE

[Consumidores] Grupo 5 cuenta con un **procedimiento de reclamaciones, quejas y sugerencias** que marca la metodología a seguir para la resolución de este tipo de comunicaciones por parte de nuestros grupos de interés:

En general, las reclamaciones se gestionan de forma individual por cada centro, la gran mayoría al ser públicas tienen sus hojas de reclamaciones o la reclamación entra por la plataforma

ciudadana correspondiente. En 2020 para las quejas internas se ha implantado un formato estándar para recogerlas.

Para el sistema de reclamaciones, en 2019 se ha implantado un nuevo formato que permite hacer el seguimiento de todas a modo de histórico (motivo de reclamación, acciones para resolverlo y si ha generado no conformidad o no) de forma general para cada centro.

Además, en 2020 se ha empezado a distribuir el formato de acuse de recibo (para dárselo al cliente cuando presenta la reclamación), así como el formato de respuesta (incluyendo análisis de procedencia de la reclamación, análisis del caso, antecedentes o factores legales que afectan al caso, determinación de la causa raíz y medidas tomadas).

El resumen de reclamaciones recibidas en 2019 es el siguiente:

| RECLAMACIONES 2019 | | |
|---|--------------|---------------|
| Centro | Fecha | Estado |
| CEEM ELDA | 17/01/2019 | Resuelta |
| CEEM ELDA | 17/01/2019 | Resuelta |
| CIAN ALCALÁ | 28/01/2019 | Resuelta |
| MR ARANJUEZ | 28/01/2019 | Resuelta |
| CIAN ALCALÁ | 28/01/2019 | Resuelta |
| CIAN ALCALÁ | 30/01/2019 | Resuelta |
| CIAN ALCALÁ | 07/02/2019 | Resuelta |
| CAI 7 | 01/03/2019 | Resuelta |
| CAI 12 | 01/05/2019 | Resuelta |
| SEVILLA LA NUEVA | 05/05/2019 | Resuelta |
| PROGRAMA PROTECCIÓN A LA INFANCIA | 01/06/2019 | Resuelta |
| CIAN ALCALÁ | 06/06/2019 | Resuelta |
| CIAN ALCALÁ | 30/06/2019 | Resuelta |
| CIAN ALCALÁ | 30/06/2019 | Resuelta |
| CIAN ALCALÁ | 30/06/2019 | Resuelta |
| CIAN ALCALÁ | 30/06/2019 | Resuelta |
| CIAN ALCALÁ | 30/06/2019 | Resuelta |
| CIAN ALCALÁ | 30/06/2019 | Resuelta |
| CIAN ALCALÁ | 30/06/2019 | Resuelta |
| CIAN ALCALÁ | 30/06/2019 | Resuelta |
| CIAN ALCALÁ | 30/06/2019 | Resuelta |
| CIAN ALCALÁ | 02/07/2019 | Resuelta |
| ANI PISO SAN FIDEL | 27/09/2019 | Resuelta |
| ANI PISO JUAN ESPAÑOL | 01/10/2019 | Resuelta |
| CAI 7 | 01/10/2019 | Resuelta |
| CA JUAN LUIS VIVES | 02/10/2019 | Resuelta |
| PISO ATAAS. PASEO SANTA M ^a DE LA CABEZA | 30/10/2019 | Resuelta |
| CIAN ALCALÁ | 03/11/2019 | Resuelta |
| PISO ATAAS PLAZA DE CASCORRO | 08/11/2019 | Resuelta |
| PISO ATAAS PLAZA CIEZA | 15/11/2019 | Resuelta |

| | | |
|------------------------|------------|------------------------|
| PISO ATAAS PICO ANAYET | 19/11/2019 | Resuelta |
| CA JUAN LUIS VIVES | 26/11/2019 | Resuelta |
| PUERTA ABIERTA | 03/12/2019 | Resuelta |
| Total | 32 | Todas resueltas |

INFORMACIÓN FISCAL

[Información fiscal] En el siguiente cuadro de muestra información relativa a los beneficios obtenidos país por país, así como los impuestos sobre beneficios pagados y las subvenciones públicas recibidas:

| INFORMACIÓN FISCAL | País | 2018 | 2019 |
|------------------------------------|--------|-----------------------|-----------------------|
| Beneficios obtenidos ²³ | España | 2,2 millones de euros | 1,1 millones de euros |
| | Chile | No existe beneficio | No existe beneficio |
| Impuestos sobre beneficios pagados | España | 790 miles de euros | 575 miles de euros |
| | Chile | Ninguno | Ninguno |
| Subvenciones públicas | España | No se han recibido | No se han recibido |
| | Chile | | |

LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO

[Medidas para prevenir la corrupción y el soborno] [Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales] Las medidas para prevenir la corrupción y el soborno, así como para luchar contra el blanqueo de capitales están incluidas en dos capítulos específicos del **Código de Conducta y Cumplimiento**:

- **Medidas contra la corrupción y soborno:** Ningún profesional de Grupo 5 realizará, dentro del seno de la organización, ninguna actuación contraria a la ética para la obtención de algún beneficio o ventaja para la compañía, para ellos mismos o para un tercero. Queda terminantemente prohibida cualquier práctica corrupta, en especial ofrecer u otorgar sobornos o “pagos de facilitación”, tanto en España como en el extranjero. En el trato con organismos o autoridades públicas debe ponerse especial atención en no prometer, ofrecer o insinuar pagos, obsequios, gratificaciones o beneficios con el fin de influir en sus decisiones o acciones y comprometer su independencia o integridad. La finalidad de las atenciones y regalos corporativos en un contexto comercial es crear cordialidad y unas relaciones de trabajo sólidas, no conseguir una ventaja injusta. La aceptación de obsequios a cambio de un negocio, un contrato o cualquier otro intercambio de actividad comercial está prohibida y podría considerarse ilícita. La aceptación de gratificaciones económicas directas está prohibida sin excepción.
- **Medidas antifraude y blanqueo de capitales:** Todo el personal de Grupo 5 está obligado a realizar los máximos esfuerzos para garantizar que la entidad no es utilizada de forma

²³ Resultado del ejercicio procedente de las operaciones continuadas.

inadecuada como instrumento para actividades fraudulentas y/o de blanqueo de capitales. Se deberá atender especialmente a los pagos en metálico, los pagos a terceros no incorporados en acuerdos o contratos de la compañía, distintos a los titulares de los contratos y se deberá identificar siempre a los titulares de las cuentas bancarias a las que se realizan las transferencias, debiendo coincidir los titulares de los contratos y de la prestación de servicios con los mismos. Es necesario poner especial cuidado en que las donaciones y patrocinios de Grupo 5 cumplan con la regulación legal. Sólo se realizarán donaciones a instituciones sin ánimo de lucro debidamente inscritas en los registros correspondientes y que cumplan con la legalidad vigente.

Para el conocimiento por parte de la plantilla de Grupo 5 del código de conducta, a partir de su aprobación en julio de 2019 se han efectuado acciones formativas, y de comunicación encaminadas al entendimiento de dicho código por parte de toda la plantilla. Además, a las nuevas incorporaciones se les explica dicho código de conducta y durante 2020 continuaremos con todas estas acciones.

Existe una matriz de evaluación de riesgos penales realizada en 2017, pendiente de actualizar en el año 2020, siendo nuestro código de conducta uno de los instrumentos que utilizamos para su control.

Añadir que en Grupo 5 evitamos los cobros en efectivo siempre que resulta posible, y en caso de que se produzcan, cumplimos la legislación vigente:

- No se pueden cobrar en efectivo operaciones por importe igual o superior a 2.500 euros.
- No se puede fraccionar dicho cobro en varios pagos en efectivo.
- Debemos comunicar a Hacienda los datos de los clientes que realizan pagos en efectivo de operaciones menores de 2.500 euros pero que superan los 6.000 euros anuales.

Los cobros en efectivo se ingresan siempre en la entidad bancaria correspondiente, indicando la factura a la que corresponden.

SOBRE ESTE INFORME

A 31 de diciembre de 2019, CCFIV G5 Holding S.L. es la sociedad dominante de un grupo consolidado del que dependen directamente las sociedades Grupo 5 Gestión Social Nuevos Desarrollos S.L.U. (sociedad de nueva creación) y Grupo 5 Acción y Gestión Social S.A.U. (junto con sus sociedades dependientes). Toda referencia en el informe a Grupo 5 se refiere a CCFIV G5 Holding S.L. y todas sus sociedades dependientes.

El Informe No Financiero 2019 de Grupo 5 reporta sobre el desempeño económico, ambiental y social de la organización y los resultados alcanzados. [102-46] [102-49] Sus contenidos han sido determinados de acuerdo con lo establecido por la Ley 11/2018 sobre información no financiera. Se ha buscado en su elaboración, en cuanto a los datos presentados, precisión, equilibrio, claridad, comparabilidad, fiabilidad y puntualidad.

[102-50] [102-51] [102-52] Este segundo Informe No Financiero de Grupo 5 cubre el periodo de enero a diciembre de 2019. La organización se compromete a elaborarlo con periodicidad anual.

[102-10] Los cambios más significativos en la organización en 2019 se han recogido en el apartado “Quiénes somos”. Durante 2019 no se han producido cambios significativos en la cadena de suministro.

[102-54] Este documento ha sido redactado de acuerdo con la Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad publicada por Global Reporting Initiative (GRI), en su versión Standards (se ha elaborado de conformidad con los estándares GRI, opción esencial).

También se ha tenido en cuenta, en todo momento, lo establecido por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, por la que se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad. De esta manera, el presente informe sobre información no financiera será presentado como punto separado del orden del día para su aprobación en el Comité Ejecutivo de Grupo 5, que se ha celebrado el próximo lunes 30 de marzo de 2020.

[102-56] La información incluida en este informe sobre información no financiera será verificada por un prestador independiente de servicios de verificación.

[102-42] El Comité Ejecutivo ha identificado los grupos de interés de la organización, [102-44] así como analizado sus expectativas presentes y futuras, lo que nos permite identificar riesgos y oportunidades para Grupo 5 (ver apartado “Quiénes somos”, subapartado de “Riesgos”). [102-43] Los canales de comunicación con los grupos de interés quedan recogidos en nuestro Código de Conducta y Cumplimiento.

[102-40] Los grupos de interés identificados son los siguientes:

- Accionistas.
- Trabajadores.
- Proveedores y subcontratistas.
- Usuarios de centros públicos, clientes privados y familias.
- Clientes de las Administraciones Públicas.

- Administraciones Públicas.
- Sociedad.
- Bancos.

CONTACTO

[102-3] [102-53]

GRUPO 5

C/ Juan Esplandiú nº11, planta 1. 28007 Madrid. Tel. 91 402 60 12

Punto de contacto: comunicacion@grupo5.net

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

[102-55]

| CONTENIDOS GENERALES | | |
|-----------------------------|---|---------------|
| Código | Tema | Página |
| 102-1 | Nombre de la organización | 5 |
| 102-2 | Actividades, marcas, productos y servicios | 14 |
| 102-3 | Ubicación de la sede | 47 |
| 102-4 | Ubicación de las operaciones | 14 |
| 102-5 | Propiedad y forma jurídica | 5 |
| 102-6 | Mercados servidos | 14 |
| 102-7 | Tamaño de la organización | 6, 27 |
| 102-8 | Información sobre empleados y otros trabajadores | 27 |
| 102-9 | Cadena de suministro | 7 |
| 102-10 | Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro | 6, 46 |
| 102-11 | Principio y enfoque de precaución | 24 |
| 102-12 | Iniciativas externas | 10 |
| 102-13 | Afiliación a asociaciones | 11 |
| 102-14 | Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones | 4 |
| 102-15 | Impactos, riesgos y oportunidades principales | 11 |
| 102-16 | Valores, principios, estándares y normas de conducta | 5, 7, 8 |
| 102-18 | Estructura de gobernanza | 10 |
| 102-30 | Eficacia de los procesos de gestión del riesgo | 11 |

| | | |
|--------|--|----|
| 102-31 | Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales | 11 |
| 102-40 | Lista de grupos de interés | 46 |
| 102-41 | Acuerdos de negociación colectiva | 36 |
| 102-42 | Identificación y selección de grupos de interés | 46 |
| 102-43 | Enfoque para la participación de los grupos de interés | 46 |
| 102-44 | Temas y preocupaciones clave mencionados | 46 |
| 102-45 | Entidades incluidas en los estados financieros consolidados | 5 |
| 102-46 | Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema | 46 |
| 102-47 | Lista de temas materiales | 49 |
| 102-48 | Re expresión de la información | 33 |
| 102-49 | Cambios en la elaboración de informes | 46 |
| 102-50 | Periodo objeto del informe | 46 |
| 102-51 | Fecha del último informe | 46 |
| 102-52 | Ciclo de elaboración de informes | 46 |
| 102-53 | Punto de contacto para preguntas sobre el informe | 47 |
| 102-54 | Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI | 46 |
| 102-55 | Índice de contenidos GRI | 48 |
| 102-56 | Verificación externa | 46 |

ÍNDICE DE CONTENIDOS LEY 11/2018, SOBRE INFORMACIÓN NO FINANCIERA

[102-47]

| Materias a reportar | Apartado / Subapartado | Página | Código GRI Standards (orientativo) |
|--|---|---------------|---|
| Cuestiones medioambientales | | | |
| Efectos actuales y previsibles | Compromiso con el medio ambiente | 24 | 103-1 |
| Certificación ambiental | | 24 | |
| Principio de precaución | | 24 | 102-11 |
| Riesgos ambientales | | 26 | |
| Emisiones de carbono | | 26 | 201-2 201-2 305 |
| Ruido | | 26 | |
| Contaminación lumínica | | 26 | |
| Economía circular y gestión de residuos | | 24 | 306 |
| Consumo de agua | | 25 | 303 |
| Consumo de materias primas | | 25 | 301 |
| Consumo de energía | | 25 | 302 |
| Cambio climático | | 26 | 201-2 305 |
| Protección de la biodiversidad | | 26 | 304 |
| Cuestiones sociales y relativas al personal | | | |
| Empleo | Cuestiones sociales y relativas al personal | 27 | 401 402 |
| Organización del trabajo | | 34 | 401-3 403-2 |
| Salud y seguridad | | 35 | 403 |
| Relaciones sociales | | 36, 40 | 102-41 |

| | | | |
|---|---|--------|------------------------|
| Formación | | 9, 37 | 404 |
| Accesibilidad universal de las personas con discapacidad | | 34 | |
| Igualdad | | 30 | 405 |
| Respeto a los derechos humanos | | | |
| Derechos humanos | Respeto a los derechos humanos | 40 | 410 412 |
| Libertad de asociación y negociación colectiva | | 40 | 407 |
| No discriminación | | 30 | 406 |
| Trabajo forzoso | | 40 | 409 |
| Trabajo infantil | | 40 | 408 |
| Lucha contra la corrupción y el soborno | | | |
| Medidas para prevenir la corrupción y el soborno | Lucha contra la corrupción y el soborno | 44 | 205 415 |
| Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales | | 44 | |
| Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro | | 43 | 201-1 |
| Sociedad | | | |
| Compromiso con el desarrollo local | Compromiso con la sociedad | 11, 41 | 102-13 204-1 413 |
| Subcontratación y proveedores | | 43 | 308 414 |
| Consumidores | | 43 | 416 417 418 |
| Información fiscal | | 44 | 201-1 201-4 |
| | | | |

| | | | |
|-----------------------------|--------------------|----|----------------------------|
| | | | |
| Modelo de negocio | | | |
| Entorno empresarial | ¿Quiénes somos? | 11 | 102-13 |
| Organización y estructura | ¿Quiénes somos? | 10 | 102-18 |
| Mercados | Nuestros servicios | 14 | 102-6 |
| Objetivos y estrategias | Toda la memoria | | |
| Tendencias | ¿Quiénes somos? | 11 | |
| Políticas | Toda la memoria | | 103-2 |
| Resultados | | | 103-3 |
| Indicadores clave | | | 103-2 |
| Riesgos relacionados | ¿Quiénes somos? | 11 | 102-15 102-30 102-31 |

FIRMANTES