

# Estado de Información No Financiera (EINF)

Ejercicio 2019



## CARTA DEL CEO

Estimados/as Señores/as,

Un año más, en **Optima facility** renovamos nuestro compromiso con los principios del pacto mundial y los ODS, haciendo realidad nuestros **VALORES CORPORATIVOS** que son los generadores de nuestras principales ventajas competitivas y el motor de nuestro crecimiento: Satisfacción del cliente, Equipos motivados y comprometidos, la innovación y la sostenibilidad.

Como consecuencia de las directrices adoptadas durante el presente ejercicio 2019, la compañía potenciará dos líneas de actuación para los próximos años:

- El cliente en el centro del negocio
- Excelencia operacional de los equipos

Como firmantes del pacto, desde Optima facility contribuimos a la consecución de **objetivos de desarrollo sostenible y preservación del medio ambiente**. A lo largo del presente año, hemos dedicado numerosos esfuerzos para desarrollar el ODS 15 - Vida de ecosistemas terrestres y, prueba de ello, es el mantenimiento de los certificados en el **Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001** y en el **Sistema de Gestión de la Energía ISO 50001**. Asimismo, se ha apostado por la implementación de buenas prácticas tendentes a fomentar un uso responsable de los recursos disponibles y el fomento de alianzas estratégicas.

Desde Optima facility somos conscientes de que muchos de los retos globales que el sector y la sociedad tienen por delante requieren de la **participación coordinada** de distintos actores. Por ello, como parte de la consecución del ODS 17 - Alianzas para lograr los objetivos, colaboramos estrechamente con asociaciones como la Asociación Profesional de Empresas de Limpieza, ASPEL; ASCEN (Associació catalana d'empreses de neteja), ACEDE (Associació catalana d'executius, directius i empresaris), PIMEC, Petita i Mitjana Empresa de Catalunya o ASCEF (Asociación de empresas familiares).

Estamos orgullosos de comunicar que continuamos manteniendo las certificaciones del **Sistema de Calidad, ISO 9001:2015**; y **Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo**, según la norma **OHSAS 18001**, así como la **ISO 45001** de **Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo**.

Del mismo modo, estamos fuertemente comprometidos con la necesidad de proteger y respetar los **derechos humanos fundamentales**. Por ello, un año más, siguiendo los principios del Pacto Mundial en derechos humanos y normas laborales, desde nuestro departamento de Personas y Valores, continuamos desarrollando acciones de inclusión sociolaboral.

Nuestro valor "Compromiso" se centra en la **gestión empresarial ética y transparente**, guiada siempre por el denominado "buen gobierno". Nuestro mayor reto para el año 2020 es la **digitalización global**, lo cual nos permitirá continuar creciendo con mayor control y cumplir con nuestra misión principal: **hacer sostenible en el tiempo esta empresa**.

Atentamente,

**Ignasi Casamada**  
Co-Founder & CEO

## Modelo de referencia

Los contenidos presentes en el estado de información no financiera se han recogido siguiendo el principio de materialidad y las recomendaciones de contenido de la guía internacional de reporte Global Reporting Initiative (GRI), concretamente los estándares GRI, abarcando los apartados de Modelo de negocio, Medioambiente, Derechos humanos y Sociales al Grupo Optima cubriendo el 100% de la plantilla total.

([www.globalreporting.org](http://www.globalreporting.org))

## Datos de contacto

OPTIMA FACILITY S.L  
Plaza de la Pau s/n, edificio 3, planta 3,  
08940, Cornellá de Llobregat (Barcelona)  
[+34] 933 11 50 00

## Periodicidad

Publicación con periodicidad anual

## INDICE

### **1. Modelo de negocio y estrategia**

1.1 Modelo de negocio y entorno empresarial

1.2 Organización y estructura

### **2. Aplicación y desarrollo de las políticas corporativas**

2.1 Aplicación y desarrollo de las Políticas corporativas

### **3. La gestión de riesgos en Grupo Optima**

3.1 Introducción

3.2 Principales riesgos no financieros que pueden afectar a la consecución de los objetivos

3.3 Materialización de los riesgos no financieros

3.4 Responsabilidad social corporativa en el Grupo Optima

### **4. Información del entorno y grupo de interés**

4.1 Diálogo con grupos de interés

4.2 Análisis de materialidad - Plan director y matriz de materialidad

### **5. Enfoques de gestión de indicadores y valoración**

#### **5.1. Cumplimiento y Gestión ética**

5.1.1 Sistema de cumplimiento

5.1.2 Gestión ética

#### **5.2 Gestión de personas y talento**

5.2.1 Gestión de personas (empleo)

5.2.2 Igualdad de oportunidades

5.2.3 Diversidad e integración

5.2.4 Remuneraciones

5.2.5 Formación

5.2.6 Siniestralidad y seguridad en el trabajo

#### **5.3 Compromiso con los Derechos Humanos – Dialogo social**

#### **5.4 Gestión de impactos ambientales y sociales**

5.4.1 Energía y cambio climático

5.4.2 Medidas adoptadas y certificaciones en la materia

#### **5.5 Sociedad**

5.5.1 Estrategia Fiscal

5.5.2 Sistema de Control y Gestión de Riesgos Fiscales

### **6. Alianzas con terceros para hacer frente a los desafíos globales**

### **7. Bases para el estado de información no financiera e índice GRI**

### **8. Índice indicadores ambientales, éticos, sociales y de derechos humanos**

## I. MODELO DE NEGOCIO Y ESTRATEGIA

### I.1 Modelo de negocio y entorno empresarial

GRUPO OPTIMA es un grupo dedicado principalmente a la prestación de servicios de mantenimiento, limpieza de inmuebles e instalaciones, de otros servicios auxiliares, de asistencia domiciliaria, servicios de instalación, montaje, reparación y mantenimiento de instalaciones de climatización y servicios de Facility Management en general.

Nuestra **MISSION** es Combinar beneficios, pasión y propósito. Perseguimos un crecimiento rentable y duradero que permita el desarrollo de nuestro proyecto social y que contribuya a la prosperidad de las personas que forman parte de Optima

Nuestro **PROPÓSITO** es evolutivo. Tenemos la ilusión y la firme voluntad de diferenciarnos a través de nuestro innovador modelo de provisión de servicios de FM: Optima Customer Experience Model.

Nuestro modelo se sustenta en nuestros **VALORES CORPORATIVOS** que son los generadores de nuestras principales ventajas competitivas y el motor de nuestro crecimiento y que se concretan en:

#### 1. Satisfacción del cliente

Conocimiento del cliente, proximidad y adaptabilidad: ofrecer las mejores experiencias a nuestros clientes, de forma abierta y transparente, será nuestro pilar.

#### 2. Equipos motivados y comprometidos

Nuestro éxito es el reflejo de la actitud, motivación y compromiso de las personas en la primera línea. Formarlos e incentivarlos para que desarrollen su máximo potencial está en el corazón de nuestra filosofía.

#### 3. Innovación

Nuestra Innovación tiene a las personas como fuente de inspiración y se aleja de la concepción tradicional basada principalmente en la adopción de tecnología olvidándose de las personas.

#### 4. Sostenibilidad en Acción

Creamos iniciativas de reducción de impacto ambiental a través Optima Green Services, un programa pionero en el ámbito de los servicios.



Como consecuencia de las directrices adoptadas durante el presente ejercicio 2019, la compañía potenciará dos líneas de actuación para los próximos años:

- **El cliente en el centro del negocio:** Todas y cada una de las decisiones que se toman en la compañía estarán orientadas a completar las necesidades de un cliente cada vez más exigente. La apuesta por la innovación y la tecnología está permitiendo la apertura de nuevos canales de comunicación directa otorgan la capacidad de ofrecer una respuesta más rápida y ajustada a la demanda de los clientes, mejorando de forma sustancial la calidad del servicio.

Durante este año 2019 la compañía aspira a situar al cliente en el centro de sus decisiones, para ello tiene habilitado diversos sistemas de escucha para que la voz del consumidor fluya a través de la compañía.

- **Excelencia operacional de los equipos:** Crear el mejor equipo del negocio resulta también fundamental en la estrategia de GRUPO OPTIMA. Se trata de desarrollar el mejor talento, con la renovación de una cultura empresarial y una estructura organizacional abierta y transparente adaptada para dar soluciones ágiles y eficientes. La cultura de atención al cliente debe estar presente en todas las capas de la organización, lo que permitirá un verdadero alineamiento con el objetivo último del negocio del GRUPO OPTIMA, la satisfacción del cliente.

Así mismo, el GRUPO OPTIMA cuenta con un sistema de Gobierno Corporativo y Corporate Compliance que trabaja por asegurar un entorno adecuado de control y de cumplimiento de la normativa tanto externa como interna. Se trata de un cuerpo normativo adaptado a la regulación de sociedades de capital, y exigente con respecto al cumplimiento de las recomendaciones de Buen Gobierno.

Este modelo está diseñado para cumplir con los objetivos corporativos que se establecen desde los órganos de Gobierno del Grupo y proteger los intereses de todos sus grupos de interés de forma transversal y transparente.

Durante 2019, no se han producido cambios en los órganos de Administración de las compañías que integran el grupo.

El Sr. Ignacio Casamada Lasús es el administrador único responsable de la gestión de la compañía Optima Facility, S.L. y de todas las compañías controladas directa o indirectamente por aquélla.

La duración del cargo es indefinida.

## I.2 Organización y estructura

A fecha 31 de diciembre de 2019, la composición del **Grupo Óptima** es la siguiente:

Compañía	C.I.F.
<b>OPTIMA FACILITY S.L</b>	B- 65247827
<b>OPTIMA FACILITY SERVICES S.L.</b>	B-60124831
<b>OPTIMA TECHNICAL SERVICES S.A.</b>	A-08821415
<b>ELECTRICA INSTALADORA S.L.U.</b>	B-08655276
<b>SERVICIOS OPERATIVOS INTERNOS S.A.U.</b>	A-43057124
<b>PEOPLE PLUS INNOVATION, S.L.</b>	B-64907975
<b>OPTIMA INCLUSION Y DIVERSIDAD, S.L.</b>	B-88211792
<b>L' HEURA, CENTRE ESPECIAL DE TREBALL, S.L.</b>	B-60721768

OPTIMA FACILITY, S.L., con sede en Cornellà del Llobregat (Barcelona), World Trade Center Almeda Park, plaça de la Pau, s/n, Edificio 3, planta 3ª tiene el control directo respecto las compañías Optima Technical Services, S.A., y Optima Facility Services, S.L., que a su vez tienen el control de otras compañías.

En concreto:

### **OPTIMA FACILITY, S.L.:**

- Posee el 77,84% de las participaciones sociales de la compañía OPTIMA TECHNICAL SERVICES, S.A. cuya actividad principal es la prestación de servicios de instalación y mantenimiento de aparatos de refrigeración.
- Posee el 96% de las participaciones sociales del capital de la compañía OPTIMA FACILITY SERVICES, S.L., cuya actividad principal consiste en la prestación de servicios de limpieza, mantenimiento y conservación de bienes muebles, inmuebles e instalaciones, todo ello en el sentido más amplio posible.
- Posee el 0,03% de las participaciones sociales del capital de la compañía OPTIMA INCLUSION Y DIVERSIDAD, S.L., cuya actividad principal consiste en la creación de puestos de trabajo estables y dignos para personas con discapacidades.

### A su vez **OPTIMA TECHNICAL SERVICES, S.A.:**

- Posee el 100% de la compañía ELECTRICA INSTALADORA, S.L.U., cuya actividad principal es la fabricación, compraventa y montaje de instalaciones de refrigeración.
- Posee el 100% de la compañía SERVICIOS OPERATIVOS INTERNOS, S.A.U., cuya actividad principal es la prestación de servicios auxiliares.
- Posee el 13,03% de la compañía PEOPLE PLUS INNOVATION S.L., cuya actividad principal es la prestación de servicios de atención domiciliaria de toda clase.

### A su vez **OPTIMA FACILITY SERVICES, S.L.:**

- Posee el 99,97% de la compañía OPTIMA INCLUSIÓN Y DIVERSIDAD, S.L., cuya actividad principal es la



creación de puestos de trabajo, estables y dignos para personas con discapacidades.

- Posee el 86,97% de la compañía PEOPLE PLUS INNOVATION S.L., cuya actividad principal es la prestación de servicios de atención domiciliaria de toda clase.
- Posee el 98,64% de la compañía L' Heura, centre especial de treball, S.L cuya actividad principal es la jardinería.

## 2. APLICACIÓN Y DESARROLLO DE LAS POLITICAS CORPORATIVAS

### 2.1 Aplicación y desarrollo de las Políticas corporativas

Siguiendo las recomendaciones del Código de Buen Gobierno de la CNMV, la relación del GRUPO OPTIMA con sus principales grupos de interés se articula a través de las diferentes políticas corporativas con las que cuenta la empresa, todas ellas aprobadas por el Órgano de Administración:

- **Política Corporativa de Responsabilidad Social Corporativa:** Con el objetivo de generar un marco común y bien definido de actuación con los diferentes grupos de interés de la compañía, GRUPO OPTIMA cuenta con una política de RSC basada en los valores que la definen, velando por el respeto de las leyes y reglamento, el cumplimiento de buena fe en sus obligaciones y contratos, el respeto de los usos y buenas prácticas de los sectores donde ejerce su actividad.
- **Política Corporativa Fiscal:** La política Fiscal de GRUPO OPTIMA establece el marco de actuación necesario para el cumplimiento responsable de la normativa tributaria atendiendo al interés social y apoyando siempre la estrategia empresarial de la compañía. Con ella GRUPO OPTIMA aspira a crear un clima de buena fe, transparencia, colaboración, y reciprocidad en sus relaciones con las autoridades tributarias, de acuerdo con la ley y sin perjuicio de la defensa de sus intereses legítimos.
- **Política Corporativa de Gestión de Riesgos:** La política de Gestión de Riesgos de la compañía fija las líneas de actuación sobre un modelo integral que aspira a mejorar la capacidad de organización para gestionar los escenarios de incertidumbre. Este enfoque permite a la organización identificar eventos, evaluar, priorizar y responder a los riesgos asociados a sus principales objetivos, proyectos y operaciones. Toda la Organización juega un rol importante en la consecución de los objetivos de este sistema de gestión de riesgos.
- **Política Corporativa de Medio Ambiente:** La política Corporativa de Medio Ambiente establece los principios generales que deben regir en la gestión de la actividad de la empresa, integrando siempre criterios de eficiencia y sostenibilidad. El objetivo es marcar las líneas de actuación para prevenir los impactos que la actividad de GRUPO OPTIMA pueda generar en aspectos como gestión de residuos, emisión de gases efecto invernadero y eco-diseño entre otros. En definitiva, promover el uso responsable de los recursos. Fomentamos la aplicación de las mejores prácticas para lograr una gestión más eficiente de nuestro desempeño ambiental y de los riesgos y oportunidades derivados de nuestro entorno
- **Política Corporativa de Relaciones Externas:** El objetivo de la política de Relaciones Externas es promover de forma transparente, accesible y de respeto mutuo las relaciones informativas con los medios de comunicación, los organismos reguladores y el tejido asociativo. Esta política se orienta



a la consecución de los objetivos de la compañía señalados en el plan estratégico y hacia el mejor posicionamiento de la compañía en el mercado.

- **Política Corporativa de Prevención de Delitos y Anticorrupción:** El objetivo de esta política es definir y promocionar una cultura de cumplimiento a través de un modelo de ética e integridad y de lucha contra la corrupción y otras conductas ilícitas. Con la política corporativa de Prevención de Delitos y Anticorrupción se pretende lograr que cada una de las sociedades que componen el Grupo, sus administradores y empleados ejerzan sus funciones con responsabilidad, diligencia y transparencia, asegurando un adecuado sistema de control que permita prevenir y detectar riesgos de cumplimiento, evitando tanto la aplicación de penas y sanciones como el deterioro de la imagen del GRUPO OPTIMA, mejorando, en definitiva, la percepción del Grupo por parte de sus principales grupos de interés.
- **Política Corporativa de Recursos Humanos:** Esta política se constituye como el marco de referencia a nivel corporativo para la gestión de personas, conteniendo los ámbitos de actuación que dan respuesta al compromiso del GRUPO OPTIMA con la generación de empleo y sus profesionales, siempre bajo el paraguas de los valores corporativos que definen a la compañía. A través de esta política se persigue a su vez el fomento del compromiso a largo plazo con un orgullo de pertenencia, adecuándose a las diferentes realidades culturales, laborales y de negocio donde la compañía opera.
- **Política Corporativa de Marketing y Comunicación con el cliente:** La política Corporativa de Marketing y Comunicación con el cliente basa sus líneas de actuación en el respeto a los compromisos que se adquieren con los mismos y en la honestidad en las relaciones tanto verbales como escritas, así como la integridad en todas las actuaciones profesionales en este ámbito. De esta manera se marcan las directrices a seguir en relación a la comunicación con los clientes, basando sus principios generales en la transparencia, cercanía, igualdad y calidad.

En cuanto a las Políticas de Diversidad y Formación, el GRUPO OPTIMA no cuenta con un desarrollo específico de ambas al estar incluidos estos puntos dentro de la Política General de Recursos Humanos.

Durante 2019 no se ha realizado seguimiento concreto al desarrollo de estas políticas más allá de asegurar su lógico cumplimiento.

### 3. LA GESTIÓN DE RIESGOS EN GRUPO OPTIMA

#### 3.1 Introducción

La política de gestión de riesgos es de aplicación para la Sociedad y para todas sus filiales y su correcta aplicación requiere la implicación de todo el personal de la organización.

La reducción de riesgos está integrada en la esencia de la Responsabilidad Social Corporativa. Los riesgos pueden impactar negativamente en la empresa, perjudicar a las personas y dañar el medio ambiente, pero si los riesgos se gestionan adecuadamente, contribuyen a crear oportunidades. No solamente dentro del Grupo Optima, sino también para los empleados, los clientes y para la sociedad en general.

Existe una demanda creciente por parte de los clientes para ayudarles a mejorar los entornos de trabajo y su impacto en el medio ambiente y en el clima.

La sostenibilidad se impulsa a nivel mundial y, para lograrlo, se necesita un enfoque ambicioso y sistemático. Sin embargo, los desafíos continúan y, por lo tanto, los esfuerzos de la compañía deben considerarse como parte de un desarrollo continuo y proactivo.

Como proveedor de servicios, para el Grupo Optima es clave asumir la responsabilidad de minimizar los riesgos y actuar con conocimiento, siendo constructivo y con transparencia. Es por ello que desde el Grupo Optima se realizan análisis periódicos sobre los aspectos más relevantes y que generan más impacto en la relación con los grupos de interés para adecuar su actividad a las expectativas del entorno.

En la aplicación del modelo de gestión de riesgos corporativos (en adelante, el “MGR”), el GRUPO OPTIMA ha considerado todas sus actividades en los diferentes niveles de la organización, desde aquellas a nivel corporativo, hasta las de unidades y procesos de negocio.

El MGR es, por lo tanto, aplicable en los siguientes niveles:

- Ejecución de la estrategia de OPTIMA
- Consecución de los objetivos de negocio
- Correcta realización de las operaciones

Toda la organización juega un rol importante en la consecución de los objetivos del MGR. Su enfoque es, por tanto, integral y sistemático y de aplicación para la Sociedad y todas sus filiales.

El GRUPO OPTIMA cuenta con un sistema de gestión de riesgos que ha sido adaptado a las necesidades del Grupo. Se trata de un enfoque sistemático y detallado que permite identificar, evaluar y responder a los riesgos relacionados con la consecución de sus objetivos de negocio. El MGR del GRUPO OPTIMA tiene por objetivo identificar los distintos tipos de riesgos que podemos agrupar en las siguientes categorías:

- a) Riesgos relacionados con el entorno,
- b) Riesgos operativos,
- c) Riesgos de gobierno corporativo y ética, y
- d) Riesgos financieros

El Órgano de Administración tiene la responsabilidad de aprobar y fijar la política de control y gestión de riesgos, identificando los principales riesgos de la Sociedad y de sus filiales y organizando los sistemas de control interno y de información adecuados, así mismo, es el encargado de velar por el buen funcionamiento del MGR.

El GRUPO OPTIMA cuenta con los mecanismos dentro de la estructura organizativa para garantizar la debida autonomía e independencia de funciones y el ejercicio responsable de supervisar el sistema de control y gestión de riesgos.

Así mismo, se supervisa y revisa periódicamente la eficacia de los procedimientos de control interno de GRUPO OPTIMA, de auditoría interna y de los sistemas de gestión de riesgos, comprobando la adecuación e integridad de los mismos.

El Modelo de Gestión de Riesgos asegura la identificación de los distintos tipos de riesgos tanto inherentes al negocio como residuales. Cada riesgo es evaluado en términos de probabilidad e impacto. El GRUPO OPTIMA considera que un riesgo surge como pérdida de oportunidades y/o fortalezas, así como materialización de una amenaza y/o potenciación de una debilidad.

En ese orden de cosas el Grupo OPTIMA valora todos los riesgos identificados al menos una vez al año, incluyendo también en esa revisión anual aquellos riesgos relativos a inversiones y estrategia, que pueden tener un impacto a medio y largo plazo.

### 3.2 Principales riesgos no financieros que pueden afectar a la consecución de los objetivos

**Entorno de negocio:** riesgos y/o cuestiones relacionadas con el entorno en el que opera el Grupo abarcando, entre otros, aspectos Políticos, Económicos, Sociales, Tecnológicos o Legales.

#### A. Riesgos relacionados con el mercado/competencia

Esta categoría abarca los riesgos relacionados con la inadecuada propuesta de valor al cliente. Este aspecto es consustancial al negocio y consiste en la eventual incapacidad para seguir y responder a las evoluciones de su público objetivo o para adaptarse a nuevas situaciones del mercado.

Los principales mecanismos de gestión y de control se basan en el desarrollo de análisis y estudios periódicos de mercados, sistema de escucha al cliente, etc. y definición de planes de acción en base a los resultados.

## B. Normativo y regulatorio

Son los riesgos a los que está expuesto el Grupo, derivados de los continuos cambios legislativos vigentes en España y dentro de cada una de las comunidades autónomas donde el GRUPO OPTIMA desarrolla su actividad.

Dentro de esta categoría, se incluyen riesgos relativos a la normativa fiscal, laboral, de propiedad industrial e intelectual, y los riesgos relativos a las restantes legislaciones, particularmente los riesgos normativos de carácter penal, determinen o no la responsabilidad penal de la persona jurídica, así como otros riesgos de incumplimiento normativo.

Actualmente existe un riesgo generalizado en el mercado de respuesta inadecuada a una presión regulatoria creciente. La dispersión y la falta de homogeneidad de requerimientos legales suponen un mayor reto desde el punto de vista organizativo y de recursos.

El funcionamiento incorrecto de los sistemas internos de Compliance supone un riesgo legal y reputacional y puede conllevar responsabilidades civiles y penales para los administradores.

Para intentar asegurar una adecuada gestión y control de los riesgos regulatorios, hay implementado un modelo de cumplimiento normativo y formalizados procedimientos de control y monitorización de la normativa aplicables al grupo.

## C. Riesgos del entorno político y social

El principal riesgo en este punto se concreta en la volatilidad del entorno económico, político y social.

Estos riesgos responden a factores externos, desde el GRUPO OPTIMA se hace un seguimiento continuo de la situación político social del país en el que desarrolla su actividad.

Los principales mecanismos de gestión y de control se basan en el desarrollo de análisis y estudios periódicos de mercados y definición de planes de acción en base a los resultados.

## D. Reputacionales

En un entorno competitivo en el que la información viaja a tiempo real, gestionar la confianza entre los principales grupos de interés de la empresa es clave para el buen funcionamiento de la misma.

**Riesgos operacionales:** riesgos y/o cuestiones relacionadas con el modelo de negocio del Grupo y la ejecución de las actividades clave de su cadena de valor abarcando, entre otros ámbitos, la calidad y seguridad de los servicios, cuestiones medioambientales y de salud y seguridad, RRHH y cuestiones sociales o tecnologías de la información.

## A. Inadecuada adaptación del modelo económico y operativo

El modelo de negocio tiene que responder de manera ágil a nuevas demandas de los clientes y de los sistemas de trabajo. Esta transformación conlleva aparejados riesgos de continuidad de negocio, entre otros

motivos, por la mayor dependencia tecnológica.

Actualmente el GRUPO OPTIMA está revisando y ajustando su modelo comercial para satisfacer las nuevas demandas de los clientes.

Adicionalmente la compañía está diseñando un plan de continuidad de negocio. Este plan de continuidad de negocio se revisará y se adaptará cuando se produzcan cambios que hagan necesario actualizarlo.

## **B. Cumplimiento de los estándares de seguridad**

Un aseguramiento insuficiente de la seguridad de nuestros servicios puede impactar significativamente en la reputación del Grupo y puede poner en peligro la continuidad del negocio.

El Grupo tiene establecidas políticas de Responsabilidad Social Corporativa, de Calidad, y de Medio Ambiente con el fin de asegurar el cumplimiento de los estándares de seguridad.

La Sociedad trabaja para asegurar la integración de valores sociales y medioambientales en todas sus áreas de gestión. Para ello, estableció una Política de Responsabilidad Social Corporativa que fue aprobada por el Órgano de Administración.

Los principales mecanismos de gestión y de control se basan en la formación y supervisión constante de la correcta aplicación de las políticas y procedimientos, desarrollo de análisis etc y definición de planes de acción en base a los resultados.

## **C. Sistemas de la información**

Incluye los riesgos vinculados con la infraestructura tecnológica, la gestión eficaz de la información, de las redes informáticas, así como de las comunicaciones. También comprende los relacionados con la seguridad física y tecnológica de los sistemas, particularmente el riesgo de ataques cibernéticos sobre los sistemas de información, que potencialmente podría afectar a la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información crítica.

Fallos en los sistemas de información puede derivar en la fuga, ya sea deliberada o por error, de datos comerciales, de cliente o empleados.

Dada la importancia del correcto funcionamiento de los sistemas tecnológicos para la consecución de los objetivos del Grupo, la Dirección mantiene un control permanente enfocado a garantizar la racionalización y coherencia de los mismos, además de la seguridad y estabilidad precisa para el desarrollo ininterrumpido de las operaciones. El Grupo es consciente de que sus sistemas requerirán mejoras e inversión continua, a fin de evitar la obsolescencia y mantener la capacidad de respuesta de los mismos en los niveles requeridos por la Organización.

## **D. Cuestiones laborales y de recursos humanos**

Los principales riesgos relacionados con el ámbito de los recursos humanos son aquéllos derivados de la

potencial dependencia de personal clave, así como mantener un adecuado clima laboral en todos los centros de trabajo.

Una inadecuada gestión de los recursos humanos puede desembocar en problemas para atraer y retener talento o un aumento de la conflictividad laboral, lo que en definitiva imposibilita una correcta consecución de los objetivos empresariales.

Para minimizar los riesgos relacionados con el área de personas, el Departamento de Recursos Humanos lleva a cabo procesos de detección de personas clave, y facilita oportunidades de desarrollo a las personas de la Organización con mayor talento y disponibilidad.

Por otro lado, el sistema de trabajo implantado en la organización propicia la transmisión de conocimientos entre las personas involucradas en las distintas áreas, de forma que se minimiza el riesgo derivado de la concentración de conocimiento en personas clave. Adicionalmente, la utilización de políticas de desarrollo profesional, formación y compensación, busca retener a los empleados clave.

En este sentido, el GRUPO OPTIMA desarrolla en España un plan de igualdad, en los que se establecen medidas que persiguen diversos objetivos, entre los que se encuentran, entre otros: promover el compromiso y aplicación efectiva del principio de igualdad entre mujeres y hombres, contribuyendo a reducir desigualdades y desequilibrios, prevenir la discriminación laboral, reforzar el compromiso de la Sociedad en orden a mejorar la calidad de vida, garantizar un entorno de trabajo saludable y establecer medidas que favorezcan la conciliación de la vida laboral con la vida personal y familiar.

**Riesgos de Gobierno Corporativo y Ética:** son riesgos relacionados con la posibilidad de que exista una inadecuada dirección y gestión del Grupo que pudiese suponer un incumplimiento de las normas de Gobierno Corporativo y transparencia.

#### **A. Integridad, lucha contra la corrupción y soborno**

El funcionamiento incorrecto de los sistemas internos de *Compliance* supone un riesgo legal y reputacional y puede conllevar responsabilidades civiles y penales para los administradores.

La Sociedad considera que el Código Ético es el mejor instrumento para poner en práctica una política de cumplimiento aplicada a todos los niveles de la compañía. Se describe con detalle en los próximos apartados.

La compañía ha implementado un Modelo de Prevención de Delitos (MPD) con el objetivo de establecer los procedimientos y políticas internas de control más adecuadas para prevenir la comisión de actos contrarios a la legalidad. También se ha implementado en las jurisdicciones en las que opera un Programa Antifraude y de lucha contra la Corrupción.

Tenemos el compromiso de tolerancia cero frente a la corrupción, el fraude y el soborno.

Junto con el Código de Ética y Conducta, la Política contra el soborno y la corrupción en el ámbito público y en el privado constituyen las bases de nuestro reglamento interno. Para garantizar el cumplimiento de la ley y de nuestra normativa disponemos de procedimientos de actuación que integran la prevención, la vigilancia, la

investigación y la sanción de actuaciones contrarias a la norma.

### 3.3 Materialización de los riesgos no financieros

En el ejercicio 2019 se han materializado riesgos consustanciales al modelo de negocio, la actividad del Grupo y al entorno de mercado, derivados de circunstancias propias y extraordinarias relacionadas con el desarrollo de negocio y la coyuntura económica.

Principalmente, se han materializado riesgos relacionados con:

1. La alta competencia existente en el sector del facility services, impulsada sobre todo por la política de bajar precios en las compañías del sector para alcanzar mayor cuota del mercado.
2. El retraso en la adaptación del modelo de negocio a las necesidades del mercado, debido a que las necesidades del mercado son cambiantes, y es necesario adaptarse ágilmente a las mismas.

### 3.4 Responsabilidad social corporativa en el grupo Optima

El máximo responsable en materia de RSC en GRUPO OPTIMA es el órgano de Administración a través de la Dirección General. Esta dirección es la encargada de asegurar que la estrategia y las prácticas en RSC dan respuesta a los riesgos no financieros y a las expectativas de los grupos de interés de la empresa, así como de aprobar y evaluar el grado de cumplimiento de la Política General de RSC y el Plan Director de RSC.

Adicionalmente, es el órgano de Administración, a través de esta dirección, quien coordina y aprueba el proceso de reporte no financiero conforme a la normativa más reciente aplicable. A nivel ejecutivo, los responsables corporativos de las áreas materiales para la RSC del GRUPO OPTIMA son los responsables de proponer la estrategia de sostenibilidad y de definir los indicadores de desempeño asociados. Finalmente, existe también un Comité Ético integrado por directivos de distintos departamentos que reporta directamente a la Dirección General.

## 4. INFORMACIÓN DEL ENTORNO Y GRUPO DE INTERÉS

### 4.1 Diálogo con grupos de interés

De forma inherente a la actividad diaria de la Compañía, GRUPO OPTIMA identifica y se relaciona con sus grupos de interés tradicionales (clientes, empleados y proveedores) en un proceso que involucra a diversas áreas especializadas a lo largo de la cadena de valor de la empresa.

Además, el Departamento RSC identifica, consulta y responde a otras partes interesadas importantes también para el negocio (reguladores y administraciones públicas, industria y asociaciones profesionales, medios de comunicación, miembros de la comunidad local, ...). Este departamento, responsable a nivel ejecutivo de



la RSC, reporta tanto a la Dirección corporativa, a la Dirección General como al órgano de Administración, asegurándose así de que los asuntos materiales identificados son conocidos por los principales órganos de gobierno de la empresa. El objetivo último de invertir en un modelo de gestión de la RSC no es otro que facilitar al GRUPO OPTIMA un buen conocimiento de su entorno competitivo y así ofrecer una respuesta rápida a aquellos asuntos que puedan incidir en el éxito de su modelo de negocio.



#### 4.2 Análisis de materialidad - Plan director y matriz de materialidad

El objeto del Plan Director de RSC es poner foco, desarrollar y gestionar de forma transversal las iniciativas del Plan estratégico relacionadas con la responsabilidad corporativa, ordenarlas y priorizar las acciones a desplegar, bajo una única hoja de ruta.

En el presente ejercicio se ha avanzado en los pasos requeridos para aprobar un Plan Director de RSC para Grupo OPTIMA.

Aunque este año se ha avanzado en mejorar los procesos de escucha y en la integración de otras herramientas que asistan el proceso de priorización de asuntos, la revisión final de la matriz de materialidad que debe regir el nuevo Plan Estratégico de RSC está muy avanzado. Por lo tanto, esta matriz ha variado con respecto a la matriz de materialidad del año pasado.

Como otros avances en materia de RSC, destaca la determinación de objetivos de RSC, así como de la puesta en marcha de indicadores a fin de cuantificar la consecución de objetivos en esta materia, el establecimiento de grupos de trabajo transversales para afrontar ciertos retos en esta materia y, especialmente, el trabajo de definición y fortalecimiento del proceso de elaboración y reporte del desempeño no financiero de la compañía.



## COMO TRABAJAMOS LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE Y LOS DATOS 2019



### Banco de Alimentos

Principales Acciones	Indicadores
Acciones de recogida de alimentos	75Kg de alimentos recogidos en el Gran Recogida de Noviembre



### Empresa Saludable PRL

Principales Acciones	Indicadores
Salud y Seguridad de los empleados	83 Evaluaciones para el bienestar 305 adaptaciones de puestos de trabajo por discapacidades y enfermedades
Altos estándares en calidad y seguridad en procesos productivos y sistema	26 Auditorías de seguridad y calidad
Campaña Empresa Saludable	3 Campañas realizadas 15 Cursos 183 empleados formados



### Planes de Formación Políticas de Personas y Valores

Principales Acciones	Indicadores
Formación continua a nuestros empleados	365 Cursos realizados 5.065 Empleados formados 16.469 Horas de formación
Convenios de colaboración de formación en prácticas con centros de inserción laboral	6 convenios firmados 47 estudiantes formados



## COMO TRABAJAMOS LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE Y LOS DATOS 2019



### Plan de Igualdad Políticas de Personas y Valores Contratación

Principales Acciones	Indicadores
Apoyamos la integración de la mujer en el entorno laboral y fomentamos su progresión laboral	82,79% mujeres en OPTIMA Grupo 50% mujeres en puestos directivos



### Políticas de Persona y Valores Valores Optima PRL

Principales Acciones	Indicadores
Apuesta por un empleo estable y de calidad	4121 contratos indefinidos



### Plan de Igualdad Políticas de Personas y Valores Contratación

Principales Acciones	Indicadores
Modelo empresarial comprometido con la inclusión laboral en todos los colectivos	1.096 empleados con discapacidad



### Plan de Formación Políticas de Medioambientales ISO 14001 Y 50001 Huella de Carbono (CO2)

Principales Acciones	Indicadores
Formación medioambiental a nuestros empleados	175 Cursos realizados 2.561 Empleados formados 13.445 Horas de formación
Convenios de colaboración de formación en prácticas con centros de inserción laboral	6 convenios firmados 47 estudiantes formados

## 5. Enfoques de gestión de indicadores y valoración

### 5.1. Cumplimiento y gestión ética

#### 5.1.1 Sistema de cumplimiento

El modelo de ética y cumplimiento del GRUPO OPTIMA, que está liderado por el órgano de Administración de la empresa, tiene como propósito implementar los comportamientos que hacen realidad nuestros valores, incluyendo la prevención y erradicación de aquellos vinculados a ilícitos penales.

Este sistema de cumplimiento está basado en el principio de debido control dado que:

- a) Los riesgos de cumplimiento son analizados periódicamente.
- b) Los comportamientos esperados están cuidadosamente definidos en el Código Ético, que es comunicado a todos los empleados.
- c) Existe un órgano de prevención y cumplimiento que cuenta con autonomía y recursos para evaluar la efectividad del modelo, reportando directamente al Órgano de Administración.
- d) Se ha habilitado un procedimiento para la notificación anónima y confidencial de irregularidades.

El sistema de cumplimiento del Grupo constituye una de las bases en las que el Grupo Optima afianza el compromiso institucional de desarrollar todas sus actividades y negocios en cumplimiento riguroso con la legalidad vigente en cada momento y de acuerdo a estrictos cánones de comportamiento ético. Para lograrlo, son pilares básicos del sistema de cumplimiento el Código de Conducta, disponible en la web corporativa del grupo optima [www.optimagrupo.com](http://www.optimagrupo.com) y la función de Cumplimiento.

El **Código de Conducta** establece las pautas de comportamiento que, de acuerdo a los principios del Grupo Optima, ajustan la conducta a los valores internos de la organización. Para ello, establece para todos sus integrantes el deber de respeto a las leyes y normas aplicables, de manera íntegra y transparente, con la prudencia y profesionalidad que corresponde al impacto social de la actividad y a la confianza que los clientes han depositado en Optima.

Cumplimiento es una unidad global, que tiene encomendada por el Administrador único de la sociedad la función de promover y supervisar, con independencia y objetividad, que el Grupo Optima actúe con integridad.

La función de Cumplimiento incluye:

- Promover una cultura de cumplimiento dentro de Optima, así como el conocimiento por sus integrantes de las normas y regulaciones aplicables a las anteriores materias, a través de acciones de asesoramiento, difusión, formación y concienciación.
- Definir e impulsar la implantación y total adscripción de la organización a los marcos y medidas de gestión del riesgo relacionado con las cuestiones de cumplimiento.

Para un adecuado desempeño de sus funciones, Cumplimiento mantiene una configuración y unos sistemas de organización interna acordes con los principios de gobierno interno.

La función de Cumplimiento tiene carácter global dentro del Grupo Optima y está compuesta por una unidad corporativa, de alcance transversal para todo el Grupo llevando a cabo la función en todos los lugares en los que el grupo desarrolla sus actividades.

El desarrollo de la función llevada a cabo por los responsables de Cumplimiento se apoya en un conjunto de departamentos especializados en distintas actividades, que cuentan a su vez con responsables designados. Así, la función cuenta con responsables para las disciplinas relacionadas con las cuestiones de cumplimiento, para la definición y articulación de la estrategia y el modelo de gestión de la función o para la ejecución y mejora continua de los procesos operativos internos del área, entre otros.

Entre las funciones principales de las unidades de cumplimiento dentro del grupo se encuentran las siguientes:

- La revisión y análisis periódico de la normativa y regulación aplicables.
- La emisión, promoción o actualización de políticas y procedimientos en la materia.
- El asesoramiento a la organización en la interpretación del código de conducta o de las políticas de cumplimiento.
- La supervisión continua de las actividades con riesgo de cumplimiento.
- La gestión de los canales de denuncia.
- La participación en los procesos de revisión independiente en la materia.
- La representación de la función ante organismos reguladores y supervisores en las materias de cumplimiento.

### 5.1.2 Gestión ética

El Grupo Optima, desde su fundación, promueve de forma permanente que todas las acciones se realicen con los más altos estándares éticos. Este compromiso tiene su máximo exponente en el Código Ético del Grupo.

Grupo Optima aplica el principio de tolerancia cero ante malas prácticas en materia de ética e integridad y espera de sus empleados y personas con las que se relaciona una conducta alineada con los principios de este Código, normas en que se basa y políticas y procedimientos que lo desarrollan.

GRUPO OPTIMA ha aprobado el Código Ético, piedra angular de este sistema de cumplimiento, de obligado acatamiento por todos los empleados, directores y administradores de la compañía. Se trata de una norma de alto nivel que define tanto los comportamientos deseables, en línea con los valores de la compañía -Eficacia, Iniciativa, Respeto, Equipo y Cliente, como aquellos que resultan inaceptables (incluidos los comportamientos potencialmente vinculados a ilícitos penales como la corrupción y el blanqueo de capitales). El órgano de Administración, que cuenta con un reporte periódico por parte del Comité Ético, tiene la responsabilidad de evaluar la efectividad del Código y dictar todas las modificaciones que se consideren oportunas para lograr los objetivos perseguidos.

Todos los trabajadores de GRUPO OPTIMA tienen a su disposición el Código Ético de la compañía. Tanto

proveedores, como clientes y contratistas han sido proactivamente informados de la existencia del Código Ético, y tienen también a su disposición el canal ético de consulta e información. Pueden hacer uso del mismo con las mismas garantías que cualquier otro empleado.

En esta línea, a través del Código, el Grupo y cada uno de sus empleados asume el compromiso de desarrollar sus actividades de acuerdo a las leyes en vigor donde actúan, así como el cumplimiento y la defensa de los derechos humanos y el respeto a los derechos laborales, actuar con diligencia y profesionalidad, integridad, calidad, cuidado del medio ambiente, prevención de riesgos laborales y responsabilidad social. El Sistema de Cumplimiento del Grupo se enmarca en los mencionados principios y valores desde la fundación de la compañía y en la permanente mejora de sus prácticas y procedimientos de gestión con el objetivo de reforzar su Gobierno Corporativo.

El alcance de este Sistema es el conjunto de lugares donde el Grupo Optima y sus sociedades filiales y participadas actúan, sin perjuicio de las debidas adaptaciones en función de las singularidades existentes.

Las sociedades del GRUPO OPTIMA, en todas las jurisdicciones en las que opera, dispone de un programa antifraude y de lucha contra la corrupción por el que se identifican y evalúan los riesgos de corrupción y fraude en atención a su actividad, así como al entorno de control para la prevención y detección de la comisión de prácticas corruptas y fraudulentas. Como consecuencia de este programa, el GRUPO OPTIMA dispone de una matriz de riesgos de fraude analizados en términos de frecuencia e impacto que incorpora los controles existentes para evitar dichas conductas.

Tal y como dispone el Código de conducta de la compañía, el grupo cuenta con un **Plan de tolerancia cero** al respecto del soborno y la corrupción. Y fomentan el cumplimiento de la legislación relativa al soborno y la corrupción, así como la adopción de todas las medidas razonables por parte de sus empleados para garantizar que proveedores y subcontratas operen de la misma manera creando en este sentido un canal ad-hoc y anónimo al que se accede desde la web ([optimagrupo.com](http://optimagrupo.com)) o por correo electrónico [personas@optimagrupo.com](mailto:personas@optimagrupo.com).

## 5.2. Gestión de personas y talento

### 5.2.1 Gestión de personas (empleo)

El activo más importante del Grupo Optima es su equipo, las personas que componen el Grupo. Por este motivo, una de las Prioridades Estratégicas es el mejor equipo. En este sentido, el Grupo Optima acompaña su estrategia de transformación con diferentes iniciativas en las cuestiones relativas al personal, como son:

- Desarrollo de un modelo de gestión de personas más transversal, transparente y efectivo, de tal forma que cada empleado pueda ocupar el rol más adecuado a su perfil para aportar el mayor valor a la Organización, con el mayor compromiso; y, a su vez, formándose y creciendo profesionalmente.
- Evolución en las formas de trabajo hacia un modelo de organización ágil, en el que los equipos son directamente responsables de lo que hacen, construyen todo desde el feedback del cliente y están enfocados en la entrega de las soluciones que mejor satisfagan las necesidades actuales y futuras de

los clientes.

- Impulso de una cultura corporativa de colaboración y emprendimiento, que gira en torno a un conjunto de valores y comportamientos que son compartidos por las personas que forman el Grupo y que generan unos rasgos de identidad que la diferencian de otras entidades (se pueden consultar Nuestros Valores en el apartado correspondiente del capítulo de Estrategia y modelo de negocio).
- Incorporación del talento de una serie de capacidades que no eran habituales en el sector, pero que son claves en la nueva etapa en la que el Grupo se encuentra (especialistas en datos, experiencia de cliente, etc.).

Todo ello ha favorecido la capacidad de convertirse en una compañía en la que todas las personas guíen sus actuaciones conforme a los Valores, y estén realmente inspiradas y motivadas por el mismo Propósito.

A 31 de diciembre de 2019, GRUPO OPTIMA contaba con una plantilla de 5.716 empleados ubicados a lo largo de todo el territorio nacional, con un perfil muy diverso y un total de 4.120 empleados indefinidos.

**72,10%**  
EMPLEADOS  
INDEFINIDOS

Total empleados por tipo de contrato a 31/12/2019				
		HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Indefinidos	OTS	35	4	39
	SERVICESA	23	106	129
	ELINSA	8	1	9
	PPI	7	265	272
	HEURA	11	3	14
	OFS	659	2998	3657
Total		743	3377	4120
Eventuales	OTS	69	4	73
	SERVICESA	45	59	104
	ELINSA	4	0	4
	PPI	7	202	209
	HEURA	7	2	9
	OFS	159	1038	1197
Total		291	1305	1596

Las ratios de empleados del grupo durante el 2019 han sido los siguientes:

Total empleados por tipo de jornada a 31/12/2019				
		Hombres	Mujeres	Total
Completa	OTS	99	5	104
	SERVICESA	60	71	131
	ELINSA	8	1	9
	PPI	6	82	88
	HEURA	12	3	15
	OFS	418	1195	1613
Total		603	1357	1960
Parcial	OTS	5	3	8
	SERVICESA	8	94	102
	ELINSA	4	0	4
	PPI	8	385	393
	HEURA	6	2	8
	OFS	409	2832	3241
Total		440	3316	3756

En cuanto a los **índices de absentismo** calculados en base a las horas de ausencia por accidente de trabajo o contingencia común entre las horas efectivas de trabajo se aprecia un índice de 9,7% lo que supone un leve aumento con respecto a las cifras del año 2017 debido entre otras razones al aumento más que considerable de personal en la compañía.

### 5.2.2 Igualdad de oportunidades

El GRUPO OPTIMA está comprometida con la igualdad de oportunidades laborales. La presencia de mujeres alcanza el 81,75% de la plantilla total a cierre de 2019, siendo la representación de la mujer en puestos de gestión de un 48,71% a nivel de Grupo.

Para hacer efectiva la igualdad entre géneros, el Grupo controla y publicita de forma adecuada los procesos de selección, promoción y formación laboral, y promueve, además, la igualdad salarial en trabajos de igual valor.

En cuanto a las medidas de conciliación, la compañía tiene puesto en marcha un plan de flexibilidad horaria para toda la plantilla que permite adelantar o retrasar la hora de entrada y de salida en un rango de una hora.





Somos una empresa comprometida con los objetivos de reducir las barreras que impiden **la plena inclusión de las personas** en el marco de la actual revolución tecnológica.

Optima Facility participa del **programa “30 Plus”**, impulsado por la Generalitat de Catalunya con el objetivo de mejorar las oportunidades de inserción laboral de personas de más de 30 años.

### 5.2.3 Diversidad e integración

Grupo Optima manifiesta su compromiso con la integración laboral de las personas con capacidades diferentes a través del Planes de inserción sociolaborales, que nacen del convencimiento de que el empleo es un pilar fundamental en el fomento de la igualdad de oportunidades de todas las personas.

GRUPO OPTIMA trabaja por la integración en plantilla de colectivos con discapacidad en todos los campos en los que opera. En total, son 220 personas con algún tipo de discapacidad física o intelectual las que a cierre de 2019 forman parte de la plantilla. En cuanto al órgano de dirección, no existe en la actualidad ninguna persona con discapacidad ostentando ningún cargo.

La compañía tiene puesto en marcha un plan de inserción sociolaboral para personas con dificultades, apostamos por esta fórmula de integración de personas ofreciendo planes y medidas de ajuste personal y social, que posibilitan que el trabajo les enriquezca como personas más allá de lo estrictamente laboral.

Paralelamente, y atendiendo al cumplimiento de la Ley General de Derechos de las Personas con Discapacidad y de su Inclusión Social (LGD), participamos del programa **“Estrategia Madrid por el Empleo”** para la inclusión de personas con discapacidad, impulsado por la Comunidad de Madrid.

### 5.2.4 Remuneraciones

GRUPO OPTIMA cuenta con mecanismos de evaluación del desempeño para la plantilla. En el caso del personal productivo, se evalúan objetivos de desempeño, de productividad del centro de trabajo e individuales. En el caso de las oficinas, los objetivos personales están enfocados al desempeño individual y valores alineados con los resultados de la Compañía.

Las remuneraciones del Grupo OPTIMA están basadas en los siguientes principios y fundamentos:

- Moderación y adecuación a las tendencias y referencias en materia de remuneraciones seguidas en sociedades de similar tamaño y actividad de manera local, garantizando que se alineen con las mejores prácticas de mercado.
- Recompensar la calidad del trabajo, dedicación, responsabilidad, conocimiento del negocio y compromiso con la Compañía de las personas que desempeñan puestos clave y lideran la organización.
- Estrecha vinculación entre remuneración y resultados de la Compañía, de manera que el peso de la retribución variable sea adecuado para recompensar eficazmente la consecución individual de

objetivos, así como la aportación de valor a la Compañía y a sus accionistas.

- Equidad interna y competitividad externa.

A tales efectos, todos los empleados son evaluados.

El mérito es el principal motor de crecimiento salarial. Dicho mérito se calcula a partir de una evaluación anual de la adecuación a los valores, a las competencias y al cumplimiento de los objetivos previamente fijados. Todas estas evaluaciones dan lugar a los siguientes resultados: excelente, buena, satisfactoria y mejorable, que correlacionan con la subida salarial.

Mediante un sistema de gestión de potencial, se detectan aquellas personas consideradas con alto potencial y se establecen medidas de retención, siendo una de ellas el reconocimiento mediante categoría superior, preferencia en procesos de formación y de selección interna.

El resto de puestos de la actividad del Grupo se posiciona en función de los estatus y responsabilidad que el puesto ostenta dentro la compañía definido por el propio equipo de Recursos Humanos.

En cuanto a la aplicación de políticas que garanticen la desconexión laboral del empleado, la compañía no ha aplicado por el momento ningún mecanismo proactivo para su implantación.

### 5.2.5 Formación

La prioridad de formación para el Grupo Optima en el 2019 fue desarrollar una cultura de **aprendizaje continuo**, necesaria para impulsar la estrategia de transformación del Grupo. El modelo de gestión de personas posiciona al empleado como el verdadero protagonista de su desarrollo y para ello se pone al alcance de todos los empleados el conocimiento necesario para el desarrollo de sus funciones, con un acceso rápido al catálogo de formación. Durante el 2019, se incorporaron recursos formativos existentes en el mercado procedentes de plataformas, proveedores y ponentes de reconocido prestigio, lo que permitió disponer de un catálogo global de formación.

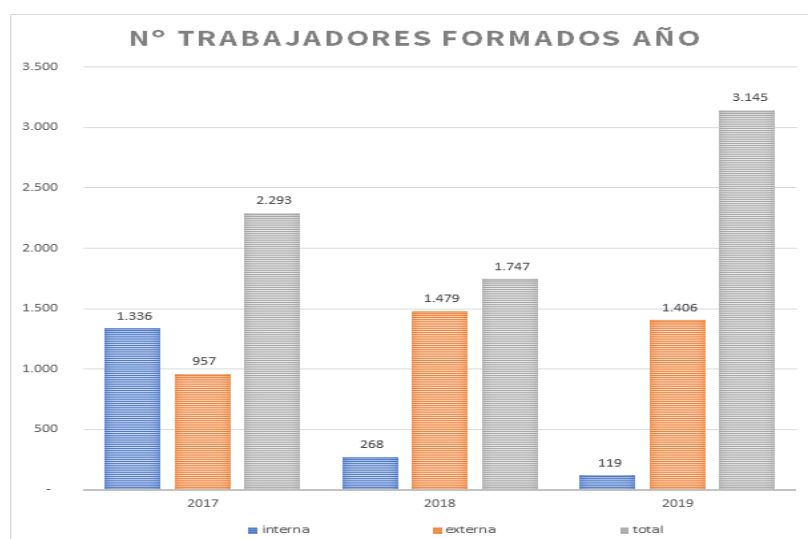
En cuanto a los canales de formación, el *online* sigue siendo el canal prioritario.

GRUPO OPTIMA mantiene una política activa en materia de retención y formación del talento que identifica, reconoce y fomenta el valor que los diferentes perfiles generan para su organización.

La apuesta del Grupo por la Formación ha aumentado considerablemente en los últimos dos años. Los principales Indicadores de Formación del año 2019 se detallan a continuación:

## Ratios de Formación 2019

- Total, horas de formación **14.426 horas**.
- N° asistentes **3.244 empleados**.



Año	Número de trabajadores formados				
	Interna	Externa	Total	Objetivo	%
2014	-	492	492	492	100%
2015	-	365	365	517	71%
2016	16	662	678	383	177%
2017	1.336	957	2.293	712	322%
2018	268	1.479	1.747	2.408	73%
2019	119	1.406	3.145	1.834	62%

### 5.2.6 Siniestralidad y Seguridad en el trabajo

Dentro de sus políticas de RRHH establece como uno de sus máximas prioridades la seguridad, salud y bienestar de sus colaboradores y colaboradoras. Por ello el Grupo Optima establece como uno de sus compromisos la promoción de la seguridad y la salud, asumiendo el compromiso de incorporar la gestión preventiva en todas las fases de su actividad.

Consciente de la importancia de mantener unas condiciones adecuadas de prevención, Grupo Optima cumple escrupulosamente con la normativa vigente y los convenios que rigen nuestras relaciones laborales incorporan cuestiones específicas relativas a la seguridad y salud de los trabajadores.

### 5.3 Compromiso con los Derechos Humanos - Dialogo social

En este ámbito, el 100% de los trabajadores están amparados con un convenio colectivo ya sea de empresa o sectorial.

No se percibe riesgo de vulneración de derechos humanos y laborales básicos (como trabajo infantil o trabajo esclavo) en las operaciones dentro de la compañía. El Código Ético de la empresa, y el canal ético a su servicio, también ayudan a salvaguardar el compromiso de GRUPO OPTIMA con el respeto de estos valores.

En este sentido el Grupo Optima es una de las empresas españolas firmantes del programa del **Pacto Mundial**, una iniciativa internacional propuesta por Naciones Unidas con el objetivo de conseguir un compromiso voluntario de las entidades en responsabilidad social, por medio de la implantación de Diez Principios basados en derechos humanos, laborales, medioambientales y de lucha contra la corrupción.



### 5.4 Gestión de impactos ambientales y sociales

El compromiso del GRUPO OPTIMA con el medio ambiente queda definido en su **Política Ambiental**. En ella se recogen objetivos tanto operativos como de cultura organizativa, guiando la actuación de la empresa siendo un área que cobra cada vez más importancia en el contexto competitivo de la empresa. A continuación, se repasa el desempeño alcanzado en cada uno de estos objetivos.

#### 1. Cumplir con la legislación vigente

El cumplimiento con la ley es la primera piedra sobre la que se basa el trabajo de GRUPO OPTIMA por el medio ambiente.

El seguimiento del desarrollo y publicación de novedades normativas en materia medioambiental, en colaboración con asociaciones empresariales, organizaciones medioambientales, etc, permite al GRUPO OPTIMA conocer desde estadios iniciales los nuevos requisitos legales que le son de aplicación en las actividades que desarrolla, haciendo posible que se prepare de forma anticipada para asegurar su cumplimiento.

Por otra parte, aunque por su naturaleza las actividades del GRUPO OPTIMA no suponen un riesgo medioambiental grave, las incidencias que pudieran producirse en este sentido son identificadas y controladas por el mapa de riesgos legales diseñado e implementado.

No se han registrado ninguna multa por infracción de normativa durante el presente ejercicio ni se han provisionado garantías a este respecto.

El órgano de Administración de la Sociedad dominante estima que no existen contingencias significativas relacionadas con la protección y mejora del medio ambiente, no considerando necesario registrar dotación alguna a la provisión de carácter medio ambiental.

## **2. Promover el uso responsable de los recursos materiales**

La racionalización del consumo de recursos se aplica tanto a las actividades relacionadas con la definición y desarrollo de los servicios.

## **3. Gestionar los residuos**

Gestionar residuos generados siguiendo el modelo de minimización de residuos, priorizando la prevención y evitando en lo posible su eliminación. En el supuesto que no sea posible se apuesta por una segregación total de los residuos que se generan en nuestras instalaciones y en la adaptación de nuestros servicios a los modelos adoptados por nuestros clientes, siendo proactivos en cuanto a la mejora de los mismos, ofreciendo soluciones y mejoras a aplicar en los servicios.

## **4. Trabajar activamente en la identificación de oportunidades de mejora**

El seguimiento de la legislación, el diagnóstico ambiental de instalaciones mediante auditorías externas medioambientales y energéticas y actividades, la supervisión de los indicadores ambientales, y la identificación de los impactos ambientales, así como el análisis de resultados son las herramientas empleadas por el GRUPO OPTIMA para identificar oportunidades de mejora en el desempeño ambiental de la compañía:

- Seguimiento de legislación:

El conocimiento de la legislación de aplicación en materia medioambiental supone el punto de partida para establecer planes de acción que permitan adecuar las instalaciones y procedimientos de la compañía al marco normativo presente y futuro.

Por este motivo, el seguimiento de la legislación se constituye en un importante medio para la identificación de oportunidades de mejora.

- Diagnóstico ambiental:

La auditoría ambiental de instalaciones y actividades que realiza periódicamente el área de Medioambiente, así como la identificación, evaluación y registros de los impactos ambientales de las diferentes actividades del GRUPO OPTIMA permite evaluar el nivel de cumplimiento de las normas (legislación y normas propias), así como identificar oportunidades de mejora.

## 5. Alentar al personal a través de la formación y la sensibilización

Uno de los compromisos que recoge la Política de Medio Ambiente del GRUPO OPTIMA es el de alentar al personal a través de la formación y la sensibilización, para que participe activamente en la consecución de los objetivos en materia medioambiental.

Desde hace años a todo el personal de nueva incorporación se le forma al inicio de la actividad dentro del GRUPO OPTIMA en aspectos medioambientales y de eficiencia energética.

También se realizan campañas de sensibilización y concienciación medioambiental con cartelería y trípticos, que se colocan en todos aquellos centros que son de nueva incorporación para prestar servicios contratados.

Con este propósito, durante 2019 se han puesto en marcha distintas iniciativas informativas y formativas relativas a distintos aspectos ambientales como:

- Uso racional de recursos: cartelería en espacios de trabajo para sensibilizar de la importancia de racionalizar el uso de agua, energía y recursos materiales (papel, film plástico, ...).
- Gestión adecuada de residuos: sesiones formativas dirigidas a personal para fomentar la segregación total de los residuos dentro de los centros de trabajos propios del GRUPO OPTIMA, con unos nuevos contenedores de reciclaje y una señalética moderna y de fácil comprensión.

Además, tal y como queda plasmado en el código de conducta del Grupo Optima A través del programa “**Optima Green Services**”, la compañía contribuye activamente a la aportación de valor a sus clientes, reduciendo el impacto medioambiental de sus instalaciones a través del desarrollo de iniciativas de sostenibilidad en el ámbito de los servicios como Modernización de instalaciones, Green Cleaning, Servicios Energéticos, Gestión de Residuos, Ahorro de Agua y Certificados de Sostenibilidad.

Optima Green Services está basado en una metodología propia, elaborada a partir de las mejores prácticas en sostenibilidad de organismos internacionales como USGBC (U.S. Green Building Council), EPA (Environmental Protection Agency), BREEAM(BRE Environmental Assessment Method), entre otros.

### 5.4.I Energía y cambio climático

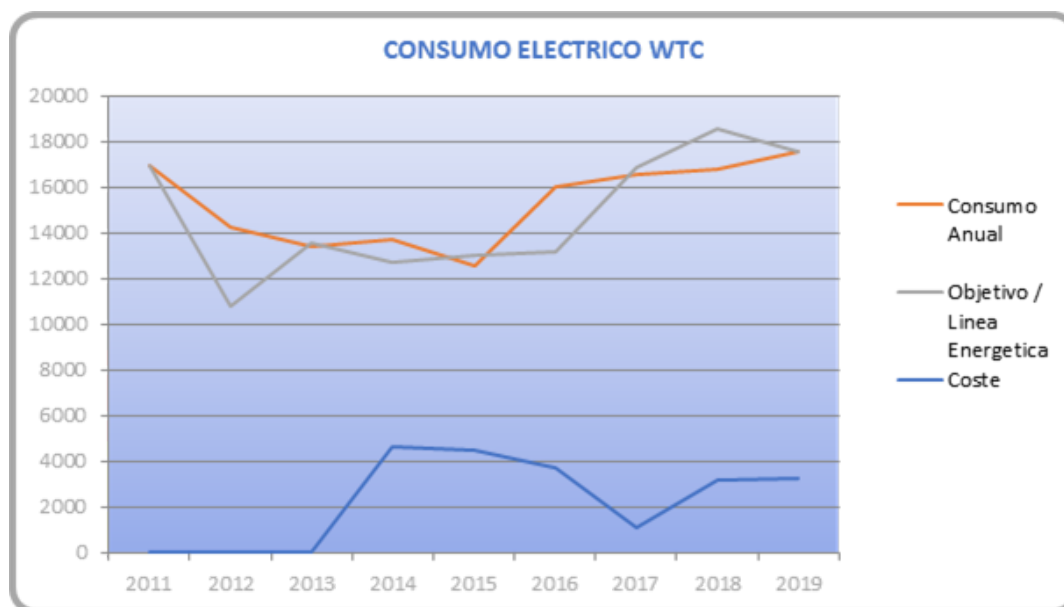
Como participantes del Programa “Protección del Clima” del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, el Grupo Optima Facility asume el compromiso general de reducción de las emisiones de carbono procedente de nuestros servicios y procesos, la disminución del consumo energético y el aumento del uso de fuentes renovables.

#### FUENTES RENOVABLES

Históricamente el factor de mayor incidencia en la huella de carbono del Grupo han sido las emisiones indirectas asociadas al consumo eléctrico. Para minimizar este impacto trabajamos a través de dos vías: la reducción de nuestro consumo eléctrico y el uso de energías limpias.

En 2019 hemos conseguido una reducción de consumo eléctrico ponderado por trabajador.

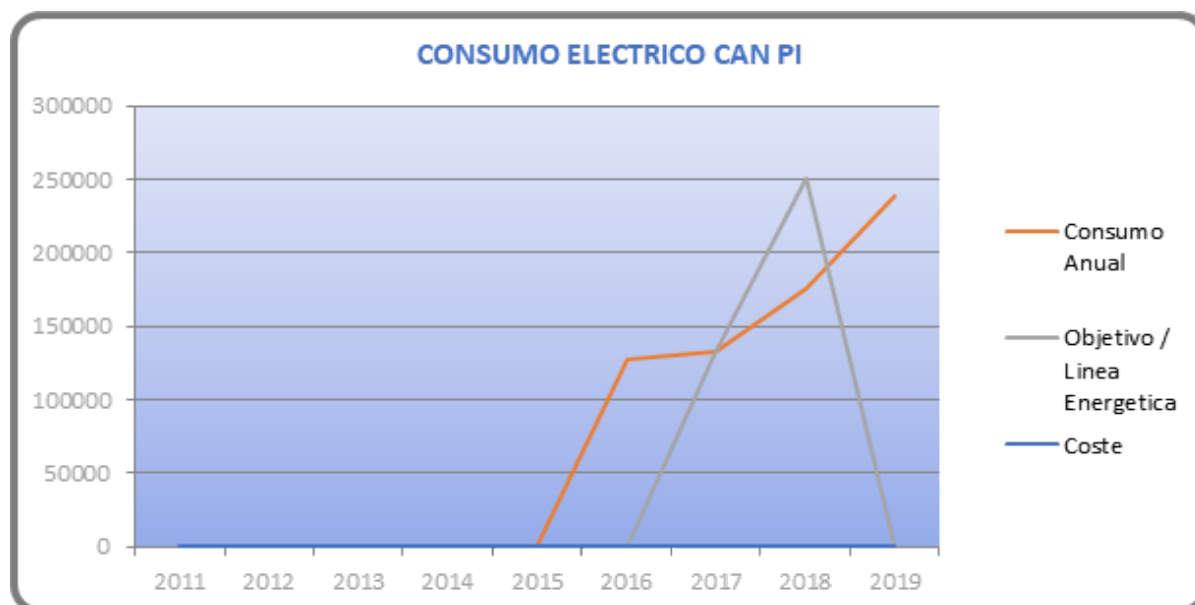
### Índices de consumo energético



Histograma Consumo Eléctrico WTC				
Año	Consumo Anual	Objetivo / Línea Energetica	Coste	%
2011	16934	16934	0 €	0,00
2012	14232	10800	0 €	31,78
2013	13397	13520	0 €	-0,91
2014	13699	12727	4.611 €	7,64
2015	12534	13014	4.490 €	-3,69
2016	16036	13161	3.732 €	21,84
2017	16592	16838	1.057 €	-1,46
2018	16751	18533	3.167 €	-9,61
2019	17.537	17.589	3.265 €	-0,29



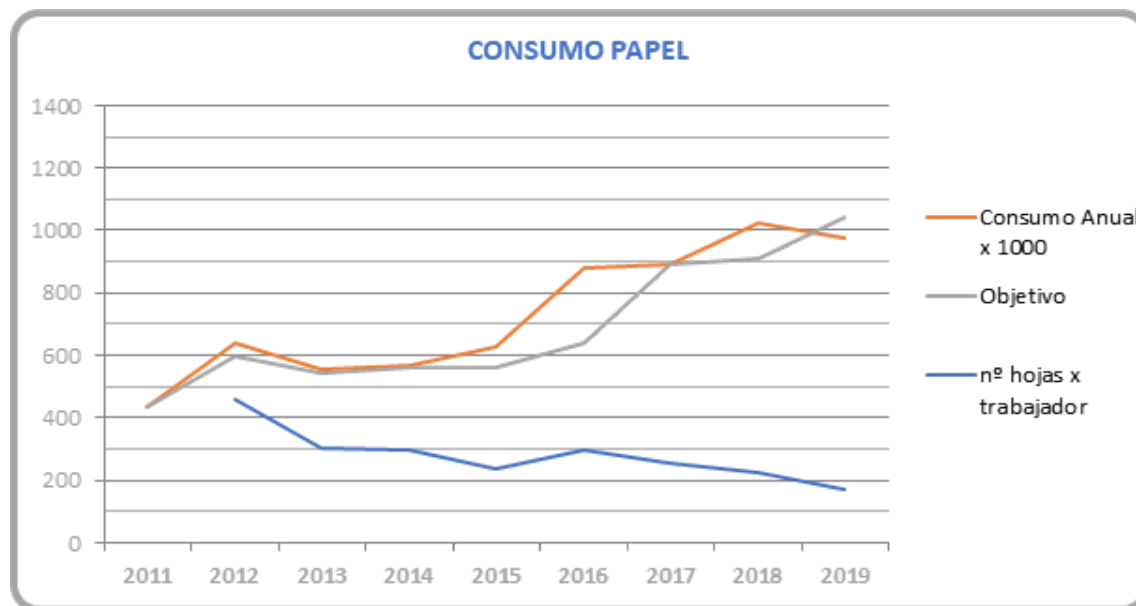
Consumo eléctrico SEDE CAN PI Año 2019:



Histograma Consumo Eléctrico Can Pi				
Año	Consumo Anual	Objetivo	Coste	%
2011	0	0	0 €	-
2012	0	0	0 €	-
2013	0	0	0 €	-
2014	0	0	0 €	-
2015	0	0	0 €	-
2016	127108	0	0 €	-
2017	132373	133463	0 €	-0,82
2018	175055	250233	0 €	-30,04
2019	238318	228130	0 €	-4,46%

### Índices Consumo de Papel y residuos

Durante el año 2019 se aprecia una disminución de consumo de papel del 6,3% por trabajador con respecto a las cifras recogidas durante el 2017.



Histograma Consumo Papel					
Año	Consumo Anual x 1000	Objetivo	Plantilla	%	Nº hojas x trabajador
2011	437,5	437,5		0,00	
2012	640,549	600,000	1391	6,76	460
2013	556,247	544,35	1812	2,19	306
2014	567,362	558,851	1906	1,52	297
2015	627,893	558,853	2624	12,35	239
2016	881,357	637,311	2962	38,29	297
2017	888,821	894,577	3487	-0,64	254
2018	1026,642	907,995	4600	13,07	223
2019	976,002	1042,0	5579	-6,34	174

### Por una gestión sostenible del agua

Gestionamos el agua con una perspectiva integral de todo su ciclo para adaptar el consumo a las necesidades operativas. Asimismo, sentamos las bases para que la adecuada gestión del agua sea un acto implícito en el comportamiento y desempeño diario de nuestros empleados. Para ello, fomentamos su consumo responsable en nuestras instalaciones poniendo a su disposición tanto nuestra política de uso eficiente del agua, como un conjunto de recomendaciones que eviten su mal uso.

Las medidas implementadas de cara a la reducción de consumo de agua en la compañía han dado como resultado una disminución de consumo anual de agua del 19,1%

Índices de Consumo de agua – Sede CAN PI

Histograma Consumo Agua Can Pi			
Año	Consumo Anual	Objetivo	%
2014	367	-	-
2015	397	-	-
2016	339	-	-
2017	611	-	-
2018	494	642,1	-23,06
2019	690,5	642	-7,4%



#### 5.4.2 Medidas adoptadas y certificaciones en la materia

Dentro de las medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afectan gravemente el medio ambiente llevadas a cabo por el Grupo Optima, se concretan en la medición de la huella de carbono, además de proceder al registro voluntario en el Ministerio para la Transición Ecológica, obteniendo el Sello de inscripción que éste otorga. Ahora el objetivo es la reducción de nuestras emisiones de carbono.

Para ello la compañía ha puesto en marcha la adquisición de vehículos Híbridos (eléctricos y de GNC), en diferentes servicios. Se han sustituido 6 vehículos diésel por híbridos, que es un 5,7% de la flota del 2019.

En relación con la economía circular y prevención y gestión de residuos se intenta el uso de productos concentrados, ya que la productividad es mayor y el uso de embalajes y envases se reduce en un 80% versus los productos estándar en botellas (tanto de 1L como de 5L), ello conlleva también a una reducción importante en la generación de envases. De esta manera se reduce el uso de los recursos y la contaminación.

En cuanto a la gestión de residuos, el Grupo está dado de alta como productor de residuos peligrosos en todas sus sedes, gestionando eficazmente todos los residuos peligrosos con proveedores homologado para ello.

Con el fin de realizar un uso sostenible de los recursos, se monitorizan los consumos eléctricos, agua y gasoil, con el objetivo de aplicar medidas para la reducción de los mismos, ya que son los recursos que se han detectado en la evaluación e identificación de los aspectos medioambientales de aplicables en nuestra actividad.

También en cada una de las sedes se ha pasado auditoria energética según el RD 56/2016, con la empresa INDOOR CLIMA con el fin de saber en todo momento el estado energético de nuestras instalaciones y aplicar las medidas más eficientes y eficaces con el fin de reducir el consumo de recursos energéticos.

El grupo optima dispone en este ámbito de actuación de las siguientes certificaciones ISO:

- ISO 50001 de Eficiencia Energética
- ISO 9001:2015 de Gestión de Calidad
- ISO 14001:2015 de Sistema de Gestión Ambiental
- ISO 45001 de sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo
- Así como el Certificado de inscripción de la Huella de Carbono

## 5.5 Sociedad

El compromiso del Grupo OPTIMA con la sociedad, como el de cualquier empresa, solo puede construirse a partir del respeto de la legalidad en cada una de las operaciones emprendidas. En este sentido, cabe destacar que la empresa no ha registrado multas por incumplimiento de la legislación en el ámbito social y económico en 2019.

El gobierno fiscal y la disciplina tributaria no cobran importancia solo desde el punto de vista legal, sino que se trata de un área que está atrayendo cada vez más el interés de los distintos grupos de interés de la empresa. Por esta razón, se dedicará un epígrafe específico para explicar la política de la empresa al respecto.

Valor económico generado, distribuido y retenido por GRUPO OPTIMA		
	31/12/2018	31/12/2019
<b>Valor economico generado</b>	<b>77.613.423,06</b>	<b>109.697.081,50</b>
Importe neto de la cifra de negocios	77.173.995,61	108.838.578,44
Otros ingresos	357.299,60	705.802,08
Otros resultados	54.470,98	62.288,63
Ingresos financieros	27.656,87	90.412,35
Resultado derivado de la posicion monetaria neta		
Resultados de sociedades por el metodo de la participacion		
<b>Valor economico distribuido</b>	<b>-76.547.950,22</b>	<b>-108.343.951,48</b>
Consumo de mercaderias y otros consumibles	-8.288.058,50	-11.899.217,47
Gastos de personal	-64.461.486,71	-91.047.545,79
Gastos de explotacion	-3.170.329,11	-4.611.084,52
Deterioro de deudores comerciales		
Otros resultados		
Perdidas por bajas de activos	-4.776,94	-1.595,05
Gastos financieros	-367.743,76	-505.476,48
Resultados de sociedades por el metodo de participacion		
Impuestos sobre beneficios	-222.232,54	-229.557,73
Rtdo.atribuido a socios externos	-33.322,66	-49.474,44
<b>Valor economico retenido</b>	<b>1.065.472,84</b>	<b>1.353.130,02</b>
Subvenciones públicas recibidas en 2019 (euros)	537.725,00	

### 5.5.1 Estrategia Fiscal

La estrategia fiscal de GRUPO OPTIMA está orientada esencialmente a la finalidad de asegurar el cumplimiento responsable de la normativa tributaria atendiendo al interés social y apoyando las estrategias empresariales del Grupo.

Los fines, principios y buenas prácticas tributarias que conforman la estrategia fiscal de GRUPO OPTIMA deben guiar la toma de decisiones a cualquier nivel.

De entre las Buenas Prácticas Tributarias hacia las que el GRUPO OPTIMA orienta su actividad, la estrategia fiscal establece que el grupo no hace uso de estructuras societarias opacas o radicadas en paraísos fiscales cuyo propósito sea ocultar información relevante a las administraciones tributarias.

Como puede verse en el capítulo de estructura societaria y accionarial del presente informe, donde aparece la estructura societaria de la compañía, la política del GRUPO OPTIMA no permite las operaciones en paraísos fiscales por razones de tributación en ninguna de las jurisdicciones recogidas en el listado de paraísos fiscales reglamentariamente establecido por España, ni en la lista negra de la Unión Europea.

### 5.5.2 Sistema de Control y Gestión de Riesgos Fiscales

Entre los principios rectores de la estrategia fiscal del GRUPO OPTIMA, se establece que ésta desarrollará la Política de Gestión de Riesgos y establecerá un sistema de control y gestión de riesgos fiscales específico.

Como consecuencia de ello, GRUPO OPTIMA ha diseñado un Sistema de Control y Gestión de Riesgos Fiscales que guía las acciones de la empresa en este ámbito.

## 6. Alianzas con terceros para hacer frente a los desafíos globales

El diálogo y la colaboración de GRUPO OPTIMA con terceros tiene lugar respetando siempre el Código Ético de la empresa y el espíritu de la Política de Relaciones Externas. Aunque el GRUPO OPTIMA cuenta con una agenda institucional propia, es consciente de que muchos de los retos globales que el sector y la sociedad tienen por delante requieren de la participación coordinada de distintos actores. Por ello, y en pro de la transparencia, se detallan a continuación las asociaciones sectoriales en las que GRUPO OPTIMA participa:

- ASCEN (Associació catalana d'empreses de neteja).
- ACEDE (Associació catalana d'executius, directius i empresaris)
- PIMEC, Petita i Mitjana Empresa de Catalunya.
- ASCEF (Asociación de empresas familiares)

Para mantener su compromiso con la responsabilidad y el respeto por el entorno en el que opera y con las personas con las que trabaja, como se ha dicho antes, GRUPO OPTIMA colabora con distintas entidades y asociaciones sin ánimo de lucro para desarrollar acciones solidarias.

## 7. Bases para el estado de información no financiera e índice GRI

El Informe de Gestión de GRUPO OPTIMA integra su información financiera, y no financiera en cumplimiento de los requisitos de la nueva Ley 11/2018 de información no financiera del 28 de diciembre de 2018. Así, este enfoque “integrado” incorpora, a la información requerida para comprender la evolución, los resultados y la situación financiera del Grupo, aquella necesaria para comprender el impacto de la actividad de GRUPO OPTIMA respecto a cuestiones medioambientales, sociales y relativas a los empleados.

El Estado de Información no Financiera posee carácter anual y hace referencia a datos consolidados procedentes del conjunto del grupo para la totalidad de 2019.



## 8. Índice indicadores ambientales, éticos, sociales y de derechos humanos

Contenido	Estandar GRI	Capítulo/ Apartado
<b>ESTADO DE INFORMACION NO FINANCIERA 2018</b>		
<b>MODELO DE NEGOCIO</b>		
<b>Descripción del modelo de negocio</b>		
Modelo de negocio del grupo	GRI 102-2	1.modelo de negocio/1.1
Entorno empresarial	GRI 102.3-102.4	1.modelo de negocio/1.1
Organización y estructura	GRI 102.18	1.modelo de negocio/1.2
<b>INFORMACION SOBRE CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES</b>		
<b>Gestión ambiental</b>		
Efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, en la salud y la seguridad		5.2.6 Siniestralidad y Seguridad en el trabajo, 5.4.2 Medidas adoptadas y certificaciones en la materia
Procedimientos de evaluación o certificación ambiental		5.4.2 Medidas adoptadas y certificaciones en la materia
<b>Contaminación</b>		
<b>Energía</b>	GRI 302	5.4.1 Energía y cambio climático
Consumo energético dentro de la organización	GRI 302.1	5.4.1 Energía y cambio climático
Reducción del consumo energético	GRI 302.4	5.4.1 Energía y cambio climático
<b>Emisiones</b>	GRI 305	5.4.2 Medidas adoptadas y certificaciones en la materia
<b>Cumplimiento ambiental</b>	GRI 307	5.4.2 Medidas adoptadas y certificaciones en la materia
<b>INFORMACION SOBRE CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL</b>		
<b>Empleo</b>	GRI 401	
Número total y distribución de empleados por género	GRI 102-7 GRI 102-8 GRI 405-1	5.2 Gestión de personas y talento/5.2.1
Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo	GRI 102-8	5.2 Gestión de personas y talento/5.2.1
Promedio anual de contratos indefinidos, temporales y a tiempo parcial por género, edad y clasificación profesional	GRI 102-8	5.2 Gestión de personas y talento/5.2.1
<b>Organización del trabajo</b>		
Número de horas de absentismo	GRI 403-2	5.2.1 Gestión de personas
Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores	GRI 403.2	5.2 Gestión de personas y talento/5.2.2
<b>Relaciones sociales</b>		
Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo	GRI 102.41	5.3 Compromiso con los Derechos Humanos
<b>Formación</b>		
Políticas implementadas en el campo de la formación	GRI 404.2	5.2.5.Formación
Cantidad total de horas de formación por categorías profesionales	GRI 404.1	5.2.5.Formación
<b>Igualdad</b>		
Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres		5.2.2.Igualdad de oportunidades
Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	GRI 406.1	3.2 Principales riesgos no financieros que pueden afectar a la consecución de los objetivos/ Riesgos operacionales.D
<b>INFORMACION RELATIVA A LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCION Y EL SOBORNO</b>		
<b>Lucha contra la corrupción y el soborno</b>		
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	GRI 205-1 GRI 205-2	5.1.2 Gestión ética
<b>FORMACION SOBRE LA SOCIEDAD</b>		
<b>Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible</b>		
Acciones de asociación o patrocinio	GRI 102-13 201-1 203-1	6. Alianzas con terceros para hacer frente a los desafíos globales



[www.optimagrupo.com](http://www.optimagrupo.com)