

INFORME NO FINANCIERO CCFIV G5 HOLDING S.L. 31.12.2021

ÍNDICE

CARTA DEL PRESIDENTE EJECUTIVO	4
NUESTROS SERVICIOS.....	19
TRASTORNO MENTAL GRAVE.....	20
TRASTORNOS NEUROLÓGICOS Y NEUROREHABILITACIÓN	22
DISCAPACIDAD INTELECTUAL.....	24
EMERGENCIAS SOCIALES Y EXCLUSIÓN	25
INFANCIA Y FAMILIA.....	27
PERSONAS MAYORES	28
COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE	29
RESIDUOS.....	30
ENERGÍA.....	32
CAMBIO CLIMÁTICO	33
GARANTIAS PARA RIESGOS AMBIENTALES	34
COMPROMISO CON LAS PERSONAS	35
CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL	35
Empleo	35
Igualdad y diversidad.....	38
Conciliación de la vida personal y profesional	41
Salud y seguridad de los trabajadores	43
Relaciones sociales	44
Formación y desarrollo profesional	44
RESPECTO A LOS DERECHOS HUMANOS.....	46
COMPROMISO CON LA SOCIEDAD	47
COMPROMISO CON EL DESARROLLO LOCAL.....	48
RELACIÓN CON LOS PROVEEDORES.....	50
ATENCIÓN AL CLIENTE	51
INFORMACIÓN FISCAL.....	53
LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO.....	54
SOBRE ESTE INFORME	58
CONTACTO	59

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI	60
ÍNDICE DE CONTENIDOS LEY 11/2018, SOBRE INFORMACIÓN NO FINANCIERA.....	62
FIRMA DEL PRESIDENTE EJECUTIVO.....	64

CARTA DEL PRESIDENTE EJECUTIVO

[102-14]

2021 ha sido un año de reencuentros en Grupo 5. Después de unos primeros meses todavía complicados por la pandemia, nos hemos enfocado en volver a todos los espacios compartidos que ayudan a mejorar la vida de las personas a las que atendemos. Como contamos en esta memoria, hemos seguido tejiendo redes con equipos técnicos, sector público, proveedores y otras organizaciones del sector, siempre con el objetivo de prepararnos para afrontar con éxito nuestro futuro inmediato. Hemos trabajado para ofrecer proyectos innovadores a las administraciones que puedan financiar a través de los fondos “Next Generation”; hemos impulsado ideas innovadoras en el marco de la nueva economía de los cuidados; y hemos financiado y desarrollado nuevos centros de atención enfocados a necesidades específicas de personas vulnerables hasta ahora no atendidas.

Como resultado de todo ello hemos cuidado a más personas, en más colectivos y en más áreas geográficas que nunca en nuestra historia. Hemos seguido invirtiendo el cien por cien de nuestro margen de contribución en nuevos centros, servicios y recursos de apoyo a la gestión de nuestros profesionales. Hemos seguido apostando por la lucha contra el estigma y hemos generado un impacto económico en la sociedad española del que todos nos tenemos que sentir muy orgullosos: 137 millones de euros de valor añadido bruto, más de 3.200 puestos de trabajo (directos, indirectos e inducidos, equivalentes a jornada completa) y 41,1 millones de euros de contribución fiscal al erario público. Todo ello gracias a un equipo de profesionales cada vez más numeroso y a la vanguardia del sector social y sociosanitario en España.

A partir de esta base sólida, con una visión y valores compartidos por toda la organización, el futuro de Grupo 5, a pesar de las incertidumbres de nuestro entorno, es muy esperanzador. En los próximos años seguiremos creciendo, incorporando profesionales, centros y servicios y ayudando a mejorar la calidad de vida de personas vulnerables. Para ello nos seguiremos apoyando en los principios que nos han guiado hasta aquí: innovación social, gestión eficiente; rigor técnico, flexibilidad en la respuesta a nuestros clientes; responsabilidad social y equilibrio entre calidad de servicio ofrecida y rentabilidad.

Lo mejor que tenemos en Grupo 5 es nuestra misión, la dedicación de toda la organización a un objetivo mayor que cualquier cosa a la que podamos aspirar individualmente cada uno de nosotros. Es la clave de nuestro éxito. Porque como defiende Viktor Frankl, “el éxito, como la felicidad, no puede perseguirse; debe suceder; y sólo lo hace como consecuencia no intencionada de nuestra dedicación a una causa mayor que uno mismo”.

Muchas gracias a todos, usuarios, clientes, proveedores, accionistas y profesionales de Grupo 5, que han hecho posible que hayamos podido llegar hasta aquí.

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 Acción y Gestión Social S.A.U. y Grupo 5 Gestión Social Nuevos Desarrollos S.L.U.¹; tal y como se refleja en el siguiente diagrama:



[102-16] Estos son la misión, visión, valores y plan estratégico de Grupo 5:



¹ En el presente EINF no se incluye la empresa Igloo, ya que cesó su actividad a lo largo del año 2021.

A continuación, se describen los principios de nuestro modelo de intervención:

Principios del modelo de intervención

Las personas



LA PERSONA EN EL CENTRO

Consecución del bienestar de las personas partiendo del respeto pleno a su dignidad, de sus intereses y preferencias y contando con su participación efectiva.



MEJORA DE LA CALIDAD DE VIDA

Experiencias de vida de valor, en los contextos que les resultan significativos e importantes a cada una y teniendo en cuenta las diferentes dimensiones que contribuyen a una vida completa e interconectada.



FOMENTO DE LA ÉTICA Y DE LOS DERECHOS

Fomento del pleno ejercicio de sus derechos y garantía de su total, priorización de la libertad de la persona y apoyo en los principios básicos de la bioética.

La atención



INTEGRAL, INTEGRADA E INTEGRADORA

Una atención entre la persona y su contexto, entre las redes de atención sanitarias, sociales y educativas y con su entorno habitual como eje de la intervención.



INNOVADORA Y BASADA EN EVIDENCIAS

Basada en la evidencia y que produzca conocimiento de valor para la sociedad y la organización.

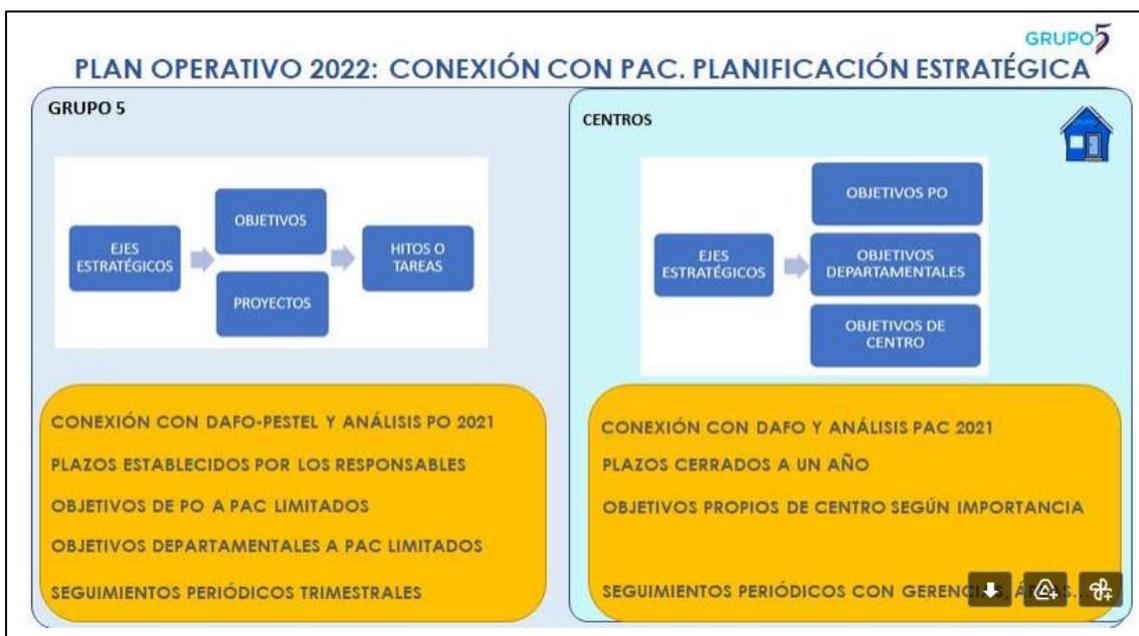


ORIENTADA A RESULTADOS

Mejorar la experiencia de la persona, la eficiencia y sostenibilidad de la organización, la experiencia de los profesionales y la reputación ante clientes.

El Plan Estratégico de Grupo 5 se puso en marcha en 2017 y tiene un periodo temporal de medio plazo (5-6 años). Este plan estratégico tiene como meta última el cumplimiento de las proyecciones económico-financieras de la compañía y se basa en desplegar líneas de trabajo agrupadas en torno a cinco ejes: rentabilidad y crecimiento; imagen externa y alianzas; calidad e innovación en el servicio; procesos, sistemas y control; y capacidades organizativas y cultura.

Dentro del proceso de planificación estratégica a medio plazo, Grupo 5 establece anualmente un Plan Operativo en el que despliega una serie de proyectos específicos para el cumplimiento de sus objetivos, y que se dividen en hitos o tareas. Además, este plan operativo también se despliega de forma específica en cada uno de los centros:



A modo de ejemplo, entre los proyectos del plan operativo 2022 están:

- Adaptar el Sistema Informático al 100% de los estándares de seguridad fijados para 2022.
- Aumentar el alcance de la difusión de Grupo 5 entre los profesionales del sector.
- Desarrollar un modelo de atención comunitaria y continuidad de cuidados.
- Mejorar el control de la intervención de los centros a través de indicadores.

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

- Trastornos mentales y neurológicos:
 - Trastorno mental grave
 - Trastornos neurológicos y neurorehabilitación
 - Discapacidad intelectual.
- Servicios sociales especializados:
 - Emergencias sociales y exclusión .
 - Infancia y familia.
 - Personas mayores.

Principales cifras:

Personas atendidas:

Servicio	Plazas	Nº trabajadores	Nº personas atendidas	Hombres	Mujeres
Salud mental	2.125	561	2.674	1.611 (60,25%)	1.063 (39,75%)
Personas mayores y dependencia	94	68	111	38 (34,23%)	73 (65,77%)
Daño cerebral	316	169	429	225 (52,45%)	204 (47,55%)
Emergencias y exclusión social	9.988	817	17.894	11.638 (65,04%)	6.256 (34,96%)
Infancia y familia	991	264	27.377	11.721 (42,81%)	15.656 (57,19%)
Discapacidad intelectual	362	423	341	192 (56,30%)	149 (43,70%)
Estructura	--	52	--	--	--
Total 2021	13.876	2.354	48.826	25.425 (52,07%)	23.401 (47,93%)
Total 2020	--	--	59.309	--	--
Total 2019	--	--	60.584	--	--

Personas en plantilla:

Personas en plantilla	A 31 de diciembre	Media
2021	2.354	1.995,10
2020	2.133	1.742,25
2019	1.799	1.831,94

Contratos indefinidos:

Contratos indefinidos	
2021	77,23%
2020	78,76%
2019	79,77%

Personas con discapacidad en plantilla:

Personas con discapacidad	
2021	2,70%
2020	2,90%
2019	2,56%

Centros o servicios gestionados:

Centros o servicios gestionados	
2021	139
2020	131
2019	132

Horas de formación:

Horas de formación	
2021	78.776 ²
2020	44.891,5
2019	23.842 ³

Inversión:

Inversión	
2021	5.517.159 €
2020	4.641.355 €
2019	2.836.674 €

Ventas:

Ventas	
2021	74.762.451 €
2020	67.056.508 €
2019	58.307.212 €

Capitalización total⁴:

Capitalización total	
2021	57 millones de euros
2020	64 millones de euros
2019	59 millones de euros

² Con 2.599 asistencias a formación interna.

³ Solo formación interna.

⁴ Patrimonio neto y pasivo.

[102-10] [Compromiso con el desarrollo local] **Principales hitos 2021:**

- Continuamos con el desarrollo de Grupo 5 tanto en la línea de licitaciones públicas como en los centros y servicios privados para implantarnos en una nueva provincia, abrir un nuevo centro especializado de neurorrehabilitación privado o gestionar el mayor número de centros de la Red pública de atención social para personas con trastorno mental grave y duradero. En esta línea:
- Abrimos nuestro tercer centro privado de neurorrehabilitación, **Grupo 5 CIAN Zaragoza**, para personas con daño cerebral que ofrece plazas residenciales y cuenta con tecnología puntera y un equipo transdisciplinar para la rehabilitación neurológica.
- Pusimos en marcha el **piso supervisado Grupo 5 Mirasierra** para personas con problemas de salud mental de ámbito privado.
- Actualizamos y ampliamos el número de plazas de la **residencia Grupo 5 Cobeña** que atiende a personas con problemas de salud mental y que cuenta con plazas públicas de la Comunidad de Madrid y plazas privadas.
- En enero comenzamos la gestión del **Albergue Mejía Lequerica** para personas migrantes de alta vulnerabilidad y en febrero la **Campaña municipal contra el frío** para personas sin hogar del Ayuntamiento de Madrid.
- Fuimos adjudicatarios del **Centro regional de menores infractores Zambrana** en Valladolid, lo que supone la implantación de Grupo 5 en una nueva provincia.
- Renovamos el Centro de Rehabilitación Psicosocial de Alcobendas y comenzamos a gestionar los **Centros de Rehabilitación Psicosocial** de Alcalá de Henares, La Elipa, San Fernando de Henares y Torrejón de Ardoz y el Centro de día y **Centro de Rehabilitación Laboral** de Torrejón de Ardoz de la Consejería de Familia, Juventud y Política Social de la Comunidad de Madrid.
- Continuamos con la gestión de **Samur Social**, del **Centro de acogida Juan Luis Vives** y del **Centro de acogida La Rosa** del Ayuntamiento de Madrid.
- Iniciamos el **Servicio de sensibilización, mediación y atención social a personas sin hogar** del Ayuntamiento de Sevilla.
- Organizamos la **jornada “Otra mirada hacia las personas sin hogar”** en Sevilla para poner el foco en la atención a personas sin hogar con edad avanzada, mujeres sin hogar, la compasión, así como la sensibilización en las ciudades.
- Presentamos la **Guía Buenas prácticas Contra el Estigma** desarrollada por la cátedra UCM-Grupo 5 Contra el Estigma en nuestro primer encuentro presencial de 2021.
- Organizamos con la cátedra UCM-Grupo 5 Contra el Estigma uno de los cursos de verano de El Escorial: **“El estigma en tiempos de pandemia”**, con la participación de la Directora de Salud Mental de la OMS y el Presidente del CERMI entre otros representantes políticos y de la acción social.
- En el marco de los 10 años de los centros de rehabilitación de Aranjuez, organizamos la **jornada Medios y estigma**, contando con profesionales de la televisión, la radio, la prensa y los medios especializados para tratar el tema del estigma en los espacios mediáticos y en la construcción de las noticias, así como plantear alternativas de lucha contra el estigma.
- Participamos como todos los años en la **carrera Hay Salida** contra la violencia de género

organizada por el Ministerio de Igualdad, con la implicación del grupo de zumba del CRPS de Latina, realizando sesiones de calentamiento.

- Patrocinamos la realización del **corto “La sonrisa más auténtica”** para sensibilizar sobre la mirada que tenemos hacia las personas con discapacidad intelectual.
- Celebramos **Desarrollando Sevilla**, un encuentro entre más de 100 profesionales de Grupo 5 para compartir conocimiento, proyectos y, sobre todo, momentos fuera del entorno laboral natural.

[102-16] En Grupo 5, en coherencia con nuestro compromiso con la calidad de nuestros servicios, contamos con la certificación **ISO 9001:2015** para toda la organización desde el año 2015.

Se puede consultar nuestra política de calidad, revisada en mayo de 2021, en: <https://www.grupo5.net/wp-content/uploads/2021/08/NIF1-01-POL%C3%8DTICA-DE-CALIDAD-V03.pdf>

Y nuestro certificado en:

<https://www.grupo5.net/wp-content/uploads/2022/01/Certificado-ISO-9001-2021-2024.pdf>

También se dispone de certificación bajo la norma **ISO 14001:2015**, para la cual existe un compromiso medioambiental y una política del sistema integrado de gestión (revisada en mayo de 2021), disponible en:

<https://www.grupo5.net/wp-content/uploads/2021/08/NIF1-02-POL%C3%8DTICA-DE-SIG-V03.pdf>

A fecha de esta memoria, están certificados en ISO 14001 la residencia Grupo 5 Mirasierra, el Servicio de Atención a las Urgencias Sociales de Valencia y las residencias de Grupo 5 CIAN Pamplona y Grupo 5 CIAN Alcalá de Henares, así como la sede central en Madrid.

Aquí se puede consultar nuestro certificado en ISO 14001:

<https://www.grupo5.net/wp-content/uploads/2022/01/Certificado-ISO-14001-2021-2023.pdf>

Por último, desde 2019, el servicio de atención en urgencias y colaboración en emergencias de Valencia está certificado bajo la norma **ISO 22320:2013** (Protección y seguridad de los ciudadanos. Gestión de emergencias. Requisitos para la respuesta a incidentes), que 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.

Aquí se puede consultar nuestra certificación en dicha norma:

<https://www.grupo5.net/wp-content/uploads/2022/01/Certificado-ISO-22320-2021-2022.pdf>

[102-16] En Grupo 5 estamos convencidos de que la reflexión ética debe ser el núcleo de nuestra estrategia y de todos nuestros procesos de trabajo. Por eso, continuamos nuestro proyecto “**Buenos tiempos para la ética**”, cuyos objetivos generales 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 Observatorio 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, destacando las ocho ediciones del curso “Derechos humanos”, las siete de “Introducción a la ética” y las tres ediciones de “Introducción a la ética aplicada”.
- 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:
<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSc0vV8m31dkOT06Xo2yACTmgR0Vt8s5t7BC3Ip9N8Tpzt9dQ/viewform>
- Análisis de investigaciones.

Manifiesto de 14 de marzo de 2018:

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

El **Observatorio de Ética** de Grupo 5 (www.grupo5.net/etica) es un órgano de carácter consultivo e interdisciplinar, creado para el análisis y asesoramiento sobre las cuestiones de carácter ético que surgen 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. Algunos de los principales trabajos del Observatorio, se resumen en la siguiente tabla:

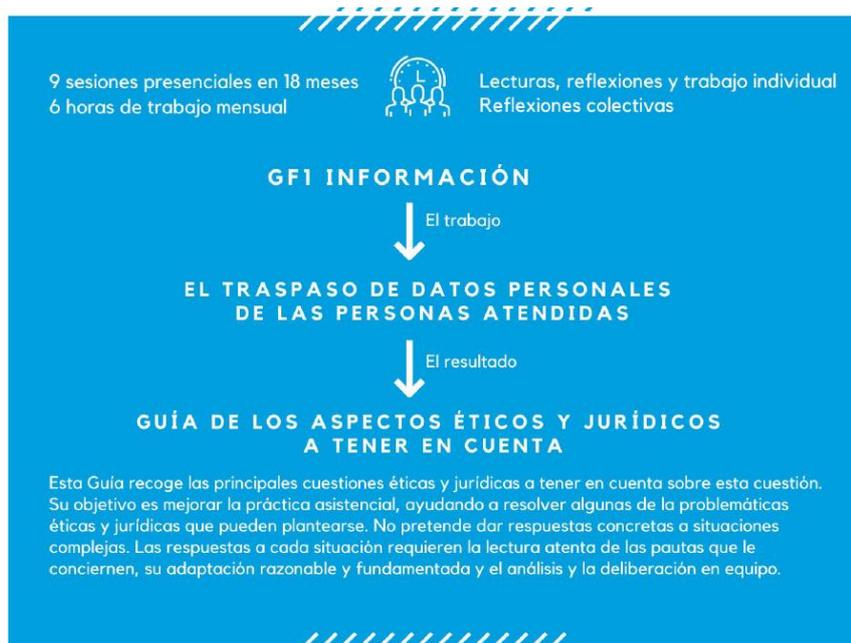
	Dictámenes de carácter ético	Informes sobre dilemas	Grupos focales de ética
2019	6	4	2
2020	5	2	2
2021	2	1	--

Los principales resultados de los dos grupos focales llevados a cabo en 2019-2020 han sido:

- Información (datos personales, confidencialidad y secreto profesional):



- Presencialidad (respeto y cuidado de los cuerpos, los espacios y las cosas de las personas):



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 se aplica 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.

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

<h1>ALIANZAS</h1>					
ASOCIACIONES PROFESIONALES Y DE FAMILIARES	UNIVERSIDADES Y CENTROS DE FORMACIÓN	FUNDACIONES Y ENTIDADES CULTURALES	OTRAS ENTIDADES		
ADACE CLM ASOCIACIÓN DE DAÑO CEREBRAL SOBREVIVIDO DE CASTILLA LA MANCHA	COLEGIO DE MEDICINA DE MADRID	AGENCIA PARA EL EMPLEO DE LA COMUNIDAD DE MADRID	UNIVERSIDAD CAMILO JOSÉ CELA	ASOCIACIÓN ASPROM	ASERCAN TERAPIAS
AIDA ASOCIACIÓN ICTUS DE ARAGÓN	COLEGIO DE TRABAJO SOCIAL DE MADRID	CENTRO UNIVERSITARIO LA SALLE	UNIVERSIDAD CARDENAL CISNEROS	ASOCIACIÓN DÍA DE VÍCTIMAS DE ACCIDENTES	CSA DENTAL
AMTA	COLEGIO OFICIAL DE TRABAJO SOCIAL DE MADRID	CRUZ ROJA EMPLEO	UNIVERSIDAD DE ALCALÁ DE HENARRES	ASOCIACIÓN FREDIF	ESGIP
APETO ASOCIACIÓN PROFESIONAL ESPAÑOLA DE TERAPIAS OCUPACIONALES	CPRESM COLEGIO PROFESIONAL DE EDUCADORAS Y EDUCADORES SOCIALES DE MADRID	UAM UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE MADRID	UNIVERSIDAD DE ALIANTE	CRUZ ROJA	MAPFRE
APTOCAM ASOCIACIÓN PROFESIONAL DE TERAPIAS OCUPACIONALES DE LA COMUNIDAD DE MADRID	FEDACE FEDERACIÓN DE DAÑO CEREBRAL	UCLM UNIVERSIDAD DE CASTILLA LA MANCHA	UNIVERSIDAD DE BURGOS	FUNDACIÓN ADECCO	MAZ NAVARRA
ARABELA ASOCIACIÓN ARAGONESA DE ELA	FRATERNIDAD MUPRESPA	UCM UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID	UNIVERSIDAD DE CASTILLA LA MANCHA	FUNDACIÓN ALDARA	MINISTERIO DE SANIDAD, SERVICIOS SOCIALES E IGUALDAD
COLEGI DE TREBALL SOCIAL DE CATALUNYA	UNASAM FEDERACIÓN SALUD MENTAL MADRID	URJ Universidad de Extremadura	UNIVERSIDAD DE EXTREMADURA	FUNDACIÓN ASPACIA	MUTUA MADRILEÑA
COLEGIO DE EDUCACIÓN SOCIAL DE MADRID		UNED UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN A DISTANCIA	UNIVERSIDAD DE LA LAGUNA	FUNDACIÓN ASPAS	MUTUA NAVARRA
COLEGIO DE ENFERMERÍA DE GUADALAJARA		UNIR	UNIVERSIDAD DE NAVARRA	FUNDACIÓN DEY INTEGRALIA	REPOSE
COLEGIO DE ENFERMERÍA DE MADRID			UNIVERSIDAD DE SALAMANCA	FUNDACIÓN EUNOFIENS	
COLEGIO DE ENFERMERÍA DE NAVARRA			UNIVERSIDAD DE ZARAGOZA	OSIA GRUPO SOCIOLOGIA DE LA INFANCIA Y ADOLESCENCIA	
COLEGIO DE ENFERMERÍA DE SEGOVIA			UNIVERSIDAD JAUME I	MUSEO NACIONAL DE ARTES DECORATIVAS	
			UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE	MUSEO THYSSEN BORNEMISZA	
			UNIVERSIDAD PÚBLICA DE NAVARRA	UNICEF	
			URJC UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS		

[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. Para Grupo 5 esta presencia es positiva por dos motivos: garantiza un eventual cambio ordenado de accionistas que mantengan una vocación de desarrollo, crecimiento e inversión futura en el sector; y ayuda a profesionalizar el sector, creando una red de personal más formado a nivel técnico y de gestión del que podamos beneficiarnos todas las empresas, y también incrementando el desarrollo y familiarización por parte de las Administraciones Públicas de proyectos de colaboración PPP (participación público-privada), que forman parte del núcleo de nuestra compañía.

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. Cada vez más van a ser actores complementarios a empresas con fuerte capacidad de inversión como Grupo 5, con las que se pueden establecer alianzas para colaboraciones técnicas en intervenciones muy específicas en nuevas áreas, formación, innovación o investigación.

Por último, el desarrollo de los servicios conlleva una especialización en las áreas de atención tal y como las entendemos actualmente para cubrir las necesidades actuales que la sociedad está demandando, incorporando la tecnología como un aliado clave en el desarrollo de los recursos. Nuestra diversificación tanto geográfica, como por áreas de negocio como por fuentes de ingreso nos otorga una solidez financiera y de ingresos que garantiza la continuidad y el crecimiento actual de la empresa a corto y largo plazo.

[Riesgos relacionados] [102-15] [102-30] [102-31] Los principales impactos de la actividad de Grupo 5 son los siguientes:

- Económicos: Generación de empleo directo e indirecto, alta productividad y contribución fiscal (ver el estudio publicado en 2021 “**Impacto socioeconómico de Grupo 5**”).
- Ambientales: Agotamiento de recursos por consumo de materias primas, agua y energía, generación de residuos y contaminación atmosférica.
- Sociales: Apoyo a colectivos vulnerables. Sensibilización social. Colaboración con iniciativas relacionadas con nuestra actividad.

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, y que ha sido modificado sustancialmente en este año 2021.

El Comité Ejecutivo de Grupo 5 se reúne semanalmente, 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 PESTEL-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 (0-2), tolerables (3-4), moderados (6), importantes (7-8) 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.

Además, los riesgos son considerados a través de su temporalidad en corto, medio y largo plazo (1-2 años, 3-5 años, y más de 5 años, según se desarrollen en ese margen temporal o afecten en el mismo).

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.

En el año 2021 el análisis de riesgos y oportunidades ha vuelto a ser precedido por un análisis PESTEL, en el que se incluye la evaluación de circunstancias políticas, económicas, sociales, tecnológicas, ecológicas y legales.

Este PESTEL, enfocado a ganar perspectiva y ampliar el foco del análisis, tiene en cuenta la normativa GRI para asegurar el control uniforme y sistémico de los riesgos en la compañía, y fue trabajado desde el enfoque de las distintas áreas de negocio de Grupo 5. Sus elementos se han tomado como referencia para llevar a cabo la última revisión de riesgos de Grupo 5, realizada en diciembre de 2021, en la que se han evaluado hasta 57 riesgos, clasificados de la siguiente manera: 0 críticos, 2 importantes, 7 moderados, 16 tolerables y el resto (32) triviales. Además también analizamos el impacto de los riesgos en los distintos servicios y centros, llevando este análisis a un nivel muy específico, según la tipología del centro o servicio. A modo de ejemplo, entre los riesgos y oportunidades evaluados por Grupo 5 tendríamos:

- Políticas;
 - o Excesiva burocracia y dificultad de conocimiento de la normativa aplicable.
 - o Modelos de atención y provisión de servicios diferentes según las Administraciones.
- Económicas;
 - o Desencaje entre la subida de convenio, la evolución del IPC, y los precios de las licitaciones.
 - o Riesgo de incremento fiscal que repercuta en menor inversión.
 - o Márgenes adecuados y costes razonablemente contenidos.
- Ecológicas;
 - o No disponer de sistemas o procedimientos para mejorar en el consumo energético.
 - o Riesgo de no reciclar adecuadamente por falta de control de los residuos generados, con las consiguientes multas o sanciones.
- Sociales;
 - o Ausencia de profesionales formados y/o especializados en áreas concretas.
 - o Cuestiones éticas en el desarrollo de nuestra actividad.
- Tecnológicas;
 - o Escasa orientación la evidencia, los resultados y la medición y predicción.
 - o Necesidad de incorporación y actualización de equipamiento.
 - o Ineficiencias en el desarrollo de la actividad por ausencia de definición de los procesos.
- Legales;
 - o Aumento del absentismo.
 - o Posibilidad de que se den delitos contra los derechos de las personas atendidas.

También este año 2021, se ha llevado a cabo un mapa de riesgos de *compliance* (ver apartado “Lucha contra la corrupción y el soborno”).

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. Sistema de Gestión de Riesgos Penales. Política de responsabilidad social corporativa. Política de compras.**
- En relación con la igualdad de oportunidades y la no discriminación: **Plan de Igualdad y Conciliación. 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. Protocolo de Acoso Laboral.**
- Para reducir nuestro impacto ambiental: **Buenas prácticas ambientales y Compromiso medioambiental.**
- Para reducir nuestros riesgos laborales: **Comités de Seguridad y Salud. Evaluaciones de riesgos. Servicio de prevención ajeno. Sistema de Gestión de conflictos. Plan de Prevención de Riesgos laborales. Política de prevención de riesgos laborales.**
- Para reducir los posibles riesgos de nuestros usuarios o clientes, contamos con un procedimiento de **gestión de crisis.**

Cada uno de ellos, se encuentra explicado detalladamente en el correspondiente apartado de este informe.

[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.
- Mantenimiento.
- Gestores de residuos.

NUESTROS SERVICIOS

[102-2] [102-4] [102-6] [Mercados] Grupo 5 está ubicado en doce comunidades autónomas (Andalucía, Aragón, Asturias, Canarias, Castilla La Mancha, Castilla y León, Cataluña, Comunidad de Madrid, Comunidad Valenciana, Extremadura, Navarra y País Vasco) y 19 provincias:

www.grupo5.net/mapa



En 2021 hemos continuado reforzando el lema de Grupo 5 **“Momentos de vida”** entre todas las personas vinculadas a nuestra empresa como se puede ver en nuestro canal de YouTube, y del que es muestra el vídeo **3,2,1... ¡Acción! Momentos de vida:**

<https://www.youtube.com/watch?v=DfQVahvyMWE>

TRASTORNO MENTAL GRAVE

“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 y País Vasco”

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

[https://www.grupo5.net/salud-mental/
residencias.grupo5.net](https://www.grupo5.net/salud-mental/residencias.grupo5.net)

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:** 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.

Hemos renovamos el Centro de Rehabilitación Psicosocial de Alcobendas, y hemos comenzado a gestionar los Centros de Rehabilitación Psicosocial de Alcalá de Henares, La Elipa, San Fernando de Henares y Torrejón de Ardoz y el Centro de día y Centro de Rehabilitación Laboral de Torrejón de Ardoz de la Consejería de Familia, Juventud y Política Social de la Comunidad de Madrid.

También pusimos en marcha el piso supervisado Grupo 5 Mirasierra para personas con problemas de salud mental de ámbito privado; y actualizamos y ampliamos el número de plazas de la residencia Grupo 5 Cobeña que atiende a personas con problemas de salud mental y que cuenta con plazas públicas de la Comunidad de Madrid y plazas privadas.

TRASTORNOS NEUROLÓGICOS Y NEUROREHABILITACIÓN

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

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

cian.grupo5.net

<https://cian.grupo5.net/neurorrehabilitacion-e-ictus-zaragoza>

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 cerebral adquirido y otras patologías neurológicas.

El principal objetivo es obtener la mayor reintegración posible de la persona con daño cerebral 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.

Cabe destacar la gestión de una parte de los servicios del Centro de Referencia Estatal de Alzheimer perteneciente al IMSERSO y ubicado en Salamanca.

Hemos abierto nuestro tercer centro privado de neurorrehabilitación, Grupo 5 CIAN Zaragoza, para personas con daño cerebral que ofrece plazas residenciales y cuenta con tecnología puntera y un equipo transdisciplinar para la rehabilitación neurológica.

DISCAPACIDAD INTELECTUAL

“Creemos en las capacidades de las personas y con esa premisa gestionamos las residencias y los centros de día para personas con discapacidad intelectual de Las Palmas de Gran Canaria, Guadalajara y Benquerencia (Toledo)”

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

Prestamos los siguientes servicios en relación con la discapacidad: **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 discapacidad, potenciando las capacidades de elección y la necesidad de inclusión.

En 2021 hemos renovado y ampliado el servicio de La Casita en las Palmas de Gran Canaria.

EMERGENCIAS SOCIALES Y EXCLUSIÓN

“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, Canarias y Asturias”

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

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 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 baja exigencia:** 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 día:** Se desarrolla un programa combinado de actividades, que, desde un modelo integral de intervención, de respuesta a las necesidades de alojamiento, manutención, información y orientación, así como al desarrollo de habilidades sociales y de apoyo a la reestructuración personal de las personas sin hogar.
- **Centros de mínima exigencia:** Su objetivo es atender a las personas sin hogar en situación de exclusión social severa y cuyos perfiles dificultan que se lleven a cabo procesos de intervención.

- **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.
- **Servicios de emergencia social:** 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:** Como la campaña de frío de Madrid, un servicio dirigido a reforzar la atención a las personas sin hogar durante los meses de invierno.

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 enero comenzamos la gestión del Albergue Mejía Lequerica para personas migrantes de alta vulnerabilidad, y en febrero la Campaña municipal contra el frío para personas sin hogar del Ayuntamiento de Madrid. Además, hemos continuado con la gestión de Samur Social, del Centro de acogida Juan Luis Vives y del Centro de acogida La Rosa del Ayuntamiento de Madrid. Y, por último, hemos iniciado el Servicio de sensibilización, mediación y atención social a personas sin hogar del Ayuntamiento de Sevilla.

INFANCIA Y FAMILIA

“A través de servicios de Educación Social, de protección a la infancia y de escuelas infantiles, nuestro objetivo es proteger los derechos de la infancia trabajando desde el aula, el hogar o el ámbito comunitario. Nuestros servicios se centran en la Comunidad de Madrid”

“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 y la protección a la infancia:

- **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.
- **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.

Hemos sido adjudicatarios del Centro regional de menores infractores Zambrana en Valladolid, lo que supone la implantación de Grupo 5 en una nueva provincia y el inicio de la gestión en un área específica de atención dentro de menores.

PERSONAS MAYORES

“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 Navarra y en Madrid que trabajan bajo un modelo centrado en la persona para ofrecer una atención profesional, cercana y de calidad”

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

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

- **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.

COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE

[102-11] [Efectos actuales y previsibles] [Principio de precaución] Nuestro impacto en el medio ambiente se debe, fundamentalmente, 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.

Grupo 5 cuenta trabaja desde 2019 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, se dispone del 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, puesto en marcha en cada centro por los responsables de mantenimiento y un plan de futuro plan de control trimestral, que se realizará a través de las gerencias de zona. 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.

La organización también cuenta con el documento **“Compromiso medioambiental de Grupo 5”**, revisado en mayo de 2021, y en el que se plasma la responsabilidad con el cuidado, protección y mejora del medio ambiente (cumplimiento de requisitos legales, correcta gestión de residuos, reducción de consumos, uso de energías limpias, correcta gestión de accidentes ambientales...):

<https://www.grupo5.net/wp-content/uploads/2021/08/NIF1-06-COMPROMISO-MEDIOAMBIENTAL-V02.pdf>

[Certificación ambiental] Grupo 5 tiene implantada la **norma de gestión ambiental ISO 14001** desde 2020 en varios centros (ver apartado “Quiénes somos”).

Además, se dispone de un **procedimiento de gestión de aspectos ambientales**, que recoge:

- La metodología para la identificación de requisitos legales.
- La metodología para la identificación de aspectos ambientales significativos.
- Normas sobre la gestión de residuos.
- Compromisos medioambientales: Respecto a las energías limpias, a los proveedores, y a la reducción de papel.

- La gestión de los incidentes medioambientales.
- La manera de comunicar el desempeño medioambiental.

La aplicación de este procedimiento para los centros certificados ha permitido identificar como aspectos ambientales significativos de la organización:

- Consumo de energía eléctrica.
- Consumo de gasoil de los vehículos (con objetivo).
- Consumo de gas (con objetivo) o pellet.
- Residuos de tóner y cartuchos de tinta.
- Residuos fitosanitarios (con objetivo).
- Residuos de medicamentos.
- Residuos biosanitarios.

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	Tóner
Envases plásticos	Envases vacíos de productos de limpieza
Vidrio	Residuos biosanitarios
Papel y cartón	Fluorescentes
Medicamentos caducados	Pilas y baterías
Aceites de cocina	Residuos de aparatos eléctricos y electrónicos
Cápsulas de café	Residuos alimenticios

Existe contrato de tratamiento de residuos según legislación vigente 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.

Las pilas son retiradas por Ecopilas. Grupo 5 participa como punto de recogida del Sistema Integrado de Gestión de pilas y acumuladores gestionado por la citada Fundación desde el año 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 ubicados en los espacios de uso común, y están identificados por los colores correspondientes o bolsas de dicho 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”.

En relación con cantidades de residuos retiradas durante 2021, reportamos los siguientes datos:

TIPO DE RESIDUO	CANTIDAD	DESTINO
Cápsulas de café	110 unidades	Valorización
Fluorescentes	181 kg	Valorización y reciclado
Pilas y baterías	Sin retiradas	Valorización y reciclado
Residuos de aparatos eléctricos y electrónicos	Una retirada en julio, peso no determinado	Valorización y reciclado

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. En numerosos centros o servicios que gestionamos, no disponemos de los datos de consumo. En los que disponemos de datos, 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.

En la siguiente tabla, aparece el consumo de agua asociado por servicio, para los 27 puntos de suministro de agua que abona directamente Grupo 5 al Canal de Isabel II:

CONSUMO DE AGUA (M³)			
Servicio	2019	2020	2021
Salud mental		18.495	18.891
Personas mayores		0	5.094
Daño cerebral		0	0
Emergencias y excusión social		269	43
Infancia y familia		2.997	923
Discapacidad		0	0
Total	20.176	21.761	24.951

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.
- [Economía circular y gestión de residuos] 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**). Para verificar el cumplimiento de este punto por parte de Sodexo, se realizan auditorías internas que verifican los cumplimientos de este.

Durante el año 2021, hemos conseguido implantar un control del consumo de papel en todos los centros, siendo los datos de este año por servicio los siguientes:

CONSUMO DE PAPEL	
SERVICIO O ÁREA	NÚMERO DE FOLIOS
Daño cerebral	12.750
Discapacidad	7.000
Infancia y familia	18.600
Personas sin hogar	29.350
Salud mental	56.850
Oficinas centrales	2.500
Total	127.050

ENERGÍA

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

CONSUMO ENERGÉTICO					
	2019	2020	2021		
			Total	Renovable	No renovable
Consumo indirecto: Electricidad (kwh)	1.737.169	2.508.674	3.059.982	2.505.269 (82%)	554.713 (18%)
Consumo directo: Gas natural (kwh)	3.171.763	3.108.017	3.585.468	--	3.585.468
Total (kwh)	4.908.932	5.616.691	6.645.450	2.505.269	4.140.181

El aumento de 2021 respecto a 2020, tanto en el consumo de electricidad, como en el consumo de gas natural, está provocado por el incremento del número de centros en los que gestionamos la energía.

CAMBIO CLIMÁTICO

[Emisiones de carbono] [Cambio climático] Las principales emisiones de gases de efecto invernadero de Grupo 5 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 (según manual de buenas prácticas energéticas).
- Equipos de climatización: Existen contratos de mantenimiento periódicos para la revisión de los equipos (la frecuencia depende de las toneladas equivalentes de CO₂ en cada uno de los equipos) para todos los equipos de climatización de Grupo 5.

Desde el año 2017 y hasta 2020, toda la energía eléctrica contratada por Grupo 5 ha sido 100% renovable, y por lo tanto no tiene asociadas emisiones de gases de efecto invernadero. En 2021 no ha sido posible que toda la energía eléctrica fuera renovable por cambios en las distintas comercializadoras, si bien Grupo 5 se compromete a que toda su energía eléctrica consumida en 2022 sea de origen 100% renovable.

Los consumos de combustibles y de aceite asociados al uso de nuestra flota de 68 vehículos se resumen en la siguiente tabla:

CONSUMOS FLOTA DE VEHÍCULOS		
	2020	2021
Gasóleo (litros)	78.018	78.706
Gasolina (litros)	8.761	10.719
GLP (litros)	26	356
Aceite (litros)	331	573

Además, hemos calculado nuestra huella de carbono correspondiente al año 2021 asociada al uso de calefacción y vehículos:

HUELLA DE CARBONO 2021 (ton CO ₂ eq)			
	Consumo	Factor de emisión ⁵	Huella de carbono (ton CO ₂ eq)
Gasóleo (litros)	78.018	2,456	191,61
Gasolina (litros)	8.761	2,244	19,66
GLP (litros)	26	1,628	0,04
Gas natural (kwh)	3.585.468	0,182	652,56
Total (ton CO₂ eq)			863,87

⁵ Según calculadora de emisiones 2020 publicada por la Oficina Española de Cambio Climático, pues la de 2021 aún no se ha publicado.

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 difunde entre los trabajadores, ya sea en los tabloneros de anuncios, zonas de reunión u 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 y en los centros con certificados IS 14001, se realizan un simulacro ambiental con dos situaciones.

[Ruido] [Contaminación lumínica] [Protección de la biodiversidad] Por último, los riesgos relacionados con el ruido, la contaminación lumínica y la protección de la biodiversidad⁶ son muy bajos, motivo por el que no existen políticas al respecto en la organización, ni se detallan datos concretos en el presente informe.

⁶ 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]⁷ La **plantilla media** de Grupo 5 en los cuatro últimos años se muestra a continuación:

PLANTILLA MEDIA GRUPO 5	Hombres	Mujeres	Totales
2019	464,38	1.367,56	1.831,94
2020	458,98	1.283,27	1.742,25
2021	510,79	1.484,31	1.995,10

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

PLANTILLA POR SEXO Y EDAD ⁸						
	Hombres		Mujeres		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
< 30 años	85	14,00%	386	22,10%	471	20,01%
Entre 30 y 50 años	417	68,70%	1.059	60,62%	1.476	62,70%
> 50 años	105	17,30%	302	17,29%	407	17,29%
Total	607	100,00%	1.747	100,00%	2.354	100,00%

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

PLANTILLA POR SEXO Y CLASIFICACIÓN PROFESIONAL ⁹						
	Hombres		Mujeres		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Personal directivo	12	1,98%	7	0,40%	19	0,81%
Mando intermedio	40	6,59%	86	4,92%	126	5,35%
Personal técnico	168	27,68%	542	31,02%	710	30,16%
Personal cualificado	277	45,63%	681	38,98%	958	40,70%
Personal auxiliar	110	18,12%	431	24,67%	541	22,98%
Total	607	100,00%	1.747	100,00%	2.354	100,00%

Por tanto:

PLANTILLA POR SEXO Y PUESTOS DIRECTIVOS		
	Hombres	Mujeres
Personal directivo	63,2%	36,8%
Mandos intermedios	31,7%	68,3%

En estas tablas se refleja la **plantilla por tipo de contrato**, diferenciando por sexo:

⁷ Siempre que no se indique lo contrario, los datos reportados en este apartado son datos promedio.

⁸ A 31/12/2021.

⁹ A 31/12/2021.

PLANTILLA POR SEXO Y TIPO DE CONTRATO						
	Hombres		Mujeres		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Contratos indefinidos	442,51	86,63%	1.167,47	78,65%	1.609,98	80,70%
Contratos temporales	68,28	13,37%	316,84	21,35%	385,12	19,30%
Total	510,79	100,00%	1.484,31	100,00%	1.995,10	100,00%

PLANTILLA POR SEXO Y TIPO DE CONTRATO a 31/12/2021						
	Hombres		Mujeres		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Contratos indefinidos	506	83,36%	1.312	75,10%	1.818	77,23%
Contratos temporales	101	16,64%	435	24,90%	536	22,77%
Total	607	100,00%	1.747	100,00%	2.354	100,00%

Diferenciando por edad:

PLANTILLA POR EDAD Y TIPO DE CONTRATO						
	Contratos indefinidos		Contratos temporales		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
< 30 años	159,33	9,90%	151,98	39,46%	311,31	15,60%
Entre 30 y 50 años	1.126,38	69,96%	197,71	51,34%	1.324,09	66,37%
> 50 años	324,27	20,14%	35,43	9,20%	359,70	18,03%
Total	1.609,98	100,00%	385,12	100,00%	1.995,10	100,00%

Y por categoría profesional:

PLANTILLA POR CLASIFICACIÓN PROFESIONAL Y TIPO DE CONTRATO						
	Contratos indefinidos		Contratos temporales		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Personal directivo	18,78	1,17%	0,00	0,00%	18,78	0,94%
Mando intermedio	122,06	7,58%	3,96	1,03%	126,02	6,32%
Personal técnico	464,21	28,83%	88,70	23,03%	552,92	27,71%
Personal cualificado	681,53	42,33%	160,69	41,73%	842,22	42,21%
Personal auxiliar	323,39	20,09%	131,76	34,21%	455,15	22,81%
Total	1.609,98	100,00%	385,12	100,00%	1.995,10	100,00%

Mientras que, en estas, se refleja la **plantilla por tipo de jornada**, diferenciando por sexo:

PLANTILLA POR SEXO Y TIPO DE JORNADA						
	Hombres		Mujeres		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Jornada completa	437,06	85,57%	1.252,97	84,41%	1.690,03	84,71%
Jornada parcial	73,73	14,43%	231,34	15,59%	305,07	15,29%

Total	510,79	100,00%	1.484,31	100,00%	1.995,10	100,00%
--------------	--------	---------	----------	---------	----------	---------

Diferenciando por edad:

PLANTILLA POR EDAD Y TIPO DE JORNADA						
	Jornada completa		Jornada parcial		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
< 30 años	228,64	13,53%	82,67	27,10%	311,31	15,60%
Entre 30 y 50 años	1.158,31	68,54%	165,78	54,34%	1.324,09	66,37%
> 50 años	303,08	17,93%	56,62	18,56%	359,70	18,03%
Total	1.690,03	100,00%	305,07	100,00%	1.995,10	100,00%

Y por categoría profesional:

PLANTILLA POR CLASIFICACIÓN PROFESIONAL Y TIPO DE JORNADA						
	Jornada completa		Jornada parcial		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Personal directivo	18,78	1,11%	0,00	0,00%	18,78	0,94%
Mando intermedio	120,20	7,11%	5,82	1,91%	126,02	6,32%
Personal técnico	470,42	27,83%	82,50	27,04%	552,92	27,71%
Personal cualificado	723,78	42,83%	118,44	38,82%	842,22	42,21%
Personal auxiliar	356,84	21,11%	98,31	32,22%	455,15	22,81%
Total	1.690,03	100,00%	305,07	100,00%	1.995,10	100,00%

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

DESPIDOS POR SEXO Y EDAD						
	Hombres		Mujeres		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
< 30 años	2	12,50%	6	25,00%	8	20,00%
Entre 30 y 50 años	12	75,00%	15	62,50%	27	67,50%
> 50 años	2	12,50%	3	12,50%	5	12,50%
Total	16	100,00%	24	100,00%	40	100,00%

DESPIDOS POR SEXO Y CLASIFICACIÓN PROFESIONAL						
	Hombres		Mujeres		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Personal directivo	--	0,00%	--	0,00%	0	0,00%
Mando intermedio	--	0,00%	1	4,17%	1	2,50%
Personal técnico	1	6,25%	1	4,17%	2	5,00%
Personal cualificado	4	25,00%	8	33,33%	12	30,00%
Personal auxiliar	11	68,75%	14	58,33%	25	62,50%
Total	16	100,00%	24	100,00%	40	100,00%

Igualdad y diversidad

[Igualdad] [No discriminación] Contamos con un **Plan de Igualdad y Conciliación 2019-2023**. Uno de los principales objetivos de Grupo 5 es 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, discapacidad, edad u orientación sexual, fomentando asimismo la igualdad de género.

A efectos legales, el Plan de Igualdad y Conciliación está inscrito en la sociedad Grupo 5 Acción y Gestión Social, S.A.U., no siendo obligatorio para el resto de las sociedades del grupo.

El Plan de Igualdad beneficia a toda la plantilla y recoge más de 130 medidas específicas para asegurar:

- 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 realizó, 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 constituyó en diciembre de 2019 para iniciar sus tareas de seguimiento y evaluación, y tiene previsto reunirse 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 son 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.

www.grupo5.net/wp-content/uploads/2020/10/Plan-de-igualdad-de-Grupo-5.pdf

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.

Se ha puesto en conocimiento de la organización un único caso de acoso durante al año 2021, el cual se ha resuelto según el protocolo establecido.

En las tablas siguientes se reflejan las remuneraciones medias¹⁰ desagregadas por sexo, edad y clasificación profesional:

REMUNERACIONES MEDIAS POR SEXO (€)				
2019	2020	2021	Hombres 2021	Mujeres 2021
20.082,00	21.464,69	21.645,75	23.727,68	20.929,31

REMUNERACIONES MEDIAS POR EDAD (€)	
Menores 30 años	19.763,50
Entre 30 y 50 años	22.087,71

¹⁰ Para obtener el salario medio, se ha pasado el salario de todo el personal a jornada completa. Las remuneraciones son importes de salarios brutos.

Mayores de 50 años	21.647,91
Media	21.645,76

REMUNERACIONES MEDIAS POR CLASIFICACIÓN PROFESIONAL (€)	
Personal directivo	78.287,61
Mando intermedio	30.948,27
Personal técnico	24.341,17
Personal cualificado	19.297,08
Personal auxiliar	17.804,21
Media	21.645,76

REMUNERACIONES MEDIANAS POR CLASIFICACIÓN PROFESIONAL (€)			
	Hombres	Mujeres	% Brecha salarial
Personal directivo	56.054,26	49.894,96	10,99%
Mando intermedio	30.474,01	28.668,89	5,92%
Personal técnico	21.680,07	20.663,58	4,69%
Personal cualificado	18.934,35	17.436,53	7,91%
Personal auxiliar	15.835,87	14.938,91	5,66%
Mediana	18.972,00	17.554,34	7,47%

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, actualmente existe una brecha salarial del 7,47%. La diferencia en Grupo 5 se debe a que muchas mujeres en plantilla ocupan posiciones o trabajan en sectores donde 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 está corrigiendo en los últimos años.

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	2019	2020	2021	Hombres 2021	Mujeres 2021
Alta Dirección (€)					
Retribución fija	1.016.251	1.210.605	1.176.067	812.883	363.184
Retribución variable	407.007	191.311	280.716	215.415	65.301
Retribuciones en especie	4.656	4.892	13.774	10.445	3.329
Indemnizaciones	100.000	8.412	0	0	0
Total	1.527.914	1.415.220	1.470.556	1.038.742	431.814

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. A fecha 31 de diciembre de 2021 Grupo 5 contaba con un 2,7% de su personal en plantilla con discapacidad y 49 personas más en contratación indirecta. De esta manera se cumple de forma directa con el 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:

DISCAPACIDAD POR SEXO		
Hombres	Mujeres	Total
32	31	63

[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 del puesto de trabajo.

El desarrollo de nuestros nuevos centros de atención se realiza en base a la accesibilidad de personas con discapacidad.

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.
- 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 con 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”.

También dentro del protocolo “Trabajo Flexible en SSCC”, establecemos unas normas detalladas para la desconexión digital, el cual se ha difundido en el año 2021.

Además, se dispone del documento “Buenas prácticas en el uso de herramientas de comunicación”, que marca procedimientos en relación con el uso del teléfono móvil, el correo electrónico, el chat, WhatsApp, reuniones presenciales y reuniones no presenciales.

Durante el año 2021 no hemos tenido ninguna reclamación por temas de desconexión digital.

A través del portal de Empleado se gestiona toda la organización del tiempo.

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

DATOS DE CONCILIACIÓN						
Concepto	Hombres		Mujeres		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Reducción jornada cuidado de familiares	29	15,34%	160	84,66%	189	14,67%
Excedencia cuidado de hijos	14	15,91%	74	84,09%	88	6,83%
Excedencia cuidado de familiares	3	16,67%	15	83,33%	18	1,40%
Excedencia con reserva de puesto	19	27,14%	51	72,86%	70	5,43%
Nacimiento y cuidado del menor	31	31,96%	66	68,04%	97	7,53%
Riesgo durante el embarazo	0	0%	58	100%	58	4,50%
Riesgo durante la lactancia	0	0%	2	100%	2	0,16%
Preparación al parto	3	75%	1	25%	4	0,31%
Permiso lactancia	8	24,24%	25	75,76%	33	2,56%
Permiso enfermedad familiares	114	21,35%	420	78,65%	534	41,46%
Licencias no retribuidas	28	19,18%	118	80,82%	146	11,34%
Permiso exámenes	11	22,45%	38	77,55%	49	3,80%
Total 2021	260	20,19%	1.028	79,81%	1.288	100,00%
Total 2020	285	22,16%	1.001	77,84%	1.286	100,00%

Salud y seguridad de los trabajadores

[Salud y seguridad] Grupo 5 cuenta con varios Comités de Seguridad y Salud, teniendo a 1.751 personas representadas en estos comités. Esta cifra está por debajo de las personas a nivel global porque hay centros que tienen delegados de personal, pero no constituido el CSS al no ser necesario. No obstante, de facto se realiza la gestión de Prevención de Riesgos Laborales a través del delegado de personal del centro.

Además, 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 5 a partir de los informes de las mutuas de prevención de riesgos laborales correspondientes:

DATOS DE SEGURIDAD Y SALUD 2021¹¹	Hombres	Mujeres	Total
Enfermedades profesionales	0	0	0
Accidentes de trabajo con baja ¹²	28	77	105
Accidentes de trabajo sin baja	22	89	111
Días de baja	801	2.541	3.342
Índice de frecuencia de accidentes	30,07		
Índice de gravedad de accidentes	0,96		

Comparando con años anteriores:

DATOS DE SEGURIDAD Y SALUD	2019	2020	2021
Enfermedades profesionales	1	0	0
Accidentes de trabajo con baja	85	80	105
Accidentes de trabajo sin baja	101	91	111
Días de baja	2.254	2.047	3.342

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

ABSENTISMO			
Nº de horas estimadas	Hombres	Mujeres	Total
Accidente de trabajo	3.837	12.171	16.008
Accidente no laboral	4.469	10.083	14.552
Baja por COVID-19	14.523	34.268	48.791
Enfermedad común	49.222	178.964	228.186
Total	72.051	235.486	307.537

¹¹ La información recogida en los informes de las mutuas no muestra los datos de índices de frecuencia y gravedad.

¹² Incluidos accidentes *in itinere*; todos leves.

Comparando con años anteriores:

RATIO DE ABSENTISMO	
Media 2019	5,88%
Media 2020	9,67%
Media 2021	8,82%

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 (cheques guardería) , salud (seguros médicos), formación y hostelería (cheques restaurante), que supone un beneficio fiscal para las personas que los solicitan.

Además, fomentamos la **evaluación del desempeño**, para crecer junto a nuestros profesionales. De esta manera, en 2021, 58 personas han recibido una evaluación de desempeño y desarrollo profesional.

También hemos renovado los **Premios Ideando** para promover la innovación interna. Unos premios que reconocen el talento interno a través de las ideas de mejora de los profesionales que favorecen la atención de las personas a las que atendemos. En total se presentaron 12 ideas, con la participación de 28 personas, y resultaron premiados 6 profesionales.

Y, por último, la **retribución variable** se despliega en puestos de dirección, desde SSCC (estructura central) hasta el nivel de Dirección de centros. En el año 2021 tuvimos 79 personas con retribución variable y el procedimiento para el establecimiento y valoración de objetivos está definido a través de un procedimiento específico.

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** (en 2021 se han convocado 20 becas de 600 euros para el desarrollo profesional de nuestros trabajadores), 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:

- IV Congreso Internacional de Trabajo Social celebrado en Valencia.
- Curso de verano de la UCLM. Ajuste psicosocial en la infancia y adolescencia: El papel de la familia y la escuela.

- XXII Jornadas de investigación en Psiquiatría, Psicología clínica y salud mental del Hospital Universitario La Paz.
- Plenario Hospital Universitario Príncipe de Asturias.
- Sesiones clínicas Hospital Universitario 12 de octubre
- Participación en el informe Un empleo para la salud mental promovido por Fundación Adecco
- Jornada sensibilización salud mental Ayuntamiento Aranjuez
- Confederación Latinoamericana de Terapia Ocupacional
- V Congreso Nacional de psicología
- I Jornada de encuentro: SS.SS Tres Cantos, CRPS Alcobendas y EASC Colmenar: Presentación de los Recursos
- Mesa de expertos "Día Mundial Salud Mental"
- Mujer y salud mental. Majadahonda
- Sesiones clínicas de área a PIR-MIR del Hospital Universitario de la Paz
- xxxv+i Jornadas de diversidad funcional. Conoce tus asociaciones
- Jornadas de empleo y discapacidad Fundación Randstad

Las horas de formación desglosadas por sexo y categoría profesional para el año 2021 han sido:

HORAS DE FORMACIÓN POR CLASIFICACIÓN PROFESIONAL			
	Hombres	Mujeres	Total
Personal directivo	281	297	578
Mando intermedio	1.292	3.247	4.539
Personal técnico	3.260	10.752	14.011
Personal cualificado	3.088	11.742	14.830
Personal auxiliar	2.891	14.026	16.917
Total	10.811	40.063	50.875

En la siguiente tabla podemos comprobar el aumento progresivo en horas de formación en Grupo 5 en los últimos cuatro años, así como el gran aumento de las horas de formación ofrecidas a la plantilla en 2021 respecto al año anterior:

HISTÓRICO DE HORAS DE FORMACIÓN		
	Ofrecida	Realizada
2019	28.052	23.842
2020	64.309 ¹³	44.892
2021	78.832 ¹⁴	50.875

¹³ 14.714 horas a hombres y 49.596 a mujeres.

¹⁴ 18.029 horas a hombres y 60.803 a mujeres.

Y por último, fomentamos especialmente la **promoción interna del personal**. Para ello capacitamos aquellas personas que consideramos pueden tener desarrollo competencial para asumir posiciones futuras en centros de nueva apertura o bien como consecuencia de rotación de otros profesionales. Las promociones realizadas durante 2021 han sido 27 (17 mujeres y 10 hombres).

RESPECTO A LOS DERECHOS HUMANOS

[Derechos humanos] El procedimiento de diligencia debida en materia de derechos humanos es nuestro **Código de Conducta y Cumplimiento**, que contiene un capítulo específico sobre protección de los derechos humanos, el cual ampliaremos y mejoraremos a lo largo del año 2022 cuando se actualice el código de conducta.

Cabe destacar las ocho ediciones del curso “Derechos humanos”, cuyo objetivo es sensibilizar a nuestra plantilla sobre la necesidad de un riguroso respeto a los derechos humanos en todas las actividades de nuestra organización.

Además hacemos una campaña específica de “Derechos humanos” entre todos los empleados, para sensibilizarlos en el tema.

Durante 2021, no se ha producido ninguna denuncia por casos de vulneración de derechos humanos. Si bien se ha actualizado el canal de denuncias de la organización, por lo que la vía para gestionar y reparar posibles abusos relacionados con los derechos humanos se ha reforzado.

[Libertad de asociación y negociación colectiva] [Relaciones sociales] Existen varios convenios de aplicación para la plantilla de Grupo 5, de manera que el 100% de nuestro equipo de profesionales está cubierto 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 en el área de protección de menores, cuyos representantes sindicales de los trabajadores convocaron varias huelgas parciales, por reivindicaciones de mejoras sociolaborales.

[Trabajo forzoso] [Trabajo infantil] La selección de nuestros proveedores se realiza teniendo en cuenta criterios éticos y sociales, según nuestra **política de compras** y nuestro **procedimiento de compras y proveedores** (NIF3-PA03-01) revisado en julio de 2021.

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

En noviembre de 2021, hemos publicado un estudio sobre el **impacto socioeconómico de Grupo 5**, en el que se refleja la responsabilidad fiscal y el retorno que ofrece nuestra actividad en términos económicos y de empleo:

<https://www.grupo5.net/wp-content/uploads/2021/11/Estudio-sobre-el-impacto-socio-econ%C3%B3mico-de-Grupo-5.pdf>

Como parte de nuestra responsabilidad y buen gobierno corporativo hemos analizado nuestra contribución a la economía española, llegando a las siguientes conclusiones principales:

- Grupo 5 ha crecido significativamente desde 2015, con tasas anuales superiores al 14%, y manteniendo o generando de media 250 empleos (jornada completa) más cada año en la economía. Por cada 1M€ de cifra de negocio, se generan o mantienen 45 puestos de trabajo (directos, indirectos e inducidos).
- En 2021 Grupo 5 generó un impacto total en la economía superior a los 137 millones de euros manteniendo más de 3.200 puestos de trabajo.
- Por cada euro de Valor Añadido Bruto directo generado por Grupo 5, el impacto multiplicador directo e indirecto en la economía española es de 1,26 euros y el efecto multiplicador total de 2,13 euros.
- Las actividades de salud mental y de emergencias y exclusión sociales son las que generan una mayor cantidad de VAB directo (debido a los márgenes empresariales y a los gastos en personal), y de VAB indirecto (debido a que son intensivas en compras a empresas externas, contribuyendo al efecto arrastre sobre el resto del tejido empresarial).
- Alta productividad: El 80% de cada euro de cifra de negocio se convierte en valor añadido bruto en la economía española, cifra muy por encima del sector.
- Contribución fiscal: El 61% de la cifra de negocio vuelve a las Administraciones Públicas en forma de impuestos.

A lo largo del año 2022, publicaremos un **estudio sobre el impacto social de Grupo 5**.

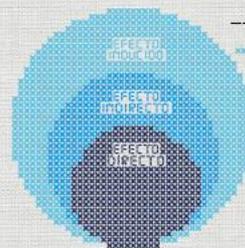
IMPACTO ECONÓMICO DE GRUPO 5

Grupo 5, como parte de nuestra responsabilidad y buen gobierno corporativo analizamos en 2021 la contribución a la economía española junto con la empresa Afi. Estas son las conclusiones.

Grupo 5 ha crecido significativamente desde 2015, con tasas anuales superiores al 14%, y manteniendo o generando de media 250 empleos (jornada completa) más cada año en la economía.

En 2021 Grupo 5 generó un impacto total en la economía superior a los 137 millones de euros manteniendo más de 3.200 puestos de trabajo. Por cada euro de Valor Añadido Bruto directo generado por Grupo 5, el impacto multiplicador directo e indirecto en la economía española es de 1,26 euros y el efecto multiplicador total de 2,13 euros.

Las actividades de Salud mental y Emergencias sociales y Exclusión social son las que generan una mayor cantidad de VAB directo (debido a los márgenes empresariales y a los gastos en personal), y de un VAB indirecto (debido a que son intensivas en compras a empresas externas, contribuyendo al efecto arrastre sobre el resto del tejido empresarial).



VAB (Valor Añadido Bruto)	EMPLEO (puestos de trabajo equivalentes a jornada completa, EJC)	CONTRIBUCIÓN FISCAL
56,3 M€	899	13,6 M€
17,4 M€	291	4,9 M€
64,1 M€	2.047	22,6 M€
137,8 M€	3.237	41,1 M€

ALTA PRODUCTIVIDAD:

El 80% de cada euro de cifra de negocio se convierte en valor añadido bruto en la economía española (muy por encima del sector).

FUESTOS DE TRABAJO:

+3.000 puestos generados. Por cada 1M€ de cifra de negocios se generan o mantienen 45 puestos de trabajo (directos, indirectos e inducidos).

CONTRIBUCIÓN FISCAL:

El 61% de la cifra de negocios vuelve a las Administraciones Públicas en forma de impuestos (directos, indirectos e inducidos).

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 y medioambiental 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.

Contribuimos en el desarrollo local mediante la contratación de profesionales y proveedores locales, fomentando la contratación de personas con discapacidad ya sea de manera directa o de manera indirecta a través de Centros Especiales de Empleo. También nos implicamos en la comunidad colaborando con empresas, asociaciones, fundaciones o entidades generando proyectos o actividades que favorezcan la imagen y la inclusión de las personas que atendemos.

Todos nuestros centros y servicios 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. Entre las más destacadas:

- Investigación Museo, arte y salud mental realizada por el Centro de rehabilitación psicosocial y Centro de día Latina, el Museo Thyssen Bornemisza y la Universidad de Vid.

- Organizamos la jornada Medios de comunicación y estigma de la cátedra UCM – Grupo 5 Contra el Estigma con 130 asistentes.
- Desarrollamos la actividad de sensibilización 30 días en bici promoviendo la movilidad saludable al trabajo.
- Recibimos la visita de los Barber Àngels en UMIES Sevilla que dieron un cambio de imagen positivo a las personas sin hogar que viven en el centro.
- Celebramos la jornada “Otra mirada a las personas sin hogar” en Sevilla con más de 300 asistentes.
- Lanzamos campañas de sensibilización el 8M y el 25N, esta última relacionada con el acoso sexual en el trabajo.
- Las personas del centro de acogida Puerta Abierta asistieron a la proyección de la película “Hijos de Dios”, del director Ekain Irigoien, en el Palacio de la Prensa de Madrid protagonizada por dos personas sin hogar, Javier y Romerales.
- Presentamos el informe “Impacto socioeconómico de Grupo 5 en la economía española” junto a Afi.
- Continuamos con nuestro compromiso con la Red de empresas contra la violencia de género del Ministerio de Igualdad, sensibilizando sobre la violencia machista, participando en la carrera virtual contra la violencia de género y la campaña de comunicación de Zinet Media.
- Nos hemos sumado a lo largo del año en la reivindicación de los días mundiales e internacionales que tienen el objetivo de visibilizar la situación de las personas que atendemos o celebrar las profesiones de nuestros equipos.

Uno de los hitos más importantes de 2021 en cuanto a nuestro compromiso social ha sido la redacción y aprobación (el 10 de mayo) de la **Política de Responsabilidad Social Corporativa**:

<https://www.grupo5.net/wp-content/uploads/2021/05/Pol%C3%ADtica-de-Responsabilidad-Social-Corporativa-Grupo-5.pdf>

Esta política está enmarcada en el primer **Plan de Responsabilidad Social Corporativa de Grupo 5**, (que se puso en marcha en el año 2020) y que gira en torno a tres ejes: gestión ética y gobierno corporativo, creación de valor social interno y creación de valor social externo.

Somos socios del **Pacto Mundial de Naciones Unidas**, y tenemos un firme compromiso con los 17 Objetivos del Desarrollo Sostenible. En 2022 tenemos planificada la formación para toda la plantilla y para mandos intermedios para el impulso de la RSC, para que conozcan ODS, Pacto Mundial, etc., y a partir de ahí establecer estrategias al respecto.

También hemos continuado con la **cátedra UCM – Grupo 5 Contra el Estigma** (www.contraelestigma.com). Las acciones principales se centran en investigación, acción y comunicación y sensibilización. En 2021 se ha convocado una beca para trabajar en la cátedra. 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. En 2021 se ha diseñado un estudio cualitativo y cuantitativo para medir el estigma en la población española del cual tendremos resultados el primer trimestre de 2022 y se difundirá a lo largo del año. También se

realizó la 4ª oleada sobre el impacto psicológico de la Covid-19 un año después. Se ha formado sobre estigma a más de 135 profesionales de Grupo 5. Se han realizado numerosas publicaciones en la página web relacionadas con distintos temas de exclusión (www.contraelestigma.com). Organizamos el curso de verano de la Complutense en El Escorial “El estigma en tiempos de pandemia” en julio; la jornada “Medios y estigma” en noviembre e impartimos un curso sobre estigma para profesionales sanitarios latinoamericanos promovido por la OPS (Organización Panamericana de la Salud). El 17 de diciembre tuvo lugar la entrega del II Premio Trabajo Fin de Máster UCM-Grupo 5 “Contra el Estigma” al TFM “Repercusión de los Mitos hacia el Suicidio Infanto-Juvenil sobre la Búsqueda de Ayuda, y su Relación con el Estigma, en una Muestra de Padres y Madres”, realizado por Beatriz Moreno-Figueroa Ramiro; y ya está en marcha la convocatoria de la III Edición del Premio. Además, presentamos en marzo en un encuentro presencial y online la Guía de Buenas prácticas Contra el Estigma, un documento que recoge los criterios para elaborar acciones que puedan medir el impacto de lucha contra el estigma.

[Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro] Además, en relación con acciones de **patrocinio**:

- Hemos continuado con el patrocinio de actividades educativas (como los cursos de verano de la Universidad de Castilla La Mancha).
- Patrocinio de la Cátedra UCM – Grupo 5 Contra el estigma, por un periodo de tres años.
- Patrocinio de la Escuela D.I. del Real Zaragoza que juega en LaLiga Genuine Santander.

El importe total de donaciones realizadas en 2021 ha sido de 36.500 €, manteniendo el compromiso de Grupo 5 con la UCM (31.000 €), Real Zaragoza (5.000 €) y ampliándolo con la Universidad de Castilla La Mancha (500 €).

PATROCINIOS	
2019	217.709 €
2020	32.800 €
2021	36.500 €

RELACIÓN CON LOS PROVEEDORES

[Subcontratación y proveedores] Nuestra organización dispone de un **procedimiento de compras y proveedores**, así como una **política de compras**, ambos documentos revisados en el año 2021:

<https://www.grupo5.net/wp-content/uploads/2021/08/NIF1-03-POL%C3%8DTICA-DE-COMPRAS-V02.pdf>

La difusión de la política de compras de la organización a los proveedores se realiza mediante la solicitud de pedido o comunicaciones a través de correo. En la nueva versión del procedimiento de compras y proveedores se establecen criterios de homologación y evaluación de proveedores para todos los proveedores, que incluyen aspectos de promoción de la responsabilidad social corporativa.

Grupo 5 exige a los proveedores que se alineen con nuestro código de conducta. Además, se hace una reseña al código de conducta de Grupo 5 en el pedido de compra.

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

Durante el año 2021 hemos verificado el nivel de cumplimiento de los proveedores, tanto en calidad, como en cumplimiento legal, además de auditorías internas a las empresas de servicios sobre todo de catering y limpieza.

Como resultado tuvimos a lo largo de 2021 dos proveedores en seguimiento por temas de calidad (en la actualidad ya no están en seguimiento) y ninguno por temas legales.

Además durante el año 2021, el control de proveedores se definió con la integración de la herramienta informática Portal del proveedor, En ella se encuentra el listado de proveedores y se realizan las compras con los proveedores aprobados y actualmente está en fase de consolidación.

ATENCIÓN AL CLIENTE

[Consumidores]

Como norma general, **los modelos de intervención son los que nos identifican y guían nuestra operativa, nuestra capacidad de evaluación de los resultados y nos aportan características diferenciales.** Cualquier modelo debe partir de la misión, visión y valores, y que deben representar la concreción de los elementos organizativos y técnicos. Es por ello por lo que, en octubre de 2021 se presentaron los OBJETIVOS GENERALES DE INTERVENCIÓN o MODELO DE INTERVENCIÓN GENERAL, aprobado para todas las Áreas de GRUPO 5 y desarrollados desde el Departamento de Innovación y RRII. El Modelo de Intervención General tiene dos ejes: Con respecto a la Persona, y Con respecto a la Atención.

- **Con respecto a la Persona:**
 - Atención centrada en la persona.
 - Mejora de la calidad de vida: experiencias de vida que se valoran individualmente, no desde el punto de vista del profesional, en entornos diversos - bienestar material, personal, desarrollo personal,...
 - Fomento de la ética y los derechos.
- **Con respecto a la Atención:**
 - Integral, integrada e integradora. Responde a un abordaje integral -modelo de la OMS-, con servicios integrados (en la red pública, con la supervisión y la coordinación...) y la inclusión social y la participación.
 - Innovación basada en evidencias: necesaria para la actualización y como generador de conocimiento para la organización y la sociedad, incluyendo la incorporación de comisiones técnicas.

- Orientación a resultados: tanto a nivel de la persona, que se sienta más segura, confiada y satisfecha con la intervención, como de la organización (modelo eficiente y sostenible), los profesionales (que se sientan incluidos, representados y participen del modelo) y los clientes (imagen y reputación, al transmitir un modelo reconocible y reconocido).

Grupo 5 cuenta con un **procedimiento de reclamaciones, quejas, sugerencias y felicitaciones** 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.

Para el sistema de reclamaciones, se cuenta con un 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 y servicio.

El resumen de reclamaciones recibidas en 2021 es el siguiente:

RECLAMACIONES AÑO 2021	
SERVICIO O ÁREA	
Daño cerebral	12
Discapacidad	3
Infancia y familia	34
Personas sin hogar	13
Salud mental	5
Total¹⁵	67

En la tabla siguiente se refleja el histórico de reclamaciones de Grupo 5 en los últimos tres años:

HISTÓRICO DE RECLAMACIONES	
2019	32
2020	37
2021	67

¹⁵ Todas resueltas.

Este incremento de reclamaciones se ha originado sobre todo por el aumento del número de usuarios y centros durante el año 2021.

En cuanto a la supervisión del cumplimiento del APPCC (inspecciones de la Administración), durante el año 2021 Grupo 5 ha tenido las siguientes:

INSPECCIONES AÑO 2021			
SERVICIO O ÁREA	RESUELTAS	PENDIENTES	TOTAL
Daño cerebral	4	0	4
Discapacidad	4	0	4
Infancia y familia	5	0	5
Personas sin hogar	16	8	24
Salud mental	49	2	51
Total	78	10	88

Además, se cuenta con un procedimiento de **gestión de crisis para dar una mejor atención al usuario**. Este procedimiento cuenta con la definición de 25 posibles situaciones, diferenciadas en tres niveles de importancia/gravedad. A modo de ejemplo, tendríamos:

- Inundación.
- Corte de suministros.
- Inspecciones.
- Intoxicación alimentaria.
- Derrumbe.

En cada posible situación de crisis, viene definido cómo debemos actuar, a quién y cómo debemos informar y cuándo finaliza dicha situación.

Y por último, durante el año 2021 continuamos con las ayudas para la financiación de nuestros servicios, siendo flexibles y conscientes de las necesidades individuales de las personas.

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	2019	2020	2021
Beneficios obtenidos (millones de €) ¹⁶	1,1	1,3	4,3
Impuestos sobre beneficios pagados (miles de €)	575	564	546
Subvenciones públicas (€)	0	0	8.902

¹⁶ Resultado del ejercicio procedente de las operaciones continuadas y coincidente con el resultado del ejercicio incorporado en las cuentas anuales.

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. Con carácter general se pide a todos los proveedores certificado de titularidad de la cuenta bancaria donde hacemos los pagos. Esto se añade a lo que ya se venía haciendo y que se incluye en la política de compras, realizando tareas de diligencia debida al solicitar documentación y certificados de estar al corriente de pago de las obligaciones tributarias, de seguridad social y otras de todos nuestros proveedores.
- **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 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.

Existía una matriz de evaluación de riesgos penales realizada en 2017, que estaba previsto actualizar en el año 2020; si bien se ha retrasado a 2021, incluyendo una revisión del **sistema completo de cumplimiento penal**. Las etapas de esta revisión han sido las siguientes:

- 1) Contratación de una consultora especialista en la materia, Instituto de Innovación, Ciencia y Empresa.

- 2) Creación de un equipo interno de seguimiento del proyecto que, junto con la consultora se reúne con carácter semanal. Dicho equipo lo forman los directores de RRHH, PRL y Protección de Datos, Calidad, Comunicación, Soporte Operativo y Sistemas y Jurídico.
- 3) Aprobación del acuerdo del Consejo de Administración de 27 de octubre de 2021, de aplicación para Grupo 5 Gestión Social Nuevos Desarrollos y Grupo 5 Acción y Gestión Social: *Se acuerda por unanimidad la revisión y actualización del actual modelo de Compliance de la Sociedad y la implantación en la Sociedad de un modelo de organización y gestión revisado, que incluya las medidas de vigilancia y control idóneas para prevenir delitos o para reducir de forma significativa el riesgo de su comisión, conforme a lo estipulado en el artículo 31 bis del Código Penal, modelo que cumplirá, conforme a lo estipulado en el artículo 31 bis. 5 del Código Penal, los siguientes requisitos:*
 - a. *Identificación de las actividades en cuyo ámbito puedan ser cometidos los delitos que deben ser prevenidos.*
 - b. *Establecimiento de los protocolos o procedimientos que concreten el proceso de formación de la voluntad de la persona jurídica, de adopción de decisiones y de ejecución de las mismas con relación a aquéllos.*
 - c. *Disposición de modelos de gestión de los recursos financieros adecuados para impedir la comisión de los delitos que deben ser prevenidos.*
 - d. *Imposición de la obligación de informar de posibles riesgos e incumplimientos al organismo encargado de vigilar el funcionamiento y observancia del modelo de prevención.*
 - e. *Establecimiento de un sistema disciplinario que sancione adecuadamente el incumplimiento de las medidas que establezca el modelo.*
 - f. *Realización de una verificación periódica del modelo y de su eventual modificación cuando se pongan de manifiesto infracciones relevantes de sus disposiciones, o cuando se produzcan cambios.*
- 4) Nombramiento o reelección, en su caso, del Delegado de Cumplimiento o *Compliance Officer* para la Sociedad: *En cumplimiento del requisito establecido por el artículo 31 bis 2.2ª del Código Penal, se acuerda por unanimidad reelegir a **Doña Susana Fernández Ruán** como Delegado de Cumplimiento o Compliance Officer de la Sociedad, acordándose igualmente la emisión del correspondiente certificado del presente acuerdo para que el Compliance Officer pueda hacer efectivo su nombramiento ante quien corresponda.*
- 5) Difusión entre los trabajadores mediante correo del presidente ejecutivo de Grupo 5, remitido a todos los trabajadores.
- 6) Elaboración de un nuevo mapa de riesgos, entrevistando a distintas personas de la organización. Dicho mapa de riesgos ha sido aprobado por el COMEX y será aprobado por el Consejo de Administración en su próxima sesión.
- 7) Actualización del Canal de Denuncias de la Organización y adaptación a la Directiva de la Unión Europea 2019/1937, sobre protección del denunciante. El procedimiento y su formulario asociados fueron aprobados por la alta dirección de Grupo 5 el 19/01/2021. Se realizó la comunicación y formación sobre el procedimiento en la reunión del RESEME

de 27/01/2021. El formulario está ubicado en la web, y se ha informado del mismo mediante correo electrónico a todas las personas trabajadoras de Grupo 5, así como a los proveedores: <https://www.grupo5.net/canal-de-denuncias/>

También se mantiene el correo electrónico: codigodeconducta@grupo5.net

Ambas opciones garantizan la confidencialidad, y su procedimiento de uso ha quedado recogido en el procedimiento NIF3-PE04-01.

Durante el año 2021 se han recibido dos denuncias en relación con el código de conducta.

GRUPO 5

CANAL DE DENUNCIAS

COMPLIANCE PENAL

¿QUÉ ES?

El **Canal de Denuncias** se establece para dar cumplimiento a un requisito legal que posibilite que la plantilla y terceros puedan **comunicar incumplimientos de normas** ya sean impuestas por el legislador como aquellas que ha dado la propia empresa para cumplir con sus principios y fines. **El objetivo es facilitar la comunicación de cualquier irregularidad o incumplimiento** de nuestro Código de Conducta y Cumplimiento, las Políticas que lo desarrollan y cualquier otra actitud contraria a la Ley.

¿QUIÉN PUEDE DENUNCIAR?

Alcanza tanto a la **plantilla** (miembros del órgano de gobierno, alta dirección, directivos/as, mandos intermedios, trabajadores/as, extrabajadores/as y otros) como a **terceras personas** (clientes, proveedores, consultores externos, etc.), todas las cuales pueden ser denunciantes.

El canal de denuncias es absolutamente confidencial y su objetivo es proteger al denunciante, evitando que se produzcan represalias por el hecho de cumplir con su obligación de denunciar incumplimientos.

¿QUÉ SE PUEDE DENUNCIAR?

Se puede informar sobre incumplimientos de los que se tiene conocimiento y que puede afectar a las siguientes materias:

- Violación del Código de Conducta y Cumplimiento y Políticas que lo desarrollan - **Soborno y corrupción** - Falsedades documentales, manipulación contable o de auditoría - **Fraude y estafa** - **Infracción de las leyes de la competencia** - Conflicto de intereses - **Acoso y discriminación** - **Contratación pública** - Seguridad de los productos y conformidad - **Seguridad del transporte** - **Protección del medio ambiente** - Protección frente a las radiaciones y seguridad nuclear - **Seguridad de los alimentos y los piensos, sanidad animal y bienestar de los animales** - **Salud pública** - Protección de los consumidores - **Protección de la privacidad y de los datos personales, y seguridad de las redes y sistemas de información** - Otros

¿CÓMO SE DENUNCIA?

Hay varias formas:

- Verbalmente o por escrito mediante comunicación a su superior jerárquico**, quien levantará acta de la reunión y todo lo recogido en esta se trasladará al Compliance Officer.
- Verbalmente o por escrito mediante comunicación directa a mí misma como Compliance Officer** o Delegada de Cumplimiento Normativo, al igual que en el punto 1, se levantará acta de la denuncia verbal.
- Por correo electrónico** a la siguiente dirección codigodeconducta@grupo5.net
- A través del formulario de la página web: <https://www.grupo5.net/canal-de-denuncias/>

La persona denunciante será informada en un plazo máximo de tres meses del estado de la denuncia. Dicho plazo podrá ampliarse a seis meses cuando las circunstancias o complejidad del caso lo requiera.

Para más información contacta con **Susana Fernández - Compliance Officer** codigodeconducta@grupo5.net consulta el documento **NIF3-P04-01 Canal de Denuncias** o a través de la web <https://www.grupo5.net/canal-de-denuncias/>

8) Redacción de un plan de acción, como consecuencia del nuevo mapa de riesgos, que incluye:

- a. Elaboración de una política anticorrupción y una política de patrocinio y mecenazgo (en mayo 2022).
- b. Revisión del Código de Conducta en su conjunto, que incluya la protección de derechos humanos (en noviembre de 2022).

Hay que 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.

Durante el año 2021 no hemos recibido ninguna reclamación por temas relacionados con corrupción y soborno.

SOBRE ESTE INFORME

A 31 de diciembre de 2021, CCFIV G5 Holding S.L. es la sociedad dominante de un grupo consolidado del que dependen directamente las sociedades Grupo 5 Acción y Gestión Social S.A.U. y Grupo 5 Gestión Social Nuevos Desarrollos S.L.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 2021 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 cuarto Informe No Financiero de Grupo 5 cubre el periodo de enero a diciembre de 2021. La organización se compromete a elaborarlo con periodicidad anual.

[102-10] Los cambios más significativos en la organización en 2021 se han recogido en el apartado “Quiénes somos” (principales hitos 2021). Durante 2021 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 se ha presentado como punto separado del orden del día para su aprobación en el Comité Ejecutivo de Grupo 5, que se ha celebrado el lunes 21 de marzo de 2022.

[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, según última revisión de diciembre de 2021, son los siguientes:

- Accionistas.
- Trabajadores.

- Proveedores y subcontratistas.
- Usuarios de centros públicos, clientes privados y familias.
- Clientes de las 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: comunicación@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	19
102-3	Ubicación de la sede	59
102-4	Ubicación de las operaciones	19
102-5	Propiedad y forma jurídica	5
102-6	Mercados servidos	19
102-7	Tamaño de la organización	7, 35
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	35
102-9	Cadena de suministro	18
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	9, 58
102-11	Principio y enfoque de precaución	29
102-12	Iniciativas externas	14
102-13	Afiliación a asociaciones	15
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	4
102-15	Impactos, riesgos y oportunidades principales	16
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	5, 10, 11
102-18	Estructura de gobernanza	14
102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	16

102-31	Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	16
102-40	Lista de grupos de interés	58
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	44
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	58
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	58
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	58
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	5
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	58
102-47	Lista de temas materiales	62
102-48	Re expresión de la información	No aplica
102-49	Cambios en la elaboración de informes	58
102-50	Periodo objeto del informe	58
102-51	Fecha del último informe	58
102-52	Ciclo de elaboración de informes	58
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	59
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	58
102-55	Índice de contenidos GRI	60
102-56	Verificación externa	58

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	29	103-1
Certificación ambiental		29	
Principio de precaución		29	102-11
Riesgos ambientales		34	
Emisiones de carbono		33	201-2 201-2 305
Ruido		34	
Contaminación lumínica		34	
Economía circular y gestión de residuos		30, 32	306
Consumo de agua		31	303
Consumo de materias primas		32	301
Consumo de energía		32	302
Cambio climático		33	201-2 305
Protección de la biodiversidad		34	304
Cuestiones sociales y relativas al personal			
Empleo	Cuestiones sociales y relativas al personal	35	401 402
Organización del trabajo		41	401-3
Salud y seguridad		42	403
Relaciones sociales		44, 45	102-41

Formación		11, 44	404
Accesibilidad universal de las personas con discapacidad		41	
Igualdad		38	405
Respeto a los derechos humanos			
Derechos humanos	Respeto a los derechos humanos	45	410 412
Libertad de asociación y negociación colectiva		45	407
No discriminación		38	406
Trabajo forzoso		46	409
Trabajo infantil		46	408
Lucha contra la corrupción y el soborno			
Medidas para prevenir la corrupción y el soborno	Lucha contra la corrupción y el soborno	54	205 415
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales		54	
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro		50	201-1
Sociedad			
Compromiso con el desarrollo local	Compromiso con la sociedad	9, 15, 48	102-13 204-1 413
Subcontratación y proveedores		50	308 414
Consumidores		51	416 417 418
Información fiscal		53	

			201-1 201-4
Modelo de negocio			
Entorno empresarial	¿Quiénes somos?	15	102-13
Organización y estructura	¿Quiénes somos?	14	102-18
Mercados	Nuestros servicios	19	102-6
Objetivos y estrategias	Toda la memoria		
Tendencias	¿Quiénes somos?	15	
Políticas	Toda la memoria		103-2
Resultados			103-3
Indicadores clave			103-2
Riesgos relacionados	¿Quiénes somos?	16	102-15 102-30 102-31

FIRMA DEL PRESIDENTE EJECUTIVO

Revisado por:



Álvaro Altozano Gosalvez.

Responsable de Administración.