

**COMPAÑÍA LEVANTINA DE
EDIFICACIÓN Y OBRAS PÚBLICAS, S.A.
Y SOCIEDADES QUE INTEGRAN EL
GRUPO CLEOP**

**ESTADO DE
INFORMACIÓN NO
FINANCIERA 2023**

1. Introducción	2
2. Modelo de negocio.....	2
3. Partes interesadas y Estudio de materialidad	2
4. Políticas e indicadores.....	5
4.1 Información sobre cuestiones medioambientales.....	5
4.1.1. Economía Circular y prevención	6
4.1.2. Uso sostenible de los recursos. Consumos.	8
4.1.3. Gestión y registro de residuos.....	9
4.1.4. Contaminación y cambio climático	11
4.2 Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal	12
4.2.1 Empleo.....	13
4.2.2. Cuestiones sociales y relativas al personal.....	18
4.3 Información sobre el respeto de los derechos humanos	25
4.4 Información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno.....	26
4.4.1 Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	26
4.4.2 Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	26
4.4.3 Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro y Acción Social.....	27
4.5 Información sobre la sociedad.....	27
4.5.1. Compromisos con el desarrollo sostenible.....	27
4.5.2. Subcontratación y proveedores	27
4.5.3. Clientes/Consumidores	29
4.5.4. Información fiscal	32
4.5.5. Acción Social.....	32
ANEXO:.....	33

1. Introducción

El Estado de Información no Financiera del **Grupo CLEOP** incluye, en cumplimiento de 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, información para comprender la evolución, los resultados y la situación de la empresa, y el impacto de su actividad respecto a cuestiones medio ambientales y sociales, al respeto de los derechos humanos y a la lucha contra la corrupción y el soborno, así como relativas al personal, incluidas las medidas que se han adoptado para favorecer el principio de igualdad de trato y de oportunidades, la no discriminación e inclusión de las personas con discapacidad y la accesibilidad universal.

Este estado de información no financiera forma parte del Informe de Gestión del periodo terminado el 31 de diciembre de 2023.

En su elaboración se han utilizado los siguientes marcos de referencia:

- ✓ Los GRI Sustainability Reporting Standards (Estándares GRI). Este marco ha sido el empleado para la presentación de los indicadores clave de resultados no financieros. Se ha utilizado una selección de los Estándares GRI o parte de su contenido. En el apartado anexos se detalla una tabla con los Estándares GRI y el punto del EINF dónde se han detallado.
- ✓ El Pacto Mundial de Naciones Unidas y sus 10 Principios.

2. Modelo de negocio

Compañía Levantina de Edificación y Obras Públicas, S.A., fundada en 1946, es considerada empresa de referencia en la Comunidad Valenciana en el sector de la construcción pública. Su vocación es ser líder en el segmento socio sanitario en el que inició su actividad en el ejercicio 2006. Para la compañía, los pilares del modelo de negocio definido a lo largo de su historia son los siguientes:

- ✓ Excelencia en el servicio al cliente, es fundamental el conocimiento de las necesidades de los clientes, cumpliendo los compromisos adquiridos con la mayor satisfacción.
- ✓ Conducta Ética, la actividad se desarrolla desde la profesionalidad, integridad moral, lealtad y respeto a las personas.
- ✓ Equipo humano, es el mayor activo de la organización y se caracteriza por su tenacidad, resiliencia y perseverancia.
- ✓ Seguridad y salud, se promueve una cultura preventiva para la mejora de las condiciones de seguridad implicando a todo el personal.
- ✓ Comunidad y Medio Ambiente, el Grupo se caracteriza por una actitud sostenible y comprometida con el entorno, con el medioambiente y la Sociedad.

3. Partes interesadas y Estudio de materialidad

Los grupos de interés son aquellos agentes de la sociedad que afectan, o que pueden contribuir significativamente, a su actividad y a sus decisiones, o respecto de los cuales sus acciones y el desarrollo de su actividad pueden producir efectos asociados significativos.

Periódicamente, se revisa la identificación de los grupos de interés o partes interesadas, completando la revisión con un análisis exhaustivo de los mismos.

Los grupos de interés o partes interesadas que recoge el **Grupo CLEOP**, detallados en los informes de revisión por la Dirección, son los siguientes:

- ✓ Clientes: privados y públicos (administraciones públicas de ámbito estatal, autonómico y local)
- ✓ Empleados
- ✓ Proveedores (suministradores, subcontratistas y mantenedores)
- ✓ Resto de empresas del sector
- ✓ Vecinos de las obras y/o centros
- ✓ Asociaciones empresariales
- ✓ Asociaciones y organizaciones sociales

La Sociedad desarrolla su actividad, principalmente, en los segmentos de construcción y socio sanitario. Los indicadores se obtienen por separado para cada uno de estos segmentos.

Para la confección de este informe, no se ha realizado un análisis de materialidad específico, sino que se ha tomado como base el análisis de riesgos y oportunidades que realiza el **Grupo CLEOP** en todas sus áreas para la certificación en los estándares de calidad correspondientes.

Materialidad Grupo CLEOP

La materialidad es una herramienta crítica para la estrategia empresarial a través de la cual permite a las empresas identificar cuáles son aquellos temas más relevantes relacionados con la sostenibilidad para la empresa, y así poder priorizarlos. La finalidad de la materialidad es conectar la estrategia de sostenibilidad de la empresa con las cuestiones materiales relevantes para la empresa.

Para la creación de valor de la empresa se debe tener en cuenta la importancia de los grupos de interés ya que son estos los que se ven afectados tanto de aquellas actividades que realiza la empresa como de aquellos productos y servicios que oferta.

Con la información recabada en el análisis de la materialidad de la empresa se puede comprobar si los objetivos de la empresa en materia de sostenibilidad están alineados con las expectativas de los grupos de interés. La matriz de materialidad es una herramienta que permite conocer el presente de los intereses de los grupos de interés así cómo entender los próximos años y cómo la empresa debe posicionarse en la gestión de la sostenibilidad.

Con respecto a la elaboración del presente Estado de Información No Financiera, según los principios GRI, la materialidad es el principio que permite a la organización conocer aquellos temas o cuestiones relevantes que son suficientemente importantes para considerar esencial presentar información al respecto.

En definitiva, para el **Grupo CLEOP** la materialidad delimita los asuntos considerados clave para su gestión estratégica.

La elaboración de un análisis de materialidad requiere el uso de los siguientes criterios:

1. Relevancia: indica la importancia proporcionada por los grupos de interés a las cuestiones materiales.
2. Impacto: La materialidad permite medir tanto la influencia en la estrategia empresarial como en los grupos de interés (impacto interno y externo).
3. Heterogeneidad: grupos de interés más específicos que no engloben a su vez a otros grupos de interés y, por tanto, que permita dar a cada grupo de interés el peso que representa.
4. Especificidad: Se centra solo en aquellas cuestiones materiales de importancia para la empresa en función de los criterios y estándares utilizados para seleccionarlas.

5. Relatividad: La materialidad mide la situación de la empresa en un contexto y tiempo determinado.
6. Prioridad: Se busca obtener las cuestiones materiales más relevantes a priorizar por la empresa.

Metodología y proceso

Con el objetivo de que la matriz de materialidad de 2023 reflejase de la forma más transparente posible las cuestiones materiales, para su desarrollo se han consultado y priorizado los grupos de interés para la empresa y se han analizado las cuestiones materiales.

El proceso del estudio de materialidad del **Grupo CLEOP** se ha agrupado en las siguientes fases:

- 1) Priorización de los grupos de interés: Selección de los grupos de interés más relevantes para la compañía y su posterior priorización.
- 2) Cuestiones materiales: Análisis de las compañías, de sus grupos de interés y de las cuestiones materiales.
- 3) Materialidad del **Grupo CLEOP**: Tras el análisis de los datos recabados y la valoración de estos, se reflejan los resultados obtenidos en el informe de materialidad.

Grupos de interés

El primer paso para poder realizar un estudio de materialidad es la selección y la sucesiva valoración de los grupos de interés. Para el **Grupo CLEOP** los grupos de interés son aquellos públicos afectados por los servicios o actividades de la organización y cuyas opiniones y decisiones influyen o impactan en la consecución de los diferentes objetivos de la organización.

Como consecuencia de la identificación y análisis de los grupos de interés la clasificación de los grupos priorizados para el **Grupo CLEOP** es la siguiente:

- ✓ Clientes: privados y públicos (administraciones públicas de ámbito estatal, autonómico y local)
- ✓ Empleados
- ✓ Proveedores (suministradores, subcontratistas y mantenedores)
- ✓ Resto de empresas del sector
- ✓ Vecinos de las obras y/o centros
- ✓ Asociaciones empresariales
- ✓ Asociaciones y organizaciones sociales

Cuestiones materiales

El segundo paso para poder llevar a cabo el análisis de materialidad es realizar una primera selección de aquellas cuestiones potencialmente relevantes en función de las expectativas y características de la organización (sector de la actividad empresarial, el tamaño de la empresa, etc.) y los grupos de interés. Para ello, se ha utilizado los estándares GRI (Global Reporting Initiative). Además, se ha compaginado esta información con estudios y análisis del sector.

Materialidad Grupo CLEOP

Finalmente, como resultado de los análisis llevados a cabo consideramos como materiales todos los estándares analizados, excepto “Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones que afectan gravemente el medio ambiente”, que se ha considerado como No Material.

Además, consideramos que los estándares “acciones para combatir los desperdicios de alimentos” y los relacionados con la Protección de la biodiversidad, no aplica su análisis

porque las actividades desarrolladas por las sociedades del Grupo CLEOP no tienen impacto en estas áreas.

4. Políticas e indicadores

La Política de Gestión Integrada agrupa las principales líneas de actuación del **Grupo CLEOP** en materia de gestión ambiental, calidad y seguridad y salud en el trabajo. Sus principios, constituidos por las mejores prácticas internacionales, están basados en las principales normas y certificaciones, entre las que se encuentran la ISO 14001, ISO 9001 y ISO 45001. En 2023, se han renovado todas las certificaciones, tanto en el segmento de construcción, como sociosanitario.

EL **Grupo CLEOP** es fiel a su compromiso con los clientes, con el medio ambiente y con los trabajadores, así como con todos los grupos de interés relacionados, y consciente de la importancia de la mejora continua de la eficacia de los procesos.

- ✓ Enfoque de la actividad a los clientes con el fin de alcanzar la satisfacción plena de los mismos.
- ✓ Dar cumplimiento a los requisitos de los clientes, así como a los requisitos reglamentarios y legales aplicables a la actividad.
- ✓ Es un compromiso fundamental del **Grupo CLEOP**, integrar la prevención de riesgos laborales en todas sus actuaciones y decisiones para crear unas condiciones seguras y saludables en los puestos de trabajo, con los objetivos preventivos de: asumir a nivel de todas las líneas jerárquicas dicho compromiso, y eliminar y/o minimizar los riesgos detectados en las actividades.
- ✓ Minimizar el impacto ambiental durante la realización de las actividades y prevenir la contaminación, analizando las repercusiones ambientales de cada nuevo proyecto.
- ✓ Fomentar la sensibilización y comunicación con las empresas colaboradoras, clientes y la consulta/participación de todo el personal que integra nuestra organización, tanto en aspectos de aseguramiento de la calidad, como en los aspectos de minimización de riesgos y control de aspectos ambientales, como en los aspectos de gestión preventiva.
- ✓ La integración y formación de todas las personas empleadas en la estructura del sistema de gestión integrado.
- ✓ A nivel constructivo, apostamos por una diferenciación en el mercado basada en: máxima calidad en materiales, acabados e instalaciones dentro de un equilibrio de calidad - precio establecido.
- ✓ A nivel socio sanitario, el máximo propósito es satisfacer a clientes, cumpliendo con los requisitos especificados para el servicio que demandan en cada momento y procurando identificar sus necesidades no declaradas y expectativas futuras, tratando igualmente de satisfacerlas.
- ✓ La mejora continua, como compromiso, dotando los recursos necesarios para la consecución de los objetivos y metas establecidos, así como para la implantación de las acciones de mejora que se pudieran derivar del análisis organizativo.

4.1 Información sobre cuestiones medioambientales

El **Grupo CLEOP** mantiene un firme compromiso con la eficiencia en el consumo de recursos y la gestión de residuos, así como con la reducción de las emisiones, al considerarlos clave para la sostenibilidad del planeta. Por ello, el Grupo desarrolla su actividad con la premisa de que los servicios que ofrece se caractericen por:

- ✓ *El uso sostenible de recursos y el fomento de la economía circular.* La optimización en el consumo de recursos es una prioridad en la ejecución de actividades y servicios. La promoción de la economía circular a través del consumo responsable, la eficiencia y la prolongación de los ciclos de vida de los productos, son principios fundamentales.
- ✓ *La mitigación y adaptación al cambio climático,* mediante el cálculo y compensación de emisiones de CO₂ y la planificación de acciones de reducción de las emisiones de CO₂.
- ✓ *El correcto control y gestión de residuos,* bajo la premisa de fomentar el reciclado y la reutilización de materiales.

La segregación de los residuos se realiza en la propia obra, salvo que no se disponga de espacio que se realiza en la planta de los gestores autorizados. Así mismo, se intenta trabajar con materiales reutilizados.

La compañía focaliza la mejora continua de su desempeño ambiental en la medición, análisis de indicadores ambientales y establecimiento de objetivos, asociados a los aspectos ambientales de sus actividades.

4.1.1. Economía Circular y prevención

Tal y como se ha indicado anteriormente, en el **Grupo CLEOP** la promoción de la economía circular se realiza a través del consumo responsable, la eficiencia y la prolongación de los ciclos de vida de los productos. A continuación, se detallan los Ciclos de Vida del Grupo, diferenciados por segmentos.

Segmento Construcción



Desde el punto de vista del análisis de ciclo de vida (ACV), la construcción entra en la etapa exclusivamente de "ejecución" o "PUESTA EN OBRA", e incluye actividades de demolición, actividad de construcción "de novo" o de reforma. No se realiza la extracción de materiales (materias primas) o su fabricación, ni la logística de suministro a obras.

ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA

El control que la empresa puede realizar de los aspectos ambientales afecta básicamente a los consumos y salidas de materiales (ya sean vertidos, residuos o emisiones).

El ACV del producto final (obra entregada) es definido en su diseño o proyecto de ejecución, existiendo poco margen de mejora en el proceso de ejecución o construcción, salvo que se permita la incorporación de pequeños cambios que conlleven ventajas ambientales (por ejemplo, luminarias de bajo consumo).

Por lo tanto, el enfoque adoptado en el análisis de ciclo de vida aplicable a obras se basa en la valoración bajo criterios de “sostenibilidad” de las “entradas y salidas” de las mismas.

Segmento socio sanitario

Desde el punto de vista del análisis de ciclo de vida (ACV), la actividad de servicios que se desarrolla (gestión de centros/servicios socio sanitarios) se enmarcaría dentro de la etapa de “USO”.

La etapa de USO se caracteriza por unas “entradas” en la forma de consumo de materiales y recursos (energía, agua, otros combustibles), y en unas “salidas”, en la forma de emisiones (ruido y atmosféricas), vertidos y residuos. Dado que el Grupo es mero consumidor, la estrategia de ACV / sostenibilidad se basa, necesariamente, en:

- ✓ Compras verdes.
- ✓ Consumos eficientes en la prestación de los servicios (de acuerdo a la actividad e indicadores).
- ✓ Tasa de generación de emisiones, vertidos y residuos sostenibles (de acuerdo a la actividad e indicadores).
- ✓ Gestiones finales adecuadas y con la máxima sostenibilidad (recuperación, reciclaje, etc.), e inocuas (en materia de vertidos y emisiones).
- ✓ Cumplimiento del marco legal aplicable

Así pues, se adaptan los Criterios de Evaluación de aspectos ambientales al objeto de incorporar el enfoque anterior:





4.1.2. Uso sostenible de los recursos. Consumos.

A continuación, se detallan los consumos de 2023, realizando una comparativa con los consumos de 2022.

Se analizan los consumos de suministros de agua y electricidad, así como el consumo de papel y combustible.

Desempeño ambiental: oficinas centrales 2023

Aspecto	Unidad	Indicador	Total 2023	Indicador 2023	Total 2022	Indicador 2022	%
Consumo de agua	m ³	m ³ /n ^o personas	158	3,36	175	3,50	(4%)
Consumo de electricidad	kWh	kWh/n ^o personas	74.912	1593,87	76.840	1.536,80	4%
Consumo de papel	paquetes 500	paquetes 500/n ^o	206	4,38	202	4,04	8%

En el ejercicio 2023, se observa que se sigue en la misma línea de consumos en oficinas. Los porcentajes de variación son reducidos por lo que no se considera ninguno de los consumos analizados como significativos.

Desempeño ambiental: obras 2023

Aspecto	Unidad	Indicador	Total 2023	Indicador 2023	Total 2022	Indicador 2022	%
Consumo de agua	m ³	m ³ /Cert	169	0,0000	104	0,0000	52%
Consumo de electricidad	kWh	kWh/Cert	13.050	0,0010	22.313	0,0018	(45%)
Consumo de combustible maquinaria	Litros	Litros/Cert	73,3	0,0000	1.505	0,0001	(95%)

**Consumos ponderados a facturación anual

ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA

Los consumos en obras varían de unos años a otros, dependiendo de las tipologías de obra, dado que en la mayoría de reformas, los contadores de suministros son controlados por la propiedad.

En el caso del combustible de las maquinarias, en 2023 se utilizó menos maquinaria en obra que en 2022.

Desempeño ambiental: centros Novaedat

ASPECTO AMBIENTAL	ACTIVIDAD GENERADORA	VARIABLE MEDIDA	PROMEDIO 2023	PROMEDIO 2022	%
Consumo agua	General (aseos, duchas, cocina,	M3/ estancia	0,1687	0,2404	(43%)
Consumo eléctrico	General (iluminación, clima, etc)	kWh/estancia	8,3074	9,0511	(9%)
Consumo gas natural o propano	Cocina/ calderas	m3/estancia	0,7988	1,2937	(62%)
Consumo de tóners	Administración	Unidades/ estancia	0,0002	0,0002	(7%)
Consumo de papel	Administración	Cajas/estancia	0,0010	0,0012	(17%)
Consumo combustible	Vehículos de acompañamiento	Litros/ estancia	0,0361	0,0543	(50%)
Consumo de Detergente	Lavandería / Mantenimiento	Garrafas/ estancia	0,0034	0,0032	5%

En este segmento, los consumos de los centros son analizados semestralmente en los comités de calidad, dónde se revisan, justifican y se fijan medidas para la reducción de los mismos, pero en líneas generales a excepción del consumo de detergente, sin ser un porcentaje catalogado como significativo, se han reducido todos los consumos en 2023.

4.1.3. Gestión y registro de residuos

Desempeño ambiental: oficinas centrales

Aspecto	Unidad	Indicador	Total 2023	Indicador 2023	Total 2022	Indicador 2022	%
Residuo de papel	Kg	Kg /personas	1685	35,85	1375	27,50	30%
Residuo de cartuchos	Unidades	Unidades /personas	27	0,57	40	0,80	(28%)
Residuo de lámparas y luminarias	Unidades	Unidades /personas	4	0,09	5	0,10	(15%)
Residuo de aparatos eléctricos y electrónicos	Kg	Kg /personas	0	0,00	0	0	0%

En el ejercicio 2023, se continuó con la reorganización de parte del archivo de documentación de las oficinas justificando así el aumento tan significativo del residuo de papel. El resto de residuos, se han reducido.

En 2023, al igual que en 2022, no se realizó ninguna retirada de aparatos eléctricos y electrónicos.

ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA

Desempeño ambiental: obras

Aspecto	Unidad	Indicador	Total 2023	Indicador 2023	Total 2022	Indicador 2022	%
Residuos inertes (RCDs)	Kg	Kg/Cert	33.920,00	0,0026	172.960,00	0,0144	(82%)
Mezclas de RCDs	Kg	Kg/Cert	691.060,00	0,0538	3.002.872,00	0,2500	(78%)
Residuos de madera	Kg	Kg/Cert	44.690,00	0,0035	32.710,00	0,0027	28%
Residuos de plásticos	Kg	Kg/Cert	8.700,00	0,0007	7.512,00	0,0006	8%
Residuos de cartón	Kg	Kg/Cert	13.920,00	0,0011	13.224,00	0,0011	(2%)
Residuos metálicos	Kg	Kg/Cert	0,00	0,0000	0,00	0,0000	0%
Residuos peligrosos de envases vacíos	Kg	Kg/Cert	0,00	0,0000	20,00	0,0000	(100%)
Aerosoles	Kg	Kg/Cert	0,00	0,0000	95,00	0,0000	(100%)
Residuo voluminoso (mezclas RCD)	Kg	Kg/Cert	897.370,00	0,0698	59.770,00	0,0000	1.303%
Residuo fibra vidrio	Kg	Kg/Cert	280,00	0,0000	4.260,00	0,0050	(94%)
Residuos de tejidos vegetales	Kg	Kg/Cert	0,00	0,0000	32.580,00	0,0004	(100%)
Tierras	Kg	Kg/Cert	95.960,00	0,0075	854.235,00	0,0027	(90%)
YESO	Kg	Kg/Cert	0,00	0,0000	0,00	0,0711	0%
Mezclas bituminosas	Kg	Kg/Cert	130.750,00	0,0102	0,00	0,0000	100%
Material aislamiento	Kg	Kg/Cert	0,00	0,0000	500,00	0,0000	(100%)
Fibrocemento	Kg	Kg/Cert	0,00	0,0000	0,00	0,0000	0%
Corcho Blanco Expandido	Kg	Kg/Cert	310,00	0,0000	930,00	0,0000	(69%)

**Consumos ponderados a facturación anual

Las variaciones que se observan en cuanto a los residuos vienen determinadas por las diferentes tipologías de obras.

Pero en líneas generales, lo más significativo a analizar es el aumento de los residuos voluminosos en obra por la tipología de obras de 2023.

Desempeño ambiental: centros Novaedat

ASPECTO AMBIENTAL	ACTIVIDAD GENERADORA	VARIABLE MEDIDA	PROMEDIO 2023	PROMEDIO 2022	%
Residuo de papel - cartón	Embalajes y administrativo	Bolsas/ estancia	0,0594	0,0587	1 %
Residuo de plástico	Embalajes y administrativo	Bolsas/ estancia	0,0322	0,0637	(49%)
Residuo orgánico y RAU (sanitario grupo I)	General (cocina, personas)	Bolsas/ estancia	0,0879	0,0945	(7%)
Sanitario Grupo II	Atención médica	Bolsas/ estancia	0,1162	0,1410	(18%)
Sanitario Grupo III	Atención sanitaria: Medicamentos Caducados (SIGRE)	Bolsas/ estancia	0,0004	0,0002	84%
Sanitario Grupo III	Atención sanitaria: Punzantes	Litros/ estancia	0,0013	0,0020	(34%)
Sanitario Grupo III	Atención sanitaria: Residuos infecciosos (Anexo I)	Litros/ estancia	0,0000	0,0000	0%
RAEEs	Equipos informáticos, lámparas y luminarias, etc.	Kg/ estancia	0,0018	0,0001	1.531%
Fugas gases refrigerantes	AVERÍA SISTEMA CLIMATIZACIÓN	Litros cargados (partes mantenedor)	0,0001	0,0000	100%
Aerosoles	Mantenimiento	Unidades	0,0002	0,0000	100%

Los centros se han comportado, a nivel de gestión de residuos, según lo esperado. Se han reducido los residuos generados, a excepción de las RAEE, que en 2023 se han continuado sustituyendo por luminarias de bajo consumo y las fugas de gases, que en 2023 ha habido más reparaciones; así como los aerosoles, que era un residuo que se ha añadido a control en 2023.

En cuanto a los residuos de medicamentos caducados, depende década medicamento con su caducidad establecida.

4.1.4. Contaminación y cambio climático

Por la apuesta de la Compañía por la sostenibilidad y cuidado del medio ambiente, desde el ejercicio 2019 se dispone del sello HUELLA DE CARBONO (Registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de dióxido de carbono del Ministerio para la Transición Ecológica) del MITECO (Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico), certificación que se otorgada a las organizaciones que voluntariamente calculan su huella de carbono

Continuamos con el objetivo y compromiso de reducir los niveles de contaminación y puesta en marcha de otras iniciativas a favor del medio ambiente para este ejercicio.

En el segmento construcción, se han ampliado las formaciones a pie de obra, incluyendo indicaciones de mejora de segregación y cuidado del medio ambiente en construcción.

También se ha iniciado la construcción de dos centros con Certificado BREEAM de construcción, con el objetivo de conseguir una calificación Very Good.

Entre las medidas implantadas en el segmento sociosanitario, continuamos con: la sensibilización del personal, personas usuarias y familiares en los centros/servicios con la publicitación de carteles con medidas de ahorro energético y cuidado del medio ambiente, publicación de los resultados del desempeño ambiental de los centros indicando las mejoras previstas para la mejora de los mismos.

También se han adaptado las temperaturas ambientales en todos los centros/servicios, realizando programaciones cerradas en todos los que sus instalaciones lo han permitido.

En 2023, en cuatro centros Novaedat ya se han instalado placas fotovoltaicas.

4.2 Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal

Para el **Grupo CLEOP**, el factor humano es su pilar fundamental. Los recursos humanos constituyen el soporte de una buena gestión empresarial, ya que con su competencia el grupo se asegura desarrollo, innovación y crecimiento empresarial. Por ello, las personas que conforman el equipo humano de nuestra compañía son el activo más importante de ésta, contando, además, con todo el respeto y apoyo por parte de la dirección.

Por ello, siendo una prioridad para **Grupo CLEOP** mantener y mejorar este capital humano, desde la dirección se han marcado unas líneas estratégicas de actuación, entre otras, las siguientes:

- Colaboración con el mundo educativo (universidades, institutos, centros de formación, etc.) para, a través de un adecuado programa de prácticas, además de servir como una importante fuente de captación de talento, permita a las personas que realizan las prácticas en nuestras empresas, un mejor conocimiento del mundo empresarial, así como una preparación para su salida al mercado laboral. Todas nuestras empresas disponen de los correspondientes convenios de colaboración que permiten la realización de estas prácticas que, en muchos casos, acaban consolidando en una contratación laboral.
- Formación, en la sociedad actual es necesaria la realización de una formación continua que, además de mejorar la capacitación de las personas que componen el Grupo CLEOP, sirva de estímulo a la mejor continua de las mismas, de esta forma, en todas las empresas que componen el grupo, de forma anual se negocia con las personas trabajadoras un plan de formación que permita favorecer el desarrollo personal y profesional de las mismas y que potencie sus habilidades y capacidades.
- Cultura, para la dirección del **Grupo CLEOP** es un objetivo fundamental que todas las personas que componemos el mismo compartamos una visión de la gestión empresarial basada en el respeto mutuo, que esté soportado en unos consolidados principios y criterios éticos, entre los cuales tienen que tener especial relevancia el respeto hacia los demás, la satisfacción por el servicio prestado y la preponderancia del equipo sobre las individualidades.
- Fidelización, es importante que las personas que formamos el **Grupo CLEOP** estemos contentas y a gusto en nuestro entorno, por ello, debemos tener en cuenta las necesidades y los objetivos de las mismas, tanto en el ámbito profesional como en el personal, este compromiso se potencia a través de políticas como las medidas de conciliación entre la vida personal y profesional, la

prevalencia de la promoción interna, el seguimiento profesional de las distintas personas profesionales, la invitación a poder participar en el proyecto empresarial aportando cuantas ideas o propuestas se consideren, etc.

- Compensación y beneficios, dentro de las posibilidades empresariales, se mantiene un sistema de compensación que, respetando en todo caso las exigencias legales y del mercado laboral, resulte lo más atrayente posible a las personas que componemos el **Grupo CLEOP**.
- Igualdad de oportunidades y diversidad, la dirección del **Grupo CLEOP** está totalmente comprometida en la consecución de un entorno laboral en el que exista una plena igualdad de oportunidades, en el que no exista ningún tipo de discriminación por razón de sexo, género o cualquier otro factor y en el que el talento y las capacidades personales sean las únicas variables a valorar.
- Prevención de riesgos laborales y vida saludable, es voluntad compartida de todas las personas que componemos el **Grupo CLEOP** intentar crear unas condiciones de trabajo seguras y saludables, para ello potenciamos las políticas preventivas en el ámbito laboral y proponemos actividades de vida saludable, tanto en el ámbito profesional como personal.

4.2.1 Empleo

A 31 de diciembre de 2023 en el **Grupo CLEOP** desarrollaban su actividad profesional un total de 555 personas, de las que un 80,18 % eran mujeres (445) y un 19,82 % eran hombres (110).

Un total de 498 personas contaban con un contrato estable e indefinido (un 89,73 % de la plantilla), mientras que 57 personas tenían un contrato temporal, que supone un 10,27 % del total, que en su mayoría son contratados para cubrir bajas y permisos del personal fijo de plantilla.

El 71,35 % de esas personas realizaban una jornada a tiempo completo (396), mientras que solo 159 personas prestaban servicios a jornada parcial, un 28,65 %, habiéndose registrado un incremento considerable de la contratación a tiempo completo respecto al ejercicio anterior.

Tras esa situación definida a fin del ejercicio pasado, a efectos del presente, la información de empleo va a ser considerada sobre el promedio de la plantilla durante todo el ejercicio 2023, en el que, desagregados los datos por sexo, se contó con la siguiente plantilla:

	Mujer		Hombre		Total
Nº de Personas según días trabajados en 2023	472,66	79,60%	121,16	20,40%	593,82

	Mujer		Hombre		Total
Nº de Personas según días trabajados en 2022	387,86	79,84%	97,91	20,16%	485,77

En todo caso, con el fin de mantener el análisis de plantilla que se contiene en las cuentas anuales consolidadas, la información de empleo se debe analizar desde la perspectiva de personas ponderadas a jornada, en el que, durante el ejercicio 2023 se obtuvo el siguiente resultado:

ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA

	Mujer		Hombre		Total
Nº de Personas ponderadas a jornada en 2023	389,90	80,52%	94,33	19,48%	484,23

	Mujer		Hombre		Total
Nº de Personas ponderadas a jornada en 2022	333,31	78,61%	90,7	21,39%	424,01

Del examen de ambas tablas, se aprecia la importante representación de la mujer en la plantilla del Grupo CLEOP, en ambos casos alrededor de un 80%.

La distribución de la plantilla por edad, nos muestra que el Grupo CLEOP, dispone de un grupo humano, en el que, desagregado por este criterio, se mantiene uniforme la prevalencia de la mujer en todos ellos y refleja una adecuada distribución entre los rangos de edad contemplados, permitiendo aseverar que disponemos de una plantilla con edades diversas y complementadas.

Nº personas ponderadas 2023:

Edad	Mujer		Hombre		Total
Menor de 30 años	108,51	85,78%	17,99	14,22%	126,50
Entre 30 y 50 años	178,45	77,05%	53,14	22,95%	231,59
Mayor de 50 años	102,95	81,61%	23,20	18,39%	126,15
Total	389,90		94,33		484,23

Nº personas ponderadas 2022:

Edad	Mujer		Hombre		Total
Menor de 30 años	89,33	80,33%	21,88	19,67%	111,21
Entre 30 y 50 años	153,64	74,47%	52,67	25,53%	206,31
Mayor de 50 años	90,34	84,83%	16,15	15,17%	106,49
Total	333,31		90,7		424,01

Esta misma diversidad se manifiesta en el estudio de la plantilla por su nacionalidad, donde alrededor de un 10% de la plantilla son personas de procedencia no española, prestando servicios en nuestra organización personas provenientes de un total de 28 países.

Nº personas ponderadas 2023:

Nacionalidad	Mujer		Hombre		Total
Comunitario	9,49	94,75%	0,53	5,25%	10,02
España	348,69	79,50%	89,91	20,50%	438,60
Extracomunitario	31,72	89,07%	3,89	10,93%	35,61
Total	389,90		94,33		484,23

ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA

Nº personas ponderadas 2022:

Nacionalidad	Mujer		Hombre		Total
Comunitario	10,16	71,55%	4,04	28,45%	14,2
España	305,22	79,65%	77,97	20,35%	383,19
Extracomunitario	17,93	67,36%	8,69	32,64%	26,62
Total	333,31		90,7		424,01

Desagregando la información por clasificación profesional, observamos que la prevalencia de la representación femenina se mantiene en prácticamente todas las categorías, siendo de especial relevancia que, en la de personas con Titulación Superior el sexo femenino representa un total del 73,52 % de las personas incluidas en dicha categoría:

Nº personas ponderadas 2023:

Clasif Profesional	Mujer		Hombre		Total
Tit.Superior	35,87	73,52%	12,92	26,48%	48,79
Tit.Medio	29,79	66,81%	14,80	33,19%	44,59
Oficiales/Especialistas	25,56	54,36%	21,46	45,64%	47,02
Tecnicos/Geriatras	257,91	88,08%	34,90	11,92%	292,81
Empleados	40,79	79,94%	10,24	20,06%	51,02
Total	389,91		94,32		484,23

Nº personas ponderadas 2022:

Clasif Profesional	Mujer		Hombre		Total
Tit.Superior	33,1	74,07%	11,59	25,93%	44,69
Tit.Medio	26,99	58,51%	19,14	41,49%	46,13
Ofic/Esp	24,62	56,69%	18,81	43,31%	43,43
Tec/Ger	214,76	86,50%	33,52	13,50%	248,28
Emp	33,84	81,58%	7,64	18,42%	41,48
Total	333,31		90,7		424,01

Si se observan los datos de plantilla por el tipo de contrato realizado, se sigue observando que no hay grandes variaciones en los grupos de contratación más significativos, pudiéndose apreciar que los porcentajes de representatividad por sexo son prácticamente los mismos para la contratación indefinida que temporal:

Nº personas ponderadas 2023:

Indefinido/Temporal	Mujer		Hombre		Total
Indefinido	349,97	80,17%	86,58	19,83%	436,55
Temporal	39,93	83,75%	7,75	16,25%	47,67
Total	389,90		94,33		484,23

ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA

Tipo de jornada	Mujer		Hombre		Total
Completa	287,84	77,11%	85,44	22,89%	373,28
Parcial	102,07	91,99%	8,89	8,01%	110,95
Total	389,90		94,33		484,23

Nº personas ponderadas 2022:

Indefinido/Temporal	Mujer		Hombre		Total
Indefinido	278,08	78,48%	76,27	21,52%	354,35
Temporal	55,23	79,29%	14,43	20,71%	69,66
Total	333,31		90,7		424,01

Tipo de jornada	Mujer		Hombre		Total
Completa	244,51	74,97%	81,64	25,03%	326,15
Parcial	88,8	90,74%	9,06	9,26%	97,86
Total	333,31		90,7		424,01

En la siguiente tabla, se refleja las remuneraciones medias desagregadas por sexo, edad y categoría profesional, en ella se aprecia una brecha salarial que se evidencia más en los rangos de mayor edad y en las categorías que requieren unos estudios superiores.

Remuneración media 2023:

Remuneración Media (miles de euros)	Mujer	Hombre	Diferencia	
Emp	Total	16	21	6
	Menor de 30 años	19	19	-
	Entre 30 y 50 años	15	23	8
	Mayor de 50 años	15	10	(5)
Ofic/Esp	Total	22	27	5
	Menor de 30 años	18	20	2
	Entre 30 y 50 años	22	27	4
	Mayor de 50 años	26	28	2
Tec/Ger	Total	18	19	1
	Menor de 30 años	17	17	-
	Entre 30 y 50 años	18	20	2
	Mayor de 50 años	18	20	2
Tit.Medio	Total	25	34	9
	Menor de 30 años	26	28	1
	Entre 30 y 50 años	24	34	9
	Mayor de 50 años	29	35	6
Tit.Superior	Total	30	48	18
	Menor de 30 años	22	23	-
	Entre 30 y 50 años	29	28	-
	Mayor de 50 años	39	84	45
	Total	20	27	8

ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA

Remuneración media 2022:

Remuneración Media (miles de euros)		Mujer	Hombre	Diferencia
Emp	Total	14	21	7
	Menor de 30 años	20	23	4
	Entre 30 y 50 años	14	21	7
	Mayor de 50 años	14	16	2
Ofic/Esp	Total	19	25	6
	Menor de 30 años	16	17	1
	Entre 30 y 50 años	19	24	6
	Mayor de 50 años	23	26	3
Tec/Ger	Total	16	16	(1)
	Menor de 30 años	16	15	(1)
	Entre 30 y 50 años	16	16	1
	Mayor de 50 años	16	17	1
Tit.Medio	Total	22	25	4
	Menor de 30 años	21	19	-3
	Entre 30 y 50 años	21	26	5
	Mayor de 50 años	28	29	2
Tit.Superior	Total	25	48	23
	Menor de 30 años	18	13	(6)
	Entre 30 y 50 años	25	39	15
	Mayor de 50 años	32	89	57
Total		17	24	7

Evidentemente, por las características de la plantilla del **Grupo CLEOP**, con un alto nivel de representación de mujeres, influye en la existencia de esta brecha que sea en el personal del sexo femenino en el que suelen recaer las responsabilidades familiares, por ello, es este personal el que más suele recurrir a los permisos no retribuidos previstos y/o acordados que evidentemente reducen su retribución. De la misma forma, analizados los casos de Incapacidad Temporal registrados, estos también se han dado de forma mayoritaria en personas de este mismo sexo femenino, factor que también ha contribuido a que la retribución media femenina sea menor que la masculina.

Remuneración media de consejeros y directivos

En este apartado, indicamos que tanto la retribución de consejeros como del personal directivo consiste únicamente en la percepción acordada, no existiendo ni variables, ni cualquier otro tipo de retribución complementaria (indemnizaciones, aporte a planes de previsión social, etc.)

En este apartado, y habiéndose reforzado en el año 2022 la presencia de las mujeres en los órganos de decisión del **Grupo CLEOP**, durante el año 2023 las remuneraciones en comparación a las del año anterior han sido:

	Miles de Euros				Variación %2022/2023	
	2023		2022		Mujer	Hombre
	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre		
Rem. Media	39	55	50	59	(54%)	(7%)

Implantación de políticas de desconexión laboral

A fin de mejorar el equilibrio entre la vida personal, familiar y laboral del trabajador, así como respetar su derecho al descanso, se sigue trabajando en el diseño de una política de desconexión laboral que establezca que, en las empresas del grupo, salvo causas excepcionales, no se permita el uso de los terminales móviles, ni las conexiones en remoto fuera de la jornada laboral. Siendo indispensable para ello, conseguir una buena organización y comunicación para cubrir las necesidades e intereses tanto del empleado como de la empresa, sin que los unos afecten a los otros.

Es importante enlazar el derecho a la desconexión laboral con las normas sobre jornada laboral, descanso, licencias, permisos, incapacidades y vacaciones definidas en el contrato de trabajo, el reglamento interno, la negociación colectiva o cualquier otro instrumento vinculante, de tal modo que queden claros los referentes temporales en los que el trabajador no puede ser contactado. En este sentido, se ha instruido a los mandos intermedios, para que, salvo excepciones justificadas, se abstengan de contactar o molestar al personal a su cargo por fuera de la jornada laboral.

Políticas de empleo de personas con discapacidad

El **Grupo CLEOP** está especialmente sensibilizado con la introducción en el mercado laboral de las personas con diversidad funcional, de esta forma, tiene suscritos convenios de inserción y trabaja con centros especiales de empleo en aquellas actividades en las que la actividad lo permite.

De esta forma, pese a la dificultad de incorporar este tipo de personas en el segmento socio sanitario, que es el que mayor nivel de ocupación dispone, durante el año 2023 han estado contratados en las empresas del grupo, un total de 14 personas con diversidad funcional (7 mujeres y 7 hombres).

4.2.2. Cuestiones sociales y relativas al personal

Organización del tiempo de trabajo

Con independencia a que cada uno de los centros de trabajo, por la actividad desarrollada en el mismo, pueda estar sujeto a distintos convenios colectivos de aplicación que pueden marcar distintos cómputos anuales de horas efectivas de trabajo, la política general implantada en el **Grupo CLEOP** es facilitar y promover la flexibilidad.

En este sentido, el personal adscrito a servicios centrales, construcción, servicios, así como el personal profesional (Dirección, Trabajo Social, Fisioterapeuta, ...) que presta servicios en los centros residenciales, realizan su jornada de lunes a viernes, pudiendo, mediante la negociación con sus responsables, disfrutar de márgenes flexibles en la hora de entrada y salida a sus respectivos puestos de trabajo.

Situación distinta se da con el personal que presta servicios de atención directa a las personas usuarias de los servicios asistenciales, el cual está sujeto a planillas rotatorias de turnos de lunes a domingo para poder cubrir las 24 horas, en este grupo humano, las medidas que se plantean y promueven son la facilitación y colaboración en los cambios de turnos, posibilidad de pedir permisos con antelación suficiente para su cobertura y otras medidas complementarias que se puedan plantear.

Horas absentismo

Las personas que componen el **Grupo CLEOP**, acogiéndose al convenio de aplicación en cada caso tienen derecho al disfrute de una serie de permisos tanto retribuidos como no retribuidos.

ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA

De esta forma, mediante los documentos establecidos en el sistema de calidad, los mismos son solicitados por escrito y justificados en los casos que proceda, los cuales son aprobados denegados por su superior inmediato, en caso de denegación, ésta tiene que ser justificada.

Durante el año 2023 se registraron un total de 899 jornadas perdidas por el absentismo registrado, donde más del 80% de los días tuvieron carácter de retribuido, por lo que la pérdida retributiva para las personas trabajadoras que tuvieron que hacer uso de esos permisos fue insignificante. Las causas que lo originaron, las siguientes:

Permisos Retribuidos	Hombres		Mujeres		Total	
	Nº Personas	Días	Nº Personas	Días	Nº Personas	Días
Conciliación Familiar	2	2	6	6	8	8
Enfermedad	0	0	4	5	4	5
Examen	0	0	32	37	32	37
Fallecimiento familiar	3	4	18	27	21	31
Horas comité	33	33	17	17	50	50
Lactancia	0	0	2	28	2	28
Libre disposición	26	37	221	229	247	266
Matrimonio	0	0	4	60	4	60
Médico	15	15	98	101	113	116
Médico Familiar	0	0	10	10	10	10
Mudanza	3	4	5	5	8	9
Reposo	24	30	49	74	73	104
Juzgado	0	0	3	3	3	3
Otros inexcusables	2	2	8	8	10	10
Hospitalización familiar	4	4	72	85	76	89
Intervención Quirúrgica Familiar	4	5	29	57	33	62
Total Permisos Retribuidos	116	136	578	752	694	888
	16,71%	15,32%	83,29%	84,68%		

Permisos No Retribuidos	Hombres		Mujeres		Total	
	Nº Personas	Días	Nº Personas	Días	Nº Personas	Días
Médico	1	1	2	2	3	3
Conciliación Familiar	1	1	2	7	3	8
Total Permisos No retribuidos	2	2	4	9	6	11
	33,33%	18,18%	66,67%	81,82%		

TOTAL PERMISOS	118	138	582	761	700	899
	16,86%	15,35%	83,14%	84,65%		

ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA

Permisos disfrutados 2022:

Permisos Retribuidos	Mujeres		Hombres		Total	
	Nº Personas	Días	Nº Personas	Días	Nº Personas	Días
Medico	26	26	3	3	29	29
Reposo	15	15	0	0	15	15
Conciliación familiar	1	1	13	13	14	14
Acompañar familiar	2	2	0	0	2	2
Hospitalización familiar	53	53	3	3	56	56
Boda familiar	2	2	0	0	2	2
Defunción familiar	6	6	0	0	6	6
Asunto propio/Libre Disp	2	2	0	0	2	2
Crédito Horario RLT	19	19	13	13	32	32
Total permisos retribuidos	126	126	33	33	158	158
	79,62%	79,62%	20,63%	20,63%		

Permisos No Retribuidos	Mujeres		Hombres		Total	
	Nº Personas	Días	Nº Personas	Días	Nº Personas	Días
Notaria	1	1	0	0	1	1
Particular	2	2	0	0	2	2
Total permisos no retribuidos	3	3	0	0	3	3
	100%	100%	0%	0%		

Medidas destinadas disfrute conciliación

Dentro de las políticas establecidas en los distintos planes de igualdad vigente en el **Grupo CLEOP**, se encuentra la de potenciar la conciliación de la vida personal, familiar y laboral de hombres y mujeres, promocionando la corresponsabilidad de ambos sexos en las obligaciones familiares.

Se facilitará el acceso a medidas que ayuden a la conciliación a aquellas personas que, por cuidado de dependientes (familiares y/o menores), lo necesiten, entre otras:

- Movilidad funcional e incluso geográfica (cambio de centro de trabajo) para aquellas personas que lo soliciten y siempre que ello sea posible organizativamente.
- Disfrute de permisos no retribuidos (con la posibilidad de compensación si así lo pidiera la persona trabajadora afectada)
- Excedencia voluntaria con reserva de puesto de trabajo cuando esa necesidad de atención esté acreditada
- Reducción de jornada legal o pactada

- Flexibilidad horaria si el puesto de trabajo lo permite

Salud y seguridad

Otra base fundamental del **Grupo CLEOP** es aplicar la prevención de riesgos laborales y facilitar la información y formación necesaria a todo el personal sobre los riesgos inherentes a su puesto de trabajo, así como el seguimiento preventivo y la vigilancia de la salud. Además, la persona trabajadora es partícipe de la política preventiva de la compañía, ayudando de esta manera a minimizar el riesgo de accidentes laborales y cumpliendo con lo legalmente establecido en materia de seguridad y salud en el trabajo.

En esta línea, prácticamente todos los centros de trabajo cuentan con el preceptivo Comité de Seguridad y Salud, con representación igualitaria de la empresa y de las personas trabajadoras a través de las personas Delegadas de Prevención, que se reúnen periódicamente para analizar tanto la siniestralidad producida, como cualquiera otra cuestión que afecte a la seguridad y salud de las personas trabajadoras.

Condiciones de salud y seguridad en el trabajo

La modalidad de gestión de la prevención de riesgos laborales existente en el **Grupo CLEOP** es la de la contratación de un Servicio de Prevención de Riesgos Laborales ajeno (a partir de ahora SPA) con las distintas sociedades de los que existen acreditados en los registros oficiales pertinentes, en este caso, a través de la sociedad VALORA PREVENCIÓN.

Pese a que la gestión sea a través de un SPA, mediante la negociación con este servicio, se consiguió que la técnica de prevención asignada, lo sea específicamente para las necesidades del grupo, estando a la única y completa disposición de las necesidades del mismo. Esta situación ha permitido que, con independencia a la estandarización de la documentación preventiva correspondiente al SPA, la gestión sea mucho más cercana y se aborden aspectos que, de otro modo, no sería posible, como es la participación directa en las actuaciones preventivas, formación in situ y a petición, un mayor seguimiento de las actuaciones preventivas exigibles, etc.

De esta forma se ha mejorado sustancialmente, entre otras, en las siguientes obligaciones:

- Elaboración de las actuaciones periódicas exigibles (evaluaciones de riesgo iniciales y periódicas, planificación de la actividad preventiva, planes de prevención, etc.).
- Control y seguimiento de la entrega y de la utilización de los EPI,s
- Seguimiento de la vigilancia de la salud (reconocimientos médicos...)
- Formación en prevención
- Colaboración con voz pero sin voto en los Comités de Seguridad y Salud en el Trabajo

Accidentes

Durante el año 2023 se han producido los siguientes incidentes y accidentes derivados de la actividad profesional de las personas que componen el Grupo CLEOP:

	2023			2022			Variación % 2022/2023		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
Accidente	9	39	48	3	41	44	66,67%	(5,13%)	8,33%
Incidente	5	27	32	7	36	43	(40,00%)	(33,33%)	(34,38%)

Como consecuencia de los accidentes computados, se ha derivado el siguiente número de jornadas de trabajo perdidas por esta causa:

	2023			2022			Variación % 2022/2023		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
Jornadas perdidas	277	1855	2132	27	1182	1209	90,25%	36,28%	43,29%

Todos los accidentes producidos han sido calificados como leves y, si tenemos en cuenta, la causa que lo origina, nos encontramos con que, la práctica totalidad, se han registrado en el segmento socio sanitario por motivos músculo esqueléticos, por lo que, se va a seguir reforzando la formación en movilidad para intentar prevenir este tipo de siniestralidad.

Enfermedades profesionales

No se ha producido ningún tipo de enfermedad profesional durante el año 2023 en ninguna de las empresas del grupo.

Relaciones sociales

Un total de seis centros de trabajo del **Grupo CLEOP** cuentan con representación legal de las personas trabajadoras, existiendo un total de 23 personas que ostentan la representación unitaria de la plantilla (3 hombres y 21 mujeres).

El diálogo social, en su mayor parte, se produce entre esta representación unitaria y las direcciones de los centros, en los casos que no existan personas que puedan representar a la plantilla, el diálogo colectivo se lleva a cabo a través de reuniones periódicas con los distintos grupos, normalmente por categoría profesional, existentes en el centro.

Asimismo, el **Grupo CLEOP** está representado en aquellas organizaciones empresariales que le son de afectación, participando activamente en las mesas de negociación que, para la sustanciación de los convenios colectivos sectoriales se constituyen, por ello, además de las negociaciones a nivel centro de trabajo, existe una relación fluida con los sindicatos más representativos a nivel geográfico y sectorial, con los que también se abordan las negociaciones colectivas que, al conjunto de la plantilla del grupo, pueda corresponder.

Además de esta línea colectiva de relación entre organización y plantilla, en el intento de facilitar la participación de las personas que componen el grupo, existen otros canales de comunicación, entre otros:

- Buzón o libro de sugerencias puesto a disposición de las personas trabajadoras en todos nuestros centros
- Portal del Empleado en el que se pone a disposición de estas personas tanto la documentación oficial relativa a su contratación o al devengo de salarios, como cualquier otra información corporativa de su interés
- Comunicación directa con los responsables de centros, unidades de negocio o departamento

Convenios Colectivos

La totalidad de los centros de trabajo que componen el **Grupo CLEOP** están incluidos en los ámbitos de aplicación de los convenios colectivos que, por su ámbito funcional, les corresponde. Estos convenios colectivos son los siguientes:

- Convenio de Construcción, tanto el de ámbito estatal, como el de las distintas provincias donde se desarrollen las obras (Valencia, Castellón, Alicante...)

ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA

- VIII Convenio colectivo laboral autonómico de centros, entidades y servicios de atención a personas con discapacidad de la Comunidad Valenciana
- VII Convenio colectivo marco estatal de servicios de atención a las personas dependientes y desarrollo de la promoción de la autonomía personal
- X Convenio colectivo de trabajo para el sector privado de residencias para la tercera edad, servicios de atención a las personas dependientes y desarrollo de la promoción de la autonomía personal en la Comunidad Valenciana
- Convenio colectivo para las empresas que tengan adjudicada mediante contrato con alguna administración pública, la gestión de residencias de tercera edad, servicios de atención a las personas dependientes y desarrollo de la promoción de la autonomía personal, centros de día, centros Mujer 24 Horas, centros de acogida y servicio de ayuda a domicilio de titularidad pública y gestión privada en la Comunitat Valenciana
- Convenio Colectivo de Centros Específicos de Enfermos Mentales Crónicos, cuya titularidad y gestión se lleve a cabo de forma privada
- V Convenio colectivo general de ámbito estatal para el sector del estacionamiento regulado en superficie y retirada y depósito de vehículos de la vía pública
- Convenio colectivo general de ámbito nacional para el sector de aparcamientos y garajes.

Formación

De acuerdo a las políticas emanadas de la dirección del **Grupo CLEOP**, la formación de las personas que componen la plantilla del mismo es un objetivo estratégico de vital relevancia para conseguir la adecuada capacitación y crecimiento profesional de las mismas.

De esta forma, al inicio de cada ejercicio, con participación tanto de las personas responsables de cada segmento, unidad de negocio, departamento o centro de trabajo,

como de la representación legal de las personas trabajadoras, el Departamento de Personas, se elabora el Plan de Formación que, para cada una de esas unidades corresponda.

Durante el año 2023 se han contabilizado un total de 147 acciones formativas de carácter externo (44 en el ámbito de formación específica y 103 en el ámbito de formación en prevención de riesgos laborales). A ello hay que sumar la formación interna impartida a todas las personas trabajadoras a su incorporación.

Resultado de dichas actuaciones formativas, se computaron las siguientes horas dedicadas a la formación citada durante el 2023:

	Hombres		Mujeres		Total	
	Nº Personas	Horas	Nº Personas	Horas	Nº Personas	Horas
Formación	63	1.150	204	3.122	267	4.272
F. Preventiva	23	34	97	154	120	188
TOTAL	86	1.184	301	3.276	387	4.460

Durante el 2022 las acciones formativas fueron:

	Hombres		Mujeres		Total	
	Nº Personas	Horas	Nº Personas	Horas	Nº Personas	Horas
Formación	55	398	158	1.755	213	2.153
F. Preventiva	28	95	84	108	112	203
TOTAL	83	493	242	1.863	325	2.356

Accesibilidad universal de personas con discapacidad

El Grupo CLEOP tiene entre sus empresas, una gran parte de su actividad centrada en la atención a personas en situación de dependencia, por lo que conocemos profundamente las peculiaridades y necesidades de las personas que tienen algún tipo de diversidad funcional y estamos plenamente sensibilizados y concienciados en la atención a las mismas.

Por ello, la práctica totalidad de nuestros centros son totalmente accesibles y, dentro de los objetivos estratégicos de la organización, se encuentra el colaborar y participar en aquellos proyectos de inclusión social de este colectivo.

Igualdad de Oportunidades

El Grupo CLEOP aboga por un entorno laboral en el que lo importante sean el talento y las capacidades personales, por tanto, éstas son las variables a considerar a la hora de incorporar a cualquier personal a su organización, asimismo, se defiende la existencia de una plena igualdad de oportunidades y la radicación de cualquier tipo de discriminación por razón de sexo, género o cualquier otro factor.

Fruto de esta apuesta por la igualdad de oportunidades, todas las empresas del grupo disponen de un Plan de Igualdad negociado con la representación de las personas trabajadoras en el seno de los distintos centros de trabajo desde el año 2020, es decir, antes incluso de que fuera legalmente exigible, contando desde dicha fecha de la acreditación oficial "Fent Empresa - Iguals en Oportunitats".

Tras su formalización y registro, se ha seguido trabajando en la revisión de los mismos y en su adaptación a la normativa legal emanada posteriormente a su firma.

Con el objetivo de radicar cualquier tipo de discriminación, en el mismo momento de la negociación de los planes de igualdad y como complemento a los mismos, se consensuó con las distintas representaciones de las personas trabajadoras la inclusión de dos herramientas que pretenden evitar cualquier tipo de acoso a las personas que trabajamos en el grupo, éstas son:

- Procedimiento de Prevención y Actuación frente al Acoso Moral, Psicológico y/o Sexual en el Trabajo
- Procedimiento de Prevención y Actuación ante casos de Violencia

Además de estos protocolos que pueden ser instados por cualquier persona de la organización, dentro de los planes de actuación incluidos en los planes de igualdad que anualmente se deben llevar a cabo, se incluyen medidas que garanticen el acceso a la organización en igualdad de oportunidades y eliminen cualquier tipo de discriminación por razón de sexo o género, entre otras:

- Obligación de presentación de ofertas de trabajo neutras, en las que únicamente se podrá indicar el sexo de las posibles personas candidatas, cuando exista justificación acreditada

- Análisis de las ofertas presentadas con especial atención tanto a las personas seleccionadas, como a las entrevistadas, intentando que, salvo existencia de discriminación positiva por algún concepto
- Formación en lenguaje inclusivo y no sexista a las personas responsables
- Revisar los distintos procedimientos de la organización desde la perspectiva de género, para evitar connotaciones sexistas, estereotipos y prevenir cualquier tipo de discriminación

Otros beneficios sociales

El Grupo CLEOP, persiguiendo la mayor satisfacción laboral, ha formalizado un acuerdo de colaboración con una entidad dedicada a intermediación con distintos operadores y proveedores, en los que las personas trabajadoras de nuestro grupo podrán acceder a realizar sus compras o contratar sus servicios con unos beneficios respecto a la situación de mercado por el mero hecho de pertenecer a cualquiera de nuestras empresas.

Impacto de la actividad de la sociedad en el empleo, desarrollo local, poblaciones locales y en el territorio.

En el segmento sociosanitario, al tratarse de centros fijos de trabajo, este 2023 se ha iniciado la recogida de datos para un indicador ODS nuevo, cuyo resultado ha sido que el 80% de las personas contratadas provienen de menos de 25km del centro, dato que demuestra la influencia de los centros en la economía y generación de trabajo en la zona.

En el segmento construcción, siempre se intenta contratar a personal cercano a la obra, pero al tratarse de centros de trabajo temporales, en muchas ocasiones no se consigue según la ubicación, y se realizan desplazamientos manteniendo la estabilidad de los puestos,

En relación al impacto de nuestra actividad, uno de los impactos en el segmento sociosanitario es que con nuestros servicios es evitar la soledad y ofrecer atención a personas en riesgo de exclusión social.

En el segmento construcción, nuestra mayor actividad está relacionada con la construcción de equipamiento público tal como colegios, institutos, residencias, sedes judiciales...

4.3 Información sobre el respeto de los derechos humanos

Es voluntad de la Dirección de la Compañía respaldar, respetar y promulgar los 10 principios del Pacto de Naciones Unidas. Es por ello que todas las políticas y acciones de la Compañía se han desarrollado en relación con dichos principios, que son:

- ✓ Principio 1: Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.
- ✓ Principio 2: Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.
- ✓ Principio 3: Las empresas deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.
- ✓ Principio 4: Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.
- ✓ Principio 5: Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.
- ✓ Principio 6: Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.

- ✓ Principio 7: Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente
- ✓ Principio 8: Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
- ✓ Principio 9: Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.
- ✓ Principio 10: Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.

Entre las políticas internas que abordan, en esencia, el impulso al cumplimiento de estos principios, se encuentra nuestra política de calidad, la política ambiental, la política de prevención y las políticas de recursos humanos. Todas ellas, implican el cumplimiento de unos procedimientos en nuestra sistemática de trabajo, que nos permiten obtener las certificaciones ISO 9001, ISO 14001 y ISO 45001.

4.4 Información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno

El Grupo CLEOP tiene un firme compromiso con la actuación ética y responsable en el ejercicio de su actividad, que se traduce en la exigencia a que sus profesionales no solo actúen en estricto cumplimiento de la legalidad, sino que se abstengan de realizar cualquier actuación o asesoramiento que pudiera considerarse cuestionable desde una perspectiva ética.

4.4.1 Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno

El Grupo CLEOP dispone de una política sobre medidas contra la corrupción, el cohecho y el tráfico de influencias, que refleja el firme compromiso del Grupo CLEOP con el estricto cumplimiento de la legalidad y la actuación ética en la prestación de sus servicios, así como con la transparencia en todos sus ámbitos de actuación.

El Grupo CLEOP rechaza cualquier comportamiento reprobable o cuestionable, tanto desde la perspectiva legal, como desde la ética o deontológica. En particular, y entre otras conductas, el Grupo CLEOP rechaza cualquier forma de corrupción, cohecho o tráfico de influencias, y defiende la necesidad de proteger la competencia libre y leal dentro del mercado, así como de garantizar que los servicios públicos funcionen con el máximo nivel de objetividad e imparcialidad.

4.4.2 Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales

El Grupo CLEOP dispone de un Programa interno de Prevención del Blanqueo de Capitales, que recoge las obligaciones y procedimientos establecidos para dar cumplimiento a la normativa de esa materia que le es de aplicación.

Este programa se estructura en tres políticas:

- Política de Identificación, Aceptación y Control de los clientes (clasificación de los clientes, procedimientos a seguir, y confidencialidad).
- Política de Comunicación y Documentación (Comité de Prevención de Blanqueo de Capitales, composición, funciones y funcionamiento, comunicación de las operaciones sospechosas al organismo correspondiente, auditoría interna, conservación de la documentación).
- Política de Formación (procedimiento y evaluación).

4.4.3 Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro y Acción Social

Como parte de la estrategia de responsabilidad social corporativa, el **Grupo CLEOP** viene colaborando con entidades de deporte de base, no profesional, utilizando para ello criterios objetivos como puedan ser la participación en dichas entidades de personas trabajadoras de la organización o que faciliten la participación de personas usuarias de nuestros centros de salud mental en alguna de esas entidades deportivas. De esta forma, se ha colaborado puntualmente, entre otras, con las siguientes asociaciones:

- ✓ Catarroja U.E.
- ✓ Club de Fútbol Manises
- ✓ Club Ciclista Picanya

4.5 Información sobre la sociedad

El **Grupo CLEOP** basa su modelo de negocio en la ética y la transparencia en la gestión de las relaciones con sus grupos de interés y la creación de valor mutuo a través de sus operaciones. El Grupo extiende sus principios y valores a lo largo de su cadena de valor, mediante una gestión responsable de la cadena de suministro, el establecimiento de vínculos con sus clientes más allá de la relación comercial y el compromiso con la sociedad en la que opera.

4.5.1. Compromisos con el desarrollo sostenible

El **Grupo CLEOP** como empresa de cultura familiar y próxima a las personas, es una empresa socialmente comprometida con su entorno, con la creación de espacios y ambientes de convivencia que generen el máximo bienestar para todos, para ello, establecemos los siguientes compromisos:

- ✓ Promover el mantenimiento del empleo, favoreciendo la posibilidad de que las personas puedan acceder a un puesto de trabajo y fomentando su desarrollo personal y profesional.
- ✓ Impulsarla igualdad de oportunidades a través de la integración de personas de colectivos desfavorecidos, principalmente personas con discapacidad, personas en riesgo de exclusión social, mujeres que sufren violencia de género, víctimas de terrorismo y jóvenes desempleados de larga duración, por ello, el **Grupo CLEOP**, está acreditado ante la Generalitat Valenciana con un Plan de Igualdad propio de la empresa.
- ✓ Concienciar dentro de nuestro entorno, de la realidad y situación actual de destrucción medioambiental, por lo que el **Grupo CLEOP** se compromete con el impulso de prácticas medioambientales sostenibles.
- ✓ El **Grupo CLEOP** está comprometido con la mejora de la calidad de vida, la integración social y las prácticas saludables, por ello la empresa está integrada en el Programa Empresa Generadora de Salud de la Generalitat Valenciana.

4.5.2. Subcontratación y proveedores

El **Grupo CLEOP** considera factor clave del compromiso empresarial con su entorno, la gestión responsable de su cadena de suministro. Para minimizar los impactos en la cadena de valor (en términos de derechos humanos, condiciones laborales, impactos sociales y

ambientales) la organización extiende los requisitos de su código ético a proveedores, subcontratistas, clientes y terceros que mantengan relaciones comerciales con el Grupo.

Homologación y evaluación de proveedores

El Grupo CLEOP tiene en cuenta criterios de compra responsable y dispone de un sistema de homologación para conocer, verificar y monitorizar el desempeño responsable de las empresas que proveen productos o servicios a la hora de la contratación. La homologación es el proceso por el cual se define los requisitos que han de cumplir los proveedores para suministrarle productos o servicios. Este proceso tiene lugar antes de iniciar la actividad comercial.

En el segmento de construcción, todo proveedor nuevo al que se le demande u ofrezca sus productos o servicios a través de contrato, o en el caso de que se considere que el producto o servicio pueda afectar a la calidad final o gestión ambiental de la obra, deberá ser evaluado mediante el Informe de Evaluación Previa. La puntuación obtenida en esta evaluación viene determinada por:

1. Certificaciones del proveedor
2. Homologaciones que presenta
3. Referencias presentadas
4. Entrevista/visita

En el ejercicio 2023, se han evaluado 45 nuevos proveedores como APTOS/HOMOLOGADOS que han pasado a formar parte de la base de datos de proveedores del grupo (56 en el ejercicio 2022).

Al término de los servicios prestados por un proveedor en la obra, se realiza la evaluación de la actitud del proveedor, mediante el Informe de Evaluación Continua. En la evaluación continua se establece una puntuación que resulta de la evaluación siguientes ítems:

- ✓ CALIDAD. Cumplimientos Específicos
- ✓ PLAZOS Y PRORROGAS
- ✓ CANTIDADES (Suministradas/Realizadas)
- ✓ PRECIOS
- ✓ COLABORACION
- ✓ SEGURIDAD Y SALUD LABORAL. Cumplimiento legal y gestión realizada.
- ✓ MEDIO AMBIENTE. Cumplimiento legal y gestión realizada.

La puntuación resultante puede oscilar de 0 a 28 puntos. Un 0 en Calidad, Medio Ambiente o Seguridad y Salud Laboral recalifica al proveedor como NO APTO independientemente del resto de puntuaciones.

En 2023 se han calificado a 89 proveedores con una puntuación media de 16,7 (19 proveedores en el ejercicio 2022 con una puntuación media de 17,5).

Todo proveedor conoce en el momento de la firma del contrato, los ítems por los que será valorado.

En el segmento de servicios socio sanitarios, la evaluación de los proveedores y mantenedores significativos se lleva a cabo de dos formas.

- Anualmente, las personas responsables del servicio/centro cumplimentan una encuesta en formato digital dónde valoran a los proveedores significativos de compras repetitivas y a los mantenedores significativos.
- Mediante la firma del contrato, los proveedores/mantenedores han sido infirmados de los ítems a evaluar en su valoración.

La valoración está basada en la evaluación de los siguientes ítems:

- Calidad de producto

- Rapidez de entrega
- Incidencias generadas en el año anterior.

En el ejercicio 2023, se ha ampliado la evaluación a 9 proveedores significativo, frente a los 7 proveedores evaluados en 2022.; y todos los proveedores de mantenimiento de las 4 áreas principales de intervención de los centros: instalaciones de PCI, instalaciones de clima/calderas, aparatos de elevación y reparaciones en lavandería/cocina.

Todos los proveedores han obtenido una puntuación favorable, a excepción del proveedor de uniformidad que ha obtenido valoraciones muy dispares.

En cuanto a los mantenedores, las valoraciones son dispares según el centro/servicio. Donde se han producido valoraciones nada satisfechas, se ha procedido a cambios de mantenedor para el siguiente ejercicio.

Adicionalmente a esta evaluación, después de cada actuación, el personal de mantenimiento cumplimenta una encuesta sobre el trabajo concreto realizado.

Política de Compras

Compras locales/ de proximidad

El **Grupo CLEOP** realiza la práctica totalidad de las compras a empresas radicadas en la misma provincia o comunidad dónde se ubican los centros/servicios y obras.

Involucrado en el crecimiento y desarrollo de los entornos en los que opera, el Grupo entiende el abastecimiento local como una oportunidad para crear relaciones con la comunidad. Esta retroalimentación positiva, conlleva otras ventajas, tales como la reducción de costes de transporte y el descenso de emisiones asociadas.

El **Grupo CLEOP** se beneficia de esta forma de un mayor contacto con el entorno y este hecho ha posibilitado la creación de una extensa red de proveedores de confianza.

Inclusión en política de compras de aspectos sociales, medioambientales, de género

La política de compras del **Grupo CLEOP** se caracteriza por la gestión a nivel departamento o centro, por la profesionalización de la función, por la transparencia en el proceso y por la igualdad de oportunidades a todos los proveedores.

Para ser capaces de aumentar la calidad de nuestros servicios, y mejorar la eficacia y competitividad de la organización, se requiere a los proveedores que desarrollen su actividad bajo la legalidad y aplicando los mismos principios. Los contratos incluyen cláusulas de compromiso medioambiental, de prevención laboral e igualdad.

La calidad, la excelencia en el servicio, la innovación y la flexibilidad son criterios tenidos en cuenta en el proceso de selección. Se aplican criterios de compras sostenibles y eficientes energéticamente, en todas las compras realizadas por el grupo.

4.5.3. Clientes/Consumidores

Reclamaciones y resolución de las mismas

Todas las quejas y reclamaciones deben ser tomadas en consideración, esa es la premisa con la que se ha trabajado y trabaja en el **Grupo CLEOP**.

Podríamos realizar una división, según la temporalidad de resolución de las mismas.

- *Reclamaciones resueltas de forma inmediata*

Cualquier profesional de la empresa que recibe una queja/ reclamación debe analizar la situación planteada, y si conoce la solución a aplicar (por estar definido en procedimientos o en las condiciones establecidas en el Proceso) proceder a su corrección, eliminando la

queja hasta conseguir que el servicio prestado cumpla con los requerimientos exigidos. Las acciones y decisiones tomadas se comunicarán de inmediato a la persona que ha cursado la reclamación.

Posteriormente se registrará la reclamación en el sistema de quejas, para el análisis de sus causas y planificación de acciones preventivas.

➤ *Reclamaciones que no se resuelven de forma inmediata*

En los casos que la solución no sea totalmente conocida o que haya necesidad de elegir una entre varias posibles, la reclamación es identificada y registrada por la persona que recoge la información. Posteriormente debe entregar el registro de la reclamación a la persona responsable (Jefe de Obra, Dirección centro, Responsable departamento) para su conocimiento y solución.

En los ejercicios 2023 y 2022, en el segmento de construcción, no se ha recibido ninguna reclamación. En el segmento servicios, se registraron 2 reclamaciones en 2023, frente a las 6 registradas en 2022. Todas ellas fueron analizadas, contestadas y cerradas satisfactoriamente.

Análisis y tratamiento

Con los datos conocidos y/o aportados más los que se puedan obtener, relacionados con la situación planteada, se inicia un análisis para evaluación de su gravedad, determinar las posibles consecuencias de la reclamación, buscar posibles alternativas y/o acciones para subsanarla y, también, para su notificación a las áreas afectadas.

El resultado del análisis/evaluación, así como la decisión tomada, se harán constar en la Hoja de reclamaciones o se abrirá una acción correctiva/ preventiva; pero en cualquier caso, una vez tomada, se comunicará a la persona que ha cursado la reclamación (siempre en un plazo no superior a los 15 días).

Los criterios para esta toma de decisión son:

- ✓ La valoración de la importancia del problema sobre el proceso en curso (crítico, severo o leve).
- ✓ La valoración en cuanto a cómo afecta a la operatividad de la realización del proceso en desarrollo (desarrollo de proceso, al tratamiento de datos o es una mejora).
- ✓ La valoración de cómo se ha asumido el defecto por la necesidad de resolución (urgente, máxima o mínima).

En todos los casos: existen formularios oficiales de reclamación a disposición tanto de los usuarios del centro como de sus familiares.

Satisfacción de los clientes

Para llevar a cabo la evaluación de la satisfacción de los clientes, el **Grupo CLEOP** dispone de varios medios, entre los que destacamos los siguientes:

Sugerencias de mejora.

Todas las sugerencias recogidas bien de forma escrita o bien verbalmente son estudiadas y revisadas por la Dirección del centro/ Jefe de Obra/ Responsable departamento...

En todos los centros/servicios y en las oficinas centrales hay ubicado un buzón de sugerencias que permite la realización de las mismas de forma anónima.

Y una vez tomada la decisión de las acciones a tomar, se comunican siempre inmediatamente a la persona que registró o comunicó la sugerencia.

En el caso de que la sugerencia se realice de manera anónima, se intentan poner en conocimiento las decisiones tomadas mediante las reuniones las reuniones de los Comités o mediante los tabloneros de anuncios.

En 2023 no se ha recibido ninguna sugerencia mediante los canales descritos anteriormente para ello. Se han registrado comentarios en las encuestas de personal que se han analizado y comunicado a las personas responsables para la planificación de acciones de mejora.

Encuestas de satisfacción

La satisfacción de los clientes es evaluada anualmente mediante encuestas de satisfacción anónimas. En el grupo se han realizado diferentes formatos de encuesta den 2023:

- ✓ Encuesta de satisfacción personas usuarias y familiares centros/servicios. Se realiza anualmente, haciéndose entrega de diferentes encuestas en formato papel y/o mediante plataforma Google, dependiendo del área, a las personas destinatarias. En 2023 se pasaron los meses de octubre y noviembre y los resultados de las mismas se han analizado en el comité de calidad de cierre de 2023. Los resultados han sido comunicados a los centros y las acciones de mejora programadas a realizar se comunicarán a las personas usuarias y familiares en las reuniones de Consejo de centro y mediante una carta, junto con las encuestas del año siguiente.
- ✓ Encuesta de personal. En 2023 se han realizado el mes de noviembre mediante enlace web anónimo. La tasa de respuesta ha variado dependiendo del centro, pero en líneas generales ha sido alta. Los resultados se han analizado en el comité de calidad de cierre de 2023 y se han enviado a los responsables de los centros/servicios para que se los comuniquen a las personas trabajadoras mediante reuniones de Consejo de centro y tabloneros de personal.
- ✓ Encuesta de personal del segmento construcción. En 2023, se pasaron las encuestas en el mes de noviembre en formato web para garantizar la confidencialidad y mejorar su análisis. El nivel de respuesta fue alto en el personal de oficinas, no así por parte del personal de obra; aunque analizándolo como grupo, participó más del 60% del personal, porcentaje valorado como significativo. Ya se han planificado acciones de mejora para 2024.
- ✓ Encuestas de satisfacción “propiedad” de las obras. A la finalización de cada obra, se envía una encuesta de satisfacción para que la “propiedad” de la misma nos comunique su satisfacción. En 2023 únicamente se ha recibido una respuesta. Se propuso el estudio de nuevas formas de medición de la satisfacción más funcional, que fue avalado por AENOR en auditoría, iniciándose una toma de datos a nivel indirecto trabajando con la satisfacción percibida por parte de las personas responsables de las obras llegando a la conclusión que el grado de satisfacción con las obras finalizadas en 2023 ha sido alto.

Protección de datos

El Grupo CLEOP dispone de una política de seguridad establecida, cumpliendo con la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales y con el Reglamento Europeo de Protección de Datos, Reglamento (UE) 2016/679.

En el ejercicio 2023, el Grupo CLEOP no ha recibido requerimientos o declaraciones por parte de las Organismo de control de protección de datos personales ni ha habido ninguna sanción significativa relativa a filtraciones, robos o pérdidas de estos datos.

4.5.4. Información fiscal

Durante el ejercicio 2023 no se han recibido subvenciones públicas (93 miles de euros en el ejercicio 2022).

Las distintas sociedades que componen el Grupo CLEOP, han ingresado en distintas administraciones públicas los siguientes importes:

	Miles de Euros	
	2023	2022
AEAT	2.716	2.143
Seguridad Social	3.314	2.774
Otros Tributos	183	206
Total	6.213	5.123

Asimismo, dentro de la debida colaboración con las administraciones públicas, por la actividad económica desarrollada, ha gestionado los siguientes tributos:

	Miles de Euros	
	2023	2022
IRPF	930	922
IVA	1.786	1.414
Total	2.716	2.336

4.5.5. Acción Social

El **Grupo CLEOP**, consciente de las necesidades de la comunidad de la que forma parte, entre otras, ha realizado las siguientes acciones:

- ✓ Asunción de las cuotas de las personas usuarias que, una vez atendidos en nuestros centros, por las causas que sean, han visto denegada la otorgación de plaza pública y, por ende, la financiación de la misma. Este apartado es de especial significación porque se trata de personas con problemas de salud mental, en su práctica mayoría en situación de exclusión social, a las que, de no asumir sus cuotas, habría que haberles exigido judicialmente su pago.
- ✓ Charlas realizadas en diversos centros educativos del entorno por profesionales del **Grupo CLEOP** en el ámbito de salud mental en colectivos vulnerables.
- ✓ Colaboración con la Asociación Española contra el Cáncer en la realización de charlas motivacionales sobre la cesación tabáquica y la organización de un grupo de terapia posterior
- ✓ Colaboración con ESPAI JOVE y el IVAJ en actividades de inserción laboral para organizar visitas a nuestros centros de grupos de alumnado perteneciente a colectivos en situación de riesgo de exclusión social.
- ✓ Participación en la carrera Save de Children de Sagunto y colaboración en la carrera Contra el Cáncer de diferentes poblaciones.
- ✓ Colaboración con los IES y CEIPS para dar visibilidad a la atención a las personas con dependencia y en riesgo de exclusión social.
- ✓ Participación en la recolecta de alimentos para Cáritas.

ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA

ANEXO:

Tabla Contenidos Ley 11/2018 y referencias a los criterios GRI

Ámbito	Contenido Ley 11/2018	Materialidad	Estándar GRI	Pags.	Comentarios	
INFORMACIÓN GENERAL	Descripción del modelo de negocio del grupo, entorno empresarial, organización y estructura, mercados en los que opera, objetivos y estrategias y principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución	Material	GRI 2-6	2-3		
	Mercados en los que opera	Material	GRI 2-1/2-6	2-3		
	Objetivos y estrategias de la organización	Material	GRI 1	2		
	Marco de reporting utilizado	Material	GRI 3-1/3-2	2-3-4		
	Principio de Materialidad	Material	GRI 2-23	2-3-4		
CUESTIONES MEDIAMBIENTALES	Aplicación del principio de precaución	Material	5	3-4		
	Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución	Material	5-6-7	5-6		
	Información detallada sobre los efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, la salud y la seguridad	Material	5-6-7	5-6		
	Procedimientos de evaluación o certificación ambiental	Material	5-6-7	5-6		
	Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	Material	5-6-7	5-6		
	Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales	Material	8-9-10	11-12		
	Contaminación	Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones que afectan gravemente el medio ambiente; teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica	Material	GRI 306-1/306-2/ 306-4/306-3/306-5	9-10	
	Economía circular y prev. y gest. residuos	Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos	Material			
		Acciones para combatir el desperdicio de alimentos	No aplica			La actividad de cocina en nuestros centros se realiza a través de empresas de Catering que aplican normativa APPCC, se gestiona por la que se gestionan rigurosamente los alimentos sin que se desperdicie ninguno
	Uso sostenible de los recursos	Consumo de agua y suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	Material	GRI 303-5	8-9	
Consumo de materias primas y medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso		Material	GRI 301-1 A 301-3	8-9		
Uso sostenible de los recursos	Consumo, directo e indirecto, de energía	Material	GRI 302-1/GRI 302-3	8-9		
	Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética	Material	GRI 3-3	8-9		

ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA

		Uso de energías renovables	Material	GRI 302-1	8-9	
	Cambio Climático	Emisiones de gases de efecto invernadero generadas como resultado de las actividades de la empresa, incluido el uso de los bienes y servicios que produce	Material	GRI 305-1 a 305-4	11-12	
		Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático	Material	GRI 3-3/201-2	11-12	
		Metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y los medios implementados para tal fin	Material	GRI 3-3/305-5	11-12	
	Protección de la biodiversidad	Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad	No aplica	GRI 304-3		La actividad sociosanitaria no tiene impacto en esta área y la actividad de construcción se desarrolla en municipios/ciudades siempre, por lo que no aplican acciones al respecto
Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas		No aplica	GRI 304/2			
CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL	Enfoque de Gestión	Descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones, así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo	Material	GRI 3-3	12-13	
	Empleo	Número total y distribución de empleados por país, sexo, edad y clasificación profesional	Material	Gri 2-7/405-1	13-14-15	
		Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo y promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional	Material	GRI 2-7	15-16	
		Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional	Material	GRI 3-3/401-1	15	
		Remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor	Material	GRI 3-3/405-2	16-17	
		Brecha salarial, la remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad	Material	GRI 3-3/405-2	16-17	
		Remuneración media de los consejeros y directivos, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo	Material	GRI 3-3/405-2	18	
		Implantación de políticas de desconexión laboral	Material	GRI 3-3	18	
	Organización del trabajo	Número de empleados con discapacidad	Material	GRI 3-3/405-1	18	
		Organización del tiempo de trabajo	Material	GRI 3-3	18	
		Número de horas de absentismo	Material	GRI 403-9	19-20	

ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA

		Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores	Material	GRI 403-3	21	
	Salud y Seguridad	Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	Material	GRI 3-3, 403-3 Y 403-4	21	
		Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, así como las enfermedades profesionales; desagregado por sexo	Material	GRI 403-9/403-10	22	
CD	Relaciones Sociales	Organización del diálogo social incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos	Material	GRI 3-3	22-23	

		Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	Material	GRI 2-30	23	
		Balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo	Material	GRI 3-3/403-4	23	
		Mecanismos y procedimientos con los que cuenta la empresa para promover la implicación de los trabajadores en la gestión de la compañía, en términos de información, consulta y participación	Material	GRI 3-3	23	
	Formación	Políticas implementadas en el campo de la formación	Material	GRI 3-3/404-2	23	
		Cantidad total de horas de formación por categoría profesional	Material	GRI 3-3/404-1	23-24	
	Accesibilidad universal	Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	Material	GRI 3-3	24	
	Igualdad	Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres	Material	GRI 3-3	24-25	
		Planes de igualdad, medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo	Material	GRI 3-3	25-25	
		Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	Material	GRI 3-3	24-25	

ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA

	Enfoque de gestión	Descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones, así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo	Material	GRI 3-3	22-23	
	Aplicación de procedimientos de diligencia debida	Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos y prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos	Material	GRI 2-23/2-26	26	
		Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	Material	GRI 3-3	26	
		Medidas implementadas para la promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la OIT relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva; la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación; la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio; la abolición efectiva del trabajo infantil	Material	GRI 3-3	26	
LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO		Enfoque de Gestión: descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones, así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo	Material	GRI 3-3	26	
		Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	Material	GRI 3-3/2-23/205-3	26	
		Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	Material	GRI 3-3/2-23/205-3	27	
		Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	Material	GRI 2-28/201-1	27	
INFORMACIÓN SOBRE LA SOCIEDAD	Enfoque de Gestión	Descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones, así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo	Material	GRI 3-3	27	
	Compromiso de la empresa con el desarrollo sostenible	El impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local	Material	GRI 3-3/203-2/204	25	
		El impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	Material	GRI 2-29/203-2	25	
INFORMACIÓN SOBRE LA SOCIEDAD	Compromiso de la empresa con el desarrollo sostenible	Las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos	Material	GRI 2-29	25	

ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA

Subcontratación y proveedores	Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	Material	GRI 3-3	28-29	
	Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	Material	GRI 3-3/3-308-1	28-29	
	Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	Material	GRI 2-6	28-29	
Consumidores	Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	Material	GRI 3-3	30-31	
	Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas	Material	GRI 3-3	30-31	
Información Fiscal	Los beneficios obtenidos país por país	Material	GRI 3-3-GRI 207-1 a 207/4	30-31	
	Los impuestos sobre beneficios pagados	Material	GRI 3-3-GRI 207-1 a 207/4	32	
	Las subvenciones públicas recibidas	Material	GRI 201-4	32	