ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA CLARO SOL FACILITY SERVICES 2020

desde 1972

Claro Sol

Facility Services

desde 1972

Claro Sol

Facility Services

FACILITY MANAGEMENT-MANTENIMIENTO

LIMPIEZA-LOGISTICA-SERVICIOS AUXILIARES

“No queremos ser los mas grandes sino los mejores”

Kurt A. Hegerich

Carta de la presidenta.

Iris Hegerich Presidenta Claro Sol Facility Services

Me complace presentar el tercer Estado de Información No Financiera (en adelante EINF) correspondiente al periodo 2.020 del Grupo CLARO SOL FACILITY SERVICES, en el que se puede apreciar de forma detallada la situación de la entidad y su gestión de la Responsabilidad Social Corporativa según los estándares del *Global Reporting Initiative o GRI* a partir de los cuales hemos realizado el presente informe.

Asimismo desde estas páginas queremos renovar nuestro compromiso con el Pacto Mundial de Naciones Unidas, cuyo objeto consiste en que las organizaciones colaboradoras adheridas voluntariamente, promulguen y apoyen en sus esferas de influencia un conjunto de valores fundamentales en las áreas de derechos humanos, trabajo, medio ambiente y anticorrupción.

El 2020 ha sido un año de grandes compromisos y retos de futuro marcado por el impacto de la COVID-19 en la salud, en la sociedad y en la economía tanto a nivel local como nivel mundial.

Un año de decisiones significativas protegiendo a nuestros empleados con una política de compras dirigida a proteger la salud de éstos desde el primer día, sin olvidar a nuestros clientes facilitándoles muchas veces el acceso a estos productos en un mercado caótico y fuertemente competitivo. También supimos ver nuevas necesidades en nuestros clientes relacionadas con los procesos de limpieza desinfección de instalaciones, colaborando en el desarrollo de nuevos medios y métodos de trabajo, así como manteniéndonos en primera fila en las llamadas actividades esenciales.

Un año en el que debimos de cambiar nuestra Estrategia para hacer frente a la alerta sanitaria y un año en el que despedimos a nuestro querido presidente Kurt Hegerich que con su pasión, su vitalidad y su dedicación desde que en 1972 puso en marcha el proyecto empresarial de "Claro Sol", ha sido el faro en nuestra apuesta por la excelencia y la innovación de nuestros servicios de "facility services".

Todo ello con el fin de generar valor sabiendo que de esta forma no sólo contribuimos a la mejora y crecimiento de la empresa, sino al del conjunto de trabajadores de la compañía y al de toda la sociedad. Hemos dado pasos importantes en investigación e innovación para acercarnos a nuestros grupos de interés.

Con esta memoria damos un paso más para que todos los empleados, propiedad, proveedores, clientes y comunidad conozcan la estrategia de nuestra compañía, fundamentada en la confianza, y puedan contribuir al logro de la misma. En definitiva es hacerlos partícipes, a través de estas páginas, de nuestra visión, valores, y objetivos.

Iris Hegerich.

Presidenta.

Contenido

Estado de información no financiera 3

1. Situación de la entidad 7

1.1 Estructura societaria y accionarial 7

1.2 Gobierno Corporativo 16

1.3 Modelo de negocio y estrategia 44

2. La gestión de la responsabilidad social corporativa 48

2.1 Clientes 58

2.2 Empleados 59

2.3 Proveedores y Clientes 83

2.4 Medio Ambiente 89

2.5 Sociedad 110

3. Bases para el estado de información no financiera e índice GRI 115

El Grupo CLARO SOL Facility Services en Cifras:

1	Facturación GRUPO	59.255.542 €
2	Beneficio	356.042 €
3	Consumos	1.574.100 €
4	Gastos de Personal	52.609.802 €

5	Horas de Formación	9.872 hrs.
6	Plantilla	3.551
7	Proveedores	> 905
8	Certificaciones	ISO 9001/14001/19601

9	Centros Especiales de Empleo	6 CEE
10	Cobertura Nacional	

Estado de información no financiera

Principales líneas de actividad del Grupo:

Actividades de Claro Sol, naturaleza, tipología y grado de complejidad de sus operaciones.

Las sociedades que integran el grupo **Claro Sol** prestan una variada gama de servicios, organizados en las siguientes áreas:

1º.- Limpieza especializada por sectores. A través de nuestra sociedad **Claro Sol Cleaning, S.L.U.** operamos en Grandes superficies; Oficinas; Centros sanitarios; Industria farmacéutica; Industria alimentaria; Otras industrias; Centros educativos; Hoteles; Colegios; Supermercados, Naves de Almacén, Centros Comerciales, Fábricas, Calles, Patios, Fachadas, Instalaciones Deportivas, Servicios Sanitarios, Cristales, Suelos y todo tipo de pavimentos.

También hay que destacar servicios más específicos como:

- Limpiezas Especiales y de fin de Obra. Limpieza de todo tipo de maquinaria.
- Limpieza de Hospitales, Clínicas, Ambulatorios y Laboratorios.
- Limpieza de Medios de Transporte (Aviones, Trenes y Autobuses).
- Servicios de Desinfección ligados a la limpieza.

2º.- Mantenimiento integral. A través de la sociedad **Claro Sol Facilities, S.L.U.** se lleva a cabo la gestión y el control de servicios que se realizan mediante supervisión presencial especializada y medios tecnológicos, incluida la aplicación informática GMAO accesible vía web, que permite la trazabilidad de los servicios e incidencias. A destacar los siguientes servicios:

- Mantenimiento integral normalizado, conductivo, preventivo y correctivo. Se incluyen los servicios de electricidad, climatización, control de incendios, ascensores, fontanería, albañilería, pintura, jardinería.

- Eficiencia energética. Auditoría energética y certificación energética. Optimización de consumo y contratos.
- Otros: Informes técnicos de edificios, proyectos y reformas, adaptación a normativa.

3º.- Servicios auxiliares. A través de la sociedad **Claro Sol Facilities, S.L.U.** se realizan:

- Los servicios de recepción, ordenanzas, azafatas, apoyo administrativo, secretarias, gestión de salas, transporte de personal, reprografía, digitalización de documentos, monitores escolares, servicios sociales y servicios en instalaciones de hospedaje.

4º.- Facility Management. A través de la sociedad **Claro Sol Facilities, S.L.U.** se realiza:

- Soporte a las organizaciones en todo lo relativo a la gestión y funcionamiento de sus inmuebles y de los servicios asociados a los mismos con orientación a optimizar su eficiencia maximizando la calidad al menor coste.

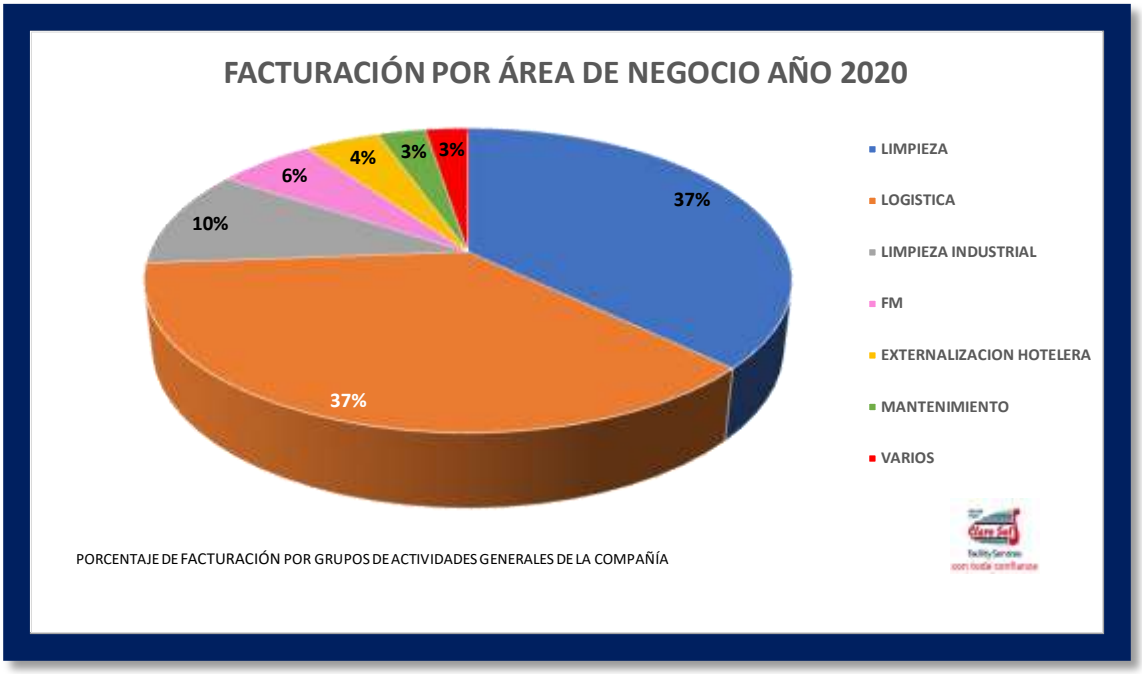
El área de Facility Management incluye los servicios de: Gestión integral de edificios y servicios de soporte: IFS (Ejecución integrada de varios servicios), IFM (Gestión integral de inmuebles) y otros como la gestión de espacios, puesta a punto de inmuebles.

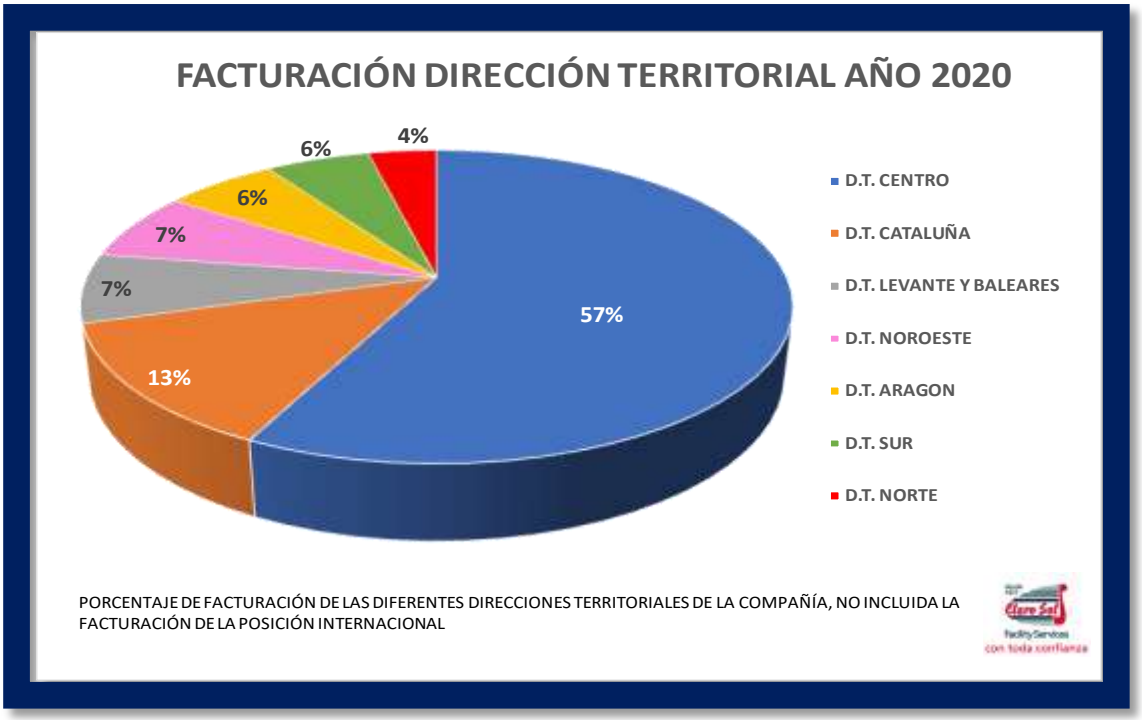
5º.- Logística interna. A través de la sociedad **Claro Sol Logistics, S.A.U..** se llevan a cabo servicios de:

- Logística interna básica, almacenamiento, reposición, empaquetado y preparación de envíos.
- Otros, planificación de operaciones logísticas, mudanzas, correo interno.

Actualmente no existe ninguna restricción ni prohibición en el mercado español relacionada con los servicios que presta **Claro Sol** y que se han enunciado anteriormente.

Porcentaje de facturación por grupos de actividades de la compañía y por Direcciones Territoriales.





1. Situación de la entidad

1.1 Estructura societaria y accionarial

Claro Sol Facility Services es un grupo hispano-alemán, integrado por un conjunto de Sociedades que desarrollan sus actividades en las distintas áreas de la gestión de inmuebles y servicios (*facility services*): mantenimiento integral de inmuebles, limpieza, logística interna, servicios auxiliares y *facility management* (soporte a la organización en todo lo relativo a la gestión y funcionamiento de sus inmuebles y de los servicios asociados a los mismos).

Con presencia en todo el territorio nacional, en una año difícil como el pasado 2020 hemos seguimos apostado por la alta profesionalización e innovación en los servicios que presentamos. Con ello garantizamos la optimización de la calidad y la reducción de costes para nuestros clientes.

Como hispano-alemanes ofrecemos a nuestros clientes la flexibilidad y capacidad de adaptación españolas y la eficiencia y el rigor alemanes.

Claro Sol Facility Services inició su trayectoria en España a principio de los años 70, por iniciativa de **Kurt Hegerich**, empresario alemán propietario de una empresa de servicios de limpieza industrial en Alemania. La positiva evolución de su compañía alemana y las referencias de algunos de sus empleados emigrantes españoles en Alemania, insistiendo en las

oportunidades que ofrecía España, motivaron a **Hegerich** a exportar su modelo de empresa a España. Eran los años de crisis y de estancamiento económico, pero esa situación no lo desanimó.

Así, convencido de que la oferta de servicios de limpieza tecnificados en un mercado todavía poco evolucionado como el español de aquellos años tenía que ser un éxito, **Hegerich** fundó, el 18 de octubre de **1972**, la sociedad ***Claro Sol Limpieza de Suelos y Ventanas***. Importó la maquinaria y la metodología de su empresa alemana, y, sin hablar una palabra de español, se situó directamente al frente de esta incipiente operación.

En **1975** se funda la sucursal en Vigo, la cual contaba con una extensa clientela dedicada a las más variadas actividades.

Le siguió Burgos en **1976** con un desarrollo rápido en su implantación.

En **1978**, con el fin de diversificar el negocio y adaptarse a las necesidades del mercado, la empresa comienza a prestar servicios auxiliares de embalaje, carga, descarga, transporte de mercancías.

Los **años ochenta** son tiempos de expansión en los que la entidad abre oficinas por toda la geografía española. Este crecimiento no se ciñe exclusivamente a la extensión geográfica por todo el territorio nacional, sino que "**Claro Sol**" diversifica sus servicios y aumenta su portfolio de clientes en distintos sectores de actividad.

En **los noventa** "**Claro Sol**" sigue creciendo y pasa a ofrecer una amplia gama de servicios:- logística interna, mantenimiento integral, jardinería y servicios auxiliares, etc. Así llega a convertirse a finales de los noventa en un grupo "multiservicio" en el que depositan su confianza importantes empresas españolas.

El trabajo constante y esforzado, basado en el compromiso, la confianza y la calidad llevan a un crecimiento sostenido a lo largo de los primeros años de **2000**, y hacen de **Claro Sol** un Grupo capaz de transformarse y adaptarse a las necesidades de los clientes.

Así, a partir de **2012** pasa a ser una empresa de **facility services** con capacidad para gestionar personas, espacios, procesos y la tecnología necesaria para el funcionamiento eficiente de edificios, oficinas, inmuebles, grandes superficies comerciales, fábricas, etc.

En **2013**, **Claro Sol Facility Services** manifiesta su compromiso con la sociedad en su esfuerzo por acercar la empleabilidad a los jóvenes, y firma un convenio de colaboración con la Universidad Politécnica de Madrid para la creación del Aula Universidad-Empresa de Facility Management Claro Sol. El objetivo del mismo era el promover la formación y la investigación en este ámbito, despertando el interés de los estudiantes por la disciplina del Facility Management, que integra la gestión de inmuebles y servicios.

En **2014**, reforma su estructura societaria y unifica su marca bajo "**Claro Sol Facility Services**" pasando a ser un grupo industrial de referencia en el sector.

En **2015**, **Claro Sol** nombra un Consejo Asesor como órgano consultivo para la proyección estratégica de la empresa.

También en este año se lanza al mercado Claro APP, herramienta tecnológica que permite optimizar la gestión del servicio al cliente.

En **2016**, **Claro Sol Facility Services** apuesta por la expansión de sus servicios fuera del territorio español e inaugura una sucursal en Alemania. Este es un paso estratégico y una vuelta al país que, desde los orígenes, ha inspirado los valores de calidad y confidencialidad que guían a nuestra compañía.

El **2019** se presenta como un año de grandes cambios tecnológicos para la Compañía con proyectos innovadores en las áreas de Gestión económica, recursos humanos y de gestión de clientes, que nos situaran entre las empresas más importantes en la gestión del *outsourcing*, con un nuevo plan estratégico para los tres años venideros.

En el **año 2020** el impacto súbito y generalizado de la pandemia del coronavirus y las medidas de suspensión de las actividades – estado de alarma- que se adoptaron para contenerla en nuestro país han ocasionado una contracción en la situación no solo del Grupo Claro Sol, sino que se ha habido una afectación a nivel mundial.

El confinamiento, los cierres y en especial los ERTE, han marcado nuestra actividad a lo largo del año. También nos ha permitido adaptarnos en poco tiempo a la realidad de nuestros clientes con campañas de desinfección ligadas a la limpieza, la inscripción de una de nuestras compañías en el ROESB –Registro Oficial de Establecimientos y Servicios de Biocidas-, la certificación de la Huella de Carbono del Grupo y la adaptación de nuestros trabajos mas administrativos al llamado teletrabajo.

Desde que la pandemia de Covid-19 hiciera su aparición, Claro Sol ha apostado por la correcta limpieza y desinfección, como elemento clave en el control de la expansión del coronavirus. En el afán de colaborar con las empresas tecnológicas más avanzadas en materia de higiene, se enmarca el acuerdo de colaboración con **Counterfog®**, resultante de un proyecto de investigación de la Unión Europea, coordinado por la Universidad de Alcalá de Henares, para la descontaminación masiva, universal y efectiva de agentes químicos, biológicos y radiológicos.

Claro Sol ha desinfectado todo tipo de instalaciones: desde hospitales a autobuses, pasando por supermercados, edificios corporativos, almacenes logísticos, centros educativos, fábricas, centros deportivos, etc.

NUESTRA FILOSOFÍA:

Los Principios y Valores se promueven con el **Código de Etico de Claro Sol** y que se desarrollan por medio de las distintas políticas de las empresas. Nuestros valores los enunciamos como:

- El respeto a las normas.
- El trato digno y justo de todas las personas.
- El respeto a la libre competencia.
- La prohibición de las conductas corruptas como el soborno.
- La responsabilidad social.
- La transparencia en la toma de decisiones.
- La mejora continua.
- La confidencialidad y el respeto a la intimidad.
- La protección del medio ambiente.
- Las condiciones de trabajo adecuadas y seguras.
- La persecución de situaciones de acoso.
- La protección de los menores.
- La formación continúa.
- El respeto a los derechos de los trabajadores y a la libertad sindical.

Con el carácter innovador que siempre ha tenido, **Claro Sol** ha ido evolucionando para acompañar a sus clientes en sus necesidades. Hoy podemos decir con orgullo que **Claro Sol** es un referente en Facility Services (esto es, todos aquellos servicios necesarios para el funcionamiento de los edificios y las actividades de soporte de las empresas). Así, con un gran plantel de profesionales formados en las disciplinas de Facility Services & Management y en

contacto permanente con el mundo académico a través de distintas colaboraciones con El Colegio Salesianos de Atocha en Madrid, la Cámara de Comercio Alemana y actualmente con la Fundación de la Universidad de Alcalá de Henares.

Respecto a nuestro negocio muestra el impacto negativo ya mencionado por el Covid-19, con un decrecimiento tal y como se refleja en nuestros resultados económicos, con una cifra de negocio que ha ascendido a más de mas 59 millones de euros y un beneficio antes de impuestos de 356.042 euros.

Datos consolidados 2020	
Cifra de negocios	**59.255.542,42 €**
Resultado antes de impuestos	**356.042 €**

En este ejercicio hemos realizado importantes inversiones y adquisiciones sobre todo en medidas de protección frente a la pandemia, y maquinaria y productos desinfectantes, que nos permiten reforzar nuestra posición en sectores como la limpieza desinfección y mejorar la diversificación de nuestro negocio.

Mapa estratégico de Claro Sol

Entre los hitos más importantes que nos hemos marcado para el próximo trienio, reseñamos:

- En relación al posicionamiento y la sostenibilidad, el **Desarrollar un proyecto de RSC compartido entre los trabajadores y la Compañía.**
- En relación a Los procesos y sentido de pertenencia, la **Implantación y consolidación del Programa de Gestión de Personal Helios al 100%**, **junto con un sistema de digitalización documental en RRHH.**
- En relación a la creación de **valor en la compañía**, la coyuntura actual nos ha hecho plantear diversos escenarios económicos tanto en la facturación como el resultado dependiendo de multitud de facturas exógenos a la Compañía**. Seguimos con el objetivo de que el 65% de la facturación este fuera de la Dirección Territorial Centro.**

Por motivos de la pandemia a final de 2020 tuvimos que redefinir algunos objetivos de nuestro mapa estratégico, que si bien siguen encuadrados en nuestros tres pilares fundamentales debemos orientarnos lo más rápidamente a las siguientes prioridades:

- Acelerar el procesos de digitalización documental en RRHH con el fin de evitar en lo posible los contactos y visitas a la oficina para la firma de contratos, evitar desplazamientos, etc.

- Identificar para el 2021, sectores de actividad y áreas de negocio rentables para **Claro Sol** en un entorno de crisis provocada por la pandemia:

- nuevas oportunidades de negocio como las desinfecciones ligadas a nuestros clientes – crecimiento orgánico.
- Sectores de actividad que por sus características tengan que seguir prestando sus servicios aún en posibles etapas de confinamiento y crisis sanitaria.
- Sectores en crecimiento: tecnología, farmacéutico. Prestando servicios de logística
- Áreas de negocio en crecimiento: logística, última milla, reclamación de deuda,

El Grupo sigue estando compuesto por distintas sociedades en el que **Claro Sol Cartera, S.L.** constituye la cabecera del grupo que presta los servicios de gestión corporativa, y que tiene el 100% del capital social de las demás sociedades:

- Claro Sol Cleaning, S.L.U.
- Claro Sol Facilities, S.L.U.
- Claro Sol Logistics, S.A.U.
- Diversitas Outsourcing, S.L.U.
- Diversitas Outsourcing Baleares, S.L.U.
- Diversitas Outsourcing Andalucía, S.L.U.
- Diversitas Outsourcing Castilla y León, S.L.U.
- Diversitas Outsourcing Galicia, S.L.U.
- Diversitas Outsourcing Extremadura, S.L.U.

El grupo **Claro Sol** mantiene desde 2004 cinco Centros Especiales de Empleo, acreditados en las Comunidades Autónomas donde prestan sus servicios y cuyo principal objetivo es proporcionar a sus trabajadores minusválidos la realización de un trabajo productivo y remunerado, adecuado a sus características personales y que facilite su integración en el mercado laboral.

Los citados Centros Especiales de Empleo cambiaron su denominación social en el 30 de abril de 2019 siendo sus nombres actuales:

- Diversitas Outsourcing Galicia S.L..(CEE 102-GZ)
- Diversitas Outsourcing Extremadura S.L.U. (CEE Ext 099)
- Diversitas Outsourcing Castilla y León S.L.U. (CEE 09/121/05/CL)
- Diversitas Outsourcing Andalucía S.L.U. (CEE 335/SE/MA/GR)
- Diversitas Outsourcing Baleares S.L.U. (CEE 1/05)

Así mismo y con fecha 06/11/2018 el Grupo adquirió la Sociedad **MYO Social S.L.U** que actúa bajo la clasificación de Centro Especial de Empleo por la Comunidad de Madrid. Posteriormente y en la misma fecha que la mencionada anteriormente cambió de denominación social a:

- Diversitas Outsourcing S.L.U. (CEE)

Ámbitos geográfico y sectorial en los que opera el grupo Claro Sol:

La actividad del Grupo se desarrolla mayoritariamente en el territorio nacional, si bien en 2016 se inició el desarrollo de una política de expansión internacional inaugurando una sucursal en Alemania en un paso estratégico y un retorno a los origines alemanes de la empresa.

Estructura Geográfica.

Claro Sol cuenta con una red capilar de equipos y oficinas que permite cubrir todo el territorio nacional- agrupada en una estructura de Direcciones Territoriales con la siguiente distribución:

Oficinas centrales y D.R. Centro *Ulises, 87. 28043 - Madrid* *D.R. Andalucía y Extremadura* *Oficina Sevilla* *C/ Astronomía, 1- P.E. Torneo, Torre 2, 2ª Planta, Módulo 9-4 41015 - Sevilla* *Oficina Málaga* *Cuarteles - P de San Fernando, 5. 29002 - Málaga* *Oficina Badajoz* *Edificio Eurodom. C/ Luis Álvarez Lencero 5ª planta oficina 9 06011 Badajoz* *D.R. Aragón, Navarra y Rioja* *Oficina Zaragoza* *San Jorge, 1. 50001 - Zaragoza* *D.R. Cataluña* *Oficina Barcelona* *Concepción Arenal 71. 08027 – Barcelona* *Oficina Tarragona*	*D.R. Levante y Baleares* *Oficina Valencia* *Padre Esteban Pernet, 37 bajo B. 46014 - Valencia* *Oficina Palma* *C/ de la Concordia, 4. 07004 - Palma de Mallorca* *D.R. Galicia Norte y Asturias* *Oficina Coruña* *Antonio Noche 7* *Local 2. 15009 - La* *Coruña Oficina* *Vigo* *Julián Estévez, 4* *36207 - Vigo* *D.R. Norte* *(Castilla y León y País Vasco)* *Oficina Burgos* *Vitoria 53 bis Bajo. 09004 - Burgos* *Oficina Bilbao* *Calle Ercilla nº 8, 1º Dcha*

Claro Sol Facility Services, también cuenta con presencia internacional encontrando las oficinas sitas en las siguientes direcciones:

- ALEMANIA – Mommsenstraße, 57, 10629 Berlín (Alemania)
- PORTUGAL – Centro Empresarial Lionesa, R. Lionesa, 4465-671 Leça, Portugal

1.2 Gobierno Corporativo

Buen Gobierno Corporativo

Todas las empresas que componen Claro Sol Facility Services mantienen una conducta respetuosa con las normas y regulaciones legales que les son de aplicación, y un comportamiento ético acorde con los valores reflejados en el Código Ético.

Composición del Consejo de Administración.

El Consejo de Administración es el máximo órgano de gobierno de nuestras sociedades operativas, con las funciones de supervisión, decisión y control de **Claro Sol**, cuyo presidente ha sido en 2020 Kurt Hegerich.

De conformidad con los estatutos de la empresa Claro Sol Cleaning S.L. y de modo semejante en las restantes empresas del grupo, "Es competencia de la Junta general de Socios, o en su caso, del Socio único, deliberar y acordar sobre los asuntos recogidos en sus estatutos y que la ley les confiere", entre otras la aprobación de la estrategia de la empresa para la consecución de objetivos fijados y el nombramiento de directivos necesarios para llevarla a cabo así como. el nombramiento y separación de los administradores, liquidadores y, en su caso, de los auditores de cuentas, así como el ejercicio de la acción social de responsabilidad contra cualquiera de ellos.

En la circunstancia de ser Claro Sol Cartera, S.L. la propietaria única y titular de la totalidad de las participaciones de Claro Sol Cleaning, S.L. y de las restantes compañías que componen el Grupo, las decisiones de la Junta General son las propias del socio único, de tal manera que es Claro Sol Cartera, S.L. por medio de su Administrador Único quien de manera directa toma las decisiones estratégicas y ejerce el control y la dirección efectiva de la compañía.

Si bien el jueves 26 de noviembre de 2020 falleció en Munich nuestro presidente después de una vida larga y fructífera. Con su pasión, su vitalidad y su dedicación desde que en 1972 puso

en marcha el proyecto empresarial de “Claro Sol”, ha sido el faro en nuestra apuesta por la excelencia y la innovación de nuestros servicios de “facility services”.

Con su compromiso con España, nos ha inculcado la consigna máxima de atender a nuestros clientes con la flexibilidad y capacidad de adaptación españolas, así como la eficiencia y el rigor alemanes.

Su apuesta por la excelencia le hizo rodearse por un equipo directivo de primera, con el actual director general Javier Díaz Barceló al frente, y por un Consejo de Administración dispuesto a aportar su experiencia en beneficio de la empresa y compuesto por su mujer y sucesora Iris Hegerich.

Al momento de realizar este análisis el Consejo de Administración de CLARO SOL CLEANING, S.L., CLARO SOL FACILITIES S.L y CLARO SOL LOGISTICS S.A, está compuesto por las siguientes personas:

· KURT ALOIS HEGERICH. Consejero Delegado; IRIS MICHAELA HEGERICH – Presidenta y Consejera Delegada a partir de Diciembre de 2020-; CARSTEN RICHARD ERNST ERDMANN MOSER; MAXIMO HARTWIG BUCH TORRALVA; JOAQUIN GAY DE MONTELLÁ FERRER-VIDAL (sólo LOGISTICS S.A.); GUILLERMO FRÜHBECK OLMEDO (Secretario no Consejero).

En las Sociedades Integrales a partir de Septiembre de 2020 es Iris Hegerich quien ostenta el cargo de Administradora Única en todas las estas Sociedades integrales, con excepción en Diversitas Outsourcing S.L. que dicho nombramiento se produce en Diciembre de 2020.

No se evalúa el desempeño del Consejo de Administración, ya que algunos de sus miembros a través de sus participaciones son los propietarios de la compañía y representan a todos los socios. En este ejercicio, no ha habido cambios en los miembros o en las prácticas organizativas, si bien se espera a los largo del primer trimestre del año 2021 cambios en la estructura del Consejo.

KURT HEGERICH (29.02.1932 – 26.11.2020)

Respecto a los mecanismos de información y consulta, se realizan a través de las distintas direcciones que actúan como vehículo entre el Consejo de Administración y los diferentes grupos de interés. Además, el Director General mantiene reuniones bianuales con las distintas direcciones territoriales donde se resumen los aspectos relevantes relacionados con la gestión y situación de la compañía y reciben por parte de los profesionales el *feedback* sobre estas cuestiones y sobre aquellos aspectos que resulten de interés.

Los Consejeros del Grupo (presidente y consejeros) tienen las competencias que las leyes les atribuyen,

Aplicación y desarrollo de las Políticas corporativas.

Durante el año 2020 se han renovado todas las Certificaciones de Calidad, Medio Ambiente y Compliance del Grupo Claro Sol.

En esta línea de trabajo nuestros Sistemas de Gestión de Calidad, Medioambiente, Compliance y Preventivo se han visto revisados, dentro del análisis del contexto de la organización, y de la evaluación de riesgos (penales, ambientales y laborales) motivada por el estado de alarma sanitaria decretado el 14 de marzo de 2020 en todo el territorio español para afrontar la situación de emergencia sanitaria provocada por el Covid-19.

Posteriormente el Gobierno aprobó el 25 de octubre de 2020 el RD 926/2020 y volvió a declarar el Estado de alarma el territorio nacional para contener la propagación de infecciones causadas por el SARSCoV-2. Prorrogándose dicho estada durante 6 meses a partir del 9 de noviembre de 2020.

Dentro de nuestro Modelo de Compliance el compromiso del propio órgano de gobierno, el compromiso de la alta dirección, el nombramiento del *Compliance officer*, y la revisión de nuestro código de conducta responsable (código ético) han mantenido su vigencia durante este año 2020.

En el ejercicio 2020 se ha practicado un análisis de riesgos parcial y concentrado en aquellos riesgos que tienen relación con los efectos de la pandemia de la Covid-19.

A tal efecto se han revisado las fichas referidas a los delitos de:

- Daños informáticos y Hacking.
- Derechos de los Trabajadores.
- Delitos contra la intimidad.
- Delitos contra el Mercado y los Consumidores en relación a los Secretos de Empresa.
- Delito Medio Ambiental.

Para cada uno de estos delitos o grupos de delitos se ha realizado una n**ueva ficha de evaluación**. En general los riesgos se han mantenido estables por el esfuerzo y la respuesta dada a la crisis y el efecto de las medias de prevención implantadas. En cada ficha se han especificado los criterios empleados y la razón por la que el nivel de riesgo se mantiene.

Las fichas revisadas de los delitos en nuestra evaluación de riegos han sido las siguientes:

- ✓ *Daños informáticos. Hacking Acceso y apoderamiento ilegal de información*
- ✓ *Contra la intimidad y allanamiento informático.*
- ✓ *Delitos contra los recursos naturales y el medio ambiente. Delitos de contaminación.*
- ✓ *Delitos contra los derechos de los trabajadores. Imposición de condiciones laborales o de Seguridad Social lesivas. Discriminación laboral Omisión de medidas de seguridad laboral e higiene*
- ✓ *Delito descubrimiento y revelación de secretos*

Durante la anualidad 2020 y debido entre otras causas a la excepcionalidad que ha supuesto la pandemia, en el ámbito de la legislación penal no se han producido novedades de importancia. No se han introducido cambios en el **Código Penal**.

Los hechos más significativos que fueron:

- El **Real Decreto, 901/2020**, de 13 de octubre, por el que se regulan las formalidades para la elaboración de los **planes de igualdad** y su registro, establece en su art. 7 que como primera fase del plan se hará un *"diagnóstico de situación"* dirigido a identificar las desigualdades que puedan existir en la empresa entre mujeres y hombres, que entre otras materias deberá referirse a la existencia de un plan de **"Prevención del acoso sexual y por razón de sexo."**

  Debido a nuestro compromiso tolerancia cero frente a este tipo de delitos con fecha 18/12/2020 el consejo de administración aprobó un protocolo para la prevención de los delitos de acoso sexual.

  Así mismo Claro Sol manifiesta de manera formal y dando la debida publicidad en este informe, que **se rechazará todo tipo de acoso sexual, en todas sus formas y modalidades, indicando con claridad que este tipo de comportamientos no serán tolerados y que, de producirse, tendrán consecuencias.**

  De la misma manera, manifiesta su **firme compromiso** respecto al establecimiento de una **política organizativa de normas y valores contra dicho acoso,** sentando como principio básico el **derecho de todos los trabajadores a recibir un trato respetuoso y digno.**
- La elevación al Consejo de Ministros el 25.11.2020 del Anteproyecto de Ley Orgánica de Enjuiciamiento Criminal, o la aprobación del Real Decreto-ley 12/2020, de 31 de marzo, de medidas urgentes en materia de protección y asistencia a las víctimas de violencia de género, no afectan al Programa de Compliance del Grupo Claro Sol.

Destacamos en relación con nuestro modelo de COMPLIANCE

- El Estado Español trabaja en la Transposición de la Directiva (UE) 2019/1937, *de protección al Whistleblower, que el Parlamento debe aprobar antes del 17 de diciembre de 2021 o del 17 de diciembre de .023 en el caso de* las empresas del sector privado que tengan más de 50 trabajadores. La Directiva se publico en el Diario Oficial de la Unión Europea el 23 de octubre de 2019, de forma que las empresas pueden ya adaptar sus Canales de Denuncia a la futura norma.

Siguen siendo válidos nuestras política de Compliance, de Calidad, Ambiental y Sostenibilidad, así como la de Riesgos Laborales, y naturalmente la de Compliance que a partir del año próximo pasará de denominarse: **Política de Compliance Penal**.

Las Políticas corporativas aprobadas y comunicadas según el detalle adjunto:

- 31-julio-2019; Política de Protección de Datos de carácter personal.
- 21-junio-2019; Política de Calidad, Medioambiente y Sostenibilidad.
- 2018 Política Prevención de Riesgos Laborales.
- Y la ya mentada Política de Compliance de 13-12-2018.

Estas Políticas se consideran adecuadas al propósito de la organización, que en ella se incluyen los siguientes principios:

- Son apropiadas al propósito y contexto de Claro Sol y apoyas por su Dirección Estratégica.
- Nos proporcionan un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de Calidad, Medio ambiente, PRL y Compliance.
- Nos recuerdan y obligan a cumplir con los requisitos legales y reglamentarios aplicables.
- Nos comprometen con la mejora continua de los diferentes Sistemas de Gestión.

El mantenimiento de las políticas internas del Grupo nos permite asegurar el cumplimiento de los objetivos marcados, tales como el mantenimiento de las certificaciones, el aseguramiento de la calidad de nuestros servicios, la satisfacción de nuestros clientes y el control de nuestros procesos.

Nuestros procesos están diseñados dentro de un modelo de alta nivel de gestión basada en las últimas versiones de las Normas ISO tanto en Calidad, Medioambiente como en Compliance. El Grupo cuenta con un Sistema de Gestión consolidado, formado por las Certificaciones de Calidad ISO 9001, Medio Ambiente ISO 14001, Compliance Penal ISO 19601 y en trámites la certificación de Seguridad y Salud en el trabajo basado en el nuevo estándar ISO 45001, que sustituye a la OHSAS 18001. No obstante y hasta conseguir esta nueva Certificación, el Grupo sigue trabajando con los procedimientos, documentos y formatos de la Norma OHSAS.

Al finalizar el año 2019 el Grupo fue sometido a la auditoria Legal de prevención en todas y cada una de sus Sociedades, con el fin de valorar la integración de la prevención en el sistema general de gestión de la empresa, tanto en el conjunto de sus actividades como en todos los niveles jerárquicos de ésta, mediante la implantación y aplicación del Plan de prevención de riesgos laborales, y valorar la eficacia del sistema de prevención para prevenir, identificar, evaluar, corregir y controlar los riesgos laborales en todas las fases de actividad de la empresa.

La modalidad preventiva asumida por el Grupo es la constitución de un **Servicio de Prevención Mancomunado** que gestiona las actividades correspondientes a las disciplinas de Seguridad en el Trabajo, Higiene Industrial, Ergonomía y Psicosociología Aplicada, habiéndose concertado las actividades correspondiste a las disciplinas de Medicina del Trabajo con un servicio de Prevención ajeno acreditados para actuar en el ámbito geográfico de los centros para los que sido concertado.

Además, nuestra política de RRHH se fundamenta en la innovación y tecnología, supervisión y control, incentivos, reconocimiento, formación, tolerancia, igualdad y no discriminación y la búsqueda de unas condiciones adecuadas de seguridad en el trabajo. Estos compromisos los

entendemos dentro del universo de las personas, entendidas como Grupo de Interés, y con este fin durante el año 2020 la compañía ha seguido trabajando en la actualización de los procedimientos de RRHH.

Como resultado de estas políticas la organización ha alcanzado cuotas de satisfacción altas en relación con sus empleados, clientes, proveedores y accionistas, desarrollando un modelo de gestión propio, orientado hacia la eficiencia, entendida como optimización de la calidad con el coste justo para el cliente.

Para el cumplimiento de los estándares obligatorios de nuestros Sistema de Gestión el Grupo cuenta con unas herramientas tecnológicas entre las que destacamos aquí:

Herramienta de Helios; creada con la finalidad de gestionar las necesidades de cubrir un puesto de trabajo para un determinado cliente, a la vez que enlazar con la aplicación de Recursos Humanos para informar de la necesidad de realizar un contrato como consecuencia de la selección y generar comunicados a la parte de Nómina.

Herramienta de gestión documental y firma digital Solpheo. Se pretende transformar, mejorar y controlar digitalmente el proceso de firma y custodia de documentación laboral, buscando la mejora de los procesos asociados en la firma y archivo de documentación, mejorando la trazabilidad, y consiguiendo favorecer la eficiencia operativa en los equipos administrativos y de recursos humanos

La **Bussines Inteligent** (BI) es una herramienta informática creada en 2019 por un proveedor externo que nos permite analizar la cuenta de resultados según las necesidades del momento (Direcciones Territoriales, clientes, puntos de coste…). Esta herramienta recoge los datos de la contabilidad financiera y, una vez recopilada la información la integra en distintos cuadros de mando e informes de *reporting* que nos ayudan en la toma de decisiones. La incorporación de esta herramienta en la compañía ha supuesto una mejora en el control de costes y un ahorro

en tiempo en el análisis de datos ya que es muy rápida e intuitiva y ayuda a la Dirección General en la toma de decisiones estratégicas.

Claro App, herramienta que nos permite tener un diálogo permanente y directo con nuestros clientes, creada por los servicios informáticos de **Claro Sol**, y aunque se comenzó a desarrollar en el año 2016, no ha sido hasta estos dos últimos años cuando experimentó un desarrollo espectacular, pues ya no solo se registran las visitas en tiempo real y medimos la satisfacción del cliente sino que se ha convertido en una herramienta de gestión integral del servicio.
El cliente puede consultar multitud de parámetros e informes: contratos, presupuestos, documentación de PRL, fotos del personal puesto a su disposición, planes de trabajo, resultado de auditorías, etc. De este modo, mejoramos la comunicación y damos un paso adelante en el reporte al cliente, política prioritaria en **Claro Sol**. La Claro App refuerza así nuestra misión, al contribuir a alinearnos con la estructura organizativa.

Claro Car, Aplicación diseñada para gestionar la solicitud de movimientos de vehículos dentro de una instalación. Donde se incluye; la gestión de stock de coches (entradas, salidas y stock on line de vehículos), la localización y ubicación de vehículos dentro de la instalación, la trazabilidad de movimientos y base de datos de históricos, la gestión de "bolsa de pedidos". diseñada para coordinar concentraciones de volumen de movimientos para eventos y ferias en fechas +d y la gestión de otros servicios en el ámbito de una concesión.

A nivel operativo seguimos trabajando en la elaboración y permanente actualización de Master Plans para los distintos servicios que desarrollamos, lo cual nos permite dar el servicio y controlarlo con rigor.

Para el desarrollo y ejecución de los nuevos proyectos se realiza un minucioso estudio en el que se valoran y analizan todos los aspectos cuantitativos y cualitativos del proyecto, así como las inversiones, financiación y riesgos potenciales por parte de las distintas direcciones de la compañía y el Comité de Dirección, previamente a su presentación y posterior aprobación al

Consejo de Administración. Todas estas actuaciones y los posibles riesgos derivados de las mismas son analizados de forma continuada por la dirección y los equipos de **Claro Sol**, lo que permite detectar los riesgos e implantar las medidas correctoras necesarias de forma rápida y ágil.

En este sentido con fecha 20/05/2020 la Sociedad obtuvo la calificación de **innovación tecnológica el desarrollo de su plataforma de TIC** para la mejora de sus procesos, siendo certificado este hito conforme a la Ley 27/2014, de 27 de noviembre, del Impuesto sobre Sociedades, al Real Decreto 1432/2003, de 21 de noviembre, y al procedimiento técnico de auditorías de OCA Instituto Técnico de Certificación P.T. AUD. IDi.

Estos proyectos integrados en la plataforma TIC suponen una novedad para la compañía**, ya que aporta un nuevo sistema para gestionar los procesos corporativos de una forma integral y centralizada**. La empresa obtendrá de esta manera un moderno sistema integral que permita gestionar todas estas operaciones, aumentando la eficiencia de las mismas y permitiendo al grupo seguir creciendo sin tener ninguna barrera tecnológica que lo impida. Estas nuevas funcionalidades permitirán mejorar la eficiencia operativa de la empresa de forma significativa

Por tanto podemos resumir los principios que orientan nuestro modelo de gestión y que son:

- Perseguir la mejora continua en todos los niveles corporativos, haciendo de la calidad, el medio ambiente y la prevención de riesgos laborales un elemento básico de la cultura corporativa.

- Desarrollar los procesos de los servicios aplicando los siguientes principios básicos:

    - Cumplimiento de requisitos legales y reglamentarios
    - Prevención de la contaminación
    - Evaluación y minimización de los riesgos potenciales
    - Eficiencia para satisfacer las expectativas de nuestros clientes

- Establecer acciones orientadas a la prevención y no sólo a la detección de problemas, para disminuir las no conformidades y reducir los costes de no calidad.

- Mantener contacto permanente con nuestros clientes, con objeto de poder colaborar en la mejora continua del servicio y evaluar su grado de satisfacción con nuestro servicio.

- Aprovechar todas las innovaciones que nos permitan conseguir todas las oportunidades que ofrece el mercado.

- Apoyar, motivar, implicar y responsabilizar a nuestros empleados en el cumplimiento de nuestros objetivos.

- Promover el bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las actividades del grupo para garantizar el más alto nivel de protección de la seguridad y las personas en su trabajo.

Formación en Compliance

Con relación a la formación en Compliance durante el pasado año se llevaron a cabo una serie de acciones formativas relacionadas con nuestro modelo, entre la que queremos destacar:

✓ **Compliance- Código Ético**; curso desarrollado en formato *on line* por el departamento de Formación y dirigido a todo el personal de la Empresa; Directores, Mandos intermedios, Técnicos, Personal Cualificado y Personal no Cualificado.

Acción formativa: Código Ético Claro Sol	
Personas formadas por Dirección Territorial	
Dirección Territorial	Trabajadores
DT CENTRO	31
DT ARAGÓN	4
TOTAL GRUPO	35

En él se fijan los criterios de actuación que deben ser tenidos en cuenta por el Grupo **Claro Sol** y todos sus trabajadores para asegurar un comportamiento profesional, ético y responsable de todos los trabajadores del Grupo en el desempeño de sus actividades.

✓ **Políticas de Claro Sol/Canal de denuncias/Covid-19:** en todos los cursos de la modalidad de tele formación se ha incluido un apartado donde explicamos las políticas de la empresa, nuestro el canal de denuncias, manual de buenas prácticas, y los protocolos de actuación frente el Covid-19, así como otra información importante para nuestros trabajadores

Acción formativa: Politicas /Canal de denuncia/ Covid-19	
Personas formadas por Dirección Territorial	
Dirección Territorial	Trabajadores
DT SUR	96
DT CENTRO	123
DT NORTE	9
DT NOROESTE	68
DT LEVANTE	85
DT CATALUÑA	14
DT ARAGÓN	12
TOTAL GRUPO	407

La formación en materia de Compliance se ha llevado a cabo durante los tres últimos años en todos los niveles de la empresa para asentar las bases de nuestro Sistema y poner en antecedentes la implantación, certificación y mantenimiento de nuestro modelo de Compliance penal, objetivo estratégico de la Compañía a seguir desarrollando durante los años venideros.

El Código es de aplicación a todas las sociedades que integran el Grupo. Es obligatorio que los empleados, colaboradores, directivos y administradores del Grupo conozcan el contenido íntegro del Código y, en especial los principios y normas de actuación establecidas en el mismo, asimismo es obligatorio que realicen una formación inherente a esta materia y que

aprueben un examen sobre los principios y directrices contenidos en el Código Ético. Este Código se revisa todos los años y a final del año 2020 se envió a todos los trabajadores **de Claro Sol** que tuvieran una dirección de email.

Identificación de las necesidades y expectativas de terceros interesados. Stakeholders: Clientes, empleados, propietarios, proveedores, usuarios…

Una vez mas y por las características peculiares del año, a mediados del mes de junio se llevó a cabo un identificación de las necesidades y expectativas de las Partes Interesadas: socios y/o propietarios, clientes, empleados, propietarios, proveedores, usuarios, comunidad, *reguladores*, etc. que pudieron verse afectados por la pandemia. Haciendo especial hincapié a aquellos requisitos que eran mas relevantes, de los cuales se llevaría a cabo un seguimiento y revisión de los mismos, en el marco de la Revisión por la Dirección.

La Dirección mediante un equipo multidisciplinar y en una sesión de trabajo revisó cuáles eran las necesidades y expectativas de estas Partes Interesadas, con una gran influencia debido a la pandemia y a la crisis económica emergente. Dejando constancia de ello en un análisis DAFO. Entre otra información este año hemos contamos con:

- Reclamaciones y quejas de cualquiera de nuestras partes interesadas.
- Información sobre la retroalimentación.
- Nuevos productos / servicios. En especial los servicios de desinfección que habían estado solicitado los clientes.
- Indicadores de los procesos. Evolución en su desarrollo.
- Cambios legislativos, relacionados también con la situación sanitaria.
- Información relativa a los protocolos de actuación frente al Covid-19.

Toda la información obtenida de este análisis se quedó registrada en la ficha de trabajo para identificar las partes interesadas, sus expectativas y necesidades.

Relación de Claro Sol Facility Services con sus Grupos de Interés

CLARO SOL FACILITY SERVICES

CLIENTES

Expectativas.
- Calidad de servicio / Precio competitivo.
- Minimización de riesgos.
- Confianza.
- Servicio integral.
- Compromiso legal, ético y social.
- Evitar brotes y contagios
- Potenciar desinfección

Compromisos.
- Rentabilidad / Eficacia.
- Soluciones integradas e integrales.
- Transferencia del riesgo.
- Calidad e innovación.
- Relación de transparencia, confianza y disponibilidad.
- Mejora continua, lealtad y fidelidad, confidencialidad.
- Cumplimiento legal.
- Protocolos COVID-19

Canales de comunicación.
- Revista "En confianza".
- Web.
- Twitter.
- Facebook.
- Notas de prensa.
- Canal de comunicación Compliance: móvil y email.
- Linkedin

EMPLEADOS

Expectativas.
- Trabajo estable.
- Cotizaciones sociales.
- Convenios legales.
- Pagos puntuales.
- Formación.
- Promoción.
- Políticas de igualdad y conciliación.
- Seguridad laboral.
- Medidas de protección

Compromisos.
- Innovación y tecnología.
- Procesos eficientes.
- Supervisión y control.
- Incentivos y Reconocimientos.
- Formación profesional.
- Tolerancia e Igualdad.
- No discriminación / conciliación.
- Condiciones de trabajo adecuadas, seguridad en el trabajo, etc.
- Protocolos COVID-19

Canales de comunicación.
- Tabla de anuncios.
- Revista "En Confianza".
- Reuniones de coordinación.
- Redes sociales.
- UPM - Aula universidad.
- Plataforma de formación de HEDIMA "miaula".
- Canal de Comunicación

PROPIETARIOS

Expectativas.
- Facturación.
- Margen.
- Mitigar riesgos.
- Imagen corporativa.
- Prevenir delitos.
- Mitigar Riesgos COVID

Compromisos.
- Procesos eficientes.
- Supervisión y control.
- Reporting.
- Buenas prácticas.
- Código Ético.
- Protocolos COVID-19

Canales de comunicación.
- Reuniones semestrales.
- Comité de Dirección.
- Actas
- Reuniones del Consejo.

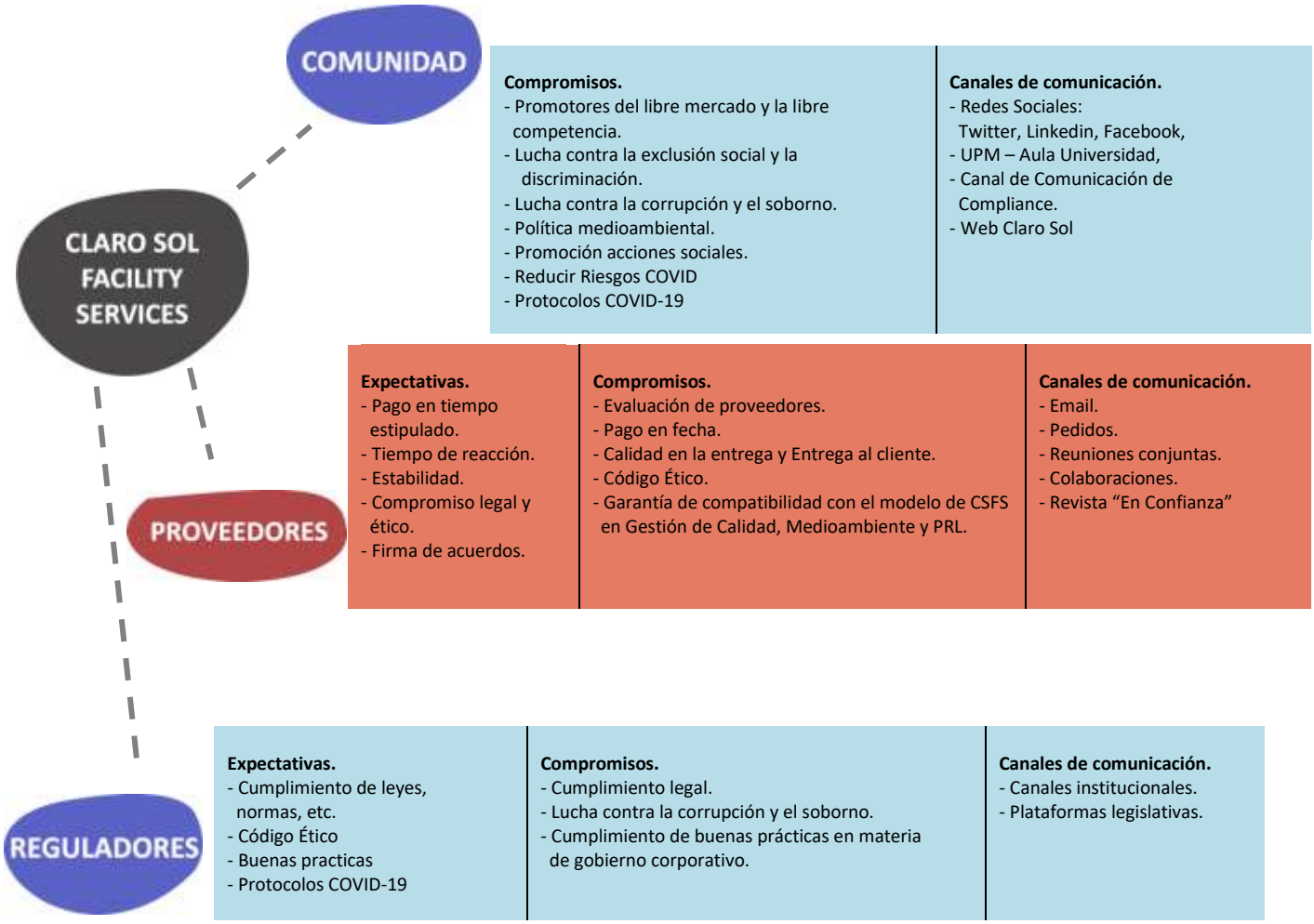
USUARIOS FINALES

Expectativas.
- Calidad.
- Responsabilidad Social.
- Cuidado del Medioambiente.
- Cumplimiento legal.
- Precio.

Reducir riesgos COVID

Compromisos.
- Atención de quejas.
- Controles de Calidad.
- Auditorías.
- Código Ético
- Protocolos COVID-19

Canales de comunicación.
- Redes Sociales: Twitter, Linkedin, Facebook, UPM – Aula Universidad.
- Revista: En Confianza



Gestión de riesgos en el Grupo Claro Sol (102-11; 102-15)

Riesgos y/o cuestiones relacionadas con el entorno en el que operan las Sociedades que integran el Grupo, abarcando, entre otros, aspectos Políticos, Económicos, Sociales, Tecnológicos o Legales.

Transcurridos tres años desde el primer análisis de riesgos penales hecho en la compañía y dos año desde el análisis incorporado al programa, se ha avanzado en este momento en un nuevo análisis de riesgos, incorporando técnicas de control interno más modernas como el sistema

GRC (*Gobernance, Risk, Compliance*) siguiendo para ello las recomendaciones del marco COSO y del Instituto de Auditores Internos.

En este tiempo se ha trabajado sobre la **matriz de riesgos** que fue incorporada al modelo con el nombre de *"Matriz de situaciones de riesgos de actuaciones delictivas Grupo Claro Sol".* Por el momento no ha sido preciso incorporar nuevas situaciones de riesgo a la matriz que se mantiene en este punto invariable, pero sí han sido modificados los valores de probabilidad e impacto asignados a cada delito como factor de riesgo y que han sido reflejados en una nueva tabla para su presentación al Consejo.

Podemos destacar que en general la variable de probabilidad ha disminuido para todos los riesgos como consecuencia de la implantación de los controles incorporados al programa y que no existían cuando se realizó el primer análisis. La variable de impacto se ha mantenido estable en el 2020 debido a las pocas modificaciones legislativas del Código Penal en ese periodo.

Valoración de los riesgos penales.

Tras la identificación de las actividades potencialmente de riesgo se ha procedido a su evaluación particularizada, considerando tanto las actividades ordinarias como las extraordinarias. Para el análisis se han seguido las siguientes fases:

1º Estudio del sector empresarial en el que el Grupo desarrolla su actividad.

2º. Análisis de la información facilitada por el Grupo en respuesta a nuestro c*hecklist*.

3º Identificación y análisis de los tipos delictivos en los que se podría eventualmente incurrir al realizarse la actividad empresarial.

4º Explicación de los tipos delictivos a las personas con responsabilidad en la gerencia y confección de la encuesta de percepción de riesgos.

5º Evaluación de la probabilidad de que se cometa cada uno de dichos tipos delictivos y del impacto que dicha comisión podría tener para el Grupo.

Ponderando los resultados obtenidos, hemos confeccionado un mapa de riesgos que permite visualizar gráficamente la exposición de la compañía a ciertos delitos, y servir como guía para la priorización de las actuaciones preventivas.

A. Riesgos relacionados con el mercado/competencia

Esta categoría abarca los riesgos relacionados con la inadecuada propuesta de valor al cliente en un contexto de diversidad de empresas competidoras y de personal autónomo que puede prestar este servicio.

Los principales mecanismos de gestión y de control se basan en el desarrollo de análisis y estudios periódicos de nuestro mercado en base principalmente a los resultados.

B. Normativo y regulatorio

Son los riesgos a los que está expuesto el Grupo, derivados de las distintas legislaciones vigentes.

Dentro de esta categoría, se incluyen riesgos relativos a la normativa fiscal, laboral, medioambiental, riesgos normativos de carácter penal, así como otros riesgos de incumplimiento normativo.

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

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

Corresponde al *compliance officer* la supervisión y gestión del Modelo implantado en el Grupo Claro Sol para la prevención de la materialización de riesgos legales (incluidos los penales).

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

- Las sociedades del Grupo no han puesto en marcha o participado en programas de participación de comunidades locales, evaluación del impacto y programas de desarrollo.

- Asimismo, las Sociedades del Grupo no han puesto en marcha o participado en programas u operaciones con impactos negativos significativos –reales o potenciales- en las comunidades locales.

C. Riesgos del entorno político y social

Volatilidad del entorno económico político y social. La situación económica en algunas regiones en los que operamos puede afectar a la contratación de nuestros servicios.

Estos riesgos responden a factores externos, desde **Claro Sol** se hace un seguimiento continuo de la situación político social de las regiones en los que operamos.

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

*Grupo **Claro Sol** no contribuye con ningún partido o representante político, en cumplimiento de su protocolo de Compliance en el que se prohíbe taxativamente la contribución a partidos y/o representantes políticos*

D. Riesgos Reputacionales

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

Para controlar este riesgo, **Claro Sol** lleva a cabo un diálogo constante con los principales grupos de interés de la empresa.

E. Riesgos Operacionales

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

A. Inadecuada adaptación del modelo económico y operativo

El modelo de negocio tiene que responder de manera ágil a nuevas demandas de los clientes y de los sistemas de trabajo. Esta transformación conlleva aparejados riesgos de continuidad de negocio, entre otros motivos, por la asimetría en la transmisión de costes a nuestros clientes. Actualmente, **Claro Sol** está revisando y ajustando su modelo comercial para satisfacer las nuevas demandas de los clientes con motivo de la crisis sanitaria y la pandemia.

La Sociedad tiene establecido un plan estratégico para el trienio 2019-2021 que conjuga el crecimiento y la rentabilidad, como continuación del proceso de transformación iniciado en 2013, y plasmado en las líneas estratégicas marcadas desde ese año y al 2015 y en el plan trianual del 2019 al 2021. Este nuevo Plan tiene por objeto consolidar las transformaciones iniciadas y completar el proceso de transformación. La pandemia actual no alteras este plan sino que se adapta al mismo es sus tres pilares estratégicos:

- Aportación de valor: estrategia comercial cambiante y adaptada a la nueva situación sanitaria y económica y diversificando las actividades tanto en clientes como en áreas geográficas.

- posicionamiento y sostenibilidad: pasando de ser una empresa de servicios a una empresa de Facility Services y de outsourcing, con una orientación al mercado para un crecimiento

B. Cadena de suministro

Seguimos con la homologación de proveedores, persiguiendo que estos se conviertan en "colaboradores" de nuestra Sociedad. Cada año hacemos una campaña entre ellos en busca de los más excelentes y que cumplan con nuestros requisitos de compras. Requisitos que cada año vamos ampliando en función de la renovación de nuestros criterios de calidad, ambientales, de seguridad, cumplimiento legal y protección de datos.

En el año 2020 hemos realizado una encuesta a nuestros proveedores relativa a la comunicación y el conocimiento del sistema compliance y en especial de su conocimiento de nuestro código ético.

Los Sistemas de gestión implantados por la compañía nos obligan a establecer **medidas de control sobre todas las actividades derivadas de las actuaciones de nuestros proveedores y subcontratistas.**

Las Compras es uno de los procesos clave definidos por la compañía quedando pendiente de su aprobación por motivo de la pandemia. En este procedimiento incorporamos el nuevo enfoque de cumplimiento con algunas medidas de autocontrol y el de ampliar el ámbito a todos las operaciones de esta índole en las distintas empresa de la Compañía. Asimismo se integrará en la aplicación de Claro App con su propio módulo.

Asimismo **Claro Sol** aboga por el empleo de productos ecológicos y por una política medioambiental adecuada. La búsqueda de nuevos proveedores que puedan distribuir estos productos al mismo precio es un hecho crucial para nuestra Sociedad. El hecho de la utilización de este tipo de productos puede repercutir en los márgenes de la Sociedad.

C. Cumplimiento de los estándares de seguridad

Un aseguramiento insuficiente de la seguridad de nuestros servicios puede impactar significativamente en la reputación del Grupo y puede poner en peligro la continuidad del negocio. El Grupo tiene establecidas políticas de Responsabilidad Social Corporativa, de Calidad, de Medio Ambiente, de Compliance y sobre todo de Prevención de Riesgos Laborales con el fin de asegurar el cumplimiento de los estándares de seguridad.

La realización de todas nuestras actividades con un alto nivel de Seguridad y Salud es nuestro principal objetivo. Esta Política establece los requisitos para promover una **cultura preventiva consistente** y **positiva.**

Para **Claro Sol** un alto nivel de Seguridad y Salud constituye un sello de imagen y calidad indiscutible, representando una razón más para hacer todo lo posible para la consecución de este objetivo de la compañía.

Por ello nuestro Departamento de Prevención de Riesgos Laborales debe asesorar en todo momento colaborando en el desarrollo de los programas de seguridad que se establezcan. El desempeño de la Seguridad y Salud se controla, se mide y se reporta periódicamente.

La Prevención de Riesgos Laborales, está integrada en el conjunto de las actividades y decisiones de la empresa y a todos los niveles jerárquicos de la misma; es cosa de todos, y todos estamos obligados a cumplir con ella.

Claro Sol trabaja para asegurar la integración de valores sociales y medioambientales en todas sus áreas de gestión. Para ello, estableció una Política de Responsabilidad Social Corporativa que fue aprobada por la Dirección. Los principales mecanismos de gestión y de control se basan en la formación y supervisión constante de la correcta aplicación de las políticas y procedimientos, desarrollo de análisis, sistema de escucha al cliente y trabajadores y definición de planes de acción en base a los resultados.

D. Sistemas de la información

Dada la importancia del correcto funcionamiento de los sistemas tecnológicos para la consecución de los objetivos del Grupo, el Dpto de Informática mantiene un control permanente enfocado a garantizar la racionalización y coherencia de estos, además de la seguridad y estabilidad precisa para el desarrollo ininterrumpido de las operaciones. El Grupo es consciente de que sus sistemas requerirán mejoras e inversión continua, a fin de evitar la obsolescencia y mantener la capacidad de respuesta de estos en los niveles requeridos por la Organización, además del cumplir con la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

Claro Sol se ha dotado de un documento de medidas técnicas y organizativas de seguridad que se divide en procedimientos de seguridad. Cada uno de ellos es un documento escrito que describe una serie de medidas y procedimientos para garantizar la seguridad de los datos personales tratados por Grupo **Claro Sol** con la finalidad de:

- Establecer instrucciones uniformes.
- Formar al personal en el desempeño de sus funciones.

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

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

E. Cuestiones laborales y de recursos humanos

Los principales riesgos relacionados con el ámbito de los recursos humanos son aquéllos derivados de la imposibilidad de trasmitir los costes laborales a los clientes, la potencial

dependencia de personal clave, proteger la salud y la seguridad de los trabajadores, así como mantener un adecuado clima laboral en todos los centros de trabajo.

Otro de los riesgos asociados a nuestro entorno laboral es la selección de personal cualificado y con experiencia tanto para mandos intermedios como para personal productivo. La falta de cualificación del personal puede derivar en pérdidas operacionales importantes, debido por ejemplo a malas prácticas, ausencia en el puesto de trabajo, retrasos, etc. En este sentido todos los años se aprueba un Plan de Formación específico para cada sociedad que recoge a modo enunciativo pero no limitativo las necesidades detectadas por todas las partes interesadas.

En cuanto al desarrollo de las acciones formativas han sido un total de 38 acciones repartidas a lo largo del año en 44 **Convocatorias**. Estas acciones se han agrupado en las siguientes familias.

AGRUPACIONES FORMATIVAS	ACCIONES
INFORMATICA	2
DIRECCION ADMINISTRACION	10
CALIDAD/MA/COMPLIANCE	3
PRL	11
HABILIDADES PROFESIONALES	12
TOTAL	**38**

Otro de los posibles riesgos englobados en este apartado es la falta de identidad de los trabajadores con la empresa, al verse identificados más con los clientes en los que desarrollan sus servicios.

Medidas para promover la igualdad de oportunidades

El Grupo **Claro Sol** es consciente que su gestión empresarial tiene que estar en consonancia con las necesidades y demandas de la sociedad, y por ello asume el compromiso de su PLAN DE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES ENTRE MUJERES Y HOMBRES de la empresa, con las

directrices que marca la legislación en la materia y por tanto con sujeción absoluta a la integración del principio de igualdad de trato y de oportunidades, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.

Los principios de no discriminación e igualdad de oportunidades aplicados en el Grupo están recogidos en el Código Ético. En este marco en 2020, al igual que en el periodo anterior, no se ha detectado reclamado ni denunciado ningún caso de discriminación en el Grupo.

Del mismo modo, **Claro Sol** dispone de un **Protocolo para la Prevención del Acoso Laboral**, ante situaciones de agresión, acoso o *mobbing*.

Durante el periodo analizado el protocolo se ha activado en 6 ocasiones, una en A Coruña y 5 en Madrid, como consecuencia de situaciones que, como se pudo comprobar en la tramitación del expediente, podrían ser constitutivas de prácticas prohibidas y sancionables.

- En **A Coruña** se efectuó denuncia por parte de una trabajadora que alegaba haber sufrido situaciones de acoso laboral por una compañera de la empresa cliente. Una vez efectuada la apertura de protocolo, el informe de conclusiones por parte de la comisión instructora determinó la inexistencia de acoso laboral, aunque si bien se vislumbraba malestar por las actuaciones de la trabajadora denunciada.

- En **Madrid** los casos presentados en el año 2020 se han sustanciado de la siguiente manera.

- El primero aunque se inicia en el año 2019 todo el proceso probatorio se realiza en el año 2020 por lo que se recoge en el presente informe. Este caso se plantea contra un mando intermedio cerrándose por la desvinculación del mando denunciado.

- El segundo y tercero de ellos se realiza por parte de una trabajadora que denuncia a dos de los superiores por hacerla de menos en el centro de trabajo, dejando que

hiciera labores que no le competían y vaciando de contenido su puesto. Dichos supuestos se cerraron por desvinculación de los dos trabajadores denunciados.

- El cuarto de ellos, se presenta por una trabajadora de turno nocturno contra su superior, cerrándose dicho supuesto de acoso con la separación de ambos puestos de trabajo, indicando claramente las funciones de cada trabajador asi como formación de mandos intermedios.

- El quinto de ellos se inicia en por una sanción a un trabajador que conlleva a que este crea que se le está acosando constantemente, cerrándose por incomparecencia del denunciante ante las repetidas solicitudes de testifical.

*Las sociedades del Grupo **Claro Sol**, en su ámbito de actuación, respetan y garantizan los derechos humanos, sin que sus operaciones deban estar sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos.*

Claro Sol, además de comprometerse con el más estricto respeto al ordenamiento jurídico vigente en todos los territorios en los que desarrolla sus actividades, recoge en su Código ético su compromiso con la adopción de las medidas que garanticen ***el respeto escrupuloso de los derechos fundamentales, los principios de igualdad de trato, la abolición del trabajo infantil y la no discriminación, así como cualquier otro principios recogido en la Declaración Universal de los Derechos Humanos y en el Pacto Mundial de las Naciones Unidas.***

A través de la matriz de Compliance el grupo evalúa sus riesgos asociados en materia de derechos humanos, entre los que destacan los delitos contra los derechos de los trabajadores extranjeros, la trata de seres humanos y otros delitos contra los trabajadores en general; generando un compromiso por parte del grupo para minimizar dichos riesgos y sus impactos asociados. Este compromiso se basa en una fuerte estandarización de las operaciones de contratación de los trabajadores y sujeta a numerosos controles por parte de la empresa, incluida la representación sindical. De manera que la posibilidad de incurrir en delitos asociados a dichos riesgos es baja.

A finales de 2020 el Consejo de Administración aprobó el protocolo para **la prevención el delito sexual,** que pretende fomentar una cultura de respeto entre todas las personas que integran, colaboran o participan en las actividades desarrolladas por las empresas que lo componen, estableciendo para ello las medidas de concienciación y preventivas más adecuadas.

De forma simultánea se establecen medidas para evitar y solucionar situaciones de acoso sexual en el trabajo más allá de las recogidas en el orden penal.

Riesgos de Gobierno Corporativo y Ética:

Son riesgos relacionados con la posibilidad de que exista una inadecuada dirección y gestión de **Claro Sol** que pudiese suponer un incumplimiento de las normas de Gobierno Corporativo y transparencia.

A. Integridad, lucha contra la corrupción y soborno

El funcionamiento incorrecto de los sistemas internos de compliance supone un riesgo legal y reputacional y puede conllevar responsabilidades civiles y penales para los administradores. El Grupo considera que el código ético es el mejor instrumento para poner en práctica una política de cumplimiento aplicada a todos los niveles y en cada una de sus Sociedades.

El Grupo Claro Sol desarrolla su actividad a nivel nacional en un entorno de fuerte competencia con el resto de las empresas del sector. Aunque al realizar la revisión el grupo ya cuenta con un protocolo de prevención de la corrupción en los negocios y se han establecido protocolos referidos a regalos o invitaciones a clientes.

El Grupo ha implementado un modelo de prevención de delitos con el objetivo de establecer los procedimientos y políticas internas de control más adecuadas para prevenir la comisión de actos contrarios a la legalidad. También se ha implementado un Programa Antifraude y de lucha contra la Corrupción.

Ningún trabajador del Grupo Claro Sol podrá ofrecer, conceder, solicitar o aceptar, directa o indirectamente, regalos, favores o compensaciones, ya sea en metálico o en especie, cualquiera que sea su naturaleza, que puedan influir en el proceso de toma de decisiones relacionado con el desempeño de las funciones derivadas de su cargo, salvo cuando estén amparados por la tradición y sean de escaso valor.

Los trabajadores que tengan relaciones con las administraciones públicas deberán documentar por escrito las decisiones tomadas y acreditar el cumplimiento normativo que resulte de aplicación y del código ético, con el objetivo de facilitar que terceros y los órganos de control del Grupo puedan revisar el cumplimiento normativo en este ámbito.

También se documentan por escrito los obsequios y atenciones que se realizan, se reciben y se aceptan en la empresa siempre y cuando de escaso valor que sean proporcionados y razonables según la práctica local, transparentes, entregados con motivo de intereses legítimos, socialmente aceptables, y esporádicos, para evitar que su contenido o regularidad pudiera llevar a un tercero independiente a dudar de la buena fe de los trabajadores o el Grupo. Los obsequios en metálico están expresamente prohibidos.

Blanqueo de capitales.

Con respecto a las medidas contra el blanqueo de capitales la probabilidad que nos pueda afectar es baja según nuestra matriz de riesgos (evaluación de riesgos penales), ya que se trata de delitos que se pueden cometer en un ámbito en el cual **Claro Sol** opera sólo de forma excepcional, pues no se realizan pagos y cobros en efectivo.

Asimismo, someterán a especial control y supervisión los pagos no previstos realizados a terceros o por terceros no recogidos en los correspondientes contratos, los realizados a cuentas no habituales o a cuentas situadas en paraísos fiscales y aquellos realizados a organizaciones en las que no sea posible identificar al socio, propietario o titular real.

Además la Compañía no es sujeto obligado por la Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del Blanqueo de Capitales y de la Financiación del Terrorismo.

La compañía tiene establecida una declaración de Obligatoriedad del cumplimiento en su marco de cumplimiento legal. Dicha obligatoriedad sigue siendo actual durante el presente ejercicio.

"Grupo CLARO SOL" *establece como obligación ineludible de todos los destinatarios de este Modelo, el necesario cumplimiento de las normas penales que afectan a la organización, prohibiendo de manera expresa la realización de cualquier hecho o conducta que por su naturaleza o forma de ejecución pudiera dar lugar al ilícito penal.*

1.3 Modelo de negocio y estrategia

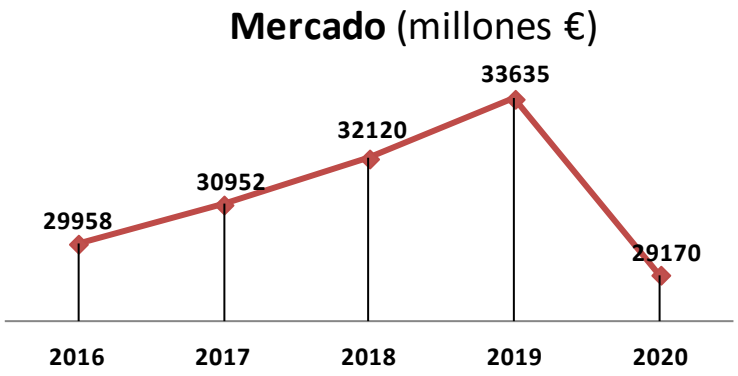
Claro Sol es un Grupo dedicada al mantenimiento integral de inmuebles, limpieza, logística interna, servicios auxiliares y *facility management.*

Tendencias y factores del negocio.

En 2020 los servicios auxiliares a empresas cayeron un 12%, alcanzando la cifra de 29.170 millones. Se trata de la una ciada excepcional de la demanda en los ámbitos industrial, de servicios y comercial motivada por la pandemia de la Covid-19. El mercado de estos servicios auxiliares abarca los sectores de limpieza, mantenimiento de edificios e instalaciones, trabajo temporal, seguridad y catering.

El sector de la limpieza fue el que más aportó el mayor volumen de negocio, con cerca de 10.000 millones de euros, experimentando una disminución del 6,2% respecto al año anterior y concentrando el 34% del valor total del mercado. El área del mantenimiento de edificios llegó alcanzar los 8.300 millones de euros con una contracción del 4,5% ocupando un 28,5%

del mercado. Los sectores mas afectados fueron el del catering y el de las Ett, con ciadas en torno del 36,9€ y del 24% respectivamente.



Analizando el entorno macroeconómico a nivel global tenemos una serie de incidencias que están afectando a las compañías, como son:

* la inestabilidad geopolítica
* la pandemia mundial
* crisis económica (desaceleración)
* época de cambios disruptivos

y en el entorno sectorial del Facility Services:

* presión sobre el margen
* los procesos de concentración empresarial
* cambios regulatorios

Las previsiones de evolución del mercado de servicios auxiliares a empresas a corto y medio plazo apuntan a una recuperación según mejore la situación sanitaria.

Especialmente en los sectores de limpieza y mantenimiento de edificios e instalaciones, continúa consolidándose la posición de los grupos multiservicios, capaces de ofrecer soluciones integrales adaptadas a cada perfil de cliente, beneficiándose de las sinergias generadas entre las distintas divisiones.

La internalización sigue sufriendo una gran evolución desde que apareció como solución a las necesidades de las empresas, siendo ahora cuando puede llegar a aportar un valor que va más allá del simple ahorro de costes. Cada día las empresas necesitan servicios más complejos y relacionados entre sí, hay mayores oportunidades para las Compañías de Facility Services.

Desde 2016 Claro Sol ofrecemos la posibilidad de integrar varios servicios en un esquema de **Integrated Facility Services (IFS)**, o bien llegar a la gestión integral de inmuebles bajo la fórmula de **Integrated Facility Management (IFM),** cuyas principales características son

- **Ahorro de costes por sinergias**
- **Mejora de la calidad de los servicios**
- **Mayor transparencia**
- **Simplicidad**

Ofrecemos un alto nivel de eficiencia y motivación de nuestros trabajadores mediante supervisión presencial especializa y medios tecnológicos.

En relación con la **eficiencia t**rabajamos en:

1. Gestión económica de contratos y costes de estructura
    - Controlling y la negociación asertiva.
2. Completar los proyectos de transformación
    - Mapa de procesos
    - Aplicaciones de back office (Business intelligence, firma digital, digitalización documental) ,Claro App, etc.

- Plan de selección de personal, definición de puestos de trabajo

Y con respecto a **la innovación**:

1. Implantar la cultura del cambio
    - Inocular la adaptación al cambio
    - Vivir los cambios como oportunidad
    - Salir de nuestra zona de confort a buscar oportunidades
    - Estar abiertos a aceptar nuevo retos
2. Reaccionar rápido ante los cambios del entorno
    - Una ventaja de nuestro tamaño: ser rápidos en hacer cambios
    - Tardar en reaccionar es muy caro
    - "El que da primero da dos veces"
    - Los cambios no lo son tanto: identificar elementos que se repiten
3. Venta rentable: Innovar en actividades
    - Identificar oportunidades de negocio, actividades y nichos con mayor margen en los que encajen nuestra estructura y *know how*
4. Venta rentable: Innovar en diferenciación
    - Control y *reporting* para el cliente
    - *Customer experience*

Cabe también destacar el potencial que va adquiriendo en nuestras sociedades el uso de nuestras aplicaciones Claro App, Claro Car, etc.

Con esta estrategia que gravita siempre en torno al cliente, **Claro Sol** centra sus esfuerzos en atender sus necesidades desarrollando un modelo de negocio de cercanía con servicios

adaptados a las necesidades de los clientes y ofreciendo una alta calidad en relación con la proporcionada en el sector.

2. *La gestión de la Responsabilidad Social Corporativa*

Fruto de nuestro Plan Estratégico 2019-2021 y a través de nuestro Programa de Responsabilidad Social Corporativa **Claro Sol** tiene entre sus objetivos el apoyo a programas y proyectos de acción social, entre otros los educativos y sociales en relación con la infancia y aquellas personas en riesgo de exclusión social, propios o en colaboración con otras instituciones.

En el ejercicio 2020 se avanzó durante el primer trimestre del año en los pasos requeridos en nuestro Plan Director de RSC para **Claro Sol**, aunque no se ha podido completar todo el proceso debido a la pandemia de la Covid-19.

Para ello se ha colaborado con la **FUNDACION ENTRECULTURAS**, que es una ONG promovida por los jesuitas que defiende el acceso a la educación de todos como medio de cambio social, justicia y diálogo entre culturas. Esta colaboración se vio plasmada en un acuerdo marco firmado a finales del año 2019 entre las sociedades del Grupo **Claro Sol** y la mentada ONG, donde se plasmaban las acciones que se llevarían a cabo durante el año 2020.

En este sentido las acciones que se han realizado en el año 2020, amparadas en el mentado acuerdo bajo la denominación "**iluminando Futuros**", fueron:

1.- Creación de valor, donde el personal de estructura del Grupo votó por un proyecto solidario para colaborar tanto la empresa como por parte de sus empleados. En este proyecto la empresa **donó en septiembre de 2020 3.000 euros**.

Nuestra ayuda permitirá a **Entreculturas** seguir trabajando para acercar la educación a los niños y niñas que no tienen la oportunidad de ir al colegio a causa de la pobreza, la discriminación o las guerras.

En este sentido la pandemia provocada por la Covid-19 ha puesto en jaque el derecho a la educación en el mundo.

Sumada a la respuesta sanitaria, la educativa se desarrolla y reinventa con numerosas dificultades e incertidumbres. Con la Agenda 2030 como hoja de ruta marcada para desarrollar un mundo más inclusivo, igualitario y sostenible, nuestra participación en estos proyectos nos acerca al impacto que ha tenido el cierre de las escuelas con una mirada especial a poblaciones que viven en situaciones de mayor vulnerabilidad o exclusión.

2.- Participación de los empleados en la campañas (Corre por una causa).

Con motivo de la colaboración a lo largo del 2020 con la ONG Entreculturas se convocó a los trabajadores a la primera actividad de acción social de apoyo al **Programa Luz de las Niñas**, que promueve el acceso a la educación de niñas de países con un contexto de exclusión o zonas de conflicto.

Se trataba de las carreras solidarias “Corre por una causa”.

Entre los meses de febrero y marzo pudimos participar en las carreras que organiza Entreculturas en las siguientes ubicaciones: Málaga, Zaragoza, Madrid, Barcelona, y Sevilla.

Existían diferentes modalidades en función de la distancia a recorrer y en función de cada provincia donde ha sido organizado el evento.

Claro Sol se hizo cargo de la cuota de inscripción de los 15 primeros participantes que escribieran hasta el día 14 de enero. El resto de trabajadores que no se hubieran inscrito y que desearan participar deberían de apuntarse manualmente a través de un enlace para la convocatoria que se facilitó.

La pandemia volvió a afectar al desarrollo de las carreras programada y solo pudimos participar en la carrera de Madrid.

3.- Sensibilización destinada a visibilizar nuestro compromiso en el ámbito de la RSC.

También se planificaron otras campañas en algunas Direcciones Territoriales pero la situación de alarma sanitaria llevó a suspender y aplazar la mayor parte de ellas. Ejemplo: Recogida de móviles, bolígrafos y objetos de escritorios, euro solidario, etc…).

Destacamos también nuestra colaboración con **YNCA**, que es una organización no lucrativa, sin filiación política o confesional, dirigida por voluntarios y voluntarias, que persigue mejorar la sociedad a través del desarrollo integral de la juventud, generando oportunidades, reduciendo su vulnerabilidad y fortaleciendo su entorno. Participamos en ella a través de neutra Dirección Territorial en Aragón.

Finalmente en marzo 2020 finalizo el curso ***Técnico polivalente de mantenimiento de instalaciones*** que venía desarrollándose desde septiembre de 2019. Este curso consistió en un proyecto de formación que venían desarrollando junto con algunas empresas de diversos sectores del Facility. El proyecto fue promovido por la Cámara de Comercio Alemana para España junto con el Colegio de los Salesianos de Atocha en Madrid, encuadrándose en la **Formación Dual profesional.**

Se trataba en definitiva de un **programa de formación teórico-práctica** cuyo objetivo fundamental es capacitar al alumno en operaciones de mantenimiento de instalaciones, con especial énfasis en la aplicación de operaciones específicas de climatización, electricidad, fontanería y cerrajería.

El curso fue superado con una prueba de evaluación final en abril de 2020 por nuestro alumno contratado en prácticas por una de las empresas del Grupo donde desarrollo sus habilidades.

El 15/06/2020 el Grupo **Claro Sol** obtuvo su primera Certificación en la EN-ISO 14604-2: 2012, llevando a cabo la cuantificación de las emisiones de gases de efecto invernadero conforme con los requisitos de esa Norma, para las actividades de:

“**Limpieza de edificios y locales. Mantenimiento y servicios auxiliares. Logística interna (carga y descarga, manipulación, embalaje, packaging y picking). Servicios integrales a edificios e instalaciones.”**

Y con el consiguiente resultado en las emisiones:

Emisiones totales de GEI: 371,73 toneladas de CO_2e,
Dividido de la siguiente forma:
Emisiones Alcance 1: 324,06 toneladas de CO_2e
Emisiones Alcance 2: 47,67 toneladas de CO_2e

Supuso un paso importante en su responsabilidad para mejorar el medio ambiente, siendo un buen camino para contribuir a la lucha frente al cambio climático y reducción del consumo de energía, principalmente a través de nuestras iniciativas en eficiencia energética plasmadas en dicho certificación.

Hemos actuado también en la mejora del ambiente físico del trabajo, con actuaciones en los siguientes ámbitos incluyendo la lucha frente al Covid-19:

- Supresión de nuestro almacén central de la Calle Ulises en Madrid.
- Políticas de envío de materiales de limpieza directamente a nuestros clientes.
- Controles de Ingeniería y de diseño (colocación de mamparas para mantener la distocia social para evitar los aerosoles en recepción, office y en algunos lugares de la oficina - en Dpto. RRHH y en el comedor de la empresa-. Se diseño de un nuevo comedor/office con horario y aforo limitado, se pusieron sensores en algunas zonas sensibles de las oficinas, y se rediseño de puestos en las salas de reuniones y de formación con aforo limitado, colocación de geles desinfectantes en los puestos de trabajo).

- Controles administrativos y de gestión: (planes de mantenimiento del nuestros edificios, refuerzo en los curso de PRL con mas de 700 personas formadas en materia de protección, seguridad y salud en el trabajo.

En este sentido estamos trabajando para conseguir el año próximo la Certificación ISO 45001, y la Certificación 50001 que avalarán nuestros sistemas de gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo y de la gestión energética tanto en eficiencia, seguridad y mejora de los consumos.

En resumen nuestra Responsabilidad Social Corporativa se fundamenta en el **buen hacer cotidiano** de todos los miembros de nuestras Compañías, planteándola como un aspecto transversal e integrado en nuestro negocio, de ahí que todas las áreas estén implicadas en la consecución de los objetivos como se puede observar en la tabla siguiente.

Nuestra responsabilidad social corporativa se sustenta en cuatro pilares, las personas en el centro, el cuidado del medio ambiente, la sostenibilidad económica como punto de partida necesario para el compromiso social y la acción social para contribuir desde nuestro conocimiento del sector al enriquecimiento de las personas.

En la tabla expuesta a continuación se visualizan la estructura de la empresa con relación a los los departamentos implicados en el cumplimiento de los objetivos marcados emanados de nuestro plan estratégico, correspondiente a la revisión del 2020:

	Dptos. Implicados en el cumplimiento de los objetivos				
	Compras / Operaciones	RRHH	Financiero	Comercial / Proyectos	Calidad / MA / Formación
MEDIDAS	**Las personas en el centro**				
Cumplimiento código ético	Implicado	Implicado	Implicado	Implicado	Lidera
Plan de Igualdad	Implicado	Lidera	Implicado	Implicado	Implicado
Plan de Formación	Implicado	Lidera	Implicado	Implicado	Lider
Integración laboral	Lidera	Lidera	Implicado	Implicado	Implicado

MEDIDAS	Política Medioambiental				
Fomentar el consumo responsable: agua, energía y papel	Implicado	Implicado	Implicado	Implicado	Lidera
Reciclar y separar residuos	Implicado	Implicado	Implicado	Implicado	Lidera
Utilización productos no agresivos	Lidera	-	-	-	Lidera
Gestión de residuos peligrosos	Implicado	-	-	-	Lidera
	Sostenibilidad Económica				
Financiera	Implicado	Implicado	Lidera	Implicado	Implicado
Calidad	Lidera	Implicado	Implicado	Implicado	Lidera
Innovación continúa	Lidera	Implicado	Implicado	Lidera	Lidera
	Acción Social				
Acciones sociales	Implicado	Implicado	Implicado	Implicado	Lidera

Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro.

A entidades sin fines lucrativos	2020	2019	2018
Fundación GOETHE	**-**	**-**	**6.000,00 €**
Fundación EL SOMNI DELS NENS	**-**	**1.000,00 €**	**2.000,00 €**
Fundación PORT AVENTURA	**-**	**480,00 €**	**300,00 €**
Donación Fundación ENTRECULTURAS	**3.144,00 €**	**-**	**-**
Confederación PLENA INCLUSIÓN	**102.86 €**	**-**	**-**
Donativos a otras entidades	**2020**	**2019**	**2018**
Asociación AMIGOS DEL GOETHE	**-**	**3.000,00 €**	**-**
TOTAL DONATIVOS	**3.246,86 €**	**4.480,00 €**	**8.300,00 €**

Implantación del modelo Compliance en Claro Sol Facility Services:

Todos nuestros trabajadores encuadrados en las categorías de Administrativos, Técnicos, y Directivos de la Central así como los de nuestras Delegaciones Territoriales se están formado en nuestro modelo de Compliance y mas concretamente en la acción formativa denominada este año "**Código Ético CLARO SOL.**

Dentro de nuestro **Plan de Comunicación del año 2020** se ha vuelto a incidir en dar a conocer nuestro modelo de Compliance y los protocolos de actuación en relación para con los delitos más significativos. Así mismo se han comunicado a todos los interesados las actualizaciones de los procedimientos que afectan a cada Departamento y que se han venido revisando durante este año.

Para las distintas comunicaciones se utilizaron preferentemente los emails, las auditorias de Calidad, Medioambiente, Compliance y Auditoria Legal de nuestro sistema de Prevención, la revista "**En Confianza**" de mayo nº 18 y septiembre nº 19 de 2020, y a lo largo de todas las acciones formativas de PRL la inclusión dentro de los contenidos de una separata, cuyo contenido incluía; las políticas de todos los sistemas de gestión de **Claro Sol**, la información de nuestro sistema mancomunado de prevención, la información relevante del canal de comunicación del Compliance, y datos de nuestra mutua.

Una vez mas se ha hecho especial incapie la comunciación interna sobre la Politica de regalos, preferentemente en Navidad en funicón de nuestro modelo de Compliance y nuestro porpio Código Ético.

Desde la implantación de nuestro modelo y más concretamente en este último ejercicio no se ha producido ningún caso de corrupción pública ni entre particulares. **Claro Sol** presenta un bajo porcentaje de facturación en contratación pública en comparación al volumen total de sus operaciones. Las empresas del Grupo operan de forma excepción en la contratación con el sector público o con la UE y el procedimiento de licitación de estos contratos se realiza mediante estrictas medidas de control.

Todos los destinatarios del modelo adoptarán las reglas de conducta conforme a los principios contenidos en el Código Ético y en el presente modelo a los fines de prevenir la comisión de los delitos de corrupción entre particulares, considerándose el Código Ético expresamente integrado en este modelo.

Durante el año 2020 no han registrado ninguna denuncia través del canal que nos hemos otorgado como empresa, canal puesto a disposición e todas nuestras partes interesadas a través de una cuenta de email y una línea móvil:

- ✉ canaldecomunicaciones@clarosol.es,
- ☎ 695 57 88 57.

Matriz de Materialidad

Entendemos por materialidad a los asuntos relevantes de la empresa, que implica hacerse cargo de sus principales impactos y riesgo. A nivel de normas GRI estos items es necesario gestionarlos y reportar dichos asuntos relevantes. Por lo tanto, la Materialidad va a estar definida por aquellos impactos y riesgos que puedan afectar su normal desarrollo y sostenibilidad a lo largo del tiempo.

Claro Sol cuenta con matriz de materialidad desarrollada a lo largo de los últimos ejercicios por la Dirección de la Sociedad y revisada en 2020. Esta matriz integra el estudio, tanto de la relevancia de los distintos asuntos planteados (a través de su representatividad para los principales agentes) como la madurez sectorial de los mismos a nivel nacional.

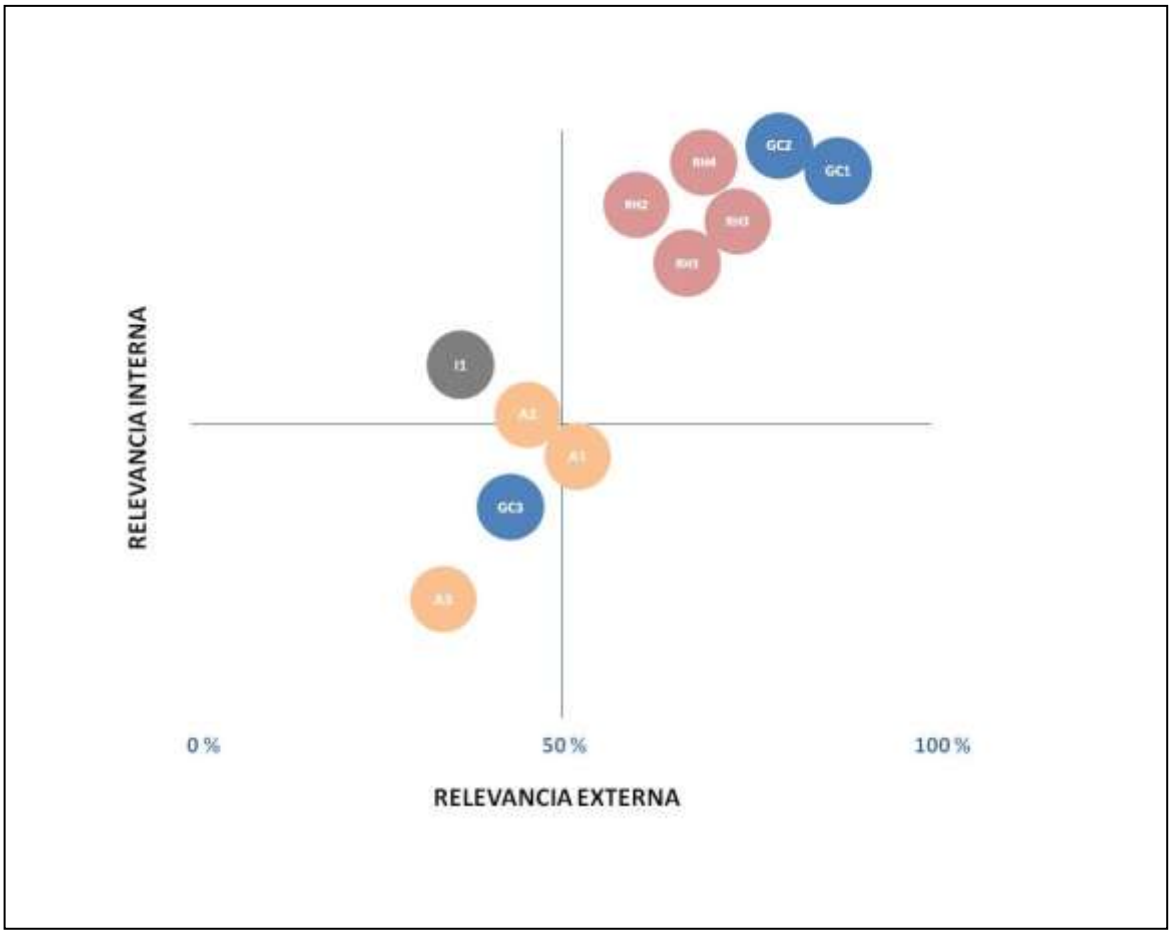
A raíz de este análisis de materialidad se han definido los indicadores y la información a reportar sobre información no financiera. Aquellos aspectos no incluidos en el informe se deben a la falta de materialidad de éstos.

En la siguiente tabla se recogen las materias presentadas en nuestra matriz de materialidad:

Tema de material análisis de materialidad Claro Sol	Tema material según GRI, a reportar en el Estado de Información no financiera 2020
GC1 = Sistema de gobierno	Gobernanza
GC2 = Ética y cumplimiento	Ética e integridad Anticorrupción Política pública
GC3 = Prácticas fiscales	Desempeño económico

Tema de material análisis de materialidad Claro Sol	Tema material según GRI, a reportar en el Estado de Información no financiera 2020
RH1 = Desarrollo de capital humano	Formación y enseñanza
RH2 = Pérdidas laborales	Empleo
RH3 = Igualdad de género	Diversidad e igualdad de oportunidades. No discriminación
RH4 = Seguridad y Salud	Salud y seguridad en el trabajo
A1 = Emisiones	Emisiones de vehículos
A2 = Materia	Materias primas
A3 = Residuos	Residuos
I1 = Sistemas	Sistemas de información y telecomunicaciones

La matriz de materialidad de Claro Sol la presentamos a continuación:



2.1 Clientes

Compromiso con nuestros clientes

En **Claro Sol** situamos al cliente en el centro de nuestro negocio. Esta vocación de servicio se materializa en nuestros procedimientos y declaraciones como empresa, así como en nuestro Código de Ético.

Trabajamos para ofrecer al cliente la tranquilidad de tener resueltas y cubiertas todas sus necesidades, y garantizar un servicio integral con el menor coste, optimizando la eficiencia en todos nuestros servicios.

Apostamos por la innovación en servicios de calidad y la especialización para prestar servicios acordes a las exigencias de nuestros clientes. Esta diversidad de servicios se desarrolla en distintos sectores de actividad como la automoción, la salud, la logística y centros comerciales, prestando sus servicios a empresas de referencia en estos sectores. Destaca el papel que **Claro Sol** juega en el sector hotelero, para el que se ha creado una unidad de negocio independiente.

El **proceso comercial i**mplantado en toda la compañía ha resultado clave para realizar una venta personalizada para los distintos sectores y/o clientes. Este procedimiento/proceso comienza con la identificación de posibles clientes -atendiendo a las prioridades estratégicas de los distintos sectores, a estudios de mercado y de la competencia-, a partir de la cual se califican, se elabora una lista de los clientes potenciales y se fijan los objetivos.

Nuestra buena gestión y atención a clientes se fundamenta en el trabajo en equipo y la colaboración. De este modo, se elaboran las presentaciones sectoriales y ofertas personalizadas para grandes cuentas a medida de las necesidades de los grandes clientes y de los distintos sectores.

Siendo conscientes de los sectores en el que opera **Claro Sol**, donde los márgenes son muy reducidos y los clientes suelen moverse por parámetros de precios, resulta determinante un adecuada determinación de los riesgos y contingencias en los nuevos proyectos, así como la apuesta decidida de **Claro Sol** por un servicio de calidad en el que se prima la dedicación de nuestro equipo profesional.

La implicación de todo el equipo directivo, así como del Consejero Delegado y el Consejo Asesor en el proceso de venta juega un papel estratégico en este proceso.

2.2 Emplead@s

Compromiso con los emplead@s:

La plantilla de la todas las Sociedades que integran Grupo **Claro Sol** es uno de los principales pilares sobre los que se asientan nuestras Compañía. Son actores fundamentales de la misión y valores de **Claro Sol**. Gracias a su contribución conseguimos avanzar y hacer que la empresa

evolucione de forma sostenible. Nuestro equipo está formado por grandes profesionales y desde la compañía, trabajamos para potenciar el desarrollo y compromiso alineado al crecimiento y evolución de nuestra empresa.

La profesionalidad, integridad, respeto por los demás y trabajo en equipo están entre los principales valores que **Claro Sol** transmite a su plantilla. Por eso, apostamos por la profesionalización en la gestión de las personas, con el fin de lograr su desarrollo profesional y crecimiento personal, lo que sin duda dará lugar a un trabajo de calidad generando confianza entre nuestros clientes.

Claro Sol tiene un firme compromiso en el respeto de las Normas Laborales, y así lo establece en sus principios. Por eso, garantiza el cumplimiento de sus obligaciones en materia laboral y de Seguridad Social, así como un entorno en el que se cuida la salud y seguridad de toda su plantilla a través un Sistema de Gestión de la Prevención.

Normativa laboral de aplicación:

Toda la plantilla del Grupo se encuentra bajo la cobertura de un Convenio Colectivo, según la Compañía para la que prestan servicios y la actividad que desarrollan:

- Para la empresa CLARO SOL CLEANING S.L.U., el Convenio Colectivo sectorial de Limpieza de Edificios y locales, y Convenios Colectivos del mismo sector de Comunidad Autónoma y Provincial, en los ámbitos territoriales en los que la Compañía tiene actividad.
- Para la Empresa CLARO SOL FACILITIES S.L.U., el Convenio Colectivo de ámbito Estatal propio de Empresa.
- Para la Empresa CLARO SOL LOGISTICS S.A., el Convenio colectivo nacional para las empresas dedicadas a los servicios de campo para actividades de reposición.

La retribución de la plantilla se establece conforme a las disposiciones previstas en dichos convenios colectivos, en función de la Categoría Profesional y o Grupo Profesional, por lo que los salarios base y la remuneración aplicada a la plantilla, sin distinción de sexo, es la misma. Los niveles salariales no hacen distinción alguna distinta de la propia del contenido general de la prestación laboral. En consecuencia, el ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres para cada categoría laboral, por ubicación con operaciones significativas, obedece a los criterios expuestos.

De la misma forma, cumple con sus obligaciones en materia sindical, respetando la libertad de la plantilla para la libre afiliación, elección de representantes sindicales y el ejercicio de acciones individuales o colectivas en el marco de la legislación convencional y legal aplicable.

En cuanto a la organización del **diálogo social**, cabe destacar la comunicación permanente entre la plantilla, los sindicatos y la empresa para conocer sus intereses y expectativas, que deberán permitir llegar a acuerdos beneficiosos para todas las partes.

El grupo Claro Sol Facility Services, mantiene y cumple su integración del diálogo y confianza con los Representantes Legales de los trabajadores. Los comités de empresa son informados de aquellas cuestiones que puedan afectar a la plantilla, así como sobre la situación de la empresa y la evolución del empleo en la misma.

Se establecen reuniones regulares con los Representantes de los Trabajadores, donde se tratan y negocian temas concretos relativos a las relaciones laborales. Estas reuniones se organizan en cada una de las direcciones territoriales de la Compañía, reflejando los temas tratados y acuerdos alcanzados en actas de reunión. Así mismo, la Compañía está a disposición de la atención a cualquier consulta que pueda producirse independientemente de las desencadenadas en las reuniones mantenidas.

De igual forma, se hacen reuniones regulares, al menos con una frecuencia de 3 meses con los Comités de Seguridad y Salud.

Promoción del empleo:

Claro Sol apuesta por fomentar las oportunidades de desarrollo profesional de su plantilla a través de programas y planes de desarrollo, itinerarios formativos y movilidad entre áreas, a fin de incrementar su empleabilidad, su satisfacción profesional y su compromiso con la empresa.

La promoción, selección, movilidad y desarrollo profesional deben estar regidos por los principios de igualdad de oportunidades y no discriminación, transparencia, equidad y reconocimiento.

Para ello la empresa se ha marcado una serie de principios generales de actuación definidos en su Política de Promoción del empleo.

Ejemplo claro de este compromiso es el proyecto con los Salesianos de Atocha a través de un sistema de formación dual y con la Fundación de Alcalá de Henares con el proyecto del curso de especialista en Logistica y Almacenes organizado a partir de octubre 2020.

Tiempo de trabajo y organización del mismo:

Claro Sol organiza el tiempo de trabajo de sus empleados conforme a lo previsto en los convenios colectivos, haciendo uso de las medidas de flexibilidad previstas en los mismos, o en su caso, en la norma legal, al objeto de adaptarse a los servicios contratados por sus clientes.

Esta situación hace que exista un amplio abanico de posibilidades, desde la distribución irregular de la jornada, hasta los turnos de trabajo fijos, pasando por turnos rotativos o la acumulación del tiempo de descanso semanal, con respecto a los límites de derecho necesario en cuanto al tiempo de trabajo y descanso dentro de la jornada e inter-jornadas.

Para hacer efectivos los cambios que hubieran de producirse en la organización del tiempo de trabajo y jornada, así como cualquier otro cambio operacional, las distintas Compañías del

Grupo se atienen a los plazos previstos en el RD legislativo 2/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la ley del Estatuto de los Trabajadores. Con carácter general 15 días como mínimo (art. 41).

Así mismo, como quiera que desde el 12 de mayo de 2019, es obligatorio para todas las empresas llevar a cabo un control horario de la jornada laboral, incluida la plantilla a jornada completa, de conformidad con lo dispuesto en el R.D. Ley 8/2019, de 8 de marzo, dando cumplimiento a dicha normativa, se procedió en 2019 a implantar en las oficinas centrales de la empresa, el control horario mediante el sistema de huella digital, con independencia de llevar a cabo igualmente dicho registro, en los diferentes centros de trabajo de la empresa.

Durante el año 2020, los sistemas de control horario con huella digital, se han desactivado por la pandemia, siendo sustituidos de forma temporal por el registro de jornada manual.

Beneficios de los empleados en relación con su jornada y tiempo de trabajo:

En todas y cada una de las compañías del Grupo la plantilla disfruta de los mismos derechos, con independencia del tipo de contrato mediante el que estén vinculados, a "Tiempo Completo" o "Tiempo parcial". Las diferencias en la percepción de los mismos radican en la divisibilidad o no del beneficio y de los criterios establecidos en el convenio colectivo de aplicación y normativa legal, por lo tanto no existe en la compañía ningún tipo de brecha salarial sin tener en cuenta la posible antigüedad de los trabajadores que también está regulada en los convenios colectivos de aplicación.

Artículo 12.4.d) del E.T. que, en la redacción dada por el R.D. Ley 15/1998 de 27 de noviembre, establece que «los trabajadores a tiempo parcial tendrán los mismos derechos que los trabajadores a tiempo completo», sin perjuicio de la aplicación del principio de proporcionalidad cuando resulte adecuado en atención a su naturaleza.

Desde el 2019 la empresa pone a disposición de su personal de estructura la retribución flexible, con objeto de obtener reducciones fiscales por parte de su plantilla, viéndose incrementado en cierta medida el salario, a través de ticket restaurante, ticket transporte, gastos de guardería y seguro médico.

Afiliación y empleo:

A. *En el ejercicio 2020, el Grupo Claro Sol tiene una plantilla media de* ***3.551*** *personas.*

A diciembre de 2020, el número de afiliaciones a la seguridad social por Sociedad y su distribución según el tipo de contrato, considerando los trabajadores al inicio del mes más las altas producidas en el transcurso del mismo, era la siguiente:

	CONTRATO INDEFINIDO		TEMPORALES		TOTAL	
	TIEMPO COMPLETO	TIEMPO PARCIAL	TIEMPO COMPLETO	TIEMPO PARCIAL	TIEMPO COMPLETO	TIEMPO PARCIAL
CLARO SOL CLEANING	338	594	181	504	519	1098
CLARO SOL LOGISTICS	217	47	459	214	646	261
CLARO SOL FACILITIES	360	138	174	226	534	364
CLARO SOL CARTERA	37	1	5	1	42	2
DIVERSITAS OUTSOURCING CASTILLA LEON	1	0	0	0	1	0
DIVERSITAS OUTSOURCING GALICIA	1	3	1	10	2	13
DIVERSITAS OUTSOURCING BALEARES	0	3	0	4	0	7
DIVERSITAS OUTSOURCING ANDALUCIA	0	4	0	4	0	8
DIVERSITAS OUTSOURCING EXTREMADURA	0	4	0	6	0	10
DIVERSITAS OUTSOURCING	3	1	2	7	6	8
	957	**795**	**823**	**976**	**1780**	**1771**

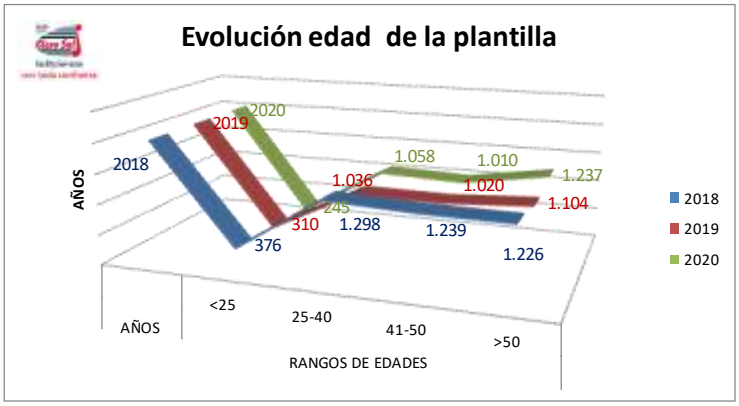
B. Perfil del personal por género:

SOCIEDAD	Nº TRABAJ.	HOMBRE		MUJER	
CLARO SOL CLEANING	1.617	415	25,7%	1.202	74,3%
CLARO SOL LOGISTICS	937	705	75.2%	232	24,8%
CLARO SOL FACILITIES	898	366	40,8%	532	59,2%
CLARO SOL CARTERA	44	15	34,1%	29	65,9%
DIVERSITAS OUTSOURCING CASTILLA LEON	1	1	100%	0	00,0%
DIVERSITAS OUTSOURCING GALICIA	15	5	33,3%	10	66,7%
DIVERSITAS OUTSOURCING BALEARES	7	4	57,1%	3	42,9%
DIVERSITAS OUTSOURCING ANDALUCIA	8	2	25,0%	6	75,0%
DIVERSITAS OUTSOURCING EXTREMADURA	10	1	10,0%	9	90,0%
DIVERSITAS OUTSOURCING	14	8	57,1%	6	42,9%
	3.551	**1.522**		**2.029**	

C. Perfil del personal por edad.

SOCIEDAD	Nº TRABAJ.	<25		25-40		41-50		>50	
CLARO SOL CLEANING	1.617	45	2,8%	286	17,7%	479	29,6%	807	49,9%
CLARO SOL LOGISTICS	937	138	14,7%	427	46,6%	235	25,1%	137	14,6%
CLARO SOL FACILITIES	898	60	6,7%	325	36,2%	264	29,4%	249	27,7%
CLARO SOL CARTERA	44	0	0,0%	6	13,6%	17	38,6%	21	47,7%
DIVERSITAS OUTSOURCING CASTILLA LEON	1	0	0,0%	0	00,0%	1	100%	0	0,0%
DIVERSITAS OUTSOURCING GALICIA	15	0	0,0%	7	46,7%	4	26,7%	4	26,7%
DIVERSITAS OUTSOURCING BALEARES	7	0	0,0%	2	28,6%	0	00,0%	5	71,4%
DIVERSITAS OUTSOURCING ANDALUCIA	8	1	12,5%	2	25,0%	1	12,3%	4	50,0%
DIVERSITAS OUTSOURCING EXTREMADURA	10	0	0,0%	2	20,0%	3	30,0%	5	50,0%
DIVERSITAS OUTSOURCING	14	1	7,1%	2	14,3%	6	42,6%	5	35,7%
	3.551	**245**		**1.058**		**1.010**		**1.237**	

AÑOS	RANGOS DE EDADES			
	<25	25-40	41-50	>50
2018	376	1.298	1.239	1.226
2019	310	1.036	1.020	1.104
2020	245	1.058	1.010	1.237



D. Perfil del personal por Nacionalidad

SOCIEDAD	Nº TRABAJ.	ESPAÑOLES		EXTRANJEROS		NACIONALIDADES
CLARO SOL CLEANING	1.617	1.327	82,1%	290	17,9%	39
CLARO SOL LOGISTICS	937	607	64,8%	330	35,2%	31
CLARO SOL FACILITIES	898	630	70.2%	268	29,8%	29
CLARO SOL CARTERA	44	43	97,7%	1	2,3%	1
DIVERSITAS OUTSOURCING CASTILLA LEON	1	1	100%	0	00,0%	1
DIVERSITAS OUTSOURCING GALICIA	15	15	100%	0	00,0%	1
DIVERSITAS OUTSOURCING BALEARES	7	7	100%	0	00,0%	1
DIVERSITAS OUTSOURCING ANDALUCIA	8	8	100%	0	00,0%	1
DIVERSITAS OUTSOURCING EXTREMADURA	10	10	100%	0	00,0%	1
DIVERSITAS OUTSOURCING	14	13	92,9%	1	7,1%	2
	3.551	**2.661**		**890**		

Tanto el porcentaje de plantilla de nacionalidad no española como el número de nacionalidades representadas pone de manifiesto la apertura y accesibilidad para el empleo en cada una de las Sociedades del Grupo, así como el reto que supone la gestión de la diversidad.

E. Gestión de la diversidad

El grupo **Claro Sol** declara su compromiso en el establecimiento y desarrollo de políticas que integren la gestión de la diversidad como un principio estratégico de nuestra actividad empresarial. Asimismo asumimos en todas las áreas de la actividad de la empresa la gestión de la diversidad como principio fundamental y entendemos que debe ser integrado dentro de los valores rectores de esta organización.

Como evidencia, podemos hablar de adaptación de turnos y tiempo de descanso en nuestra plantilla de Tarragona, donde existen colectivos musulmanes, y se les adapta la jornada y horario de descanso para que puedan rezar el Ramadán.

F. Diversidad en órganos de Dirección y empleados

En Claro Sol consideramos que la heterogeneidad de las personas y su distintiva contribución, nos dota de una incuestionable ventaja competitiva. La perspectiva y la forma de pensar de profesionales con orígenes diferentes nos ayudan a lograr cambios positivos en la organización, en los métodos de trabajo e incrementa nuestra capacidad de innovación y de respuesta a un mercado exigente como el actual.

A continuación se presentan los datos de diversidad laboral del grupo:

	DIRECTIVOS		ADMINISTRATIVOS		TECNICOS		PRODUCTIVOS	
SOCIEDAD	🚹	🚺	🚹	🚺	🚹	🚺	🚹	🚺
CLARO SOL CLEANING	0	0	2	12	6	4	407	1.186
CLARO SOL LOGISTICS	0	0	0	1	2	0	703	231
CLARO SOL FACILITIES	1	0	0	7	8	4	357	521
CLARO SOL CARTERA	6	6	9	23	1	2	0	0
DIVERSITAS O.CASTILLA LEON	0	0	0	0	0	0	1	0
DIVERSITAS OUTSOURCING GALICIA	0	0	0	1	0	0	5	9
DIVERSITAS OUTSOURCING BALEARES	0	0	1	0	0	0	3	3
DIVERSITAS O. ANDALUCIA	0	0	1	0	0	0	1	6
DIVERSITAS O.EXTREMADURA	0	0	0	0	0	0	1	9
DIVERSITAS OUTSOURCING	1	0	0	1	0	0	7	5
TOTAL	**8**	**6**	**13**	**45**	**16**	**8**	**1.485**	**1.970**

A continuación se presentan los datos totales de diversidad de género del grupo por sociedad:

SOCIEDAD	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
CLARO SOL CLEANING	415	1.202	1.617
CLARO SOL LOGISTICS	705	232	937
CLARO SOL FACILITIES	366	532	898
CLARO SOL CARTERA	15	29	44
DIVERSITAS OUTSOURCING CASTILLA LEON	1	0	1
DIVERSITAS OUTSOURCING GALICIA	5	10	15
DIVERSITAS OUTSOURCING BALEARES	4	3	7
DIVERSITAS OUTSOURCING ANDALUCIA	2	6	8
DIVERSITAS OUTSOURCING EXTREMADURA	1	9	10
DIVERSITAS OUTSOURCING	8	6	14
	1.522	2.029	3.551

Grupo **Claro Sol** cuenta con 6 centros especiales de empleo, a través de los cuales facilita la integración de personas con discapacidad, con un total de 52 empleados con distintas discapacidades.

En las demás sociedades del grupo, como acción positiva de integración, se facilita la contratación y consolidación de las personas, una vez alcanzado un adecuado nivel de cualificación. De esta forma, están plenamente integradas en las sociedades del grupo, con independencia de los centros especiales de empleo.

Personas con discapacidad 2020:

Personas con discapacidad 2020	
CLARO SOL CLEANING	25
CLARO SOL LOGISTICS	3
CLARO SOL FACILITIES	7
CLARO SOL CARTERA	3
DIVERSITAS OUTSOURCING CASTILLA LEON	1
DIVERSITAS OUTSOURCING GALICIA	11
DIVERSITAS OUTSOURCING BALEARES	7
DIVERSITAS OUTSOURCING ANDALUCIA	8
DIVERSITAS OUTSOURCING EXTREMADURA	11
DIVERSITAS OUTSOURCING	14
	90

Accesibilidad Universal de las personas con discapacidad

Tanto la oficina central como el resto de oficinas de las Direcciones Territoriales cuentan con todas las medidas de accesibilidad de personas con discapacidad, a excepción de los que son propiedad de nuestros clientes en las que prestamos los servicios, donde la responsabilidad recae sobre ellos.

Claro Sol para la ubicación de nuevas oficinas comerciales tiene en cuenta la accesibilidad de estas así como toda su adecuación o acondicionamiento de dotación e instalaciones de servicios generales, realizándose de acuerdo con la normativa y los estándares de accesibilidad del lugar.

G. Remuneración media de trabajadores y directivos.

Presentamos la remuneración media en función del su coste hora para cada una de las sociedades:

Coste medio trabajadores Grupo Claro Sol (€/hora)	
CLARO SOL CLEANING	7,91
CLARO SOL LOGISTICS	8,20
CLARO SOL FACILITIES	9,18
CLARO SOL CARTERA	26,06
DIVERSITAS OUTSOURCING CASTILLA LEON	7,56
DIVERSITAS OUTSOURCING GALICIA	8,54
DIVERSITAS OUTSOURCING BALEARES	6,79
DIVERSITAS OUTSOURCING ANDALUCIA	6,79
DIVERSITAS OUTSOURCING EXTREMADURA	6,47
DIVERSITAS OUTSOURCING	8,53

Así mismo presentamos la remuneración media anual para Directivos, Gerentes y Responsables:

Remuneración media anual para Directivos, Gerentes y Responsables	30.571 €

H. Desvinculaciones por despido/ género

A continuación se presentan los datos de desvinculaciones y despidos por género de las diferentes sociedades del Grupo:

	HOMBRES	MUJERES
CLARO SOL CLEANING	3	11
CLARO SOL LOGISTICS	30	10
CLARO SOL FACILITIES	19	10
CLARO SOL CARTERA	2	0
DIVERSITAS OUTSOURCING CASTILLA LEON	0	0
DIVERSITAS OUTSOURCING GALICIA	0	0
DIVERSITAS OUTSOURCING BALEARES	0	0
DIVERSITAS OUTSOURCING ANDALUCIA	0	0
DIVERSITAS OUTSOURCING EXTREMADURA	0	0
DIVERSITAS OUTSOURCING	0	0
	54	**31**

I. Porcentaje de empleados por convenio colectivo

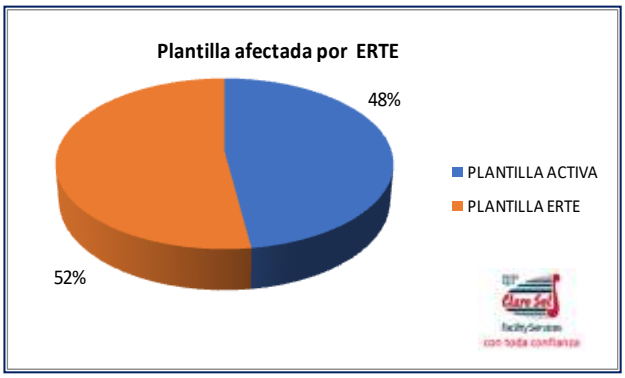
Relación de convenios colectivos que son de aplicación en la compañía en función de su situación geográfica:

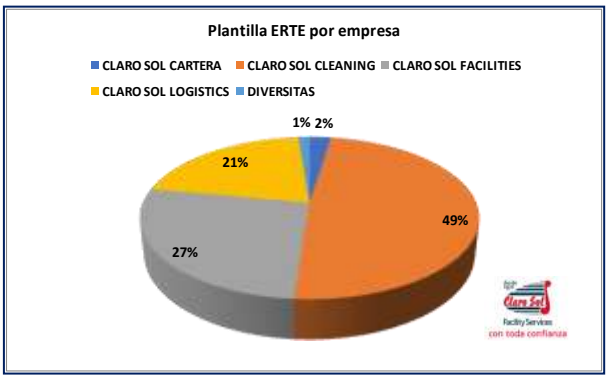
EMPRESA	CONVENIO	PLANTILLA
Claro Sol Logistics	Convenio colectivo nacional para las empresas dedicadas a los servidores de campo para actividades de reposición	100%
Claro Sol Facilities	Convenio colectivo de la empresa Claro Sol Facilities, S.L.U.	100%
Diversitas	Convenio colectivo general de centros y servicios de atención a personas con discapacidad	100%
Claro Sol Cleaning	Limpieza de edificios y locales Madrid	27%
Claro Sol Cleaning	Limpieza de edificios y locales Málaga	2%
Claro Sol Cleaning	Limpieza de edificios y locales Granada	1%
Claro Sol Cleaning	Limpieza de edificios y locales Jaén	0,06%
Claro Sol Cleaning	Limpieza de edificios y locales Almería	0,06%
Claro Sol Cleaning	Limpieza de edificios y locales Cádiz	0,37%
Claro Sol Cleaning	Limpieza de edificios y locales Huelva	0,12%
Claro Sol Cleaning	Limpieza de edificios y locales Sevilla	5%
Claro Sol Cleaning	Limpieza de edificios y locales Badajoz	4%
Claro Sol Cleaning	Limpieza de edificios y locales Guadalajara	0,4%
Claro Sol Cleaning	Limpieza de edificios y locales Islas Baleares	10%
Claro Sol Cleaning	Limpieza de edificios y locales Valencia	5%
Claro Sol Cleaning	Limpieza de edificios y locales Castellón	0,5%
Claro Sol Cleaning	Limpieza de edificios y locales Alicante	0,1%
Claro Sol Cleaning	Limpieza de edificios y locales Cataluña	16%
Claro Sol Cleaning	Limpieza de edificios y locales Burgos	8%
Claro Sol Cleaning	Limpieza de edificios y locales Valladolid	0,3%
Claro Sol Cleaning	Limpieza de edificios y locales Bilbao	1%
Claro Sol Cleaning	Limpieza de edificios y locales Palencia	0,2%
Claro Sol Cleaning	Limpieza de edificios y locales Soria	0,1%
Claro Sol Cleaning	Limpieza de edificios y locales La Rioja	0,1%
Claro Sol Cleaning	Limpieza de edificios y locales León	0,1%
Claro Sol Cleaning	Limpieza de edificios y locales Zaragoza	7%
Claro Sol Cleaning	Limpieza de edificios y locales Huesca	0,1%
Claro Sol Cleaning	Limpieza de edificios y locales Pontevedra	7%
Claro Sol Cleaning	Limpieza de edificios y locales Oviedo	0,3%
Claro Sol Cleaning	Limpieza de edificios y locales Coruña	4%

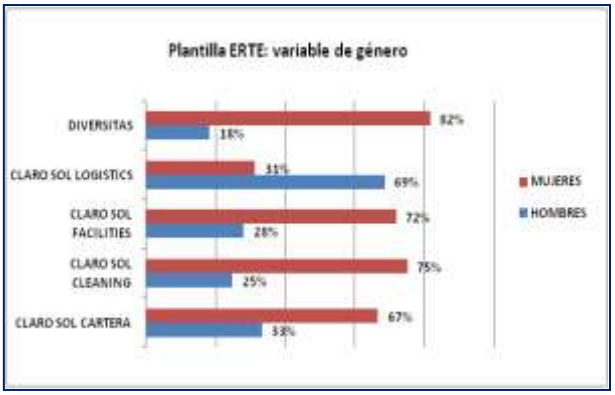
J. Expedientes de Regulación Temporal de Empleo

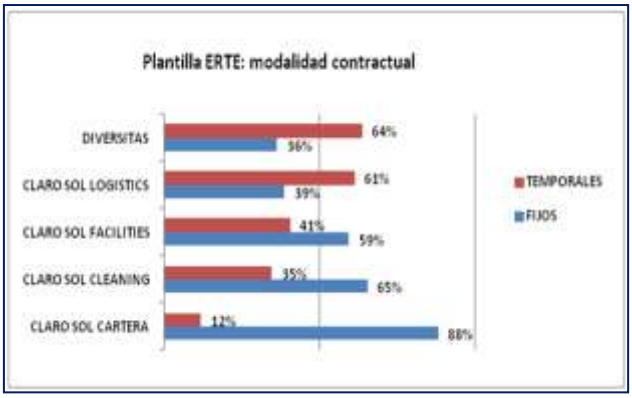
La situación extraordinaria vivida a partir del marzo del 2020 como consecuencia del estado de alarma decretado y sus sucesivas ampliaciones, motivo la suspensión temporal de los contratos en muchos trabajadores del grupo. Inicialmente se incluyeron a 1.932 trabajadores en ERTE, suspendiéndose finalmente 1.740 contratos.

Claro Sol Facilities S.L. tuvo 57% de su plantilla afectada en el mayor pico de la pandemia, mientras que en Claro Sol Cleaning S.L. se registró con un mayor número de trabajadores afectados en un total 838 – lo que supuso un 49% de total de personas incluido en el ERTE-.









Medidas para promover la igualdad de oportunidades

El grupo Claro Sol es consciente que su gestión empresarial tiene que estar en consonancia con las necesidades y demandas de la sociedad, y por ello asume el compromiso de su PLAN DE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES ENTRE MUJERES Y HOMBRES de la empresa, con las directrices que marca la legislación en la materia y por tanto con sujeción absoluta a la integración del principio de igualdad de trato y de oportunidades, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.

Los principios de no discriminación e igualdad de oportunidades aplicados en el Grupo están recogidos en el Código Ético. En este marco en 2020, al igual que en el periodo anterior, no se ha detectado ningún caso de discriminación en el Grupo.

En este sentido, **Claro Sol** sigue trabajando en su **Plan de Igualdad**, en el que se establecen medidas que persiguen diversos objetivos, entre otros: promover el compromiso y aplicación efectiva del principio de igualdad entre mujeres y hombres, contribuyendo a reducir desigualdades y desequilibrios, prevenir la discriminación laboral, reforzar el compromiso de la Sociedad en orden a mejorar la calidad de vida, garantizar un entorno de trabajo saludable y establecer medidas que favorezcan la conciliación de la vida laboral con la vida personal y familiar.

En el mes de febrero de 2020, Claro Sol inició la puesta en marcha del diseño e implantación del Plan de Igualdad para las empresas del grupo. Posteriormente, debido a la pandemia y a su gran número de afectación en ERTE de la plantilla, tuvo que paralizar su puesta en marcha hasta octubre 2020.

Medidas contra la discriminación

Dentro del Código Ético, en el apartado de Principios y Valores del Grupo Claro Sol se encuentran definidas las políticas de Igualdad, no discriminación y conciliación de la vida

laboral y familiar. Ningún trabajador del Grupo será objeto de discriminación por razón de política, nacionalidad o género. En este marco en 2020, al igual que en el periodo anterior, no se ha detectado ningún caso de discriminación en el Grupo.

Medidas de Conciliación

En Grupo **Claro Sol** se aplican las medidas de conciliación de la vida familiar y laboral conforme a las previsiones contenidas en los convenios colectivos de aplicación a que se ha hecho referencia, en desarrollo de la normativa legal.

En este apartado ha de considerarse el disfrute de los permisos parentales y la acumulación del periodo de lactancia, cuando así se solicita por el empleado o empleada.

Del mismo modo mantiene una política flexible en relación con el disfrute de los periodos vacacionales en estos supuestos, así como la reducción de jornada por cuidado de hijo y/o familiar a cargo, adaptando el horario a las distintas realidades personales y familiares, en la medida en la que el centro de trabajo y actividad que desarrolla el empleado o empleada así lo permita.

Este es el caso del personal de sus oficinas, para el que prevé cierta flexibilidad en el horario de inicio y fin de la jornada laboral, y la utilización de medios tecnológicos para actividades en remoto, evitando desplazamientos en la medida de lo posible, medidas dirigidas a generar un entorno laboral que posibilite la consecución de una mejor Calidad de vida.

Claro Sol cuenta con un protocolo de protección de la maternidad, lactancia y asimilados entro de su Plan de Prevención.

A. Permiso parental

El número total de empleados que han tenido derecho a permiso parental, distribuido por género es el siguiente:

Cartera		Cleaning		Facilities		Logistics	
M	H	M	H	M	H	M	H
0	0	18	13	19	12	7	12

- El 100% de los empleados/as con derecho a permiso parental se han acogido al mismo.
- El 100 % de los empleados/as que han disfrutado de permiso parental, durante el periodo objeto del informe, han regresado al trabajo después de terminar el mismo.
- Asimismo, el 100% de los empleados/as que han regresado al trabajo después de terminar el permiso parental continúan empleados 12 meses después de regresar al trabajo.
- Las tasas de regreso al trabajo y de retención de empleados/as que se acogieron al permiso parental, ha sido del 100% en todos los casos.

Seguridad y Salud

La interlocución de la Empresa con la Representación Legal de los Trabajadores en materia de Seguridad y Salud se realiza en el marco de lo establecido en la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de Riesgos Laborales.

Los Convenios Colectivos que resultan de aplicación, desarrollan e introducen aspectos de mejora en el control y tratamiento de la salud y seguridad de los empleados, en relación con lo establecido en la Ley 31/1995.

Como balance general se cumple todo lo indicado en los Convenio Colectivos en materia de salud y seguridad, además la empresa se encuentra inmersa en la implantación de la ISO 45001.

La interlocución formal con los trabajadores y sus representantes legales está establecida en dos niveles de representación, los Comités Provinciales en los que se agrupan los centros de trabajo agrupados en este nivel de representación. Y los Comités constituidos a nivel de centro de trabajo, en aquellos casos en los que, por la dimensión y número de trabajadores empleados de éstos, disponen de representación legal específica.

Entre ambas representaciones se encuentra cubierto el 100% de los trabajadores cuyo trabajo o lugar de trabajo sea objeto de control por parte de la organización y que estén representados por comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad.

Con independencia de que la actividad de las empresas del Grupo no tenga un impacto significativo sobre la salud, toda la política de vigilancia de la Salud de las empresas de Grupo está enfocada con la evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios.

Durante el periodo analizado no se han producido casos de incumplimientos, para ninguna de las sociedades del Grupo, relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios.

Así mismo y con motivo de la pandemia se han evaluado los riesgos asociados al teletrabajo y que obligó en una situación extraordinaria, a continuar las labores administrativas en los domicilios particulares. Sólo se evaluaron aquellos puestos en los que parte o todo el trabajo se podía llevar a cabo en los domicilios y que afecto a los puestos de Dirección, Comercial, Delegados, Administrativos y algunos técnicos.

Absentismo y accidentabilidad.

Por la actividad de las empresas integradas en el Grupo, no existen trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedad relacionadas con su actividad laboral. Siendo así que en ejercicio 2020 solo se ha declarado una Enfermedad Profesional confirmada en el mes de noviembre del presente, no habiendo ningún caso objeto de estudio.

En la tabla siguiente, se muestra el absentismo, accidentabilidad y enfermedades profesionales de cada una de las Sociedades del Grupos, mediante los indicadores más habituales utilizados por el Instituto de Seguridad e Higiene en el Trabajo: tasa de frecuencia de accidentes (TFA), tasa de incidencia de enfermedades profesionales (TIEP), tasa de días perdidos (TDP), tasa de absentismo laboral (TAL) y muertes por accidente laboral o enfermedad profesional, desglosados por sexo.

	Cartera		Cleaning		Facilities		Logistics	
	M	H	M	H	M	H	M	H
Tasa de Frecuencia de absentismo por AT Nª de **accidentes** ocurridos por cada millón de horas	0,00	0,00	8,65	17,02	23,04	15,95	18,59	6,20
Tasa de incidencia de enfermedades profesionales (EP con baja x 100.000)/ media anual afiliados SS	0,00	0,00	0,00	100,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Tasa de días perdidos Jornadas perdidas por Nº de trabajadores expuestos	0,00	0,00	1.18	0,44	0,91	1,24	0,26	0,77
Tasa de Absentismo Número horas Perdidas Totales por cada 100 horas	0,00		0,53		0,70		0,32	
Índice de Frecuencia Número de accidentes por cada millón de horas trabajadas	0,00		24,78		38,98		23,59	
Muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	0,00		0,00		0,00		0,00	

Accidentabilidad				
	Cartera	**Cleaning**	**Facilities**	**Logistic**
Accidentes con baja	0	83	66	38
Accidentes sin Baja	2	56	135	83
TOTALES	**2**	**139**	**201**	**121**

Jornadas perdidas	**0**	**2539**	**1701**	**777**

A. Formación anual por empleado

Queremos poner de manifiesto las acciones formativas desarrolladas durante el año 2020 como muestra de la apuesta que hace Claro Sol por la formación de los diferentes grupos de trabajadores a los que fue dirigido nuestro Plan, y que barca a todos los colectivos que integran la empresa.

Nuestro **plan de formación** pretende mejorar las cualidades y habilidades de todos los empleados de la organización con el **objetivo** de seguir siendo competitiva, incluso mejorar la productividad empresarial, y no quedarse atrás en relación a los competidores y a las exigencias del mercado actual

Cada sociedad integrante del Grupo dispone de un Plan Anual de Formación avalado por los distintos comités de empresa y negociados con los mismo al inicio de cada ejercicio.

El número de acciones formativas contempladas en los distintos planes ascendió a 105 en Claro Sol Cleaning, 143 en Claro Sol Facilities 70 en Claro Sol Logistics. En el resto de las empresas al no tener comités sus planes y acciones formativas están recogidos en las tres anteriores.

En cuanto al desarrollo de las acciones formativas han sido un total de **38 acciones** repartidas a lo largo del año en 44 **Convocatorias**. Estas acciones se han agrupado en las siguientes familias.

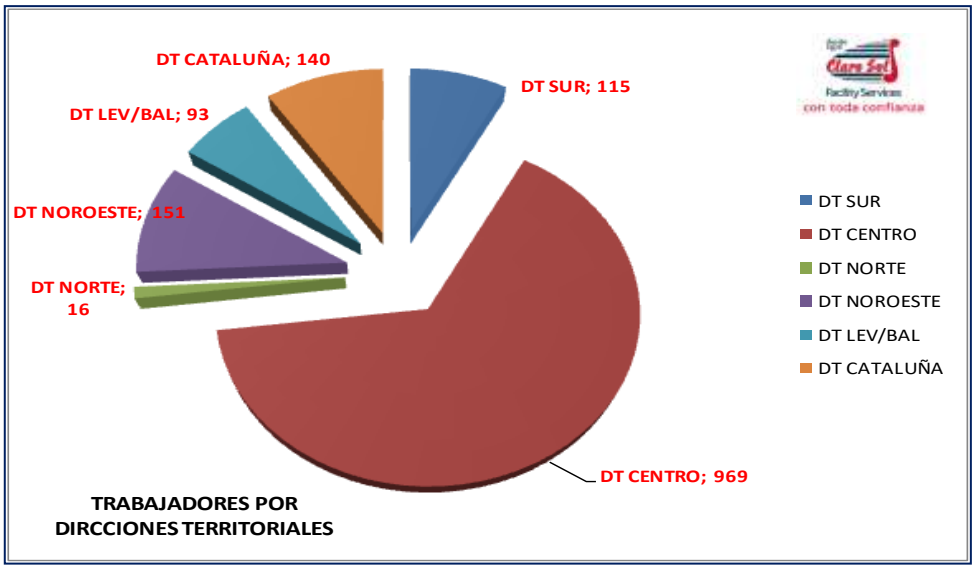
AGRUPACIONES FORMATIVAS	ACCIONES
INFORMATICA	2
DIRECCION ADMINISTRACION	10
CALIDAD/MA/COMPLIANCE	3
PRL	11
HABILIDADES PROFESIONALES	12
TOTAL	**38**

El número total de alumnos formados este año fue de **1.548 en todo el Grupo**, con un total de **9.872 horas** de formación. De estas corresponden **5.841 horas a la modalidad de teleformación** y **4.031 a la formación presencial**.

ALUMNOS POR EMPRESA	
CLARO SOL CARTERA S.L.	111
CLARO SOL CLEANING S.L.	425
CLARO SOL FACILITIES S.L.	622
CLARO SOL LOGISTICS S.A.	330
CEE DIVERSITAS	60
TOTAL	**1.548**

TOTAL HORAS	
Teleformacón	5.841
Presencial	4.031
TOTAL	**9.872**

Hombre	Mujeres	TOTAL
797	751	1.548
♂	♀	👫



B. Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición

El Plan del 2020 toma como base él del año anterior para actuar principalmente en la duración de algunas acciones formativas, sobre todo las relacionadas con la **Prevención de riesgos laborales**, dotándolas de un menor contenido en horas para tener una mayor diversificación, siendo más ejecutables y específicos para llegar a un mayor número de trabajadores y centros de trabajo.

Asimismo y como consecuencia de la crisis sanitaria desatada en el primer trimestre del año, tuvimos que reacondicionar alguno contenidos en las acciones formativas de prevención riesgos incluyendo en estos, los protocolos de actuación frente al Covid-19. EL número de alumnos formados en estas materias fue de **778.**

Otro bloque importante de formación ha sido el relacionada con **el Lean Management**, a raíz del interés que tenía uno de nuestros principales clientes en dar a conocer en todos los niveles de nuestra estructura operativa, estos sistemas de gestión para sus instalaciones. Con un total de **517 trabajadores** formados (13 Directivos, 13 Mandos intermedios, y 491 trabajadores operativos).

Finalmente destacar la incorporación de algunos cursos que no se pudieron incluir en el plan inicial, pero que eran determinantes para cualificar a determinados trabajadores bien por motivo de la pandemia, bien por la incorporación de actividades muy específicas. Ejemplos: **Agentes Biológicos; actuación frente el Coronavirus**, **Desinfección efectiva contra Covid-19** y **Biocidas de usos profesional**, del primer grupo, y **Formación en Máquina recoge-pedidos** y **PRL de albañilería parte general y específica** del segundo.

No podemos dejar de mencionar los cursos de **Trabajos en Altura**, **Plataformas elevadoras móviles de Personas** y **Carretilleros** que han supuesto un esfuerzo importante tanto en

convocatorias como en participación, con más de **101 trabajadores** formados en estas actividades.

Destacamos ene esta sección, de nuevo el curso que organizamos en Madrid en colaboración con la Cámara de Comercio alemana y un grupo de empresas del sector del Facility, bajo la denominación de **Técnico Polivalente de Mantenimiento.** Durante el primer trimestre del año se desarrollaron los contenidos de los tres últimos módulos del mentado curso. Finalmente se graduó la persona que había estado formádnosle con nosotros desde septiembre de 2019.

En la actualidad el Grupo no cuenta con un programa para la gestión del final de las carreras profesionales. Si bien a finales del año 2020 hemos desarrollado junto con la Fundación de la Universidad de Alcalá de Henares un Master/ Especialidad en Logistica y Almacén, comenzado por el primero de los 6 módulos que conformaran esta titulación propia, para un grupo de Directores, Gerentes y Técnicos comprometidos con el desarrollo futuro de esta actividad.

C. Programa de Desconexión

La empresa actualmente está trabajando en la política de Desconexión que afectara a todo el personal del grupo incluido el personal productivo; si bien para cada tipo de puesto se definirán los riesgos, y las medidas a adoptar. Este programa abordará todos los aspectos que faciliten la desconexión.

- La política abordará todos los aspectos que faciliten la desconexión:
- Fijación de horarios para comunicarse y medios para hacerlo con toda su casuística.
- Programaciones informáticas que faciliten la desconexión (avisos, desvíos, etc.)
- Relaciones con terceras partes (proveedores, clientes)
- Acciones de seguimiento y control de la aplicación de la política.

- Acciones formativas y de sensibilización.
- Plan para la implantación de la Política.

Con ello se facilitará la conciliación de la vida familiar y laboral, previniéndose de esta forma situaciones de estrés.

Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico.

Los incumplimientos relacionados son consecuencia de actas de infracción de distinta tipología levantadas por la Inspección de trabajo y Seguridad Social durante inspecciones realizadas de oficio.

a. *Multas y las sanciones no monetarias significativas por el incumplimiento de leyes o normativas en materia social o económica en cuanto al valor monetario total de las multas significativas:*

Cartera		Cleaning		Facilities		Logistics	
Nº	Importe	Nº	Importe	Nº	Importe	Nº	Importe
0	0	2	4.446	1	30.000	0	0

b. *Sanciones no monetarias significativas por el incumplimiento de leyes o normativas en materia social o económica en cuanto al número total de sanciones no monetarias:*

Cartera		Cleaning		Facilities		Logistics	
Nº	Importe	Nº	Importe	Nº	Importe	Nº	Importe
0		0		0		0	

c. *Casos sometidos a mecanismos de resolución de litigios, sin que conlleven multas o sanciones no monetarias significativas por el incumplimiento de leyes o normativas en materia social o económica:*

Cartera		Cleaning		Facilities		Logistics	
Nº	Importe	Nº	Importe	Nº	Importe	Nº	Importe
0		0		0		0	

2.3 Proveedores y Clientes

Proveedores.

Claro Sol está comprometido con transmitir su responsabilidad social y compromiso con la sostenibilidad a su cadena de suministro.
Por eso el Departamento de Calidad evalúa y homologa a los proveedores y subcontratistas en lo referente a cómo es su gestión de calidad y medio ambiental.
Además, según está establecido en la certificación del Sistema de Gestión Ambiental, y la Norma UNE-EN-ISO14001, Claro Sol establece medidas de control sobre las actividades de éstos que afecten al medio ambiente, comunicándoles nuestra Política de Calidad, Ambiental y Sostenibilidad, en las diversas campañas que se hacen a lo largo del año.

Todos nuestros proveedores, para ser homologados, deben firmar que cumplen una serie de requisitos generales básicos en el área medioambiental, que abarca, entre otros: el cumplimiento riguroso de la legislación ambiental, la minimización del impacto generado por las actividades, la minimización de consumos innecesarios de agua, energía y otras materias relacionada con la actividad, etc. Esta homologación con el paso de los años se ha ido ampliando a otros ámbitos y sistemas de gestión de la compañía, como son nuestro modelo de compliance y la seguridad y protección de datos.

Actualmente y desde principios del año 2018 junto con el procedimiento existente en la empresa de “Homologación de Proveedores y Subcontratistas” se han añadido algunos documentos informativos para el proceso:

- Requisitos ambientales: basado en el cumplimiento riguroso de la legislación, puesta a disposición de Claro Sol los impactos ambientales que pudiera ocasionar así como la minimización de estos, comunicación de cualquier incidencia ambiental, evitar cualquier derrame en el cliente, control de consumos innecesarios de agua, energía y otras materias relacionadas con la actividad, etc.

- Nuestro modelo de *Compliance* consiste en establecer las políticas y procedimientos adecuados y suficientes para garantizar que el Grupo Claro Sol, incluidos sus directivos, empleados y resto de personal cumple con el marco normativo aplicable. Dentro del cual no han de considerarse únicamente las normas legales, como leyes y reglamentos, sino que también deberían incluirse en el mismo las políticas internas, los compromisos con clientes, proveedores o terceros, y especialmente los códigos éticos que la empresa se haya comprometido a respetar, pues pueden existir multitud de casos en los que una actuación puede ser legal pero no ética. En este sentido hemos trabajado también en comunicar a nuestros proveedores nuestro código de conducta en relación con ellos.

- Cláusula de protección de datos según el nuevo Reglamento para la contratación de proveedores.
- Cláusulas sociales y de igualdad de género cuando sean pertinentes.

Anualmente hacemos Campañas de Comunicación a nuestros proveedores y subcontratistas, por medio del correo electrónico, reuniones, asistencia a congresos, etc, y nos ponemos en contacto con ellos para informarles de nuestros requisitos, sus derechos y obligaciones.

A finales de 2020 hemos realizado una encuesta entre nuestros principales proveedores ya que queremos establecer medidas de control sobre todas las actividades derivadas de sus actuaciones**.** Con un objetivo principalmente que era determinar el grado de conocimiento que éstos tenían sobre nuestro modelo de Compliance penal y nuestro código ético.

Anualmente publicamos una lista de proveedores y subcontratistas homologados por la empresa que contiene los siguientes datos de cada proveedor:

PROVEEDOR	PRODUCTO/SERVICIO homologado	CATEGORIA	CUESTIONARIO Nº	OBSERVACIONES

Estos proveedores se catalogan en dos Categorías A y B. Identificándose en ambos casos el productos o servicio que nos prestan y la fecha de las revisiones de los mismos.

Esta lista contiene los registros siguientes:

Sociedad	Proveedores/subcontratistas evaluados
Claro Sol Cleaning S.L.U.	70
Claro Sol Facilities S.L.U.	23

Se han incluido los proveedores relacionados directamente con nuestros servicios y actividades que llevamos a cabo en nuestros clientes.

Además, en una de las principales empresas del Grupo; **Claro Sol Facilities S.L.U.** apostamos por la contratación de pequeñas y medianas empresas locales (subcontratistas de mantenimiento), lo que permite la creación de empleos indirectos y el mantenimiento del tejido empresarial de nuestro país, constituido en su mayor parte por pymes.

Asimismo en el caso de que sean proveedores de productos químicos, éstos se ven sometidos a unas pruebas también de homologación por parte de nuestro Departamento de operaciones.

El exhaustivo control que realizamos en nuestros proveedores y subcontratistas ligados a los sistemas de calidad, medio ambiente y compliance implantado han permitido disminuir los

errores y/o no conformidades. Principalmente en lo referente a nuestra cadena de suministro relacionada mas directamente con nuestros clientes.

Han disminuido un 50% las no conformidades detectadas en 2020 con respecto al año anterior y que están relacionadas con los suministros, estando relacionadas con problemas en la entrega de materiales en los clientes. La desaparición de nuestro Almacén Central nos ha ocasionado estos pequeños desajustes que en la mayoria de los casos se han resulto sin mayores problemas.

No hemos encontrado ni valorado a ningún proveedor con impactos ambientales negativos en nuestra cadena de suministro. Entendemos que los productos y/o servicios que se incorporan a nuestro servicio son recibidos y revisados por nuestros encargados, responsables o personal operativo que realizan.

A fecha 31/12/2020 no se ha recibido ninguna reclamación ambiental por parte de ningún cliente o de partes interesadas en relación directa con nuestras actividades, ni en relación con los productos y servicios que nos suministras nuestros proveedores.

En definitiva **Claro Sol** está comprometido con transmitir su responsabilidad social y compromiso de sostenibilidad a su cadena de suministro.

Responsables con la cadena de suministro	***Apostamos desde el nacimiento de Claro Sol por establecer una relación sólida con aquellos proveedores que son coherentes con nuestra estrategia de sostenibilidad, así como la integración en nuestra cadena de suministro de buenas prácticas desde la perspectiva de la sostenibilidad.***

Existe una diversidad de proveedores totales que permiten mantener la cadena de suministro de la Sociedad. A continuación, presentamos el número de proveedores de las Sociedades por rangos de facturación.

Proveedores por rango de facturación	CLARO SOL CARTERA	CLARO SOL CLEANING	CLARO SOL FACILITIES	CLARO SOL LOGISTICS
1€ - 50.000€	200	117	503	48
50.001€ - 100.000€	5	8	8	2
100.001€ - 150.000€	1	3	5	1
150.001€ - 200.000€	0	0	1	0
200.001€ - 250.000€	0	0	0	0
250.001€ - 500.000€	0	1	0	1
500.001€ - 550.000€	0	0	0	0
550.001€ - 700.000€	0	0	0	0
700.001€ - 750.000€	0	0	0	0
750.001€ - 1.200.000€	0	0	0	0
1.200.001€ - 1.250.000€	0	0	0	0
1.250.001€ - 2.550.000€	0	0	1	0
2.550.001€ - 3.500.000€	0	0	0	0
TOTAL	206	129	518	52

Actualmente no se ha incluido en las políticas del grupo filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales si bien las actividades que lleva a cabo la empresa unidas a su ámbito de actuación hace que el Grupo no se encuentre por riesgos relacionados con la vulneración de derechos humanos, trabajo infantil o la conculcación de otros derechos.

El tamiz de nuestra homologación de los proveedores y la aceptación por estos de nuestras políticas de gestión comunicadas y actualizadas en las diversas campañas realizadas por **Claro Sol** nos hacen excluir la vulneración de los derechos enunciados anteriormente.

El Grupo **Claro Sol** no tiene constancia de que ninguno de los proveedores de cualquiera de las sociedades del Grupo:

- ◊ infrinjan, o haya infringido, los derechos de los trabajadores, su libre asociación o sus derechos a la negociación colectiva.
- ◊ utilicen trabajo infantil.
- ◊ realicen prácticas abusivas, o estén implicados en casos de trabajo forzoso u obligatorio.

En definitiva el Grupo **Claro Sol**, en su ámbito de actuación, respeta y garantiza los derechos humanos, sin que sus operaciones deban estar sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos.

En relación con ello, y dado el tipo de actividad del Grupo, no considera necesario impartir formación a sus empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos

Del mismo modo, no considera necesaria la introducción de cláusulas sobre derechos humanos en sus acuerdos y contratos de inversión, resulten o no significativos, es evidente pues, que tampoco resulta necesario someterlos a evaluación.

Por la actividad de las Sociedades integradas en el Grupo, tampoco requiere los servicios, ni mantiene relación laboral o comercial con personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos.

Asimismo, y por los motivos antes expuestos, en Grupo Claro Sol no son aplicables ni exigibles políticas específicas en relación con violaciones de los derechos de los pueblos indígenas

Ninguna de las sociedades del Grupo ha tenido conocimiento de que cualquiera de sus proveedores haya presentado impactos sociales negativos en la cadena de suministro.

Dadas las actividades del Grupo, los únicos productos utilizados con los que trabaja y que se encuentran sometidos a requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios son los productos de limpieza y consumibles. En relación con ellos, el Grupo sigue los procedimientos establecidos por el fabricante para su utilización y desecho.

De igual modo, ninguna de las compañías que integran el Grupo ha identificado incumplimientos relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios.

Clientes

A nivel de clientes, la Sociedad tiene una estrategia que nos permite crecer a un riesgo determinado.

A continuación, presentamos el saldo de la cuenta de clientes por Sociedad y el porcentaje de cada una que supone para el Grupo.

SOCIEDAD	IMPORTE	% TOTAL GRUPO
CLARO SOL CLEANING	5.866.881,39 €	34,29%
CLARO SOL LOGISTICS	5.910.757,48 €	34,54%
CLARO SOL FACILITIES	5.210.043,83 €	30,45%
CLARO SOL CARTERA	0,00 €	0,00%
DIVERSITAS OUTSOURCING CASTILLA LEON	9.523,05 €	0,06%
DIVERSITAS OUTSOURCING GALICIA	36.307,44 €	0,21%
DIVERSITAS OUTSOURCING BALEARES	9.910,32 €	0,06%
DIVERSITAS OUTSOURCING ANDALUCIA	12.304,77 €	0,07%
DIVERSITAS OUTSOURCING EXTREMADURA	35.363,33 €	0,21%
DIVERSITAS OUTSOURCING	20.852,94 €	0,12%
TOTAL GRUPO	17.111.945	

Las Sociedades que integran Grupo **Claro Sol** incluyen entre las obligaciones contractuales de sus empleados, la prohibición de acceder a información y documentación relacionada con el cliente, y a guardar la confidencialidad en relación con la información que conozcan con motivo de su desempeño laboral.

- Grupo **Claro Sol** no ha recibido ninguna reclamación fundamentada relativa a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente

– Asimismo, ninguna de las compañías que integran el Grupo ha identificado incumplimientos a la normativa o códigos voluntarios relacionados con comunicaciones de marketing.

2.4 Medio Ambiente

Aspectos generales

Claro Sol se preocupa y piensa de forma activa en el medio ambiente, responsabilidad que forma parte de sus prioridades. Aunque, año a año, la compañía dedica cada vez más recursos para conseguir reducir el impacto ambiental de su actividad, hoy es consciente de que todavía queda mucho recorrido.

Para lograr estos objetivos e impulsar este compromiso que la sociedad está demandando, la compañía ha invertido recursos en protección al medio ambiente en 2020. Y va a seguir introduciendo mejoras en la prestación de los servicios y destinando importantes esfuerzos para analizar el impacto de toda su actividad y minimizarlo, por medio de la incorporación de estrategias concretas a su sistema de gestión medioambiental propio enfocado hacía la gestión responsable de tres áreas, la contaminación, la gestión de los consumos y los residuos.

La certificación de un Sistema de Gestión de Energía según la ISO 50001, se planteó como un objetivo de la compañía a corto plazo como consecuencia de la revisión que se llevó a finales del año 2020 y motivada por la pandemia. Entendemos que esta certificación ayudará a **Claro Sol** a **implantar una política energética** y a **gestionar adecuadamente los aspectos**

energéticos derivados de nuestra actividad, como son los servicios, instalaciones, productos, etc., lo que se traducirá en un ahorro real y cuantificable de nuestro coste energético.

La preservación de los recursos naturales, del medio ambiente y de la salud de la población del entorno, es uno de nuestros principios básicos de actuación.

Contamos con una política medioambiental adecuada, que entre sus objetivos tiene el de tolerancia cero ante comportamientos negligentes en materia de medio ambiente, y la implantación de un sistema de gestión medioambiental con el fin de consolidar la observancia de unas prácticas y estándares guiados por criterios de excelencia. Así pues, las personas que hacen parte de nuestra empresa deberán, en el ámbito de sus funciones, conocer y asumir dicha Política y actuar en todo momento de acuerdo con los criterios de respeto, equilibrio de los ecosistemas y sostenibilidad.

El grupo **Claro Sol** cuenta con un sistema de gestión ambiental que tiene como base el cumplimiento de los requisitos legales aplicables en materia de medio ambiente de todas las actividades y servicios de la compañía. Este sistema se centra en las siguientes cuestiones:

- Control de emisiones
- Control de los vertidos
- Gestión de residuos
- Control y disminución de consumos
- Prevención de la contaminación

Aspectos a destacar de nuestro sistema de gestión basado en la norma UNE-EN ISO 14.001 (evaluación aspectos ambientales, gestión de residuos, control sobre los consumos, …)

Uno de los puntos fuertes a destacar de nuestro Sistema de Gestión Ambiental es la Evaluación de aspectos ambientales. El cual aglutina los impactos ambientales más importantes a tener en cuenta dentro de las actividades y servicios ofrecidos por las diferentes organizaciones incluidas en el alcance de nuestra certificación. Analizando en cada caso los factores y riesgos

ambientales que pueden suponer la realización de nuestros servicios en los diferentes clientes, así como las medidas a adoptar para reducir los impactos negativos en el medio ambiente que se pueden producir por nuestra actividad e incluso planteamos todas las medidas de prevención en el caso de llegar a situaciones de emergencia.

Claro Sol cuenta con un Sistema de Gestión Ambiental certificado bajo la norma UNE-EN ISO 14.001 desde 2008. Esta Certificación avala el compromiso de **Claro Sol** con el medio ambiente más allá de la legislación vigente, y es un fiel reflejo del buen hacer de la compañía que fomenta el cuidado del medio ambiente y la lucha contra el cambio climático entre sus trabajadores.

A su vez, destacamos el esfuerzo de la compañía en la mejora de la segregación y gestión de los residuos producto de nuestros servicios. En todo momento las retiradas tanto de los residuos peligrosos como de los no peligrosos son realizadas a través de empresas con la figura legal de gestores autorizados de residuos, para su posterior tratamiento según su tipología.

Dado el tipo de actividad y servicios ofrecidos por el Grupo **Claro Sol**, los mayores efectos sobre el medio ambiente derivan del **consumo de agua**, de la **utilización de productos de limpieza y de sus envases,** del **consumo de combustible** y **emisiones derivadas de los vehículos de la compañía.**

En cuanto a los recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales, podemos mencionar los siguientes:

- Personal responsable del sistema de gestión ambiental.
- Servicios de empresa consultora en materia de gestión ambiental.
- Servicios de empresa de certificación del sistema de gestión ambiental incluida la auditoría ambiental.

Claro Sol no cuenta actualmente con un seguro específico de cobertura de daño medioambiental.

Contaminación.

La posible contaminación debida al **vertido de agua residual** generada por **Claro Sol** se debe en el 100% de los casos a aguas domesticas de los aseos en las oficinas de la Central y las diferentes delegaciones, con una carga contaminante en DBO5 baja y DQO prácticamente nula, el agua residual domestica generada, en todos los casos en vertida a alcantarillado público y tratada en depuradora municipal, con el pago del canon de depuración.

La contaminación atmosférica que potencialmente podría derivarse de nuestras actividades proviene de las siguientes fuentes:

- Emisión de gases de efecto invernadero (GEI): la única fuente de emisiones directa de este tipo gases en nuestro caso son las emisiones provenientes del consumo de combustibles de los vehículos de la compañía. A destacar que por parte del Grupo **Claro Sol**, no se producen emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO).
- Ruido: estimamos que por el tipo de actividad que desarrollamos el impacto en el medio ambiente es despreciable. Por dos motivos fundamentales, no llevamos a cabo actividades con maquinaria que genere impactos acústicos, y no desempeñamos ningún trabajo cercano a ningún área con algún tipo de figura de protección.
- Contaminación lumínica: estimamos que por el tipo de actividad que desarrollamos el impacto en el medio ambiente es despreciable.

Las medidas con las que se cuenta para prevenir, reducir o reparar la contaminación atmosférica, pasan principalmente por la existencia de planes de mantenimiento tanto preventivo como correctivo de los vehículos, las inspecciones obligatorias (ITV`s) y el planteamiento de objetivos anuales de reducción de consumos.

Emisiones directas de GEI (alcance 1) GRI 305-1.

En el año 2020 el grupo **Claro Sol** ha emitido **292,02 toneladas de CO_2** equivalente procedentes en su totalidad del consumo de combustibles fósiles de la flota de vehículos. En el cálculo de las emisiones directas se han incluido los gases CO_2, N_20, SF_6 y NF_3. No habiéndose incluido los gases CH4, HFC ni PFC ya que la empresa no realiza actividades o servicios en los que se emitan dichos gases.

Para la obtención de los datos ello se ha realizado un seguimiento íntegro del consumo de carburantes de la flota de vehículos de la compañía en el periodo del presente informe no financiero año 2020.

En el cálculo se ha empleado la calculadora de Huella de Carbono del Alcance 1 y 2 del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico, en adelante MITECO.

Se observa una ligera disminución de las emisiones procedentes del alcance 1 respecto al periodo del 2019, el motivo de la disminución se debe a la bajada de actividad debida a la pandemia de la Covid-19.

Los efectos del confinamiento se dejaron notar de una amanera global en todos los datos que sobre emisiones atmosféricas se han estado publicando hasta la fecha.

Descenso no tan acusado porque el Dpto Operaciones debido a la naturaleza de muchos servicios que prestamos fue considerado como una de las actividades esenciales.

Emisiones Tn CO_2 eq		
Alcance 1 periodo 2018	313,85	Tn CO_2 eq
Alcance 1 periodo 2019	324,06	Tn CO_2 eq
Alcance 1 periodo 2020	292.02	Tn CO_2 eq

La fuente de los factores de emisión empleada para calcular las toneladas equivalentes de CO_2 de nuestro Alcance 1 han sido los emitidos por el MITECO.

INFORMACIÓN MITECO 2020 Factores de emisión combustible Kg de CO_2 / L	
DIESEL B7 (l)	2,467
DIESEL B10 (l)	2,387
GASOLINA E10 (l)	2,065

El enfoque de gestión empleado para fomentar una reducción del consumo del combustible era ya patente en ejercicios anteriores, emanando directamente de la dirección general, teniendo en cuenta las necesidades de cada dirección territorial.

La metodología empleada para el cálculo de los consumos de combustible se basa en el control y contabilidad del registro de consumo a través de la plataforma SOLRED, pudiendo llevar un registro detallado y específico de cada vehículo del consumo de combustible.

Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2) GRI 305-2.

Toneladas CO_2 eq. generadas del consumo eléctrico 2020 (Alcance 2)	
39,46	
Toneladas CO_2 equivalentes consumo eléctrico por Dirección Territorial	
DT. CENTRO	**26,67**
DT. CATALUÑA	**3,34**
DT.NORTE	**1,14**
DT NOROESTE	**2,78**
DT.ANDALUCIA EXTRE.	**2,06**
DT. VALENCIA BALEARES	**2,58**
DT. ARAGON	**0,89**

El dato empleado para el cálculo de las toneladas de CO_2 equivalentes del Alcance 2 del grupo procede de los factores de emisión del mix eléctrico de las compañías suministradoras publicados por el MITECO respecto al periodo 2020.

No disponemos de los datos de gases emitidos en la producción de energía del mix eléctrico español, ya que el MITECO emite anualmente un valor numérico del mix eléctrico de las compañías en el que se engloban todas las formas de generación de energía y los gases emitidos en todas ellas.

Las emisiones de CO_2 asociadas al consumo eléctrico correspondiente al alcance 2 del periodo 2020 fue un 17,2% inferior con respecto al año base 2019 en el que se emitieron 47,66 Tn CO_2/kWh a consecuencia fundamentalmente de las medidas de ahorro implementadas en la Dirección Territorial Centro. Estas emisiones están directamente asociadas al mix de producción eléctrica nacional que depende directamente de condiciones ambientales, económicas, energéticas, etc.

A partir del año 2018 se ha procedido a evaluar el consumo eléctrico del resto de Direcciones Territoriales como consecuencia de la necesidad de un mayor control financiero y ambiental, con el objetivo fundamental de reducir costes y consumos innecesarios.

La fuente de los factores de emisión empleados para el cálculo de las Toneladas de CO_2 por kWh han sido los datos publicados por el MITECO respecto al periodo 2020 del factor de emisión de cada comercializadora.

El motivo de la disminución se debe a la bajada de actividad por la pandemia de la Covid-19, ya que casi todas las Direcciones Territoriales se llevo a cabo un cierre de las oficinas durante todo el periodo del estado de alarma, con una disminución más o menos evidente a partir de esta fecha y durante todo el año.

La metodología empleada para el cálculo de los consumos de electricidad se basa en el control y contabilidad del registro de consumos a través de las facturas emitidas por el conjunto de compañías eléctricas contratadas en las diferentes Direcciones Territoriales.

Intensidad de las emisiones de GEI GRI 305-4

Para el cálculo de este ratio tendremos en cuenta el conjunto de Gases de Efecto Invernadero emitidos de forma directa (Alcance 1) y de forma indirecta (Alcance 2), excluyendo otras emisiones indirectas (Alcance 3) que no han podido ser calculadas. Este conjunto de GEI lo dividiremos entre la unidad monetaria ventas correspondientes al año 2020 de la compañía.

Emisiones Tn CO_2 2020	
TOTAL emisiones CO_2 de Combustible (Alcance 1)	292.02
TOTAL emisiones CO_2 de Electricidad (Alcance 2)	39,46
TOTAL EMISIONES CLARO SOL (Tn CO_2)	**331,48**

Ratio I.E GEI Organización = 331,72 Tn CO_2 / 59.255.542 € = $0,56 \cdot 10^{-6}$ Tn CO_2 / €

El parámetro (denominador) empleado para calcular el ratio ha sido la unidad monetaria de las ventas de la empresa del periodo del presente informe, ya que no podemos tener en cuenta ni las unidades de producto, ni el volumen de producción, ni el tamaño, ni el número de empleados.

Para el cálculo de las emisiones de GEI de la compañía se han unificado las emisiones del alcance 1 (combustible de vehículos) y del alcance 2 (consumo eléctrico de las diferentes oficinas de las Direcciones Territoriales). El alcance 3 no ha sido calculado al ser sumamente complicado calcular sobretodo las emisiones asociadas a la gran cantidad de productos empleados en la prestación del servicio, aunque también para la maquinaria empleada en los diferentes clientes, viajes y visitas realizados, etc.

Por tanto, solo se han empleado para el cálculo las toneladas de CO_2 equivalente asociadas a los alcances 1 y 2, debido a la ausencia de un factor que correlacione directamente nuestro consumo de electricidad y de combustible con el resto de posibles gases de efecto invernadero emitidos. No pudiendo de esta forma desglosar las cantidades de otros gases que genera el grupo con su actividad.

Reducción de las emisiones de GEI GRI 305-5:

No disponemos de iniciativas directas de reducción de las emisiones de GEI, pero si indirectas como es el consumo energético. El grupo calculó por vez primera su Huella de Carbono (Alcances 1 + 2) para el año 2019, habiendo establecido un plan a reducción de sus emisiones a 3 años con un objetivo de reducción de las toneladas de CO_2 equivalente del 3% para el 2022.

Tomando siempre el 2019 como año base, la comparativa de las emisiones de GEI asociadas al consumo eléctrico del año base frente al 2020 reflejan una disminución de un 17.20% de los GEI emitidos por nuestro consumo eléctrico.

Con respecto a la variación de las emisiones de GEI asociadas al consumo de combustibles, se observa una disminución de las emisiones asociadas al consumo de combustible en comparación con el año 2019, en un 9.88%.

En el cálculo tan solo se ha calculado las emisiones del CO_2 asociadas al alcance 2, debido a la ausencia de un factor que correlacione directamente nuestro consumo de electricidad con el resto de posibles gases de efecto invernadero emitidos.

Entendemos que el efecto de la pandemia afectan y pueden dar a malas interpretaciones al tener en cuenta años anteriores en donde las condiciones de la empresa era muy similares entre ellos en términos de personal de estructura, permitiéndonos poder comparar los consumos en similitud de condiciones. En años venideros habrá que tener en cuenta l situación de este año 2020 y corregir si cabe el efecto de la Covid-19 en estos consumos.

La metodología empleada para el cálculo de los consumos de electricidad se basa en el control y contabilidad del registro de consumos a través de las facturas emitidas por el conjunto de compañías eléctricas contratadas en las diferentes Direcciones Territoriales.

Economía circular y prevención y gestión de residuos

Residuos por tipo y método de eliminación GRI 306-2

Gestión de residuos y Economía Circular **Claro Sol** considera que "el mejor residuo es el que no se genera", motivo por el que centra su estrategia de gestión de residuos en la prevención. Consciente de que queda mucho recorrido de mejora, la compañía lleva a cabo numerosas acciones para lograr que la generación de residuos se mantenga en los niveles marcados. Desde hace años, **Claro Sol** separa para reciclar todos los residuos, tanto peligrosos como no peligrosos, que se generan en las oficinas y en los servicios que prestamos a nuestros clientes a través de empresas gestoras autorizadas. Con la segregación de los residuos, lo que permite dar una segunda vida y optimizar responsablemente los recursos naturales

Asimismo, y con el objetivo de evitar excedentes de materiales y productos de limpieza, dispone de métodos y herramientas para la gestión eficiente de los pedidos. Para ello en colaboración con los proveedores, se están buscando mejoras de procesos para aumentar la sostenibilidad de sus productos, eliminando sobre embalajes

En la tabla presentada a continuación se presentan los residuos peligrosos producidos por la compañía a lo largo del periodo 2020:

RESIDUOS PELIGROSOS 2020			
CODIGO L.E.R.	DESCRIPCIÓN	PESO (Kg)	OPERACIÓN
080111*	Residuos de pintura y barniz	0,0	Valorización
120301*	Líquidos acuosos de limpieza	0,0	Valorización
150110*	Envases plásticos contaminados	83,0	Valorización
150202*	Absorbentes contaminados	1,0	Valorización
160504*	Aerosoles	0,0	Valorización
160506*	Productos químicos desechados	0,0	Valorización
160602*	Acumuladores de Ni-Cd	0,0	Valorización
160603*	Pilas que contienen mercurio	0,0	Valorización
200121*	Fluorescentes y otros	23,0	Valorización
200135*	Material informático	102,0	Valorización
		209,0	**TOTAL (Kg)**

Todas las operaciones llevadas a cabo con nuestros residuos peligrosos por nuestro Gestor autorizado con el que trabajamos son siempre de valorización, de conformidad con el Real Decreto 952/1997.

En la tabla presentada a continuación se presentan los residuos no peligrosos producidos por la compañía:

RESIDUOS NO PELIGROSOS 2020			
CODIGO L.E.R.	DESCRIPCIÓN	PESO (Kg)	OPERACIÓN
020304	Producto inadecuado consumo	0,0	Valorización
080318	Tóner de impresión	7,0	Valorización
160119	Plástico	0,0	Valorización
160604	Pilas alcalinas	1,0	Valorización
170407	Metales mezclados	0,0	Valorización
200101	Papel de oficina	0,0	Valorización
200136	Material informático	0,0	Valorización
200301	Mezcla residuos municipales	0,0	Valorización
		8,0	**TOTAL (Kg)**

El tratamiento que se da a nuestros residuos tras la retirada de nuestras instalaciones es elegido por cada uno de los gestores que contratamos. No tomamos parte en la decisión de los métodos de eliminación o valorización de nuestros residuos.

Se ha producido una reducción muy importante en la generación de los residuos como se puede ver comparando el año 2020 con el 2019. Esta reducción se debe a dos factores, por un lado al esfuerzo de la compañía para reducir la generación de residuos y debido a la pandemia y por consiguiente a la reducción de actividad.

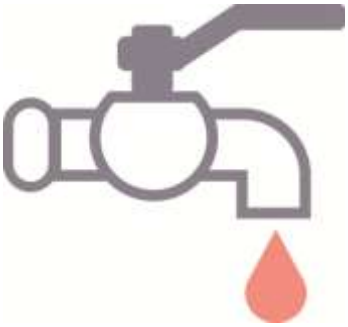
Uso sostenible de los recursos

Extracción de agua por fuente GRI 303-1

El volumen de agua total consumida en el periodo 2020 es de **670 m^3**. Este consumo total pertenece al conjunto de consumos de las diferentes oficinas que la compañía tiene a lo largo del territorio nacional. Se ha conseguido una **reducción de un 25%** con respecto al mismo periodo del año 2019, en el que se consumió un total de 893 m^3.

Esta reducción es más debida al efecto de la pandemia y por consiguiente a la ausencia impuesta de los trabajadores de oficina por el confinamiento y por el teletrabajo que al buen hacer de la compañía y de la concienciación medioambiental. Hasta este momento las reducciones marcan como objetivo se situaban en el 5% de reducción, habiéndose superado en 4 veces el mismo.

En la tabla adjunta se incluyen los datos de consumos de agua específicos de las oficinas de las diferentes Direcciones Territoriales:



CONSUMO TOTALES AGUA 2020 (m^3)	
OFICINA MADRID	445
OFICINA BARCELONA	50
OFICINA TARRAGONA	11
OFICINA Y ALMACEN BURGOS	40
OFICINA ZARAGOZA	47
OFICINA VALENCIA	6
OFICINA BADAJOZ	14
OFICINA DE MALLORCA	14
OFICINA VIGO	43
TOTAL (m^3)	**670**

La metodología empleada para el cálculo del consumo de agua se basa en el registro de los datos de consumos mensuales de las facturas asociadas de cada oficina, siendo la unidad de medida el metro cúbico (m^3).

Materiales utilizados por peso o volumen GRI 301-1

Actualmente no podemos aportar el dato de peso/volumen de material consumido en la prestación de nuestros servicios durante el año 2020 ya que no disponemos de las herramientas necesarias para ello, al tener una gran cantidad de proveedores y al llevar a cabo las compras de los productos empleados en la prestación de nuestros servicios en diferentes unidades de medida según su proveedor.

Por otra parte, en el momento actual no recuperamos ningún producto, todo lo empleado en los servicios es consumido, nunca recuperado.

Consumo energético dentro de la organización GRI 302-1:

Eficiencia energética En su compromiso con el uso responsable de la energía, Claro Sol ha continuado fomentando el uso de energías renovables en sus oficinas

Los datos aportados a continuación refieren al Poder Calorífico Inferior en GigaJulios/Toneladas del combustible consumido, los cuales han sido obtenidos de la guía de

los Factores de emisión – Registro de Huella de Carbono, Compensación y proyectos de absorción de dióxido de carbono del año 2019 publicada por el MITECO en abril del 2020.

https://www.miteco.gob.es/es/cambio-climatico/temas/mitigacion-politicas-y-medidas/factores_emision_tcm30-479095.pdf

Los datos de equivalencia empleados pertenecen al año 2019, la tabla expuesta a continuación refleja los valores del Poder Calorífico Inferior medidos en GigaJulios / Tonelada en función de 1 litro de combustible de fuentes no renovables para el periodo 2019 según reporta la Oficina Española del Cambio Climático (OECC):

Poder Calorífico Inferior (GJ/Tn) por tipo de combustible	
GASOIL	43
GASOLINA	44,3

La tabla siguiente refleja los volúmenes de los carburantes consumidos por la flota de vehículos del Grupo:

Consumo combustibles 2020 (L)			
CLARO SOL CARTERA	9.444,76	1.042,40	**119.181,85**
CLARO SOL CLEANING	51.155,44	6.220,20	
CLARO SOL FACILITIES	41.879,06	2.324,01	
CLARO SOL LOGISTIC	7.064,39	51,59	
	GASOIL	**GASOLINA**	**Total (L)**

Los datos de Poder Calorífico Inferior consumido por las diferentes sociedades del Grupo Claro Sol en el periodo 2020son los siguientes:

PCI (GJ) consumido 2020			
CLARO SOL CARTERA	338.10	34.52	**4.240,55**
CLARO SOL CLEANING	1831.24	205,98	
CLARO SOL FACILITIES	1.499,17	76,96	
CLARO SOL LOGISTIC	252,89	1,71	
	GASOIL	**GASOLINA**	**Total (GJ/Tn)**

A continuación, se presentan los consumos de combustibles procedentes de fuentes renovables del periodo 2020. En este caso nos referimos al aditivo Blue+Granel de Repsol, el cual se presenta desglosado por cada sociedad. No disponemos de la equivalencia de Poder Calorífico Inferior en GJ / Tn de dicho aditivo.

Consumo 2020 Blue + Granel (L)	
CLARO SOL CARTERA	-
CLARO SOL CLEANING	185,47
CLARO SOL FACILITIES	128,41
CLARO SOL LOGISTIC	-

Los siguientes datos de consumo de electricidad en kWh pertenecen todos a **Claro Sol Cartera**. Se presentan desglosados por las diferentes Direcciones Territoriales.

DIRECCIÓN TERRITORIAL	CONSUMO 2018 (kWh)	CONSUMO 2019 (kWh)	CONSUMO 2020 (KWH)
DT. CENTRO	105.788,32	108.543	92.438,41
DT. CATALUÑA	13.576	15.462	11.570,00
DT. NORTE	6.057	4.471	3.937,00
DT NOROESTE	9.361	12.109	9.643,00
DT. ANDALUCIA EXTRE.	10.108	11.814	7.130,00
DT. VALENCIA BALEARES	9.560	12.632	8.959,00
DT. ARAGON	2.642	3.016	3.096,00
TOTAL (kWh)	**157.092,32**	**168.047**	**136.773,41**

El consumo aportado a continuación es el sumatorio del poder calorífico de los consumos de combustible y electricidad de las Direcciones Territoriales. Los resultados obtenidos son:

CONSUMOS CLARO SOL (GigaJulios)			
Periodo	2018	2019	2020
TOTAL CONSUMO GJ en Combustible	4.469,99	4.732,98	4.240,55
TOTAL CONSUMO GJ en Electricidad	565,53	604,97	492,34
TOTAL CONSUMO CLARO SOL (GJ)	**5.035,52**	**5.337,95**	**4.732,98**

1 kW equivale a 0,0036 GJ

Para calcular el conjunto de los consumos eléctricos por Direcciones Territoriales así como del conjunto de la organización, se ha empleado las facturas del consumo mensual/bimensual de las compañías eléctricas contratadas en las diferentes ubicaciones

Por otro lado para calcular el consumo de combustible de la organización se ha empleado el sistema de SolRed que registra los consumos de combustibles.

En ambos casos, se ha extrapolado los datos a GigaJulios, tomando como referencia informes y documentos de fuentes fiables, tales como el MITECO y la OECC.

En el caso de la conversión del combustible a GJ, se ha empleado el informe "Factores de Emisión: Registro de Huella de Carbono, Compensación y Proyectos de Absorción de Dióxido de Carbono del año 2020" del MITECO.

En el caso de la energía eléctrica consumida, no se ha empleado ninguna fuente específica, al ser universal el dato de equivalencia de kWh a GigaJulios (1 kW = 0,0036 GJ).

La compañía después haber realizado la primera auditoría energética en 2017, está valorando la implementación de la Norma ISO50001:2018 Sistema de gestión de eficiencia energética para mejorar el objetivo de ser una empresa con un uso eficiente de la energía.

Consumo energético fuera de la organización GRI 302-2

Todos los consumos energéticos considerados fuera de la organización forman parte del consumo de los clientes.

Intensidad energética GRI 302-3

Para el cálculo de este ratio tendremos en cuenta el conjunto de la energía total consumida en las oficinas y almacenes propiedad de la empresa en las diferentes Direcciones Territoriales, más el consumo en kWh de combustible; dividido entre la unidad monetaria ventas totales anuales.

CONSUMO 2019 CLARO SOL (kWh)	
Total consumo (kWh) Combustible	1.177.940.14
Total consumo (kWh) Electricidad	136.773,41
TOTAL CONSUMO (kWh)	**1.314.713,55**

I.E.Organización = 1.314.713,55 kWh / 59.255.542 € = 0,02218 kWh / €

El parámetro (denominador) empleado para calcular el ratio ha sido la unidad monetaria de las ventas de la empresa, ya que no podemos tener en cuenta ni las unidades de producto, ni el volumen de producción, ni el tamaño, ni el número de empleados ya que los datos que obtendríamos del ratio no serían fiables ni representativos. El valor empleado para el cálculo de los kWh del combustible consumido proviene del Manual de estadísticas energéticas de la Agencia Internacional de la Energía, siendo el valor empleado 1 GJ = 277,78 kWh.

Los tipos de energía incluidos en el cálculo del ratio de intensidad energética han sido los consumos de electricidad y combustible del conjunto de la compañía, en el caso de la electricidad todo es facturado en Claro Sol Cartera, pero en el caso del combustible se han unificado los datos de kWh equivalentes del combustible consumido por los vehículos de las diferentes sociedades de la compañía para poder obtener el ratio equivalente al grupo **Claro Sol**. El ratio incluye solo el consumo eléctrico de los centros físicos de la compañía, y no incluye los centros de clientes donde desempeñamos nuestros servicios ya que son ellos los que corren a cargo de la factura de nuestros consumos en sus instalaciones.

Cambio climático.

Dado el tipo de actividad desarrollada por **Claro Sol**, las emisiones de gases de efecto invernadero provienen fundamentalmente del consumo de combustible por parte de los vehículos de la compañía.

Adicionalmente, aunque la energía eléctrica consumida no produce emisiones directas derivadas de su consumo en nuestras instalaciones, sí que se emiten GEI en las centrales de generación de aquellas empresas suministradoras que no emplean metodología de obtención de energía de fuentes renovables.

Para el periodo del presente informe la compañía ha verificado su Huella de Carbono, registrando nuestras emisiones en el MITECO. Con la elaboración de un Plan de reducciones que pretende reducir un 3% nuestros GEI para el 2022. Una de las posibles medidas para conseguir este objetivo será la contratación de empresas suministradoras con factor de emisión cero.

A su vez **Claro Sol** cuenta con planes de mantenimientos preventivos y correctivos (contratados con empresas mantenedoras), así como con las inspecciones previstas reglamentariamente para evitar cualquier fuga que pueda darse en sus equipos de climatización que contienen GEI.

Reducción del consumo energético GRI 302-4

La reducción del consumo energético registrado en la Dirección Territorial Centro que es la responsable de la gestión administrativa de la compañía en el año 2020 fue de un 14,83% con respecto al consumo registrado del año 2019. Este porcentaje se ha calculado a partir del consumo en kWh de la sede central de la Dirección Territorial Centro en 2020 frente al mismo dato de 2019.

La metodología empleada se basa en el registro de los datos de consumos mensuales de las facturas asociadas a la Dirección Territorial Centro.

Esta contracción del consumo estuvo motivada la reducción de la actividad comercial e industrial debido a la crisis del coronavirus ha provocado una bajada del consumo eléctrico en España fue en términos generales entre el 11% -18% comparado con los meses de marzo-

abril 2020 con los del año anterior. Esta menor demanda arrastró a la baja el precio del MWh en el mercado mayorista, que ha bajado de 41,00 euros en enero de 2020 a 21,40 euros en las dos primeras semanas de abril.

La compañía ha seguido manteniendo el objetivo de reducción del consumo energético en la sede central, donde si bien se paralizó la adaptaciones de los sistemas generales de iluminación a tipo LED, se mantuvieron cerrados y apagadas algunas plantas y despachos del edificio.

A su vez el departamento de Medioambiente siguió implementando algunas medidas para alcanzar los objetivos establecidos por la certificación UNE-EN ISO 14.001 entre los que se encuentran la reducción del consumo energético de la organización, entre estas medidas planteadas está la instalación en la sede central de sensores de apagado automático en los baños y sus zonas de acceso.

Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios GRI 302-5

Como resultado de la auditoria y certificación e la huella de carbono de la Organización llevada a cabo el año 2020, se elaboró un Plan de reducción de la misma por parte del grupo a lo largo de los próximo tres años y tomando como base los datos recogidos en el 2019.

EL plan busca un objetivo absoluto de reducción de las emisiones GEI del 3% en un periodo de tres años.

Emisiones

Es probable que las emisiones indirectas (fabricación de productos químicos, emisiones de las máquinas utilizadas por la empresa, sean mas altas que las directas que estas y que se realizan en casa del cliente y son pagadas por estos, siendo por tanto muy difíciles de cuantificar, pero

se intentará en la medida de lo posible con la adquisición y uso de maquinaria con una mayor eficiencia energética o la utilización de productos ecológicos con una menor huella de

Desarrollaremos a partir del 2021 un Plan de formación específico tanto en Seguridad vial como en Conducción eficiente, ya que es muy interesante incluir el método de transporte utilizado por los empelados para desplazarse hasta su puesto de trabajo – primoreo hemos abordado los consumos de nuestra flota de la empresa y se estudiara la manera de imputar el resto de los trabajadores y como se desplazan a su centro – (commuting).

Iluminación más eficiente

En las próximas contrataciones de empresas que suministran la electricidad no sólo nos basaremos en factores económicos. Tendremos en cuenta el considerar criterios medioambientales, teniendo en cuenta la tabla de comercializadoras de productos certificados procedentes de energías renovables publicado por la Comisión Nacional de los Mercados y Competencia.

Periódicamente limpiamos las luminarias para mantener el nivel de iluminación adecuado. Además de seguir con la sustitución a led en las mismas.

Climatización

Regulación de los termostato en 24 grados en verano y 21 en invierno.
Limpieza de rejillas

Sustitución del gas refrigerante R22, a día de hoy el sistema de refrigeración de las oficinas centrales sigue siendo el 50% mediante dicho gas. Tras la última auditoría energética se solicito una oferta económica para modificar todo el sistema eliminando definitivamente este gas de nuestras instalaciones, pero en el periodo del presente informe sigue en uso dicha maquinaria de climatización.

Instaurar buenas prácticas en los equipos consumidores de energía y en la gestión de la flota de vehículos.

Evitar desplazamientos innecesarios por video llamadas, que de un modo indirecto y que por la pandemia se ha incrementado exponencialmente.

En referencia a otras medidas de mejora, no se descarta su implementación en el futuro, siendo fácilmente asumibles por la organización.

Protección de la biodiversidad

Todas las sedes de **Claro Sol** se encuentran situadas en zona urbana, por lo que estimamos que nuestras actividades no tienen impacto sobre la biodiversidad.

2.5 Sociedad

El compromiso de **Claro Sol** con la sociedad, como el de cualquier empresa, sólo puede construirse a partir del respeto de la legalidad en cada una de las operaciones emprendidas.

Claro Sol está comprometido con el apoyo al empleo de calidad allí donde desarrolla sus actividades a nivel nacional. Este compromiso se traduce en la creación y mantenimiento de empleo directo, a través del favorecimiento de la contratación de personal local en las zonas geográficas en los que el Grupo desarrolla sus actividades con una fuerte implantación. Entre las áreas de una mayor proyección local tenemos Valdemoro (Comunidad de Madrid), Vila-Seca (Tarragona) y Martorell (Barcelona); donde periódicamente se llevan a cabo campañas de contratación de personal en colaboración con los ayuntamientos.

En algunos clientes adaptamos el horario de nuestros trabajadores atendiendo a sus características socio-culturales.

En el año 2020 finalizó la primera promoción dual de Técnico Polivalente en Mantenimiento con la colaboración de un grupo de empresas del mundo del facility management junto con la Cámara de Comercio Alemana y el colegio Salesianos de Atocha de Madrid.

El gobierno fiscal y la disciplina tributaria no cobran importancia sólo desde el punto de vista legal, sino que se trata de un área que está atrayendo cada vez más el interés de los distintos grupos de interés de la empresa.

El Balance de Situación del Grupo es un informe, recogido en un momento determinado del tiempo, que muestra la situación económica y financiera de la empresa. El balance informa, de forma separada y ordenada, de la composición de la empresa en su activo, pasivo y patrimonio neto.

Nuestro informe consolidado del Grupo para el año 2020:

Activo/pasivo** de **27.579.924,62€.
Ccapital Social es de 1.482.995 €
Deuda 10.898.480,53€

La empresa es muy consciente de que el mayor impacto que puede tener en la sociedad es el que se deriva de su *core business*, es decir, de su éxito en la facilitación de servicios que satisfagan todas las necesidades y hacerlos accesibles para todos sus clientes, de la generación de empleo de calidad, del respeto al medio ambiente y, por último, el desarrollo de nuestros proveedores.

Las subvenciones a las que ha accedido **Claro Sol** durante el ejercicio 2020 han sido las siguientes:

	Bonificación Formación	Subvención C.E.E.	Total Sociedad
CLARO SOL CARTERA, S.L.	10.813,74 €		10.813,74 €
CLARO SOL CLEANING, S.L.U.	14.787,00 €		14.787,00 €
CLARO SOL FACILITIES, S.L.U.	28.018,50 €		28.018,50 €
CLARO SOL LOGISTIC, S.A.U.	14.424,00 €		14.424,00 €
DIVERSITAS OUTSOURCING ANDALUCIA, S.L.U.	427,50 €	24.692,48 €	25.119,98 €
DIVERSITAS OUTSOURCING BALEARES, S.L.U.	30,00 €	20.008,33 €	20.038,33 €
DIVERSITAS OUTSOURCING CAST-LEON, S.L.U.	30,00 €	5.991,19 €	6.021,19 €
DIVERSITAS OUTSOURCING GALICIA, S.L.U.	270,00 €	42.243,70 €	42.513,70 €
DIVERSITAS OUTSOURCING EXTREMADURA, S.L.U.	390,00 €	46.238,83 €	46.628,83 €
DIVERSITAS OUTSOURCING, S.L.U.	2.041,00 €	61.064,59 €	63.105,59 €
TOTAL GRUPO	**71.231,74 €**	**200.239,12 €**	**271.470,86 €**

Nota: Nos se han incluido en esta relación las bonificaciones en el coste de la S. Social a cargo de la empresa y recogidas en el artículo 24 del R.D. 8/2020 de 17 de marzo de 2020, de medidas urgentes y extraordinarias para hacer frente al impacto económico y social del COVID-19, y que ascendió en 2.020 a la cifra de 1.358.240,10 €.

Consumidores finales.

Por la naturaleza de los servicios que prestamos actualmente el consumidor no se ve afectado directamente. Los únicos estándares fijados en materia de seguridad están relacionados con la señalización de las zonas de trabajo en aquellos casos que coincidan los consumidores con el horario del trabajo.

Finalmente y en relación con los **Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas.** Indicar que como Compañía que cuenta con una Certificación ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad, nos obligan tener un procedimiento específico "Gestión de Reclamaciones".

Dicha reclamación puede venir directamente de un cliente o en algunas ocasiones motivada por un consumidor, en ambos casos se pone en marcha un proceso de investigación, con el fin de investigar las causas e impedir que vuelvan a repetirse. Esta investigación por parte del

Departamento de Calidad que cuanta con la autorizada suficiente de la Dirección General y puede implicar a varios departamentos o, incluso, a los proveedores y/o Subcontratistas.

En el año 2020 las reclamaciones detectadas fueron:

RECLAMACIONES	DETECTADAS	SOLUCIONADAS
CLIENTES	07	07
CONSUMIDORES	0	0

Así mismo la compañía tiene implantada un Sistema de Satisfacción de clientes a través de una aplicación informática llamada **Claro App**, donde se presenta al cliente una pantalla donde se marca la satisfacción del servicio recibido - la opción de Servicio no satisfactorio genera automáticamente un aviso de reclamación a los correos electrónicos del servicio técnico y a los responsables de Operaciones, Comercial y Calidad.

Los datos registrados en esta herramienta durante el año 2020 han sido los siguientes de las dos empresas principales:

RESUMEN RECLAMACIONES CLARO SOL 2020		
DIRECCIONES TERRITORIALES	Nº CARTAS NO SATISFACTORIAS	TOTAL RESPUESTAS
DT. CENTRO	0	69
DT. CATALUÑA	0	0
DT. NORTE	1	2
DT. NOROESTE	0	1029
DT. ANDALUCIA EXTREMADURA	1	157
DT. VALENCIA BALEARES	0	97
DT. ARAGÓN	0	9
TOTAL	**2**	**1364**

Nuestros centros especiales de empleo están incluidos en Claro Sol Cleaning

Ante la aparición de una reclamación esta se tramitará conforme a lo descrito en el procedimiento “Gestión de Reclamaciones de Clientes”.

Responsabilidad Fiscal.

A raíz de la reforma operada en la Ley de Sociedades de Capital, con efectos 1 de enero de 2015, se establecieron nuevas facultades indelegables del Consejo de Administración de Claro Sol, entre las que se encuentran el diseño de la estrategia fiscal de la sociedad, la aprobación de las operaciones de especial riesgo fiscal y las relativas a la determinación de la política de control y gestión de riesgos, incluidos los fiscales.

Estrategia Fiscal.

En el ejercicio 2015 las Sociedades pasaron a tributar bajo el Régimen especial de Consolidación fiscal, regulado en el capítulo VI del Título VII de la Ley 27/2014, de 27 de noviembre.

Esta estrategia fiscal de Claro Sol está orientada esencialmente a asegurar el cumplimiento responsable de la normativa tributaria atendiendo al interés social y apoyando las estrategias empresariales del Grupo.

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

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

Sistema de Control y Gestión de Riesgos Fiscales.

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

Como consecuencia de ello, **Claro Sol** ha diseñado un Sistema de Control y Gestión de Riesgos Fiscales que, además de dar respuesta a los requisitos legales, guía las acciones de la empresa en este ámbito.

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

El informe de información no financiera cuenta con los requisitos de la Ley 11/2018 de información no financiera del 28 de diciembre de 2018.

El Estado de Información no Financiera posee carácter anual y hace referencia a datos consolidados procedentes del conjunto de la Compañía para la totalidad de 2020.

Esta información se presenta de acuerdo con la opción *core* de *Global Reporting Standars*. A continuación, se proporciona un índice GRI que facilita encontrar los indicadores clave a lo largo del texto. El informe aporta la información para comprender la evolución del desempeño no financiero para aquellos indicadores o asuntos para los que se encuentra con un histórico previo.

Contenidos generales				
Índice de contenidos GRI		**Apartado / Omisión**	**Alcance**	**Verificación externa**
Perfil de la organización	102-1 Nombre de la organización	1.1	Global	Sí
	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	1.1	Global	Sí
	102-3 Ubicación de la sede	1.1	Global	Sí
	102-4 Ubicación de las operaciones	1.1	Global	Sí
	102-6 Mercados servidos	1.1	Global	Sí
	102-7 Tamaño de la organización	1.1	Global	Sí
	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	1.1	Global	Sí
	102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	1.2	Global	Sí
	102-11 Principio o enfoque de precaución	1.2	Global	Sí
Estrategia	102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	1.1	Global	Sí
	102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades	1.1, 1.2, 1.3	Global	Sí
Ética e integridad	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	2.2	Global	Sí
	102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	1.2, 2.2	Global	Sí
Gobernanza	102-18 Estructura de gobernanza	1.2	Global	Sí
Prácticas para la elaboración de informes	102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	1.1	Global	Sí
	102-46 Definición de los contenidos de los informes y las Cobertura del tema	2	Global	Sí
	102-47 Lista de los temas materiales	2	Global	Sí
	102-50 Período objeto del informe	3	Global	Sí
	102-51 Fecha del último informe	3	Global	Sí
	102-52 Ciclo de elaboración de informes	3	Global	Sí
	102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	3	Global	Sí
	102-55 Índice de contenido de GRI	3	Global	Sí
	102-56 Verificación externa	3	Global	Sí

IMENSIÓN ECONÓMICA				
Índice de contenidos GRI		**Apartado / Omisión**	**Alcance**	**Verificación externa**
Desempeño económico				
GRI 103: Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	2.5	Global	Sí
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	2.5	Global	Sí
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	2.5	Global	Sí
GRI 201: Desempeño económico	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	2.5	Global	Sí
	201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	2.5	Global	Sí
Prácticas de adquisición				
GRI 103: Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	2.3	Global	Sí
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	2.3	Global	Sí
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	2.3	Global	Sí
GRI 204: Prácticas de adquisición	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	2.3	Global	Sí
Anticorrupción				
GRI 103: Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	1.2, 2	Global	Sí
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	1.2, 2	Global	Sí
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	1.2, 2	Global	Sí
GRI 205: Anticorrupción	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	1.2, 2	Global	Sí
	205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	1.2, 2	Global	Sí

DIMENSIÓN AMBIENTAL				
Índice de contenidos GRI		**Apartado / Omisión**	**Alcance**	**Verificación externa**
Desempeño ambiental				
GRI 103: Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	2.4	Global	Sí
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	2.4	Global	Sí
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	2.4	Global	Sí
GRI 301: Materiales	301-1 Materiales utilizados por peso o volumen	2.4	Global	Sí
Energía				
GRI 103: Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	2.4	Global	Sí
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	2.4	Global	Sí
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	2.4	Global	Sí
GRI 302: Energía	302-1 Consumo energético dentro de la organización	2.4	Global	Sí
Emisiones				
GRI 103: Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	2.4	Global	Sí
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	2.4	Global	Sí
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	2.4	Global	Sí
GRI 305: Emisiones	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	2.4	Global	Sí
	305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	2.4	Global	Sí
	305-5 Reducción de las emisiones de GEI	2.4	Global	Sí
	305-6 Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)	2.4	Global	Sí
Efluentes y residuos				
GRI 103: Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura		Global	Sí
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	2.4	Global	Sí
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	2.4	Global	Sí
GRI 306: Efluentes y residuos	306-2 Residuos por tipo y método de eliminación	2.4	Global	Sí
Cumplimiento ambiental				
GRI 103: Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	2.4	Global	Sí
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	2.4	Global	Sí
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	2.4	Global	Sí
GRI 307: Cumplimiento ambiental	307-1 Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	2.4	Global	Sí
Evaluación ambiental de proveedores				
GRI 103: Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	2.4	Global	Sí
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	2.4	Global	Sí
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	2.4	Global	Sí
GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores	308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	2.4	Global	Sí

DIMENSIÓN SOCIAL				
Índice de contenidos GRI		**Apartado / Omisión**	**Alcance**	**Verificación externa**
Empleo				
GRI 103: Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	2.2	Global	Sí
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	2.2	Global	Sí
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	2.2	Global	Sí
GRI 401: Empleo	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación personal	2.2	Global	Sí
Salud y seguridad en el trabajo				
GRI 103: Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	2.2	Global	Sí
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	2.2	Global	Sí
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	2.2	Global	Sí
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo	403-2 Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, d as perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	2.2	Global	Sí
	403-3 Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad	2.2	Global	Sí
	403-4: Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos	2.2	Global	Sí
Formación y enseñanza				
GRI 103: Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	2.2	Global	Sí
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	2.2	Global	Sí
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	2.2	Global	Sí
GRI 404: Formación y enseñanza	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	2.2	Global	Sí
Diversidad e igualdad de oportunidades				
GRI 103: Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	2.2	Global	Sí
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	2.2	Global	Sí
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	2.2	Global	Sí
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleado	2.2	Global	Sí
	405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	2.2	Global	Sí
No discriminación				
GRI 103: Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	2.2	Global	Sí
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	2.2	Global	Sí
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	2.2	Global	Sí
GRI 406: No discriminación	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	2.2	Global	Sí
Evaluación social de los proveedores				
GRI 103: Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	2.3	Global	Sí
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	2.3	Global	Sí
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	2.3	Global	Sí
GRI 414: Evaluación social de los proveedores	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de se1ección de acuerdo con los criterios sociales	2.3	Global	Sí
Salud y seguridad de los clientes				
GRI 103: Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	2.3	Global	Sí
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	2.3	Global	Sí
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	2.3	Global	Sí
GRI 416: Salud y seguridad de los clientes	416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	2.3	Global	Sí
	416-2 Casos de Incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	2.3	Global	Sí

Cumplimiento socioeconómico				
GRI 103: Enfoque de gestión	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	2.5	Global	Sí
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	2.5	Global	Sí
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	2.5	Global	Sí
GRI 419: Cumplimiento socioeconómico	419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	2.5	Global	Sí