ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA GRUPO CLARO SOL

Kurt Hegerich

Administrador único

Contenido

Estado de información no financiera 2

1. Situación de la entidad 2

1.1 Estructura societaria y accionarial 2

1.2 Gobierno Corporativo 7

1.3 Modelo de negocio y estrategia 21

2. La gestión de la responsabilidad social corporativa 23

2.1 Clientes 29

2.2 Empleados 30

2.3 Proveedores y Clientes 42

2.4 Medio Ambiente 47

2.5 Sociedad 60

3. Bases para el estado de información no financiera e índice GRI 65

Estado de información no financiera

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, hemos apostado siempre 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 inició su trayectoria en España a principio de los años 70, por iniciativa de Kurt Hegerich. 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

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.

Como pionera en la limpieza mecanizada en España, Claro Sol consigue pronto que un buen número de clientes vaya depositando su confianza en la empresa. Así, rápidamente la compañía se consolida y comienza su expansión.

Durante los años ochenta y noventa se van abriendo las distintas oficinas de la compañía por toda la geografía española: Vigo, Burgos, Zaragoza, Valencia, Barcelona, Sevilla, La Coruña, Granada, Málaga, Palma de Mallorca y Badajoz; y más recientemente Bilbao.

En paralelo, se van incorporando nuevas áreas de servicios: logística interna (almacenamiento, reposición, preparación de envíos), mantenimiento integral, jardinería y servicios auxiliares (control de accesos y recepción, etc.). Al final de los años noventa Claro Sol era, en la terminología del momento, un grupo "multi-servicio".

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 del Aula Universidad-Empresa de Facility Management Claro Sol-Universidad Politécnica de Madrid, Claro Sol Facility Services sigue acompañando a sus clientes ofreciéndoles eficiencia alemana y flexibilidad española en Facility Services.

La facturación del Grupo Claro Sol asciende a 63 millones de euros, aportando un beneficio antes de impuestos de 1 millón y medio de euros.

Actualmente el grupo está compuesto por distintas sociedades en el que Claro Sol Cartera 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.
- Claro Sol Integral Andalucía S.L.U.
- Claro Sol Integral Baleares S.L.U.
- Claro Sol Integral Castilla y león S.L.U.
- Claro Sol Integral Extremadura S.L.U.
- Claro Sol Integral Galicia S.L.U.

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 ha iniciado 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 delegaciones regionales con la siguiente distribución:

D.R. Centro

Oficinas Centrales - Calle Ulises, 87. 28043 - Madrid

D.R. Sur

Oficina Málaga - Calle Cuarteles - Paseo de San Fernando, 5 - 29002 Málaga

Oficina Sevilla - P.E. Torneo, Calle Astronomía, 1 Torre 5 Pl. 2ª Módulo 9 y 10, 41015 - Sevilla

Oficina Granada - Av. Sierra Nevada 34, 18190 - Cenes de la Vega (Granada)

Oficina Badajoz - Calle Sinforiano Madroñero 10, 06011 – Badajoz

D.R. Levante y Baleares

Oficina Valencia - Calle Padre Esteban Pernet 37 bajo B, 46014 - Valencia

Oficina Palma - Calle Savina 25, 07005 - Palma de Mallorca

D.R. Cataluña

Oficina Barcelona - Calle Concepción Arenal 71, 08027 - Barcelona

Oficina Tarragona - Calle Sant Antoni 25, 43480 - Vilaseca (Tarragona)

D.R. Galicia Norte y Asturias

Oficina Coruña - Calle Antonio Noche 7 Local 2, 15009 - La Coruña

Oficina Vigo - Calle Julián Estévez 32, 36207 - Vigo

D.R. Aragón, Navarra y Rioja

Oficina Zaragoza - Calle San Jorge 1, 50001 - Zaragoza

D.R. Norte (Castilla y León y País Vasco)

Oficina Burgos - Calle Vitoria 53 bis Bajo, 09004 - Burgos

Oficina Bilbao - Calle Ercilla 8 1º D, 48009 - Bilbao

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

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

1º.- Limpieza especializada por sectores. A través de nuestras Sociedades **CLARO SOL CLEANING S.L.U.** opera 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.

- 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).

2º.- Mantenimiento integral. A través de la **Sociedad CLARO SOL FACILITIES, S.L.U.** La gestión y el control del servicio se realizan mediante supervisión presencial especializada y medios

tecnológicos, incluida la aplicación informática GAMO accesible vía web, que permite la trazabilidad de los servicios e incidencias.

- 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 CLARO SOL FACILITIES S.L.U.

- Se incluyen 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 CLARO SOL FACILITIES, S.L.U.

- 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. Otros, gestión de espacios, puesta a punto de inmuebles (adjudicados de entidades bancarias).

5º.- Logística interna. A través de CLARO SOL LOGISTICS, S.A.U.

- 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.

6º.- Otras empresas o compañías que CLARO SOL puede controlar.

Además Claro Sol mantiene desde 2.004 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.

1.2 Gobierno Corporativo

Composición del consejo de administración

El Consejo de Administración es el órgano de gobierno de nuestras sociedades operativas, cuyo presidente es Kurt Hegerich.

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

Aplicación y desarrollo de las Políticas corporativas

En esta línea de trabajo se presentó al Consejo el día 13 de septiembre de 2018 nuestro modelo de Gestión del compliance, siendo aprobado y firmado ese mismo día; la política de compliance, el compromiso del propio órgano de gobierno, el compromiso de la alta dirección, el nombramiento del compliance officer, la revisión de nuestro código de conducta responsable y los distintos protocolos para la prevención de delitos, en los que figuran destacando:

a) Los delitos de corrupción pública.

Con el objetivo de asegurar comportamientos ordenados y controlables con los que evitar el ilícito penal, este procedimiento fija las reglas que con carácter general deberán seguirse para adoptar acuerdos, tomar decisiones o ejecutarlas referidas a las actividades que en el Modelo han sido calificadas como susceptibles de generar el riesgo de los delitos relacionados con la

corrupción pública, en concreto con el cohecho de funcionarios públicos y el tráfico de influencias.

b) Los delitos de corrupción entre particulares.

EL Grupo cuenta además con otras políticas corporativas aprobadas, comunicadas y relacionadas con nuestro Sistema de Prevención de Riesgos Laborales (2018) y Gestión de la Calidad y del Medio Ambiente (2017).

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.

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.

Nuestros procesos están diseñados dentro de un modelo de gestión integrado de Compliance, Calidad, Medioambiente, Prevención de riesgos laborales e igualdad. Contamos con Certificados de Calidad ISO 9001, Medio Ambiente ISO 14001 y en trámites el 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 prevención de riesgos laborales y seguridad y salud, previstos en la Norma OHSAS.

Para el año 2019 está previsto someter de nuevo al Grupo a la auditoria legal de prevención.

Ello se pone de manifiesto 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.

Los principios que orientan nuestro modelo de gestión 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.

Como resultado de las políticas emprendidas en materia de compliance, igualdad, calidad y medio ambiente, durante el periodo analizado, no se ha producido reclamación o denuncia alguna.

Resultado de las Políticas

Como resultados de estas políticas que viene aplicando el Grupo desde hace mucho tiempo se ha mejorado:

- la comunicación interna y externa, bien por aplicación de nuestro Plan de Comunicación bien por mejora de nuestros procedimientos operativos, sin olvidar nuestras publicaciones periódicas a través de nuestra revista En Confianza y en redes sociales.

En nuestra página web tenemos nuestro Código ético disponible a todo el que quiera concomerlo

- Hemos aumentado nuestra satisfacción con nuestros proveedores dándoles cabida en nuestro Código Ëtico, informándoles de las buenas prácticas ambientales y de involucrases junto con nosotros en nuestro compromiso social, sin olvidar los factores de igualdad.

También hemos mejorado la satisfacción de nuestros clientes directamente con las Cartas de Conformidad (evaluación a través de nuestra aplicación Claro App), asi como de la Encuesta que anualmente preparamos.

- El Compliance nos ha dotado de un poderoso instrumento para crear un clima de buena fe, transparencia, colaboración y reciprocidad con nuestras partes interesadas. A pesar de la juventud del mismo su implantación sigue su curso satisfactoriamente.

- El volumen de residuos aumenta con cada retirada lo que nos indica que cada día somos mas conscientes en separar y segregar los distintos residuos a todos los niveles de la compañía, sobre todo lo relacionado con plásticos contaminados, papel y línea gris. Hemos aumentado la concienciación de nuestros empleados tanto en las oficinas como en los clientes.

- La Política de RRHH está consiguiendo una mayor involucración de las personas de nuestra estructura directiva, administrativa y técnica, reflejada en la última encuesta de satisfacción.

Tenemos una mayor participación en las acciones formativas que ponemos a disposición de nuestros empleados, pero aun nos queda una gran labor en impulsar la participación de nuestro personas productivo en los curso de formativos que ponemos a su disposición

La información que nos proporcionan los distintos Sistemas de Gestión implantados junto con las políticas de igualdad de género y conciencian social nos ha situado a la vanguardia de nuestro sector.

Formación en Compliance

Con relación a la formación en Compliance se comenzó a finales del año 2017 con la sociedad Claro Sol Cartera S.L. por ser la cabecera del grupo y la que presta los servicios de gestión corporativa.

La formación en materia de Compliance se ha llevado a cabo durante los años 2017 y 2018 para asentar las bases de este y poner en antecedentes la implantación y certificación de nuestro Modelo, objetivo estratégico de la Compañía a llevar a cabo en el año 2018.

Año 2017

SOCIEDAD: CLARO SOL CARTERA S.L.	
21 trabajadores formados con la siguiente distribución	Nº
Directivos	**13**
Técnicos	**5**
Administrativos	**3**
Acción formativa impartida en modalidad de Tele formación del 01/12/2017 al 15/12/2017	

En el año siguiente se extendió a todas las Empresas del Grupo, dando prioridad a nuestro personal en contacto con los clientes (administrativos y técnicos):

Año 2018

GOBIERNO CORPORATIVO	
7 trabajadores formados con la siguiente distribución	Nº
Presidente	**1**
Consejeros	**4**
Secretario del Consejo	**1**
Director General del Grupo	**1**
Acción formativa presencial 18/10/2018	
SOCIEDAD: CLARO SOL CARTERA S.L.	
24 trabajadores formados con la siguiente distribución	Nº
Directivos	**1**
Técnicos	**6**
Administrativos	**17**
Acción formativa impartida en modalidad de Teleformación del 03/05/2018 al 23/05/2018 y 25/09/2018 al 16/10/2018	

SOCIEDAD: CLARO SOL CLEANING S.L.U	
27 trabajadores formados con la siguiente distribución	Nº
Directivos	**1**
Técnicos	**13**
Administrativos	**13**
Acción formativa impartida en modalidad de Tele formación del 03/05/2018 al 23/05/2018 y 25/09/2018 al 16/10/2018	
SOCIEDAD: CLARO SOL FACILITIES S.L.U	
21 trabajadores formados con la siguiente distribución	Nº
Directivos	**0**
Técnicos	**16**
Administrativos	**5**
Acción formativa impartida en modalidad de Tele formación del 03/05/2018 al 23/05/2018 y 25/09/2018 al 16/10/2018	
SOCIEDAD: CLARO SOL LOGISTICS S.A.	
21 trabajadores formados con la siguiente distribución	Nº
Directivos	**0**
Técnicos	**1**
Administrativos	**1**
Acción formativa impartida en modalidad de Tele formación del 03/05/2018 al 23/05/2018 y 25/09/2018 al 16/10/2018	
SOCIEDAD: CENTRO ESPECIALES DE EMPLEO	
21 trabajadores formados con la siguiente distribución	Nº
Directivos	**1**
Técnicos	**0**
Administrativos	**0**
Acción formativa impartida en modalidad de Tele formación del 25/09/2018 al 16/10/2018	

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

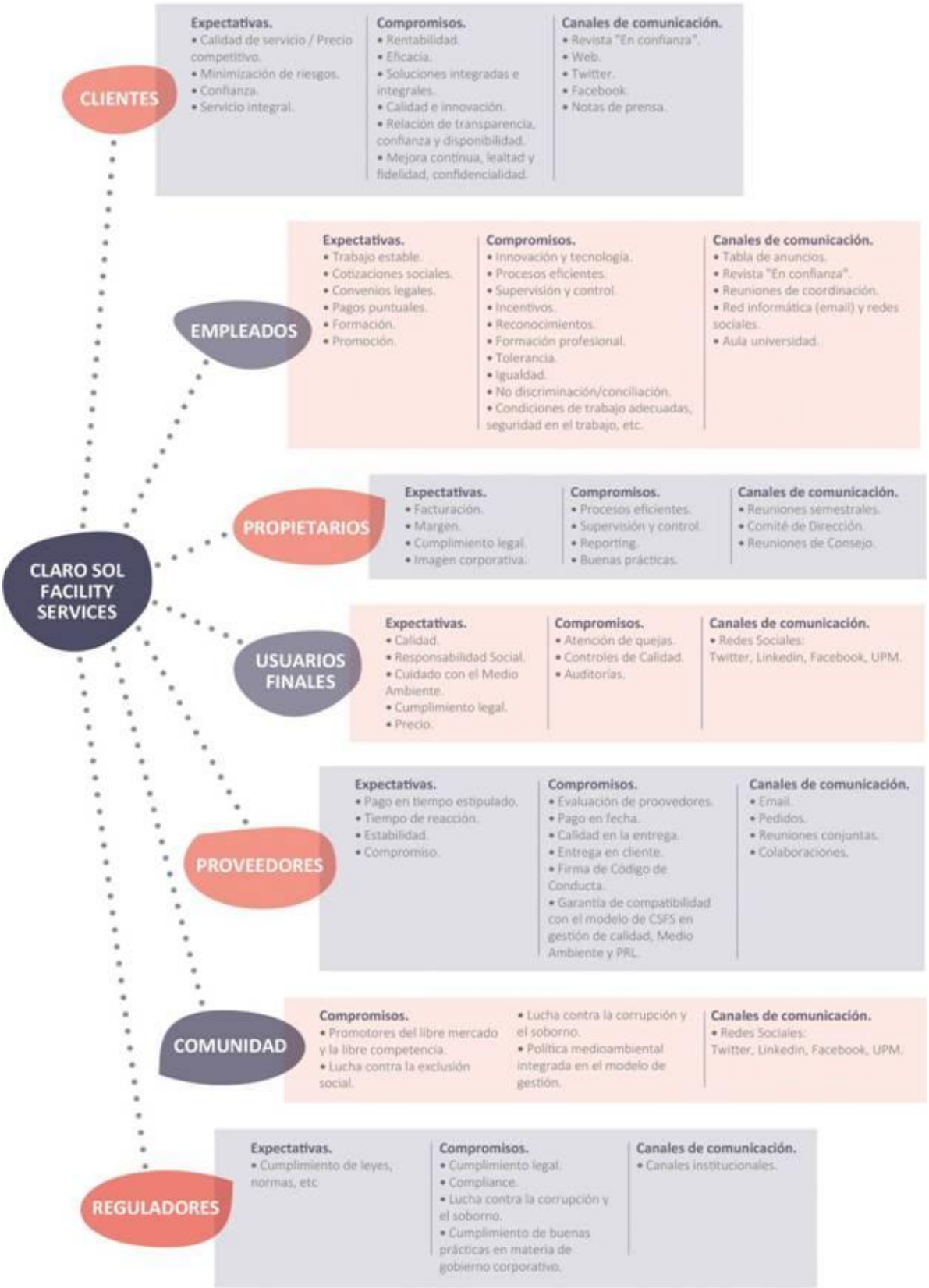
Al Identificar las Partes Interesadas se consideran: socios y/o propietarios, clientes, empleados, propietarios, proveedores, usuarios, comunidad, *reguladores*, etc. que pueden verse afectados por las decisiones de la Empresa. Haciendo especial hincapié a aquellos requisitos que son relevantes, de los cuales se lleva 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 determina cuáles son las necesidades y expectativas de estas Partes Interesadas. Dejando constancia de ello en un análisis bien DAFO o de cualquier otro tipo fechado y firmado por el equipo creado a tal fin.

Entre otra información contamos con:

- Reclamaciones y quejas de cualquiera de nuestras partes interesadas.
- Información sobre la retroalimentación.
- Nuevos productos / servicios.
- Indicadores de los procesos.
- Cambios legislativos.
- Otra información relevante para este análisis.

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


CLARO SOL FACILITY SERVICES
CLIENTES
Expectativas.
• Calidad de servicio / Precio competitivo.
• Minimización de riesgos.
• Confianza.
• Servicio integral.
Compromisos.
• Rentabilidad.
• Eficacia.
• Soluciones integradas e integrales.
• Calidad e innovación.
• Relación de transparencia, confianza y disponibilidad.
• Mejora continua, lealtad y fidelidad, confidencialidad.
Canales de comunicación.
• Revista "En confianza".
• Web.
• Twitter.
• Facebook.
• Notas de prensa.
EMPLEADOS
Expectativas.
• Trabajo estable.
• Cotizaciones sociales.
• Convenios legales.
• Pagos puntuales.
• Formación.
• Promoción.
Compromisos.
• Innovación y tecnología.
• Procesos eficientes.
• Supervisión y control.
• Incentivos.
• Reconocimientos.
• Formación profesional.
• Tolerancia.
• Igualdad.
• No discriminación/conciliación.
• Condiciones de trabajo adecuadas, seguridad en el trabajo, etc.
Canales de comunicación.
• Tabla de anuncios.
• Revista "En confianza".
• Reuniones de coordinación.
• Red informática (email) y redes sociales.
• Aula universidad.
PROPIETARIOS
Expectativas.
• Facturación.
• Margen.
• Cumplimiento legal.
• Imagen corporativa.
Compromisos.
• Procesos eficientes.
• Supervisión y control.
• Reporting.
• Buenas prácticas.
Canales de comunicación.
• Reuniones semestrales.
• Comité de Dirección.
• Reuniones de Consejo.
USUARIOS FINALES
Expectativas.
• Calidad.
• Responsabilidad Social.
• Cuidado con el Medio Ambiente.
• Cumplimiento legal.
• Precio.
Compromisos.
• Atención de quejas.
• Controles de Calidad.
• Auditorías.
Canales de comunicación.
• Redes Sociales: Twitter, Linkedin, Facebook, UPM.
PROVEEDORES
Expectativas.
• Pago en tiempo estipulado.
• Tiempo de reacción.
• Estabilidad.
• Compromiso.
Compromisos.
• Evaluación de proovedores.
• Pago en fecha.
• Calidad en la entrega.
• Entrega en cliente.
• Firma de Código de Conducta.
• Garantía de compatibilidad con el modelo de CSFS en gestión de calidad, Medio Ambiente y PRL.
Canales de comunicación.
• Email.
• Pedidos.
• Reuniones conjuntas.
• Colaboraciones.
COMUNIDAD
Compromisos.
• Promotores del libre mercado y la libre competencia.
• Lucha contra la exclusión social.
• Lucha contra la corrupción y el soborno.
• Política medioambiental integrada en el modelo de gestión.
Canales de comunicación.
• Redes Sociales: Twitter, Linkedin, Facebook, UPM.
REGULADORES
Expectativas.
• Cumplimiento de leyes, normas, etc
Compromisos.
• Cumplimiento legal.
• Compliance.
• Lucha contra la corrupción y el soborno.
• Cumplimiento de buenas prácticas en materia de gobierno corporativo.
Canales de comunicación.
• Canales institucionales.

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.

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. 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.

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.

La Sociedad tiene establecido un plan estratégico que permite la búsqueda de clientes o nuevas soluciones a clientes actuales.

B. Cadena de suministro

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 y de Medio Ambiente con el fin de asegurar el cumplimiento de los estándares de seguridad. 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

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

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

Dada la importancia del correcto funcionamiento de los sistemas tecnológicos para la consecución de los objetivos del Grupo, la Dirección de Sistemas 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.

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, así como mantener un adecuado clima laboral en todos los centros de trabajo.

En este sentido, Claro Sol dispone de un 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.

Del mismo modo, CLARO SOL dispone de un Protocolo para la Prevención del Acoso Laboral, ante situaciones de agresión, acoso o mobbing. Protocolo que se incorpora a nuestra Matriz de Riesgos como una mejora de éste.

- Durante el periodo analizado el protocolo se ha activado en 2 ocasiones, en Madrid y Zaragoza, como consecuencia de situaciones que, como se pudo comprobar en la tramitación del expediente constituían prácticas prohibidas y sancionables.

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 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.

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.

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.

Valoración de los riesgos penales.

La valoración de los riesgos penales se ha llevado a efecto por parte de expertos independientes por medio de un estudio profundo de la compañía, de sus actividades, la normativa aplicable, sus compromisos, obligaciones contractuales y los restantes aspectos considerados en el apartado “Contexto de la Organización”.

Para alcanzar una adecuada valoración se han realizado además entrevistas con la Dirección y empleados de las Compañías, se han realizados encuestas con la consideración de todos los delitos que pueden dar lugar a la responsabilidad penal de las personas jurídicas y otros delitos que sin dar lugar a esa responsabilidad si son relevantes. Así mismo, se ha analizado la documentación jurídica y financiera de la compañía, los procedimientos establecidos, los planes de prevención existentes, etc.

Con todo ello se ha elaborado una matriz de riesgos sobre cuyo resultado han podido después confeccionarse los protocolos para la elaboración de la voluntad, toma de decisiones y para su ejecución. La matriz de riesgos no es un documento de acceso público y por ello constituye un documento independiente al presente informe.

La compañía tiene establecida una declaración de Obligatoriedad del cumplimiento de las Normas penales.

*"**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 que pueden afectar a su evolución.

La externalización está 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 mas complejos y relacionados entre sí, hay mayores oportunidades para las Compañías de Facility Services.

Desde 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).**

Con ello se consigue:

- **Ahorro de costes por sinergias:** Al gestionar varios servicios simultáneamente se reducen los costes de los servicios contratados por separado.
- **Mejora de la calidad de los servicios** por el conocimiento integral de las instalaciones y procesos implicados.
- **Mayor transparencia** de la cartera, y como consecuencia, una gestión de riesgos más eficaz.
- **Simplicidad:** un solo interlocutor, una sola factura.

Nuestro enfoque del servicio está basado en las herramientas del Facility Management, con un modelo de prestación del servicio que se inicia con la planificación funcional, continúa con la

elaboración del mapa de servicios y el desarrollo de los procesos y se controla mediante el mapa de indicadores y los acuerdos de nivel de servicios.

Ofrecemos un alto nivel de control y gestión del servicio, mediante supervisión presencial especializa y medios tecnológicos, cuyo mayor exponente es la aplicación **informática GMAO** accesible vía web para nuestros clientes, que permite la trazabilidad de los servicios e incidencias.

En relación al mercado de los Servicios Auxiliares se espera una suave desaceleración. La favorable coyuntura económica hizo posible un repunte de empleo en el sector, debido al crecimiento de la demanda de servicios auxiliares a empresas.

Se estima que la **facturación agregada** obtenida por la prestación de servicios de **limpieza**, **mantenimiento** de edificios e instalaciones, **trabajo temporal**, **seguridad** y **catering** alcanzó en **2018** los **32.210 millones de euros**, lo que supuso un **crecimiento del 3,8%** respecto al año 2017, en el que la variación fue del 5,1%.

Las áreas que generan un mayor volumen de negocio son las de **limpieza** y **mantenimiento**, las cuales concentraron en 2018 el **32,4%** y El **valor del mercado** de servicios auxiliares a empresas **seguirá creciendo** a corto y medio plazo, aunque a menor **26,1%** del total, respectivamente, el resto de las actividades de la compañía apenas tiene incidencia aun en su facturación.

El **valor del mercado** de servicios auxiliares a empresas **seguirá creciendo** a corto y medio plazo, aunque a menor ritmo. En **2019** se situará en el entorno de los **33.200 millones** de euros, un **3,2% más**.

En nuestro mercado mas tradicional; La Limpieza los **ingresos agregados** de las empresas de limpieza en el **mercado nacional** experimentaron un **aumento del 3,4%** en 2017, hasta alcanzar los **10.126 millones** de euros, tendencia que se mantendrá al cierre de 2018.

El **crecimiento del negocio** se ha sustentado en los últimos años en el marco de favorable coyuntura económica, reflejado en el **buen comportamiento** de la **actividad industrial y empresarial**.

Los **cinco primeros operadores** del mercado **español** generaron conjuntamente en 2017 algo más del **16% de la facturación global**.

Con una 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.

Así las cosas, y como consecuencia de los cambios en el sector, que han motivado también cambios organizativos y de planteamiento del negocio, la compañía potenciará tres líneas de actuación en los próximos años:

- El cliente es el centro el negocio: Todas y cada una de las decisiones que se toman en la compañía estarán orientadas en completar las necesidades de nuestros clientes y en la elaboración de un proyecto de valor añadido.
- Excelencia operacional de los equipos: Crear el mejor equipo resulta fundamental en la estrategia de Claro Sol.
- Selección de riesgos asumibles: como consecuencia de los cambios sectoriales, el modelo de negocio ha ido cambiando paulatinamente y Claro Sol considera fundamental la determinación de los riesgos asumibles por la compañía.

2. La gestión de la responsabilidad social corporativa

En el presente ejercicio se ha avanzado en los pasos requeridos para aprobar un Plan Director de RSC para Claro Sol, aunque no se ha completado el proceso que conducirá a la aprobación de esta hoja de ruta por el Consejo.

La 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 los departamentos implicados así como las medidas que adoptan en la gestión de la responsabilidad social corporativa:

	Departamentos implicados para asegurar el cumplimiento de los objetivos					
	Compras/ Operaciones	RRHH	Financiero	Proyectos	Comercial	Calidad
1 Las Personas en el centro						
Medidas						
Cumplimiento del código de conducta	Implicado	Lidera	Implicado	Implicado	Implicado	Implicado
Plan de igualdad	Implicado	Lidera	Implicado	Implicado	Implicado	Implicado
Integración laboral	Implicado	Lidera	Implicado	Implicado	Implicado	Implicado
2 Política Medioambiental						
Medidas						
Fomentar consumo responsable de agua, energía y papel	Implicado	Implicado		Implicado		Lidera
Reciclar y separar residuos	Implicado	Implicado				Lidera
Utilización de productos no agresivos	Implicado					Lidera
Gestión de residuos peligrosos	Implicado					Lidera
3 Sostenibilidad Económica						
Medidas						
Financiera	Implicado		Lidera			
Calidad	Implicado	Implicado	Implicado	Implicado	Implicado	Lidera
Innovación contínua	Implicado	Implicado	Implicado	Lidera		Implicado
4 Acción Social						
Medidas						
Acciones sociales		Lidera		Implicado		Implicado

Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro.

CLARO SOL		
Cuenta 629500104 DONATIVOS		
Descripción	**2018**	**2017**
DONACION FUNDACION GOETHE	6.000,00	6.000,00
FUND EL SOMNI DELS NENS	2.000,00	1.000,00
FUND Port Aventura	300	0
TOTAL	**8.300,00**	**7.000,00**

A fecha de este informe Claro Sol no ha llevado a cabo ninguna colaboración o patrocinio con entidades.

Implantación del modelo Compliance en Claro Sol Facility Services:

De cada Dirección Territorial se han formado al menos a tres trabajadores; siempre el Director Territorial, así como los distintos Gestores de clientes, Técnicos y/o Supervisores y al personal administrativo.

Se ha realizado un total de horas de formación al respecto de 735 en el ejercicio 2017/2018.

El porcentaje de las horas de formación relacionadas con el cumplimiento penal durante el año 2018 fue del 6,6**%** del total de horas de formación.

Dentro de nuestro Plan de Comunicación del año 2018 llevamos a cabo la comunicación de las políticas de compliance y protocolos de actuación en relación para con los delitos más significativos. Para esta comunicación se utilizó preferentemente el correo electrónico:

- 27/07/2018 inicio de la implantación de nuestro Modelo y puesta a disposición de todo el personal de estructura de una carpeta compartida con la estructura de nuestro sistema de *Compliance.*
- 06/08/2018 comunicación interna poniendo a disposición de todo el personal de estructura en nuestra página web del código de conducta responsable (código ético) y de la apertura del canal de comunicación para el *Compliance*.
- 04/09/2018 comunicación interna general sobre la implantación del Modelo, comunicando la certificación de nuestro Modelo en base a la Norma ISO 19601.

- 04/09/2018 Comunicación a los distintos directores y responsable de área de la compañía del envío de unas fichas con el objeto de poder controlar la eficacia de los protocolos establecidos para la prevención de los delitos de mayor riesgo para Claro Sol.
- 20/09/2018 Comunicación interna general sobre la firma por parte del órgano de gobierno de nuestro modelo.
- 14/11/2018. Comunicación interna de cartelería para colocar en oficinas y centros de trabajo. Implantación de un teléfono con WhatsApp en nuestro canal de comunicación.

- 23 y 24/10/2018 Auditoría Interna de *Compliance*, con un resultado donde el Modelo de Prevención de delitos sigue fielmente los diferentes apartados contenidos en la Noma UNE 19601; 2017. Desarrollándolos todos en el mismo documento.
- 14/11/2018 Firma por todos los directivos y directores Territoriales de su propio compromiso con nuestro Modelo.
- 27/11/2018 Comunicación interna sobre la Política de Regalos de Navidad.
- 20-12/2018 Auditoria Final de *Compliance* por OCA Global.

En el ejercicio objeto de autoría y desde la implantación del procedimiento de Compliance, no se ha producido ningún caso de corrupción pública ni entre particulares. Así mismo, tampoco se ha recibido denuncia, comentario o aclaración a través del canal de comunicación establecido al efecto.

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 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.

Matriz de Materialidad

Claro Sol cuenta con matriz de materialidad desarrollada a lo largo de los últimos ejercicios por la Dirección de la Sociedad y revisada en 2018. 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 2018
GC1 = Sistema de gobierno	Gobernanza
GC2 = Ética y cumplimiento	Ética e integridad Anticorrupción Política pública
GC3 = Prácticas fiscales	Desempeño económico
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 FACILITY SERVICES 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. Los certificados de calidad que cumplimos -ISO 9001- son prueba de este compromiso.

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 Empleados

Compromiso con los empleados

Los empleados de la todas las Sociedades que integran Grupo Claro Sol son uno de los principales pilares sobre los que se asientan nuestras Compañías. 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 que estos se desarrollen y crezcan a la vez que lo hace la empresa, procurando mantener y potenciar su compromiso.

La profesionalidad, integridad, respeto por los demás y trabajo en equipo están entre los principales valores que Claro Sol transmite a sus empleados. 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 todos sus trabajadores a través un Sistema de Gestión de la Prevención.

Normativa laboral de aplicación y diálogo social

Todos los trabajadores del Grupo se encuentran bajo la cobertura de un convenio colectivo, según la Compañía para la prestan servicios y la actividad que desarrollan:

- Para la empresa CLARO SOL CLEANING S.L.U.. Convenio Colectivo sectorial de Limpieza de Edificios y locales (código de convenio 99100125012013), 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 (código de convenio 90100061012013).
- Para la Empresa CLARO SOL LOGISTICS S.A., Convenio colectivo nacional para las empresas dedicadas a los servicios de campo para actividades de reposición, (Código de Convenio 99016925012009).

La retribución de los empleados 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 los empleados, 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.

Sociedad	Directivos/Gerentes	Administrativos	Técnicos	Operacionales*
Claro Sol Cartera	12	32	3	5
Claro Sol Cleaning	1	15	13	1.846
Claro Sol Facilities	2	19	37	1.004
Claro Sol Logistic	1	1	7	963

*El personal operacional se encuadra en los distintos Grupos Profesionales establecidos en el Convenio Colectivo de aplicación para la actividad y ámbito geográfico correspondiente.

Las distintas Categorías Profesionales y puestos de trabajo se encuentran encuadrados en los Grupos Profesionales definitivos en los convenios colectivos:

- Convenio Colectivo sectorial de Limpieza de Edificios y locales, prevé 4 Grupos Profesionales. Ahora bien, en los convenios de ámbito provincial y de Comunidad Autónoma no existe uniformidad en relación con las categorías profesionales y/o puestos que cada uno de ellos agrupa:
  - Grupo I: Personal Directivo y Técnicos Titulados en grado superior y medio.
  - Grupo II: Personal Administrativo.
  - Grupo III: Mandos Intermedios.
  - Grupo IV: Personal Operario.

- Convenio Colectivo de ámbito Estatal de Claro Sol Facilities, define 4 Grupos Profesionales según el área de actividad de que se trate:
  - Área Administración/Financiera.
  - Área de Producción/Servicios.
    - Grupo Profesional I. Dirección.
    - Grupo Profesional II. Mandos y técnicos. Administración.
    - Grupo Profesional III. Especialistas.
    - Grupo Profesional IV. Auxiliares.

- Convenio colectivo nacional para las empresas dedicadas a los servicios de campo para actividades de reposición, define 4 Grupos Profesionales según el área de actividad de que se trate. A diferencia del anterior, en orden creciente:
  - Área «A»: Área de estructura
  - Área «B»: Área de atención al cliente

Sociedad	Directivos/Gerentes	Administrativos	Técnicos	Operacionales*
99100125012013	1	15	13	1.846
90100061012013	2	19	37	1.004
99016925012009	1	1	7	963

De la misma forma, cumple con sus obligaciones en materia de relaciones sociales, respetando la libertad de los trabajadores 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 relación con la interlocución social, las Sociedades del Grupo se atienen a lo establecido en el art. 64 del RD Legislativo, de 24 de marzo, informando y/o consultando a la representación unitaria de los trabajadores en las materias, y plazos que en el mismo se prevén, en relación con lo previsto en el artículo 68 del mismo texto legal y en el Título IV de la Ley Orgánica 11/1985, de 2 de agosto, de libertad sindical.

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).

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

En todas y cada una de las compañías del Grupo los trabajadores disfrutan 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.

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.

Afiliación y empleo

A. *En el ejercicio 2018, Grupo Clarosol ha mantenido una plantilla media de 3.221 trabajadores en sus actividades en España.*

A diciembre de 2018, 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:

Sociedad	Nº trabajadores	Indefinido		Temporal	
Claro Sol Cartera	52	42	81%	10	19%
Claro Sol Cleaning	1.875	929	50%	935	50%
Claro Sol Facilities	1.062	338	26%	975	74%
Claro Sol Logistic	972	427	44%	545	56%

B. *Perfil del personal por género:*

Sociedad	Nº trabajadores	Hombre		Mujer	
Claro Sol Cartera	52	22	42%	30	58%
Claro Sol Cleaning	1.875	439	23%	1.436	77%
Claro Sol Facilities	1.240	434	35%	806	65%
Claro Sol Logistic	972	647	66%	325	33%

C. *Perfil del personal por edad.*

Sociedad	Nº trabajadores	<25		25-40		41-50		>50	
Claro Sol Cartera	52	0	0%	15	29%	19	37%	18	35%
Claro Sol Cleaning	1875	67	4%	386	21%	611	33%	811	43%
Claro Sol Facilities	1240	124	10%	517	42%	360	29%	239	19%
Claro Sol Logistic	972	185	19%	380	39%	249	26%	158	16%

D. *Perfil del personal por Nacionalidad*

En su actividad en España, tanto el porcentaje de empleados de nacionalidad no española como el número de nacionalidades representadas pone de manifiesto la apertura y

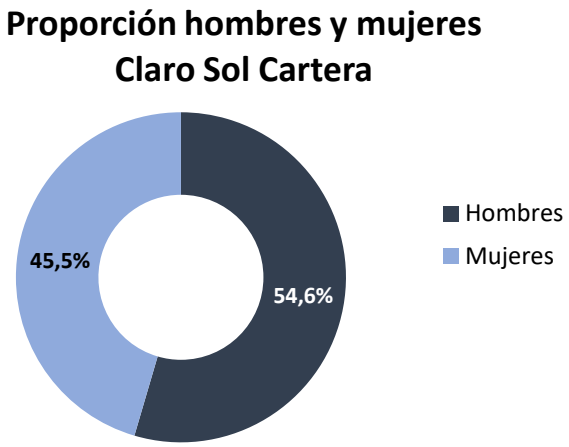
accesibilidad para el empleo en cada una de las Sociedades del Grupo, así como el reto que supone la gestión de la diversidad.

Sociedad	Españoles	Extranjeros	Nº nacionalidades
Claro Sol Cartera	92,73%	7,27%	4
Claro Sol Cleaning	82,14%	17,86%	39
Claro Sol Facilities	60,39%	39,61%	42
Claro Sol Logistic (*)	72,47%	27,53%	28

Durante el periodo de estudio se han producido las extinciones que seguidamente se relacionan por despido:

Cartera		Cleaning		Facilities		Logistic	
M	H	M	H	M	H	M	H
0	0	24	11	34	22	2	18

E. Diversidad en órganos de Dirección y empleados



CLARO SOL CARTERA		
Hombres	6	54,55%
Mujeres	5	45,45%
< 25		0,00%
entre 25 y 50		63,64%
> 50		36,36%

*Dada la estructura territorial implantada en el Grupo, las Direcciones territoriales se encuentran integradas en la Dirección del Grupo.

El Órgano de Dirección está integrado por:

- Administrador Único

- Comité de Dirección

- Direcciones Territoriales.

Igualdad de Oportunidades y no discriminación

Como se ha expuesto anteriormente en el apartado D de los Riesgos Operacionales, "*Claro Sol dispone de un 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 periodo analizado, no se ha detectado, reclamado ni denunciado ningún caso de discriminación por razón de sexo. En consecuencia no ha sido necesario emprender ninguna acción correctora a este respecto.

Grupo Clarosol cuenta con 5 centros especiales de empleo, a través de los cuales facilita la integración de personas con discapacidad. Como acción positiva de integración, además, facilita la contratación y consolidación de las personas, una vez alcanzar un adecuado nivel de cualificación. De esta forma, están plenamente integradas en las Sociedades del Grupo, con independencia de los centros especiales de empleo, los siguientes:

	Cartera	Cleaning	Facilities	Logistics
Personas con discapacidad	3	36	17	3

Accesibilidad Universal de las personas con discapacidad

Tanto la oficina central como las 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.

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. A este respecto, los horarios establecidos en las oficinas del Grupo permiten cubrir la franja horaria comprendida entre las 08:00 horas y las 18:00 horas, con distintos horarios de entrada (flexible) y salida.

Claro Sol cuenta con un protocolo de protección de la maternidad, lactancia y asimilados dentro 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
1	0	10	5	18	13	3	9

- 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, por sexo.

- 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.

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. En ambos casos, la consulta participación de los trabajadores se produce en los términos establecidos en el artículo 33 y siguientes de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales.

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

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 2018 no solo no se ha declarado ninguna, sino que tampoco ha existido 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 Número de **accidentes** ocurridos por cada millón de horas trabajadas.	0,00	0,00	0,11	0,12	0,27	0,33	0,41	0,32
Tasa de incidencia de enfermedades profesionales (EP con baja x 100.000)/ media anual afiliados SS	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Tasa de días perdidos Jornadas perdidas por número de trabajadores expuestos	0,00	0,00	2,80	0,63	4,10	3,11	1,26	4,36
Tasa de Absentismo Número horas Perdidas Totales por cada 100 horas trabajadas	4,64		9,05		10,25		5,59	
Muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	0,00		0,00		0,00		0,00	

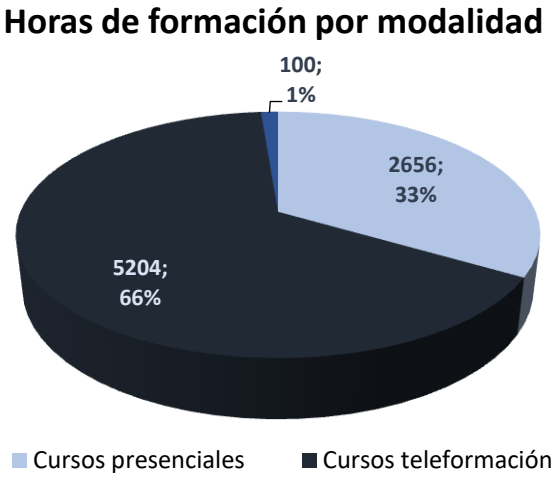
*El absentismo expresado en número de horas perdidas totales, como valor absoluto, puede inducir a equívocos por la configuración de las plantillas en relación con los trabajadores a tiempo completo y Tiempo parcial, por este motivo se expresan en forma de Tasa, en los términos aceptados por el INSHT.

Accidentabilidad 2018	Cartera	Cleaning	Facilities	Logistic
Accidentes con baja	0	81	135	61
Accidentes sin baja	0	84	209	162
TOTALES	0	165	344	223
Jornadas perdidas	0	3.472	4.395	2.218

A. Formación anual por empleado

Cada sociedad integrante del Grupo dispone de un Plan Anual de Formación avalado por los distintos Comités de Empresa.

El número total de alumnos formados este año fue de **1.005 en todo el Grupo**, con un total de 7.960 horas de formación. De estas horas, 5.274 corresponden a formación en la modalidad de tipo teleformación y 2.686 horas a la modalidad de tipo presencial.



MODALIDAD	ACCIONES	ALUMNOS	HORAS
Cursos presenciales	12	557	2656
Cursos teleformación	20	438	5204
Cursos mixtos	1	10	100
TOTAL	33	1.005	7.960

EMPRESA DEL GRUPO	ACCIONES	EMPLEADOS	HORAS
CLARO SOL CARTERA S.L.	11	117	919
CLARO SOL CLEANING S.L.U.	1	385	3567
CLARO SOL FACILITIES S.L.U.	16	476	3228
CLARO SOL LOGISTICS S.A.	6	17	203
CLARO SOL INTEGRAL CYL	1	1	7
CLARO SOL INTEGRAL EXTREMADURA	1	9	36
CLARO SOL INTEGRAL BALEARES	-	-	-
CLARO SOL INTEGRAL GALICIA	-	-	-
CLARO SOL INTEGRAL ANDALUCIA	-	-	-
TOTAL	-	**1.005**	**7.960**

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

Cada empresa tiene su propio Plan de Formación avalado por los distintos comités de empresa con objeto de actualizar conocimientos y mejorar la empleabilidad de los empleados, en los que se incluyen desde acciones formativas de inserción laboral a otras muy específicas ligadas al puesto de trabajo, sin olvidar acciones transversales como idiomas, informática, medio ambiente y habilidades sociales.

En la actualidad el Grupo no cuenta con un programa para la gestión del final de las carreras profesionales.

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		20.630		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		4		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		2		0	

2.3 Proveedores y Clientes

Proveedores

Claro Sol Cleaning S.L.U. y Claro Sol Facilities S.L.U. llevan homologando a sus proveedores desde que certificaron sus Sistemas de Calidad en el año 1998 y 2013 respectivamente. Esta Homologación se lleva a cabo bajo el prisma de un Procedimiento de actuación conocido con el nombre de PG05 "Evaluación de Proveedores y Subcontratistas", consintiendo básicamente en una evaluación de los mismos basándose en su capacidad para el cumplimiento de los requisitos solicitados.

Estos requisitos han evolucionado conforme a las necesidades y los requerimientos de nuestros clientes y de la propia revisión de las Normas. En un principio se requería que los productos o servicios solicitados estuvieran acreditados bajo el paraguas de las Normas ISO, y si no deberían de pasar por un cuestionario de evaluación propio.

Actualmente y desde principios del año 2018 junto con el procedimiento anterior que sigue siendo vigente hemos añadido en la evaluación de proveedores dos documentos más:

- 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.

Anualmente hacemos Campañas de Comunicación a nuestros proveedores y subcontratistas, por medio del correo electrónico nos ponemos en contrato con ellos para informarles de nuestros requisitos.

En caso de cualquier homologación enviamos un email que contenga la siguiente información:

- Políticas de Calidad, Ambiental y de Sostenibilidad del Grupo Claro Sol.

- Requisitos Generales para nuevos Proveedores.

- Política de *Compliance.*

- Cláusula de *Compliance* para contratos con proveedores, autónomos y subcontratistas.

- Cláusulas sociales y de igualdad de género cuando sean pertinentes.

- Cuestionario de Evaluación.

Actualmente tenemos evaluados a 68 Proveedores y Subcontratistas de Claro Sol Cleaning , Claro Sol Facilities y Claro Sol Logistics relacionados directamente con el servicios y las actividades que llevaos a cabo en nuestros clientes.

Sociedad	Proveedores/subcontratistas evaluados
Claro Sol Cleaning S.L.U.	48
Claro Sol Facilities S.L.U.	20

A todos ellos se les ha comunicado tanto nuestras políticas de gestión, como los requisitos ambientales aplicables y condiciones de compra de productos y servicios.

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.

Se han detectado 29 No conformes con relación a proveedores de Claro Sol Cleaning, que representa un 1,01% con relación a todos los pedidos realizados. Siendo esta cifra más baja en Claro Sol Facilities 0,41%, con 2 No Conformes.

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 31/12/2018 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. Queremos aclarar que por partes interesadas entendemos cualquier ciudadano o entidad que entienda que con nuestro trabajo estamos produciendo algún daño al medio ambiente.

Por último y en relación a los procesos donde intervienen nuestros proveedores y subcontratistas tenemos que decir que el Control sobre el Almacén Central continúa mejorando en esta línea de anotar los errores detectados a nuestros proveedores. Este control también se lleva sobre los pedidos de las Delegaciones y sobre los pedidos de nuestros principales clientes.

Actualmente tenemos varias propuestas de cara al futuro inmediato para eliminar o minimizar el stock de productos químicos:

- Dar salida directamente al los materiales desde los pedidos de clientes. (Que no pasen por nuestros almacenes), actualmente implantado en un 80%.
- Seguir negociando el reparto con nuestros principales proveedores.
- Eliminar en lo posible los almacenes.

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

Los proveedores de Claro Sol cumplen con los estándares de calidad y éticos marcados por la Sociedad. Existe una diversidad de proveedores que permiten mantener la cadena de suministro de la Sociedad. Continuación, presentamos el número de proveedores de las Sociedades por rangos de facturación.

La necesaria homologación de los proveedores y la aceptación de nuestras políticas (Compliance, Buenas Prácticas y Código Ético, igualdad de género y cuestiones sociales), aunque hasta la fecha, no se ha incluido en las políticas del Grupo filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales; unidas al ámbito de actuación del Grupo y las actividades que desempeñan sus Sociedades, hace que el Grupo no se encuentre afectado por riesgos relacionados con la vulneración de derechos humanos, trabajo infantil o la conculcación de otros derechos.

- 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.

- Grupo Claro Sol no tiene constancia de que proveedores de cualquiera de las Sociedades del Grupo utilicen trabajo infantil.

- Grupo Claro Sol no tiene constancia de que proveedores de cualquiera de las Sociedades del Grupo realicen prácticas abusivas, o estén implicados en casos de trabajo forzoso u obligatorio.

- 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.

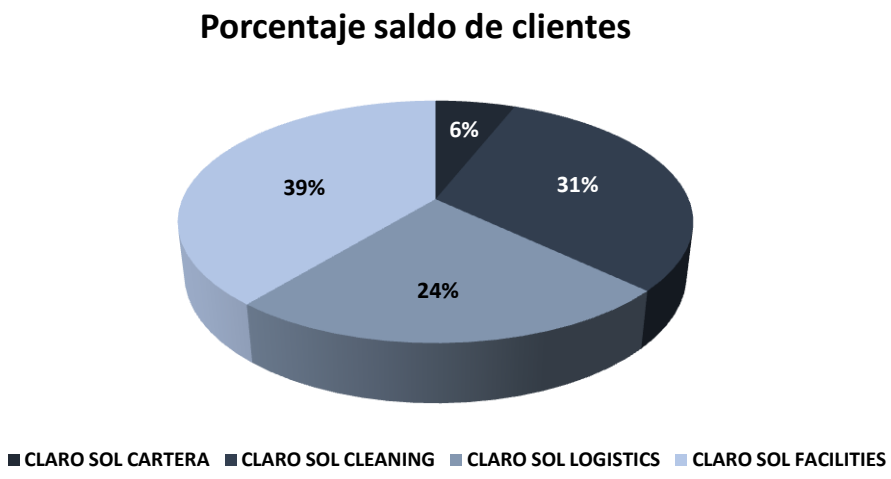
- Dadas las actividades del Grupo, los únicos productos utilizados con los que trabaja y que se encuentran sometidos a requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios son los productos de limpieza y consumibles. En relación con ellos, el Grupo sigue los procedimientos establecidos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

	Importe en €	% en el Grupo
Claro Sol Cartera S.L.	999.481,50	6%
Claro Sol Cleaning S.L.U.	4.925.921,93	31%
Claro Sol Facilities S.L.U.	6.266.168,72	39%
Claro Sol Logistic S.A.U.	3.830.160,63	24%



Las Sociedades que integran Grupo Clarosol incluyen entre las obligaciones contractuales de sus empleados, la prohibición de acceder a información y documentación relacionada con el clientela, 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 o 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 cuenta con un sistema de gestión ambiental que teniendo como base el cumplimiento de los requisitos legales aplicables a la actividad, se centra en las siguientes cuestiones:

- Control de emisiones
- Gestión de residuos
- Control de consumos
- Prevención de la contaminación

Aspectos a destacar de nuestro sistema de gestión de la ISO 14.001 (evaluación aspectos ambientales, gestión de residuos, etc)

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

Claro Sol cuenta con el certificado ISO 14001 de Sistemas de Gestión Ambiental. Esta Certificación avala el compromiso de Claro Sol con el medio ambiente mas allá de la legislación vigente.

A su vez, cabe destacar nuestro sistema de gestión de residuos, siempre gestionado mediante un gestor autorizado amparado bajo la actual legislación vigente. De esta forma el grupo Claro Sol muestra su compromiso con la sostenibilidad y con el medio ambiente.

Dado el tipo de actividad de la entidad, los mayores efectos sobre el medio ambiente derivan del consumo de agua, de la utilización de productos químicos para la limpieza de las diferentes instalaciones, y del consumo de combustible y emisiones de vehículos de la compañía.

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

- Persona 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.

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

Contaminación

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

- Emisión de gases contaminantes: en nuestro caso las emisiones provenientes de los vehículos (GEI). 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.
- 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, así como las inspecciones obligatorias (ITV`s).

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

	Toneladas CO2	Toneladas anuales emitidas Claro Sol
Claro Sol Cartera	50,28	**313,85**
Claro Sol Cleaning	146,35	
Claro Sol Facilities	91,54	
Claro Sol Logistic	25,67	

En el cálculo de las emisiones directas en toneladas métricas de CO2 equivalentes se ha incluido solo el CO2 al no encontrar ninguna fuente fiable que permita calcular el resto de GEI emitidos por el consumo de combustibles.

El año base a partir del cual se ha realizado el cálculo del consumo de combustible de la compañía es el 2016. El motivo de la elección del año 2016 como año base es que se trata del primer año que se realizó un seguimiento íntegro del consumo de carburantes de la flota de vehículos de la compañía.

No ha tenido lugar ningún cambio significativo, el sistema de cálculo sigue siendo el mismo. El motivo del aumento de consumo se debe a la mayor variedad de contratos, la distancia entre los mismos y las sedes, etc.

La fuente de los factores de emisión empleada para calcular las toneladas equivalentes de CO2 de nuestro Alcance 1 ha sido: MAPAMA, Factores de emisión para el registro de la Huella de carbono, Compensación y Proyectos de absorción de dióxido de carbono.

INFORMACIÓN MAPAMA ABRIL 2018 Factores de emisión combustible Kg de CO2 / L	
Gasolina	2,18
Gasoleo A o B	2,52

El enfoque de gestión empleado para fomentar una reducción del consumo del combustible empleado emana directamente de la dirección general, teniendo en cuenta las necesidades de cada dirección territorial.

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

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

Toneladas CO2 generadas del consumo eléctrico CLARO SOL (Alcance 2)	
50,43	
Toneladas CO2 equivalentes consumo eléctrico por Dirección Territorial	
DT. CENTRO	**33,96**
DT. CATALUÑA	**4,36**
DT.NORTE	**1,94**
DT NOROESTE	**3**
DT.ANDALUCIA EXTRE.	**3,24**
DT. VALENCIA BALEARES	**3,07**
DT. ARAGON	**0,85**

El dato empleado para el cálculo procede de la Generalidad de Cataluña, para el mix de la producción eléctrica peninsular en el 2018, teniendo un valor de 0,000321 Tn CO2 / kWh.

No disponemos de los datos de gases emitidos en la producción de energía del mix eléctrico español.

El año base elegido ha sido el 2016. El motivo de la elección del año 2016 como año base es porque se trata de un año en el que las condiciones de la empresa son muy similares a las actuales en términos de personal de estructura, permitiéndonos poder comparar los consumos en similitud de condiciones. En el año base 2016 se emitieron 32,75 Tn CO2/kWh a consecuencia de nuestro consumo eléctrico en la DT 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 Delegaciones 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 CO2 por kWh han sido los datos proporcionados por la Oficina Catalana del Cambio Climático.

El enfoque de gestión empleado para fomentar una reducción del consumo de electricidad emana directamente de la dirección general, teniendo en cuenta las necesidades específicas de cada dirección territorial.

La metodología empleada para el cálculo de los consumo 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.

GRI 305-4: Intensidad de las emisiones de GEI

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 2018 de la compañía.

Emisiones Tn CO2 2018	
TOTAL emisiones CO2 de Combustible (Alcance 1)	313,85
TOTAL emisiones CO2 de Electricidad (Alcance 2)	50,43
TOTAL EMISIONES CLARO SOL (Tn CO2)	**364,28**

Ratio I.E GEI Organización = 364,28 Tn CO2 / 63.194.517 € = $5{,}764 \cdot 10^{-6}$ Tn CO2 / €

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.

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 delegaciones 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, viajes realizados, etc.

En el cálculo tan solo se ha calculado las emisiones del CO2 asociado 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.

GRI 305-5: Reducción de las emisiones de GEI

No disponemos de iniciativas directas de reducción de las emisiones de GEI, pero si indirectas como es el consumo energético. Tomando siempre el 2016 como año base, la comparativa de las emisiones de GEI asociadas al consumo eléctrico del año base frente al 2018 reflejan un aumento de un 3,7% de los GEI emitidos por nuestro consumo eléctrico. Esto es debido a dos factores fundamentales; el primero de ellos es que las emisiones de GEI asociadas al año 2016 es inferior a las del año 2018, siendo 0,000308 Tn de CO2 / kWh para el 2016 frente a 0,000321 Tn de CO2 / kWh para el 2018. En segundo lugar, las condiciones climáticas del año base 2016 frente al 2018 reflejan un menor consumo en el primer y cuarto trimestre del año, pudiendo asociar directamente esta disminución del consumo a unos meses menos fríos en ambos trimestres y por tanto un menor gasto eléctrico en calefacción para esos meses.

Con respecto al posible aumento o reducción de las emisiones de GEI asociadas al consumo de combustibles, no disponemos de registro del consumo de carburantes en el año base 2016, por lo que no podemos realizar una comparativa para evaluar el aumento o disminución del consumo.

En el cálculo tan solo se ha calculado las emisiones del CO2 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.

El año base elegido ha sido el 2016. El motivo de la elección es que se trata de un año en el que las condiciones de la empresa son muy similares a las actuales en términos de personal de estructura, permitiéndonos poder comparar los consumos en similitud de condiciones.

El único alcance en el que se ha podido evaluar el aumento o disminución de las emisiones de GEI asociadas es el Alcance 2.

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

GRI 306-2: Residuos por tipo y método de eliminación

En la tabla presentada a continuación se presentan los residuos peligrosos producidos por la compañía.

RESIDUOS PELIGROSOS 2018			
LER	Descripción	PESO (Kg)	Operación
15 02 02*	Absorbentes contaminados	3	Valorización
15 01 10*	Plásticos contaminados	724	Valorización
16 05 04*	Aerosoles	1	Valorización
20 01 21*	Fluorescentes	38,75	Valorización
20 01 33*	Pilas alcalinas	1	Valorización

Las operaciones llevadas a cabo por nuestros gestores para nuestros residuos peligrosos de conformidad con el Real Decreto 952/1997 son siempre de valorización.

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

RESIDUOS NO PELIGROSOS 2018			
LER	Descripción	PESO (Kg)	Operación
08 03 18	Toners de impresión	48	Valorización
20 01 36	Material Informático	10	Valorización
20 03 07	Residuos Voluminosos	4100	Valorización
20 01 39	Plásticos	2400	Valorización
20 01 40	Metales		
20 01 01	Papel de oficina	2500	Valorización

Las operaciones llevadas a cabo por nuestros gestores para nuestros residuos no peligrosos de conformidad con el Real Decreto 952/1997 son siempre de valorización.

El tratamiento que se da a nuestros residuos tras su 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.

Uso sostenible de los recursos

GRI 303-1: Extracción de agua por fuente

El volumen de agua total consumida en el periodo 2018 es de 944 m^3. Estos datos pertenecen a las dos principales sedes de la compañía, Madrid y Barcelona. Se incluyen los datos de las oficinas de las delegaciones aunque entendemos que por ser el bajo número de trabajadores de las mismas éste es significativo.

CONSUMO TOTALES AGUA	
OFICINA MADRID	631
OFICINA BARCELONA	87
OFICINA TARRAGONA	9
OFICINA Y ALMACEN BURGOS	23
OFICINA ZARAGOZA	34
OFICINA VALENCIA	71
OFICINA BADAJOZ	13
OFICINA DE MALLORCA (*)	15
OFICINA VIGO	61

(*) Consumo estimado

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 a las sedes de Madrid y Barcelona.

GRI 301-1: Materiales utilizados por peso o volumen

Actualmente no podemos aportar el dato de peso/volumen de material consumido en la prestación de nuestros servicios ya que no disponemos de las herramientas necesarias para ello, al tener una gran cantidad de proveedores.

Por otra parte, en el momento actual no recuperamos ningún producto.

GRI 302-1: Consumo energético dentro de la organización

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

https://www.miteco.gob.es/es/cambio-climatico/temas/mitigacion-politicas-y-medidas/factores_emision_tcm30-446710.pdf

Los datos de equivalencia empleados equivalen al año 2017, al no haber encontrado los datos para el año 2018 de una fuente fiable o de la misma fuente.

La tabla expuesta a continuación refleja los GJ / tn equivalentes en función del combustible de fuentes no renovables consumido en el 2018:

Unidades de equivalencia Poder Calorífico Inferior (GJ / tn) por combustible (L)	
GASOIL	43,00 GJ/Tn
GASOLINA	44,30 GJ/Tn

	DIESEL	GASOLINA
CLARO SOL CARTERA	714,28	0
CLARO SOL CLEANING	1912,02	178,52
CLARO SOL FACILITIES	1300,27	0,16
CLARO SOL LOGISTIC	364,02	0,72
Total Consumo Combustibles (GJ / Tn)		
4469,99		

A continuación, se presentan los consumos de combustibles procedentes de fuentes renovables, en este caso nos referimos al aditivo Blue+Granel de Repsol desglosado por cada sociedad. No disponemos de la equivalencia en GJ / tn de dicho aditivo.

Consumo (L) Blue + Granel	
CLARO SOL CARTERA	0
CLARO SOL CLEANING	42,24
CLARO SOL FACILITIES	0
CLARO SOL LOGISTIC	0

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)

DT. CENTRO	**105788,32**
DT. CATALUÑA	**13576,00**
DT. NORTE	**6057,00**
DT NOROESTE	**9361,00**
DT. ANDALUCIA EXTRE.	**10108,00**
DT. VALENCIA BALEARES	**9560,00**
DT. ARAGON	**2642,00**
TOTAL (kWh)	**157.092,32**

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

CONSUMOS 2018 CLARO SOL (GigaJulios)	
TOTAL CONSUMO GJ en Combustible	4.469,99
TOTAL CONSUMO GJ en Electricidad	565,53
TOTAL CONSUMO CLARO SOL (GJ)	**5.035,52**

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 CEPSA y el Ministerio para la Transición Ecológica.

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 MITECO.

En el caso de la energía eléctrica consumida, no se ha empleado ninguna fuente específica, al conocer el dato de equivalencia de kW a Julios.

GRI 302-2: Consumo energético fuera de la organización

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

GRI 302-3: Intensidad energética

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 2018 CLARO SOL (kWh)	
Total consumo (kWh) Combustible	1.279.740,51
Total consumo (kWh) Electricidad	157.092,32
TOTAL CONSUMO (kWh)	**1.436.832,83**

I.E.Organización = 1.436.832,83 kWh / 63.194.517 € = 0,0227 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.

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 para poder obtener el ratio equivalente a 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 sus instalaciones.

Cambio climático

Dado el tipo de actividad desarrollada por Claro Sol, las emisiones de gases de efecto invernadero provienen fundamentalmente de los vehículos del grupo.

Adicionalmente, aunque la energía eléctrica no produce emisiones derivadas de su consumo en nuestras instalaciones, sí que se emiten GEI en las centrales de generación si estas no emplean fuentes renovables.

Claro Sol cuenta con planes de mantenimientos preventivos y correctivos (contratos con empresas mantenedoras), así como con las inspecciones previstas reglamentariamente.

GRI 302-4: Reducción del consumo energético

La reducción del consumo energético registrada en la Dirección Territorial Centro en el año 2018 es de un 6,41% con respecto al consumo registrado del año 2017. Este porcentaje de mejora se ha calculado a partir del consumo en kWh/usuario en 2017 frente al dato de 2018. Estos datos equivalen exclusivamente a datos de electricidad de la la DT Centro.

Se ha empleado el año base 2017 frente a los datos de consumos recopilados del 2018 para obtener la reducción del consumo.

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

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

La reducción del consumo energético en la DT Central que es la responsable de la gestión administrativa de la compañía equivale a un 6,41% de ahorro con respecto al año base 2017. Se ha empleado el año base 2017 frente a los datos de consumos recopilados del 2018 para obtener la reducción del consumo. La metodología empleada se basa en el registro de los datos de consumos mensuales de las facturas asociadas a la DT Centro. Y por otro el resultado de las ventas anuales de la compañía en el año 2018.

Tras la auditoria energética que tuvo lugar en el período 2016/17 se analizaron las medidas de mejora propuestas para la reducción del consumo energético. De las 7 medidas de mejora propuesta se llevaron a cabo las siguientes acciones:

1. Instaurar buenas prácticas en los equipos consumidores de energía, Incorporar buenas prácticas en la gestión de la flota de vehículos. Frente a estas dos medidas de mejora

propuestas se elaboro un plan de Buenas Prácticas Ambientales orientado a todos los trabajadores de la organización. Elaborándose un folleto informativo sobre el impacto y consumo responsable en materia de energía y agua cuyo alcance inicial sería todo el personal de estructura, y posteriormente el resto de personal de la compañía.

2. 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.

3. Instalación de sensores de presencia en baños, esta medida de mejora propuesta en la auditoría energética se encuentra evaluada y recogida dentro de los objetivos ambientales del año 2019.

En referencia al resto de 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. En este sentido, cabe destacar que la empresa no ha registrado multas por incumplimiento de la legislación en el ámbito social y económico en 2018 (419-1).

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 tiene un activo/pasivo de **22.106.706 €.**

El capital social es de 1.482.995 €

Deuda 5.552.662 €

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 y, por último, el desarrollo de nuestros proveedores.

El valor económico generado y distribuido por Claro Sol a nivel de sociedades ha sido:

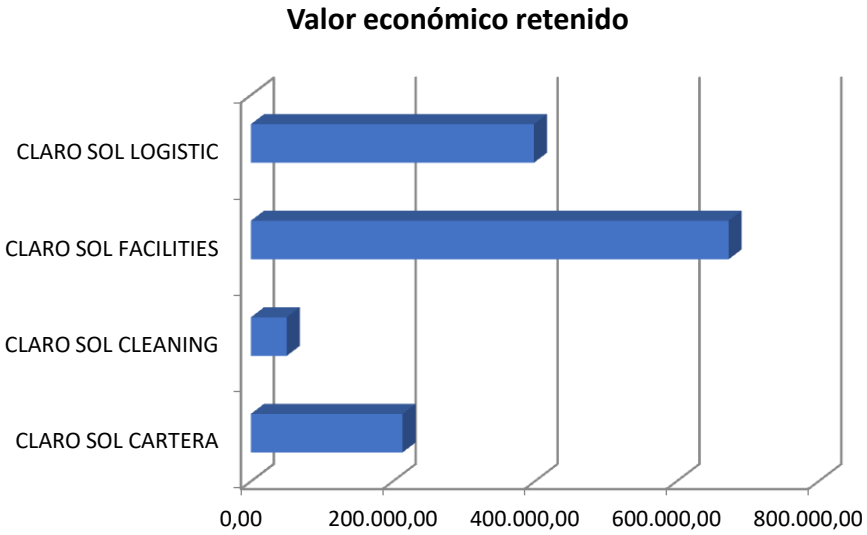
CLARO SOL CARTERA, S.L.	
Valor económico generado	3.567.478,92
Valor económico distribuido	-3.267.534,92
Pagos al Estado	-86.206,20
Valor económico retenido	213.737,80

CLARO SOL CLEANING, S.L.	
Valor económico generado	24.968.725,75
Valor económico distribuido	-24.904.138,79
Pagos al Estado	-14.105,17
Valor económico retenido	50.481,79

CLARO SOL FACILITIES, S.L.	
Valor económico generado	25.441.515,75
Valor económico distribuido	-24.568.199,62
Pagos al Estado	-199.860,47
Valor económico retenido	673.455,66

CLARO SOL LOGISTICS, S.A.	
Valor económico generado	13.056.009,75

Valor económico distribuido	-12.523.660,90
Pagos al Estado	-133.401,06
Valor económico retenido	398.947,79



Las subvenciones a las que ha accedido Claro sol durante el ejercicio 2018 han sido las siguientes:

SUBVENCIONES EJERCICIO 2018			
Sociedad	**Bonificación Formación**	**Subvención C.E.E.**	**Total Sociedad**
Claro Sol Cartera	8.589,50		8.589,50
Claro Sol Cleaning	28.308,75		28.308,75
Claro Sol Facilities	22.329,69		22.329,69
Claro Sol Logistics	1.057,50		1.057,50
CSI Andalucía		16.133,26	16.133,26
CSI Baleares		4.763,44	4.763,44
CSI Castilla y León	52,50	6.222,16	6.274,66
CSI Galicia		15.087,08	15.087,08
CSI Extremadura	440,00	28.007,30	28.447,30
Myo Social		9.113,20	9.113,20
TOTAL GRUPO	**60.777,94**	**79.326,44**	**140.104,38**

*Los Centros Especiales de empleo, emplean a un número de trabajadores escasamente significativo al igual que su facturación, por lo que no se han tomado en consideración para la valoración del conjunto del informe.

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 especifico "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 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 2018 las reclamaciones detectadas fueron:

RECLAMACIONES	DETECTADAS	SOLUCIONADAS
CLIENTES	11	11
PROVEEDORES	1	1
CONSUMIDORES	0	0

Así mismo la Compañía tiene implantada un Sistema de Satisfacción de clientes a través de una aplicación informática llamada Claroapp, 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 de los Directores de Operaciones, Comercial y Calidad.

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 2018.

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.

Kurt Hegerich

Administrador único

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

DIMENSIÓN 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