



# INFORME DE SOSTENIBILIDAD

2022

---



## ÍNDICE

<b>1</b>	<b>Carta a los stakeholders</b>		<b>4</b>	<b>Desarrollo Sostenible</b>	
	Mensaje del Presidente de Optima	5		Las personas	39
	Mensaje del CEO de Optima	6		Pilares del principal activo de la empresa	40
<b>2</b>	<b>Identidad Corporativa</b>		<b>5</b>	<b>Marco de Gestión</b>	
	Misión, visión y valores	12		Estrategia fiscal	54
	Sostenibilidad con visión ESG	13		Ética empresarial	54
	Inclusión y diversidad	13			
	Descripción de los objetivos del modelo de negocio	13	<b>6</b>	<b>Perfil de la compañía</b>	
	Contribución a los objetivos de desarrollo sostenible	16		Estructura organizacional	62
	Mención o adhesiones a iniciativas externas de principios sobre RSC	18		Distribución geográfica	62
	Pacto Mundial de las Naciones Unidas	19		Stakeholders	63
	SBTI	19			
	Optima, su partner en ESG	19			
<b>3</b>	<b>Compromiso Medioambiental</b>				
	Gestión de impactos ambientales	21			
	Gestión energética y fomento de las energías renovables	22			
	Cálculo y reducción de emisiones de gases de efecto invernadero	27			
	Fomento de la economía circular y las compras sostenibles	33			

## ÍNDICE

<b>7</b>	
<b>Aplicación y desarrollo de las políticas corporativas</b>	65

<b>8</b>	
<b>La gestión de riesgos en Optima</b>	
Introducción	68
Riesgos relacionados con el mercado/competencia	69
Normativo y regulatorio	69
Riesgos del entorno político y social	69
Reputacionales	69
Inadecuada adaptación del modelo económico y operativo	70
Cumplimiento de los estándares de seguridad	70
Sistemas de la información	70
Cuestiones laborales y de recursos humanos	71
Atracción y desarrollo del talento	71
Integridad, lucha contra la corrupción y soborno	71

<b>9</b>	
<b>Anexos</b>	
Índice de contenidos GRI Standards	74

### MODELO DE REFERENCIA

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

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

#### Datos de contacto

OPTIMA FACILITY S.L  
Carrer de Can Pi, 15  
08908, Hospitalet de Llobregat (Barcelona)  
[+34] 933 11 50 00

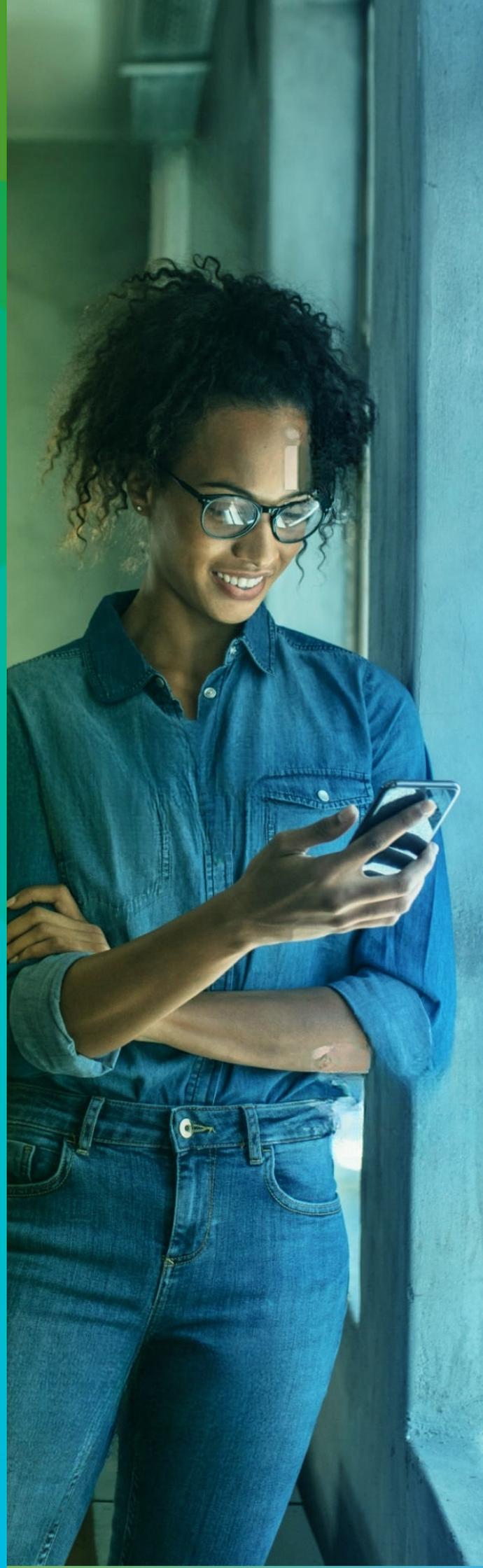
#### Periodicidad

Publicación con periodicidad anual.  
Período 2022.

1

—

# CARTA A LOS STAKEHOLDERS



## Mensaje del Presidente de Optima Grupo, **Alejandro Casamada Bragulat**

Estimados amigos,

Me dirijo a ustedes con gran entusiasmo para presentar nuestro informe no financiero, el cual refleja el compromiso de Optima en hacer frente a los desafíos sociales y ambientales de nuestro tiempo.

Es mi deber asegurarme de que Optima esté comprometida con prácticas comerciales sostenibles que promuevan la prosperidad a largo plazo para nuestra empresa y para el mundo en general.

Hemos establecido metas ambiciosas para reducir nuestra huella de carbono, aumentar nuestra eficiencia energética, promover la igualdad de género y apoyar a las comunidades locales en las que operamos. Estos esfuerzos no solo son importantes para nuestro negocio, sino que también son críticos para proteger el planeta y las personas que lo habitan.

A través de las generaciones, la familia Casamada hemos guiado nuestra estrategia fiel a un sistema de valores basado en una cultura de servicio centrada en ofrecer las mejores experiencias a los clientes, un equipo de personas motivadas, y la apuesta constante por la innovación y la sostenibilidad.

Pero sin duda, “la gran familia de Optima” la compone un gran equipo de personas talentosas con un profundo conocimiento del mercado de Facility Management. En nuestro negocio, son las personas las que marcan la diferencia.

Nuestro propósito es ser la compañía más disruptiva e innovadora del sector, promoviendo el empoderamiento de los equipos de primera línea, la innovación y las tecnologías centradas en las personas.

Además, en Optima transformamos los servicios de FM en experiencias positivas. Garantizamos ahorros desde el primer día, pero vamos más allá aportando valor a nuestros clientes transformando sus servicios de FM para que sean más sostenibles, visibles, eficientes y productivos.

Este informe refleja el trabajo colectivo de nuestro equipo en todo el país, y es un testimonio del compromiso de nuestra empresa para hacer una diferencia positiva en el mundo.

Espero que este informe inspire a otros líderes empresariales y comunitarios a unirse a nosotros en la construcción de un futuro más justo y sostenible para todos.

Atentamente,

Alejandro Casamada Bragulat.

Mensaje del CEO de Optima Grupo, **Ignacio Casamada Bragulat**

## Carta a nuestros “stakeholders”

### NUESTRO LEGADO Y VISIÓN A LARGO PLAZO

Optima es una compañía de personas “por” y “para” las personas. Un negocio con una cultura fuerte y reconocible, que busca en última instancia, **contribuir a la prosperidad y el progreso de las personas y la sociedad, generando un impacto positivo en el medio ambiente.**

**Somos una compañía familiar** con los mismos valores que guiaron a nuestro fundador Ignacio Casamada Lasús, siendo estos valores, nuestro mayor legado y nuestra inspiración para gestionar un negocio con una **visión a largo plazo**, sin tomar atajos que puedan comprometer nuestra competitividad futura. Miramos más allá del próximo trimestre y queremos tener en consideración las expectativas de nuestros clientes, nuestros empleados, la organización y la sociedad en su conjunto.

Este sentido de familia, es y sigue siendo, nuestra fuerza impulsora y el “pegamento” que une a un **equipo talentoso y diverso** compuesto por más de 9.000 personas.

### UN AÑO 2022 CON UN ENTORNO DESAFIANTE

El año 2022, ha sido uno de los **entornos empresariales más desafiantes** de la historia, afectado por una persistente inflación – y sus consecuencias en el incremento de las tasas de financiación y su traducción a las negociaciones colectivas-, así como los riesgos geopolíticos, los precios energéticos o la crisis de la cadena de suministro.

Creemos que **estos desafíos continuaran durante el 2023**, con especial atención en los efectos de la ley de desindexación de contratos públicos en un entorno inflacionista.

### UN SÓLIDO DESARROLLO ECONÓMICO Y FINANCIERO

A pesar de este entorno desafiante, estamos orgullosos de que Optima haya logrado un importante progreso financiero y operativo siendo **el 2022 el año más fuerte de nuestra historia en términos de ventas y resultados**. Estoy gratamente impresionado con la flexibilidad y rapidez con la que nuestros equipos, se han anticipado a este entorno cambiante, mostrando un **liderazgo sólido** y un **alto nivel de resiliencia**.

Estoy feliz por el progreso económico y financiero, aunque sobre todo, de lo que estoy más orgulloso es del conjunto de iniciativas y progresos en relación a la **creación de valor para nuestros grupos de interés**.

### CREEMOS EN EL CAPITALISMO DE LOS GRUPOS DE INTERÉS “STAKEHOLDER CAPITALISM”

Somos muy conscientes que en un mundo cada vez más interconectado, **la manera de generar un crecimiento rentable y duradero, es creando valor para nuestros principales grupos de interés** -incluyendo clientes, empleados, proveedores y la sociedad de la que formamos parte-.

Personalmente como CEO, en un proceso de “deconstrucción” constante, intento aprovechar cualquier ocasión para escuchar a nuestros principales grupos de interés, para tratar de entender sus expectativas en un mundo cambiante y en continua evolución. Estoy convencido que **las compañías que obtienen mejores resultados son aquellas que son conscientes de su papel en la sociedad y actúan de acuerdo con los intereses de sus empleados, clientes, comunidades y accionistas.**

## ENTENDEMOS LA SOSTENIBILIDAD DESDE UNA PERSPECTIVA ESG COMPLETA

Cómo suele decir nuestro presidente Alejandro Casamada, en Optima: **“en temas de sostenibilidad, no se trata solo del impacto que podemos tener en nuestro planeta para las generaciones futuras, sino también para las personas que viven en él hoy”**. Es por ello que, desde hace años, somos socios del Pacto Mundial y nuestra estrategia corporativa se ha alineado con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas.

Queremos poder medir nuestro impacto en **sostenibilidad con una visión amplia bajo los criterios de ESG** (Enviromental, Social y Governance), que hacen referencia a los factores que convierten a una compañía en sostenible a través de su compromiso social, ambiental y de buen gobierno.

Así mismo, durante este año hemos trabajado para poder dar un paso más allá en nuestro compromiso con las **finanzas sostenibles**, y su vinculación al cumplimiento de indicadores de desarrollo sostenible.

## CAMBIO CLIMÁTICO: LA VENTANA DE OPORTUNIDAD PARA ASEGURAR UN FUTURO HABITABLE SE ESTÁ CERRANDO RÁPIDAMENTE

**El cambio climático no es una amenaza futura, está ocurriendo ahora.** Actualmente estamos alrededor de 1,1 °C de calentamiento global, y con las políticas climáticas actuales, se prevé que las temperaturas medias globales superen al final de siglo los 3°C, que es a lo que se refería António Guterres, secretario general de la ONU, cuando dijo que avanzamos **“hacia el infierno climático”**. Con 3 mil millones de personas que ya viven en áreas ‘altamente vulnerables al cambio climático’, no queda más tiempo que perder.

La mayoría de los grupos de interés—desde empleados, pasando por clientes, accionistas, comunidades y reguladores— espera que las compañías contribuyamos a la descarbonización de la economía global. **No hay ninguna compañía cuyo modelo de negocios no se vea profundamente afectado por la transición a una economía neta cero.**

En este sentido, coincido con las palabras de Larry Fink cuando dice que: “Los próximos 1.000 unicornios no serán motores de búsqueda ni empresas de redes sociales. La gran mayoría serán compañías innovadoras, sostenibles y escalables que ayudarán al mundo a descarbonizarse y harán que la transición energética sea asequible para todos.” **En Optima vemos la sostenibilidad cómo un desafío, pero a la vez una gran oportunidad para aportar un nuevo valor.**

## OPTIMA UN PARTNER EN SOSTENIBILIDAD PARA NUESTROS CLIENTES

En Optima hemos dado un paso más allá en nuestro compromiso climático y medioambiental con el lanzamiento de **nuestro Plan NetZero, que nos guiará en los próximos años en nuestro objetivo de cero emisiones**

**netas para todas las actividades de la compañía**, incluyendo nuestra cadena de suministro. Nuestro Plan NetZero establece objetivos ambiciosos de reducción de emisiones, basados en la ciencia, siguiendo **el compromiso “SBTi Science Based Target (SBTi)”** para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y limitar el calentamiento global a 1,5 °C.

En el transcurso del año, hemos liderado **iniciativas tecnológicas en sostenibilidad**, proporcionando a nuestros clientes **un dashboard a tiempo real con más de 100 métricas de ESG en el ámbito del FM**, con el objetivo de ayudar a las organizaciones a progresar en su desempeño en sostenibilidad, mejorando sus resultados ambientales y su eficiencia energética.

Así mismo, me gustaría resaltar la iniciativa en la que **Optima está liderando en España** un foro internacional de compañías e instituciones, **con el objetivo de desarrollar un estándar internacional de sostenibilidad para calcular y mitigar las emisiones de Scope-3**, las cuales son responsables de más del 90% de las emisiones en el ámbito del FM.

## NUESTROS EMPLEADOS LO SON TODO PARA NOSOTROS

**Nuestro éxito es el reflejo de la actitud, motivación y compromiso de nuestros equipos.** Formarlos e incentivarlos para que desarrollen su máximo potencial está en el corazón de nuestra filosofía.

Lo hacemos asegurándonos de que cada uno de nuestros empleados comprenda la importancia del trabajo que realiza y tenga el soporte, la comprensión y el empoderamiento para hacerlo bien.

**Estamos orgullosos de ayudar a nuestros empleados, incluidos aquellos con desafíos o distanciados del mercado laboral, a construir vidas significativas y contribuir positivamente a la sociedad.** Una creencia y un compromiso que nos ha convertido en uno de los empleadores más grandes e inclusivos del mercado español de FM.

### Promovemos el bienestar de nuestros empleados

En Optima nos tomamos muy en serio **el compromiso de nuestros empleados, ya que tiene un impacto directo en la experiencia de nuestros clientes** y nos ayuda a lograr nuestro propósito. Es por eso que nos enfocamos continuamente en mantener a nuestros empleados motivados y comprometidos, aumentando las oportunidades de desarrollo de nuestra gente y su bienestar tanto físico como emocional.

Durante el año **hemos impulsado una nueva iniciativa denominada “Health & Wellness”, un nuevo paradigma centrado en el bienestar físico y emocional de los equipos que trabajan en la primera línea de los servicios.** Para ello, hemos trabajado con expertos en neurociencia, psicología del trabajo, gamificación y psicología positiva, liderados por la Dra. Meritxell Obiols, profesora de la Universidad de Barcelona. **El objetivo de este programa es conectar, empoderar y reconocer a los equipos de primera línea ayudándoles en su trabajo diario para hacer del bienestar y de la eficiencia una prioridad en las operaciones.**

En este sentido una de las iniciativas pioneras que hemos puesto en marcha es el programa **“Optima Bienestar”**, un programa de ayuda a nuestros equipos de primera línea para la identificación y resolución de aquello que les preocupa, tanto a nivel personal como profesional. En una primera fase, nos dirigimos a un colectivo de más de 1.000 personas, que disponen de **asistencia psicológica experta y confidencial, así como coaching para mejorar sus competencias personales**, teniendo a su alcance un programa pensado para su bienestar emocional y el de su familia.

Estamos orgullosos de haber sido reconocidos siendo **la primera compañía de Facility Management en España certificada en la norma internacional ISO 45003 - Psychological Health and Safety at Work**, en nuestra apuesta a largo plazo para construir **una cultura que fomente un entorno de trabajo seguro y positivo**.

Otro de los proyectos pioneros que estamos trabajando, es la utilización de **inteligencia artificial para prevenir posibles dolencias y trastornos musculoesqueléticos**. A través de nuestra plataforma “Ignify” desarrollada por Optima, captamos a tiempo real las tareas, frecuencia, y tiempo dedicado por nuestros equipos de primera línea para el desarrollo del servicio. Con esta información y **la aplicación de IA somos capaces de generar un mapa de riesgo de lesiones y prevenir posibles trastornos musculoesqueléticos**, los cuales son las dolencias más comunes en nuestro sector.

### DIVERSIDAD, EQUIDAD E INCLUSIÓN

**El respeto a la igualdad de valores y derechos de todas las personas es fundamental para Optima**. Estamos convencidos de que la diversidad de personalidades, experiencias y conocimientos es enriquecedora y que cada empleado debe ser tratado con respeto y justicia independientemente de su género, antecedentes o identidad. También es esencial garantizar que todos los empleados tengan continuamente oportunidades de desarrollo, para crecer dentro de Optima.

**La gran diversidad de nuestra plantilla formada por más de 9.000 personas, es uno de nuestros factores de éxito**. Tenemos empleados de muchas nacionalidades y culturas diferentes. **Optima es un importante motor de integración, y nuestras diferentes perspectivas y experiencias nos hace una compañía más fuerte y competitiva**.

Tenemos un alto nivel de diversidad en términos de género (71% mujeres), edad y antecedentes, aunque es notablemente más bajo entre los niveles gerenciales. Creemos que la representación importa, así que queremos que nuestro liderazgo sea una verdadera representación de todos aquellos a los que orgullosamente servimos. Esto es algo que vamos a mejorar: más mujeres merecen un lugar en puestos claves.

### LOS CLIENTES SATISFECHOS IMPULSAN EL CRECIMIENTO

**Estoy convencido de que los empleados satisfechos conducen a clientes satisfechos**. El alto grado de retención y satisfacción de nuestros clientes, es un gran testimonio de la importancia de la pasión por el servicio de nuestros empleados y demuestra que nuestro modelo de negocio centrado en el cliente con descentralización y empoderamiento sigue siendo una receta para el éxito.

### OPTIMA SIGUE CRECIENDO

Optima ha tenido su mayor **récord de ventas en el 2022**, creciendo dos dígitos hasta los 144 Millones de euros. Así mismo ha sido un año récord en términos de contratación, proyectando unas **ventas para el 2023 cercanas a los 190 Millones de euros**.

Este éxito es el resultado del trabajo continuo en la búsqueda constante de nuestro propósito de **“ser la compañía más innovadora y disruptiva del mercado”**. En Optima, la innovación no va de tecnología. La innovación se

resume para nosotros: **“¿De qué forma podemos seguir siendo relevante para nuestros clientes?”**, y es un continuo desafío saber conjugar la esencia de nuestro modelo de negocio más tradicional con los nuevos parámetros del mercado cómo la digitalización, la sostenibilidad y el desarrollo social.

### **Aportación a la comunidad: Corresponsabilidad y transparencia**

Merece especial mención **la aportación directa de Optima en el desarrollo económico y social de las comunidades que formamos parte**, convirtiéndonos en **un importante agente económico y social del cambio**.

Optima tiene un fuerte compromiso en materia fiscal y social en la jurisdicción española, materializándose dicho compromiso con la aportación a la sociedad de **una contribución social en el ejercicio 2022 de 140 millones de euros**.

### **GOBERNANZA**

Durante el año hemos desarrollado diferentes iniciativas para redefinir y fortalecer nuestros protocolos, políticas y procedimientos. Cabe destacar la **puesta en marcha del comité de “compliance”** y otra serie de iniciativas con la finalidad de adaptarnos al cumplimiento de las regulaciones existentes y mejorar nuestro buen gobierno.

Para mostrar que realmente nos tomamos la sostenibilidad en serio, durante el año hemos trabajado con nuestros equipos para diseñar **un programa de retribución variable para todas las personas clave en nuestra organización, vinculándolo a nuestros objetivos y contribución en materia de sostenibilidad**, con una visión amplia hacia el ESG, el cual será desplegado a partir del 2023.

### **MI AGRADECIMIENTO PERSONAL**

Para terminar, **quiero agradecer a nuestro equipo** formado por más de 9.000 personas, **por su inquebrantable compromiso y dedicación con nuestros clientes y con nuestra compañía**. Esto nos ha permitido superar los múltiples desafíos de un entorno complejo, y continuar contribuyendo a la creación de valor para nuestros grupos de interés.

En Optima continuaremos trabajando con la misma **ilusión y humildad** con el objetivo de seguir creciendo en base a nuestros valores, impulsados por nuestra gente y guiados por nuestra fuerte visión.

**Mi más sincero agradecimiento a todos aquellos que nos han ayudado y nos han dado su confianza para que continuemos trabajando en lograr nuestro propósito**. Como dice Ingvar Kamprad, fundador de IKEA,: **“Aún quedan muchas cosas por hacer. ¡Nos espera un futuro magnífico!”**

2

—

IDENTIDAD  
CORPORATIVA



## Misión, visión y valores

Optima Grupo (a partir de ahora, Optima) es un grupo dedicado principalmente a la prestación de servicios de mantenimiento, limpieza de inmuebles e instalaciones, de otros servicios auxiliares, de asistencia domiciliaria, servicios de instalación, montaje, reparación y mantenimiento de instalaciones de climatización y servicios de Facility Management en general.

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

Nuestro **PROPÓSITO** es evolutivo. Queremos ser la compañía más disruptiva e innovadora del sector, promoviendo el empoderamiento de los equipos de primera línea, la innovación y las tecnologías centradas en las personas.

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



### 1. Equipos motivados y comprometidos

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

### 2. Espíritu de servicio

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

### 3. Innovación

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

### 4. Sostenibilidad en Acción

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

Además, en Optima transformamos los servicios de FM en experiencias positivas. En Optima garantizamos ahorros desde el primer día, pero vamos más allá aportando valor a nuestros clientes transformando sus servicios de FM para que sean más sostenibles, visibles, eficientes y productivos.

Esto lo conseguimos mediante nuestro innovador modelo de provisión de servicios centrado en la mejora de la experiencia del usuario -Customer Experience-. Nuestro personal interactúa positivamente con sus empleados y clientes proyectando una excelente imagen de su marca, así como de sus edificios e instalaciones.



## Sostenibilidad con visión ESG

La sostenibilidad, entendida como los factores ambientales, sociales y de gobernanza (ESG), se ha convertido en una prioridad para las empresas de todo el mundo. La sostenibilidad y la carrera hacia las emisiones netas cero ahora son elementos críticos y se ven como una oportunidad de generar un nuevo crecimiento. Las organizaciones quieren reducir la huella de carbono en toda su cadena de valor y volverse más sostenibles con un menor impacto en el medio ambiente.

Con Optima encontrará un partner líder en sostenibilidad al combinar la experiencia de Optima en sostenibilidad y nuestra galardonada plataforma de recopilación y análisis de datos, así como nuestro conocimiento en el entorno de trabajo.

## Inclusión y diversidad

La inserción laboral es el primer paso para la integración social. En Optima apostamos por la igualdad de trato y de oportunidades. Las personas son el motor principal de Optima y somos conscientes del valor que aporta su contribución para el éxito de nuestro negocio.

En Optima apostamos por el talento, sin exclusión. Te ayudamos a generar impacto social en tus servicios y, de esta manera, mostrar tu compromiso social a tus grupos de interés.

Apostamos por una comunidad donde lo importante son las personas, su pasión y su compromiso. A través de la aplicación tecnológica propia Ignify, impulsamos el empoderamiento tecnológico de las personas para que participen, tomen decisiones reportadas y aporten todo su valioso conocimiento de campo.

En nuestra apuesta por la concienciación y la sensibilidad social, creemos en la aportación de los Centros Especiales de Empleo como vía de integración laboral de personas con diversidad funcional. Desde Optima, apostamos por este tipo de acciones sociales para evitar las situaciones de riesgo y marginalidad y, de esta manera, potenciar una verdadera igualdad entre los diferentes perfiles sociales.

## Descripción de los objetivos del modelo de negocio

Como consecuencia de las directrices adoptadas durante el presente ejercicio 2022, Optima potenciará tres líneas de actuación para los próximos años:

### • El cliente en el centro del negocio:

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

Durante este año 2022 la compañía aspira a situar al cliente en el centro de sus decisiones, para ello tiene habilitado diversos sistemas de escucha para que la voz del consumidor fluya a través de la compañía.

### • Excelencia operacional de los equipos:

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

### • El compromiso hacia una transición de cero emisiones netas:

El cambio climático es el mayor desafío de la humanidad y requiere una acción urgente. En este sentido, es el momento de tomar acción y de formar parte de la solución ante el mayor desafío de nuestra época. Por este motivo, en Optima hemos dado un paso más allá en nuestro compromiso climático y medioambiental con nuestro Plan NetZero, que nos guiará en los próximos años en el ambicioso objetivo de cero emisiones netas para todas las actividades de la compañía, incluyendo nuestra cadena de suministro.

Nuestro Plan NetZero establece objetivos ambiciosos de reducción de emisiones basados en la ciencia, siguiendo el compromiso “**SBTI Science Based Target (SBTi)**” para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y limitar el calentamiento global a 1,5°C.

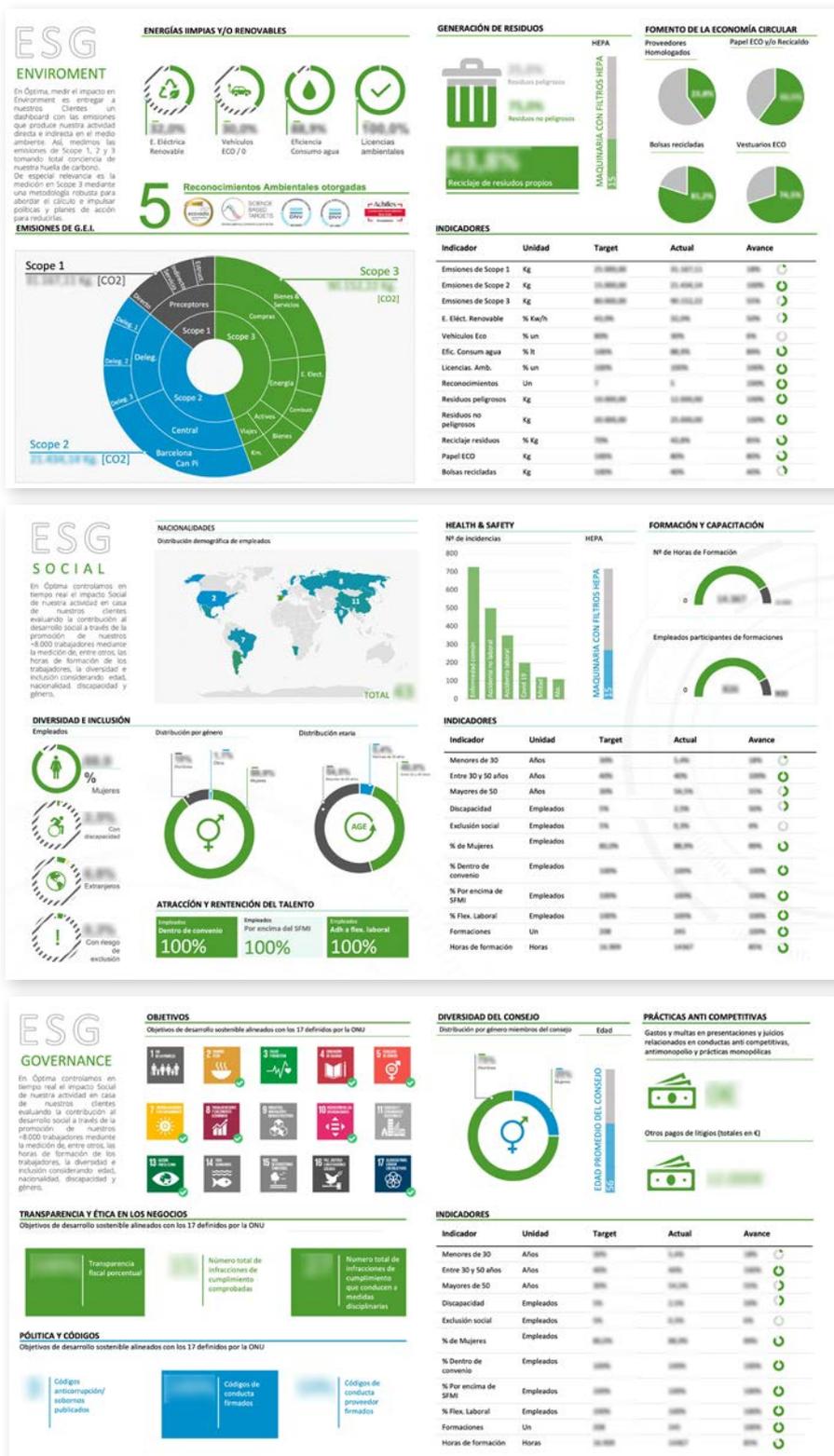
Asimismo, Optima cuenta con un sistema de Gobierno Corporativo y Corporate Compliance que trabaja por asegurar un entorno adecuado de control y de cumplimiento de la normativa tanto externa como interna. Se trata de un cuerpo normativo adaptado a la regulación de sociedades de capital y exigente con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

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

Durante el ejercicio 2022, no se ha producido un cambio en el órgano de Administración de cada una de las compañías que integran el grupo.



Además, Somos líderes en desarrollos tecnológicos en sostenibilidad, proporcionando a nuestros Clientes un dashboard a tiempo real con más de 100 métricas de ESG en el ámbito del FM, con el objetivo de ayudar a las organizaciones a progresar en su desempeño en sostenibilidad, mejorando sus resultados ambientales y su eficiencia energética, apoyándoles en su camino al cero neto y generando un impacto social positivo.



## Contribución a los objetivos de desarrollo sostenible

**A través de diversas iniciativas y programas, nuestra empresa ha trabajado para promover la educación de calidad en nuestras comunidades y generar un impacto positivo en la sociedad.**



✓ Nos esforzamos por crear conciencia sobre la importancia de la educación de calidad y el ODS 4 en nuestra empresa y la comunidad en general. **Realizamos campañas de sensibilización, conferencias y eventos educativos** para promover la importancia de la educación inclusiva y equitativa.

✓ Para evaluar nuestro progreso y medir el impacto de nuestras iniciativas, hemos establecido **indicadores clave de desempeño** relacionados con el ODS 4. Realizamos seguimiento regular de estos indicadores y hemos implementado mecanismos de retroalimentación para mejorar continuamente nuestras actividades.

✓ Hemos implantado el programa Green Cleaning for schools **promoviendo entornos saludables** para los estudiantes y el personal educativo, **sin dañar el medio ambiente.**

✓ Hemos brindado **tutorías y mentorías a estudiantes** apoyando a la comunidad. Además hemos realizado donaciones de equipo informáticos participando en proyectos de **mejora de infraestructuras educativas.**

**Optima ha trabajado para promover la igualdad de género en todos los niveles generando un impacto positivo en la sociedad.**



✓ Reconocemos la importancia de la conciliación entre el trabajo y la vida personal para promover la igualdad de género. Hemos implementado políticas de **flexibilidad laboral** en el 100% de nuestros empleados cuyas tareas lo permiten, **como horarios de trabajo flexibles, trabajo remoto hasta un 40%** de la jornada y licencia parental remunerada, para apoyar a nuestras empleadas en la gestión de sus responsabilidades familiares y profesionales.

✓ Apoyamos la integración de la mujer en el entorno laboral y fomentamos su progresión laboral. Este año hemos reportado un **88,97% de trabajadores del sexo femenino.**

✓ Hemos llevado a cabo **programas de sensibilización y capacitación** para concienciar a nuestros empleados sobre los problemas relacionados con la igualdad de género. Estos programas abordan temas como la discriminación de género, los estereotipos de género y la promoción de un entorno laboral inclusivo.

✓ Para evaluar nuestro progreso y medir el impacto de nuestras iniciativas, hemos establecido indicadores clave de desempeño relacionados con el ODS 5. Realizamos seguimiento regular de estos indicadores y hemos implementado mecanismos de retroalimentación para mejorar continuamente nuestras actividades.

**Nuestro firme compromiso en proporcionar energía asequible y no contaminante que ayudan al desarrollo económico y social**



- ✓ Tenemos como objetivo alcanzar una reducción de las emisiones de GEI relacionadas con el consumo eléctrico de un 30% en relación con lo niveles obtenidos en el 2019 y mantener las emisiones nulas en lo que respecta a calefacción por combustible.
- ✓ Hemos reducido en un 9,75% el consumo eléctrico por empleado llegando a valores de 37 Kw/empleado.
- ✓ Hemos reducido un 1,98% nuestro consumo eléctrico en relación a la facturación de la empresa llegando a una cifra de 1,98 Kw/miles de euros facturados.
- ✓ Tenemos como objetivo migrar todas nuestras delegaciones a energía verde, estando actualmente en un promedio de porcentaje de energía verde en nuestras oficinas cercano a un 40%.

**A través de nuestros servicios, hemos trabajado para fomentar el empleo de calidad, la inclusión laboral y el desarrollo económico en las comunidades donde operamos.**



- ✓ Hemos creado **Optima Inclusión y Diversidad**, donde trabajamos por la inclusión sociolaboral de personas con alguna discapacidad, vulnerables y en riesgo de exclusión.
- ✓ Incremento en la diversidad de nuestro equipo, con un **aumento del 44% en la contratación de empleados** de grupos minoritarios o en situación de vulnerabilidad.
- ✓ Participación en **5 proyectos sociales** y comunitarios, brindando apoyo a grupos desfavorecidos y contribuyendo a la reducción de las desigualdades en nuestras comunidades.
- ✓ Hemos establecido **indicadores clave de desempeño** relacionados con el ODS 10. Realizamos seguimiento regular de estos indicadores y hemos implementado mecanismos de retroalimentación para mejorar continuamente nuestras acciones y programas de responsabilidad social.

**A través de nuestros programas de responsabilidad social, hemos trabajado para promover la inclusión, la equidad y la justicia social en las comunidades donde operamos**



- ✓ Hemos creado **Optima Inclusión y Diversidad**, donde trabajamos por la inclusión sociolaboral de personas con alguna discapacidad, vulnerables y en riesgo de exclusión.
- ✓ Incremento en la diversidad de nuestro equipo, con un **aumento del 44% en la contratación de empleados** de grupos minoritarios o en situación de vulnerabilidad.
- ✓ Participación en **5 proyectos sociales** y comunitarios, brindando apoyo a grupos desfavorecidos y contribuyendo a la reducción de las desigualdades en nuestras comunidades.
- ✓ Hemos establecido **indicadores clave de desempeño** relacionados con el ODS 10. Realizamos seguimiento regular de estos indicadores y hemos implementado mecanismos de retroalimentación para mejorar continuamente nuestras acciones y programas de responsabilidad social.

**Reconocemos la importancia de actuar de manera responsable y sostenible frente al cambio climático en nuestras operaciones y en las comunidades donde operamos.**



- ✓ Somos la primera compañía de FM de España en **calcular nuestras emisiones de Scope 3**, pudiéndole entregar a nuestros clientes la totalidad de emisiones de gases de efecto invernadero que son producto de nuestro accionar en sus instalaciones.
- ✓ Contamos con un plan de emisiones tomando como base el año 2019 y de cara al 2030 que comienza con la **adhesión a los objetivos de SBTi** y tiene como finalidad reducir 6.800 tn CO2
- ✓ Hemos establecido un **plan net cero** para reducir en su totalidad las emisiones al 2050
- ✓ Trabajamos en colaboración con socios, proveedores y comunidades para abordar los desafíos del cambio climático de manera conjunta. Participamos en **iniciativas y alianzas sectoriales** para promover la acción climática y compartir mejores prácticas. Hemos establecido un acuerdo con empresas especialistas del Reino Unido para afrontar los objetivos propuestos
- ✓ Promovemos la sensibilización y la educación sobre el cambio climático entre nuestros empleados, clientes y proveedores con **162 cursos realizados, 64 empleados formados y 693 horas de formación.**

**Mención o adhesiones a iniciativas externas de principios sobre RSE**

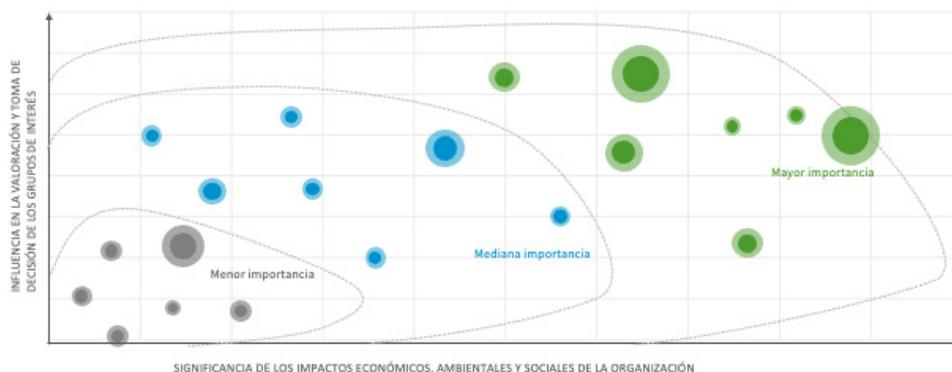
El máximo responsable en materia de RSE en Optima es el órgano de Administración a través de la Dirección General. Esta dirección es la encargada de asegurar que la estrategia y las prácticas en RSE dan respuesta a los riesgos no financieros y a las expectativas de los grupos de interés de la empresa,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

Adicionalmente, es el órgano de Administración, a través de esta dirección, quien coordina y aprueba el proceso de reporte no financiero conforme a la normativa más reciente aplicable.

A nivel ejecutivo, los responsables corporativos de las áreas materiales para la RSC de Optima son los responsables de proponer la estrategia de sostenibilidad y de definir los indicadores de desempeño asociados. Finalmente, existe también un Comité Ético integrado por directivos de distintos departamentos que reporta directamente a la Dirección General.

**Análisis de materialidad INDICADORES RSE**

El análisis de materialidad es un proceso clave para identificar los temas y los indicadores de RSE más relevantes para una empresa en particular. A continuación, se presenta la matriz utilizada que dan como resultado los indicadores de RSE definidos.



## NUESTROS PRINCIPALES INDICADORES RSE

INDICADOR	2021	2022
Emisiones de Carbono [Tn eq CO2]	-	22604,15
Consumo de energía por empleado [KW]	41	37
Gestión de residuos N.P. [Tn]	22.97	21.95
Diversidad e inclusión (Empleados con discapacidad)	1.77%	2.04%

Además, en este ejercicio 2022 se han llevado a cabo distintas iniciativas en RSE, las más destacables enumeradas a continuación: la iniciativa de sostenibilidad Optima Green Services, la implantación de 10 Principios basados en los derechos humanos, laborales, medioambientales y de lucha contra la corrupción, la participación en el programa de ayuda en Acción y el soporte a la Inserción Socio Laboral.

### Pacto Mundial de las Naciones Unidas

Desde el 2010 Optima está adherida al programa del Pacto Mundial de Naciones Unidas (Global Compact), una iniciativa internacional que promueve implementar Diez Principios universales aceptados para promover el desarrollo sostenible en las áreas de derechos humanos y empresa, normas laborales, medioambiente y lucha contra la corrupción en las actividades y la estrategia de negocio.

### SBTI

Optima es reconocida como empresa comprometida con el establecimiento de objetivos basados en la ciencia para la reducción de nuestras emisiones con Science Based Targets Initiative (SBTi), así como también por su partner estratégico “We Mean Business Coalition” y, como empresa participante del Pacto Mundial de la ONU, también por United Nations Global Compact.

La iniciativa es una colaboración entre Carbon Disclosure Project (CDP), el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, el World Resources Institute (WRI) y el World Wide Fund for Nature (WWF), y es uno de los compromisos de We Mean Business Coalition. El SBTi define y promueve las mejores prácticas en el establecimiento de objetivos con base científica, ofrece recursos y orientación para reducir las barreras hacia la adopción de estos objetivos, y evalúa y aprueba, de forma independiente, los objetivos de las empresas.

### Optima, su partner en ESG

La descarbonización de los edificios y el impulso de iniciativas de sostenibilidad bajo un enfoque de ESG se ha convertido en una de las prioridades en el ámbito del CRE (Corporate Real Estate) y, en especial, de los FM's.

La reducción de carbono no será un proceso lineal, cambiará con el tiempo. Las decisiones que tome dependerán de las características específicas de su negocio, la capacidad de su organización y sus recursos. Con Optima encontrará un partner líder en sostenibilidad que le ayudará a elaborar un plan de acción, modificar su enfoque según sea necesario y mantenerlo en la trayectoria correcta en cada paso del camino.

Somos el catalizador para que los clientes definan sus objetivos en ESG y, además, somos el medio para garantizar que lo logren. Trabajamos junto a nuestros clientes en sus objetivos de sostenibilidad y su compromiso de transición al cero neto a través de la innovación, la tecnología y nuestro modelo de colaboración con nuestra cadena de suministro.

**3**

—

**COMPROMISO  
MEDIO-AMBIENTAL**



### 3.1.1 Gestión de impactos ambientales

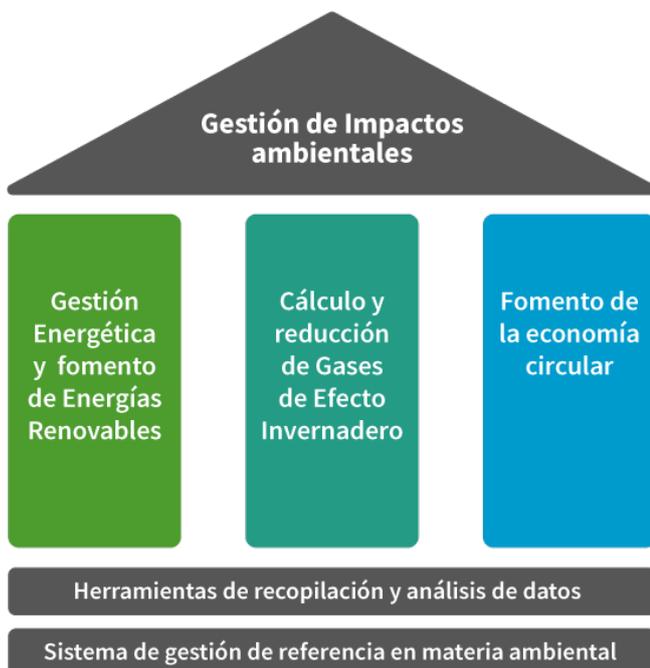
La protección del medio ambiente es uno de los principios que definen a Optima como compañía, siendo el liderazgo en el desarrollo de sistemáticas medioambientalmente limpias como el Optima Green Cleaning y el respeto por el medioambiente, aspectos relevantes de su modelo de negocio.

Optima aporta un sistema de gestión de referencia en materia ambiental para todas las organizaciones del grupo, común, homogéneo e integrado; basado en la ISO 14001 de Gestión Medioambiental. Este sistema permite alinear la dimensión ambiental dentro del modelo de sostenibilidad del grupo, integrando los Objetivos de Desarrollo Sostenible y articulando los mecanismos para medir y evaluar el desempeño ambiental del grupo que ayuda a demostrar la diligencia con respecto a la gestión de riesgos ambientales y uso de los recursos.

La gestión eficaz de estos aspectos, forman parte de la propuesta de valor para los clientes, por lo tanto, se ha adoptado un enfoque sistemático para lograr la mejora continua en la calidad de la gestión y el rendimiento.

Es por ello que se establecen medidas preventivas, de control operacional y objetivos de mejora, así como metas concretas e informes de rendimiento que buscan reducir nuestros impactos ambientales en los servicios prestados por Optima.

Este sistema que facilita el desarrollo de un diagnóstico permanente, global y homogéneo sobre el comportamiento medioambiental de la compañía en cada uno de sus niveles de gestión, se compone de tres pilares fundamentales.



Dentro de la **Política de medio ambiente y eficiencia energética** desarrollada por Optima, se expresan 8 principios que conjuntamente abarcan los tres pilares mencionados que componen el sistema de gestión medioambiental de Optima.

Estos principios marcarán una estrategia ambiental del grupo estructurada en torno al compromiso contra el cambio climático, la promoción de la eficiencia energética, la disminución de las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI), la protección de la calidad del aire, la racionalización del uso y gestión del agua, la gestión de vertidos de aguas residuales, la gestión sostenible de recursos, la aplicación de los principios de economía circular tanto en el diseño, selección y utilización de materias primas como en la gestión y reducción de residuos generados. La prevención de la contaminación y la conservación del medio natural y la biodiversidad.

#### Estructura del departamento

En el año transcurrido, Optima impulsó a su estrategia de sostenibilidad y su plan “NetZero” con el nombramiento de su Chief Sustainability Officer. Este anuncio se enmarca en el despliegue de un plan de acciones y compromisos, los cuales contemplan una visión amplia de la sostenibilidad al incorporar criterios de ESG en nuestro firme compromiso social, ambiental y de buen gobierno corporativo. De esta forma la estructura del departamento de sostenibilidad se conforma de la siguiente manera:



### 3.1.2 Gestión energética y fomento de las energías renovables

#### Gestión energética

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

Para minimizar este impacto de las emisiones a causa del consumo energético trabajamos a través de dos vías: la reducción de nuestro consumo eléctrico mediante tecnológicas más eficientes y el uso de energías limpias.

En relación al consumo eléctrico, Optima ha establecido mediante el **Protocolo de actuación ambiental y energética** una serie de pautas preventivas a seguir para generar un consumo energético más eficiente entre las que se destacan:

- **Aprovechar al máximo la luz natural**
- **Apagar las luces siempre que sea necesario**
- **Desconectar los aparatos eléctricos cuando no se utilicen**
- **Apagar los equipos al finalizar la jornada laboral**

Además, desde Optima estamos comprometidos a orientar la prestación de nuestros servicios hacia el respeto, cuidado y protección del medio ambiente a través de nuestro Sistema de Gestión ambiental basado en los principios expresados en nuestra **Política de medio ambiente y eficiencia energética**.

En términos de eficiencia energética, en estos principios se expresan las directrices de:

1. Asegurar el cumplimiento y superar las exigencias de la normativa ambiental relacionada con el uso y consumo de la energía y la eficiencia energética, así como los requisitos voluntarios que suscriba en materia de medio ambiente y energía como por ejemplo el apoyo de compra y servicios energéticamente eficientes y energías renovables.
2. Asignar todos los medios y recursos necesarios para garantizar el logro de objetivos y metas que conduzcan a una mejora continua del comportamiento ambiental y energético, diseñando procesos que tiendan a potenciar la eficiencia energética de las actividades desarrolladas.
3. Promover y comprometerse a minimizar el consumo de recursos energéticos fomentando la reutilización y el consumo sostenible en nuestros empleados como en nuestros clientes.

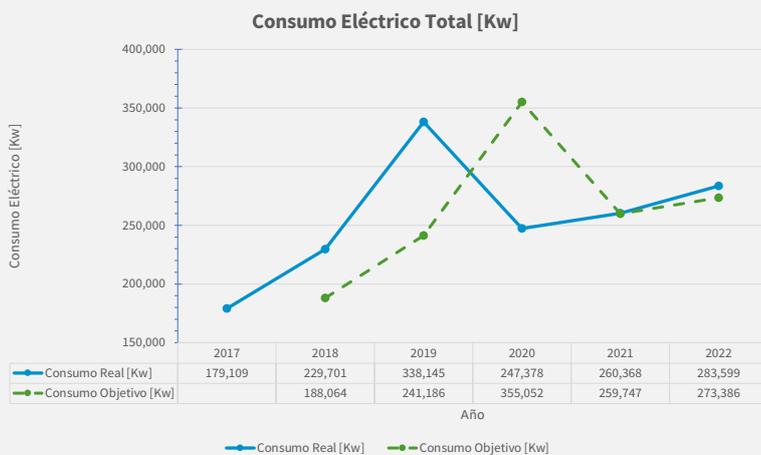


Además, como parte de su compromiso continuo con la ética y el desarrollo sostenible, así como con los distintos requerimientos de sus stakeholders, Optima ha desarrollado una **Política corporativa de Sostenibilidad** que establece los principios básicos y el marco general de actuación para la gestión de las prácticas de sostenibilidad que asume y sirve de base para la integración de la misma en su Core Bussines y su Estrategia.

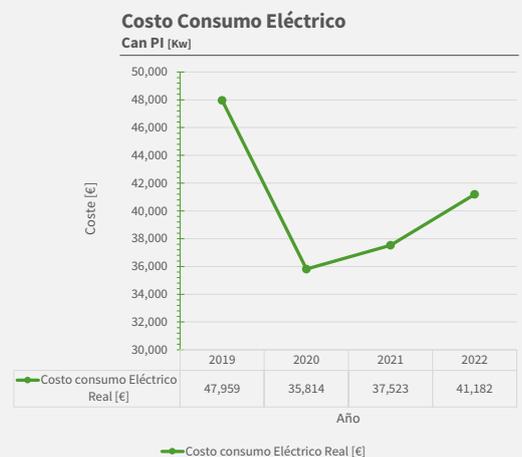
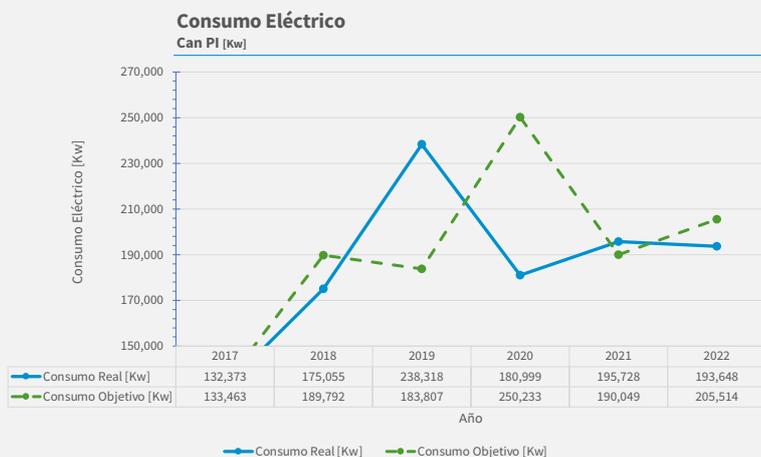
En ella se hace mención de su compromiso con el medioambiente y su firme intención de disminuir los consumos de, entre otros, energía. Además, se resalta la importancia de prevenir la contaminación reduciendo gradualmente la intensidad de emisiones de gases de efecto invernadero, incrementando el porcentaje consumo energético proveniente de fuentes renovables.

### Consumos eléctricos registrados

A continuación, se muestran los resultados obtenidos de los consumos energéticos totales y por delegación:



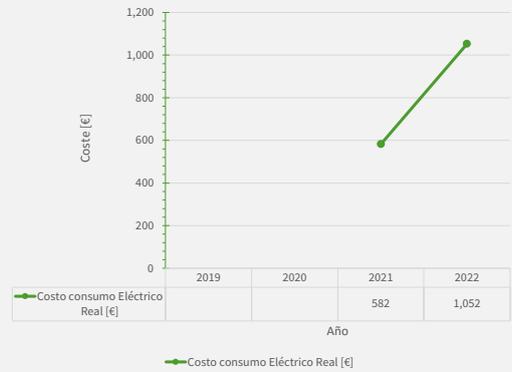
CONSUMO ELÉCTRICO por delegación		
SEDE	TOTALES 2022 [KW]	COMPAÑIA
CAN PI	193.648,0	ENDESA ENERGÍA, S.A.U.
MADRID	53.383,0	NATURGY IBERIA S.A.
MADRID (OID)	2.616,0	IBERDROLA CLIENTES, S.A.U
ZARAGOZA	2.000,5	ENDESA ENERGÍA, S.A.U.
HEURA (Terrassa)	7.303,5	ENDESA ENERGÍA, S.A.U.
VALENCIA	6.842,0	IBERDROLA CLIENTES, S.A.U
BILBAO	192,0	IBERDROLA CLIENTES, S.A.U
LUGO (Sad)	3.884,8	ENDESA ENERGÍA, S.A.U.
MALAGA	1.543,8	ENDESA ENERGÍA, S.A.U.
Oficina Torreveja Val. (OFS)	3.128,0	IBERDROLA CLIENTES, S.A.U
Oficina Zaragoza (PPI)(Verde)	2.628,5	FENIE ENERGIA
Oficina Haro (PPI)	3.233,0	IBERDROLA CLIENTES, S.A.U
Oficina Valles Oriental (PPI)	3.196,0	ESTABANELL ENERGIA
<b>TOTAL</b>		
EMISIONES ABSOLUTAS [Kg Co2]		71.741,04



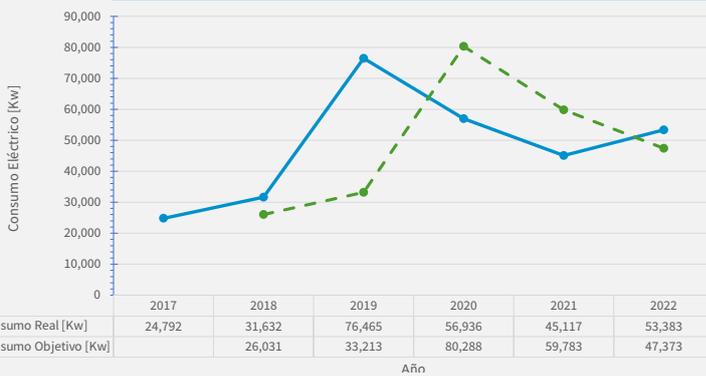
### Consumo Eléctrico Zaragoza [Kw]



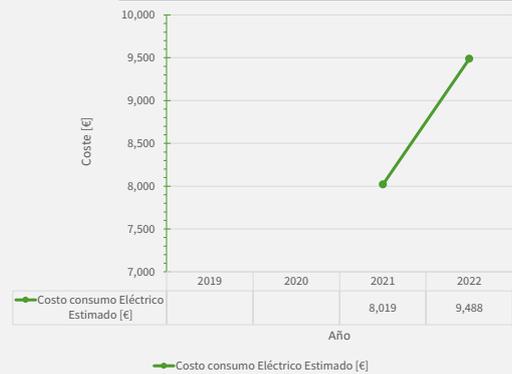
### Costo Consumo Eléctrico Zaragoza [€]



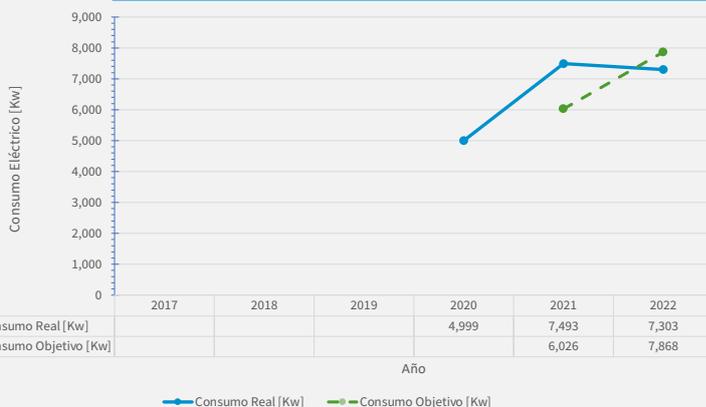
### Consumo Eléctrico Madrid [Kw]



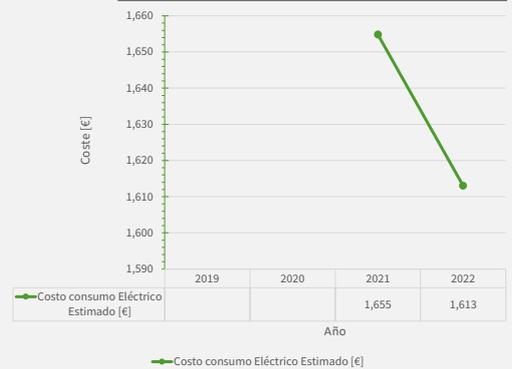
### Costo Consumo Eléctrico Madrid [€]



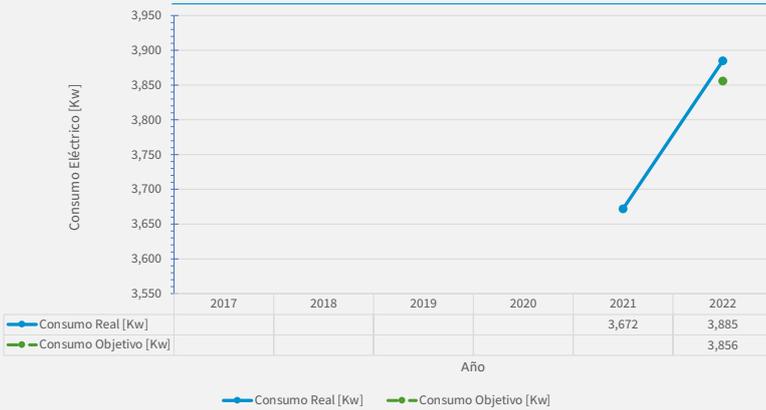
### Consumo Eléctrico Heura [Kw]



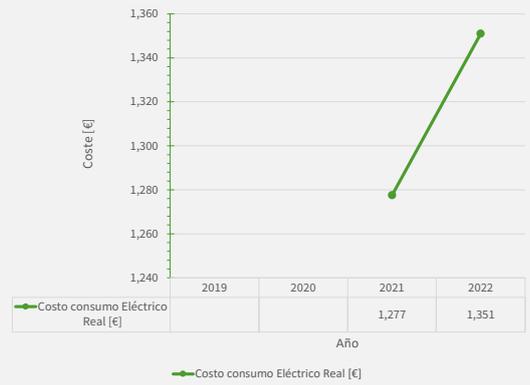
### Costo Consumo Eléctrico Heura [€]



### Consumo Eléctrico Lugo [Kw]



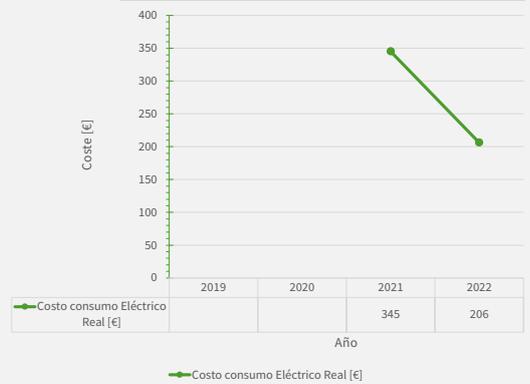
### Costo Consumo Eléctrico Lugo [€]



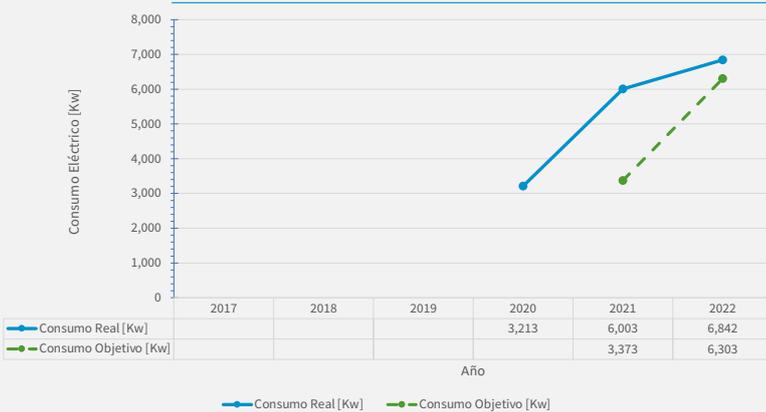
### Consumo Eléctrico Bilbao [Kw]



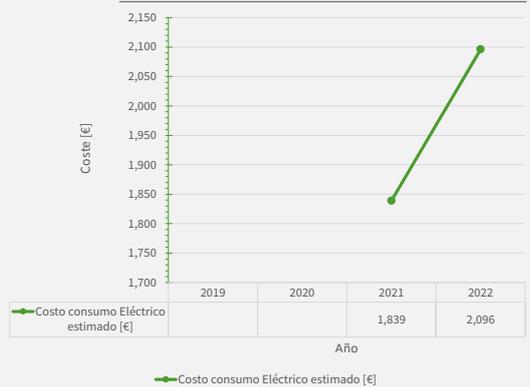
### Costo Consumo Eléctrico Bilbao [€]



### Consumo Eléctrico Valencia [Kw]

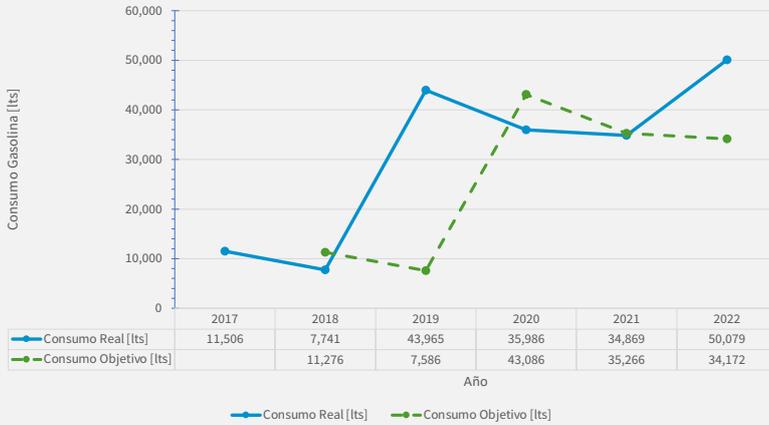


### Costo Consumo Eléctrico Valencia [€]

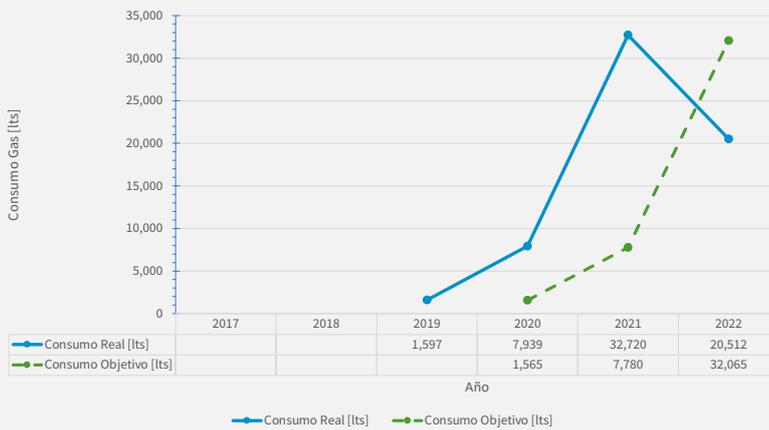


## Consumos gas, gasoil y gasolina registrados

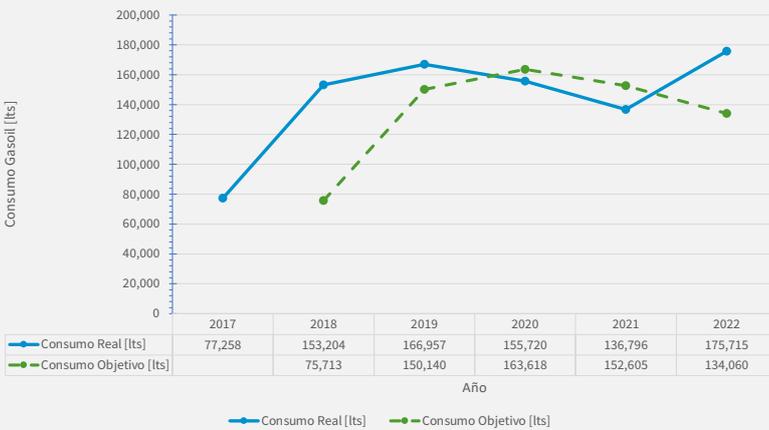
### Consumo Gasolina [lts]



### Consumo Gas [lts]

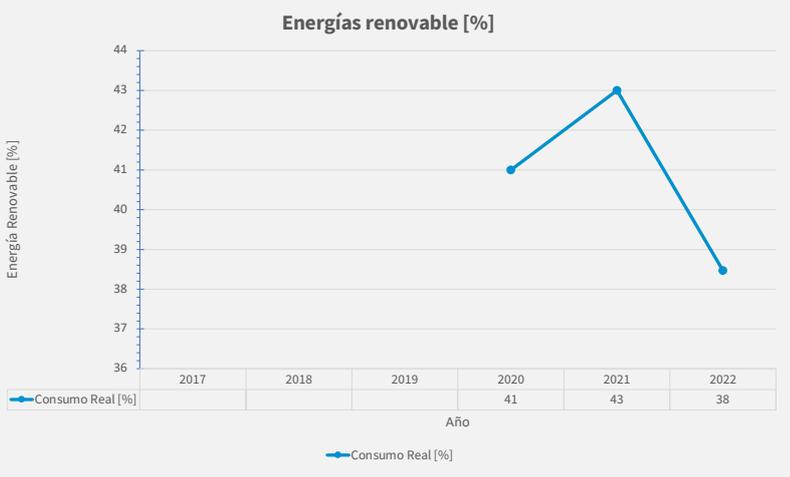


### Consumo Gasoil [lts]



## Datos de energías renovables

Optima ha tomado la decisión de adoptar una política de uso de energías renovables en todas nuestras operaciones. Esta iniciativa no solo es beneficiosa para el medio ambiente, sino que también nos brinda una ventaja comercial. Al utilizar energía renovable, reducimos nuestros costos operativos y mejorar nuestra imagen corporativa, lo que atrae a clientes que buscan hacer negocios con empresas socialmente responsables. Además, al ser una empresa que utiliza energía renovable, podemos estar en una posición más favorable en caso de futuras regulaciones gubernamentales que busquen reducir la huella de carbono de las empresas.



**Nuestro objetivo para 2030 es contar con el 100% de nuestras delegaciones con contratos con empresas comercializadores de energía que brinden la totalidad de su energía proveniente de fuentes renovables.**

### 3.1.3 Cálculo y reducción de emisiones de gases de efecto Invernadero

#### Modelo de colaboración Optima – Acclaro

Ha habido un aumento reciente en las empresas que comienzan a analizar su huella de emisiones más amplia, impulsada por un mayor escrutinio de las divulgaciones de emisiones. Anteriormente, el enfoque se limitaba a las emisiones con datos de fácil acceso: Alcance 1 y 2 (generalmente gas natural, electricidad, vehículos de flota, diésel y gases refrigerantes). Sin embargo, con las cifras publicadas recientemente por organismos de información como CDP, que estiman que hasta el 95 % de las emisiones de una empresa residen en su cadena de suministro y en actividades más amplias aguas arriba y aguas abajo (Alcance 3), el centro de atención ha cambiado. Al calcular las emisiones para la fase operativa de un edificio, se excluyen las emisiones de FM. Esto se debe



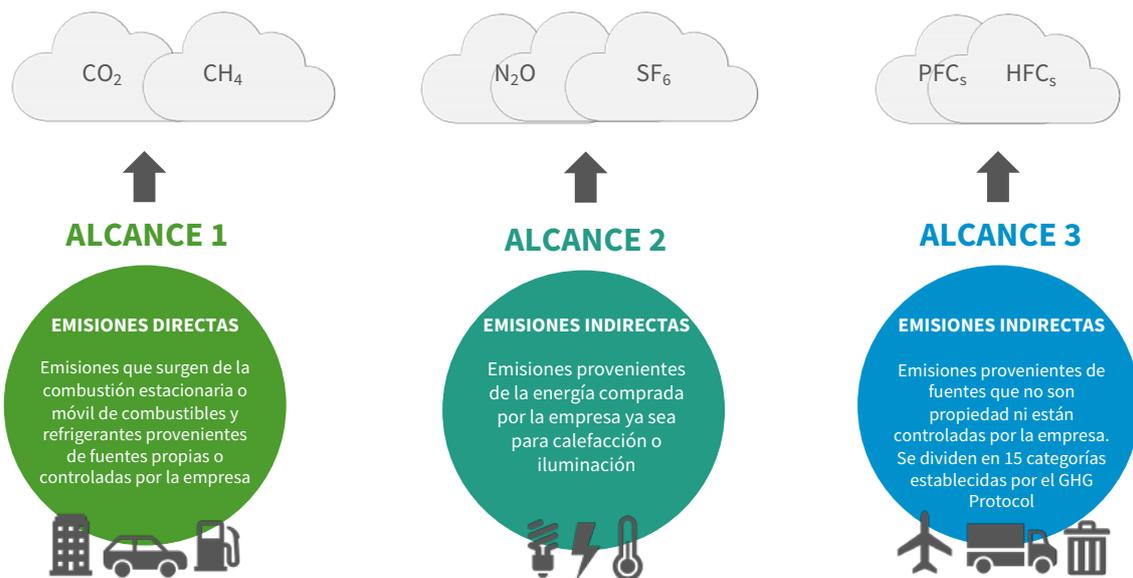
a que estas emisiones se analizan a través de la lente de la propiedad del edificio y, dado que los proveedores de FM no son propietarios de los edificios en los que están contratados para trabajar, sus emisiones no están incluidas. Hay áreas claras de la huella operativa de un edificio a las que FM contribuye, como la limpieza, la seguridad y la gestión de terrenos. Pero como se aplica el ámbito de propiedad actual y se excluye la gestión de edificios subcontratada, se ignoran las emisiones de Alcance 3 de FM.

Esta brecha de emisiones actual representa una oportunidad para que los proveedores de FM desempeñen un papel clave para llenarla y, en Optima, entendemos que es fundamental que, para acelerar la innovación en sostenibilidad, hay que ir más allá de nosotros mismos y de las corporaciones establecidas en el sector si queremos movernos a la velocidad y escala requerida por la ciencia y la economía.

Es por ello por lo que, en el ámbito de la **sostenibilidad**, impulsamos un **modelo de colaboración abierta** que

**más de una década en Reino Unido desarrollando el “Índice de Sostenibilidad en el FM”** para participar y liderar en España un **foro internacional** de compañías e instituciones, con el objetivo de **integrar la sostenibilidad en la gestión y operación en el sector del FM**.

Dicha empresa además certifica los datos obtenidos por Optima para realizar el cálculo de emisiones de GEI en base a las categorías que establece el GHG Protocol: Como consecuencia, Optima se posiciona como una de las pocas empresas en el sector que brinda a sus clien-



enriquezca nuestro conocimiento mediante la asimilación de perspectivas tecnológicas y de conocimientos externos de un ecosistema de “partners”, para co-crear soluciones innovadoras con el propósito de apoyar la agenda de sostenibilidad de nuestros clientes en el ámbito del FM.

De esta manera, este 2022 **Optima ha llegado a un acuerdo de партнерство con una empresa que lleva**

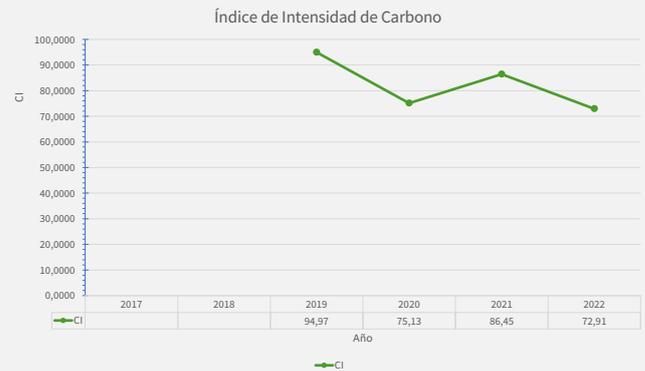
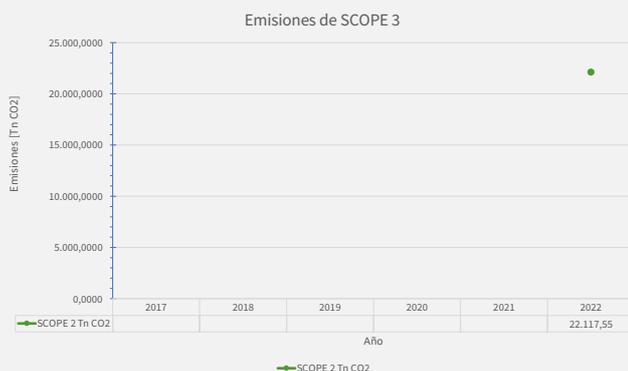
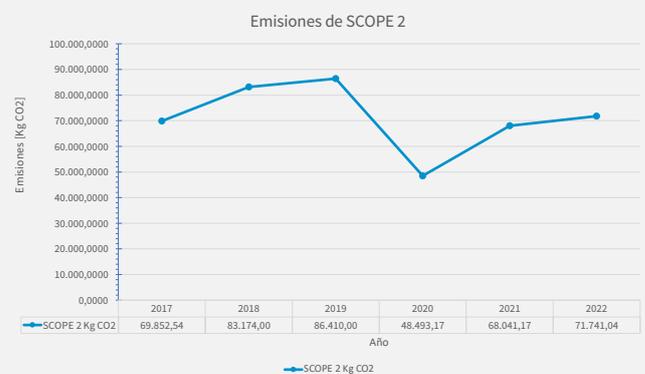
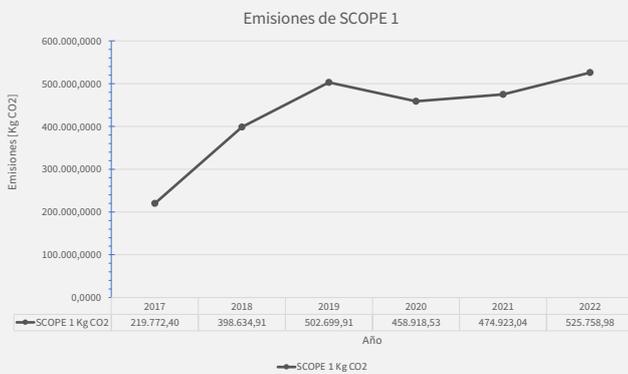
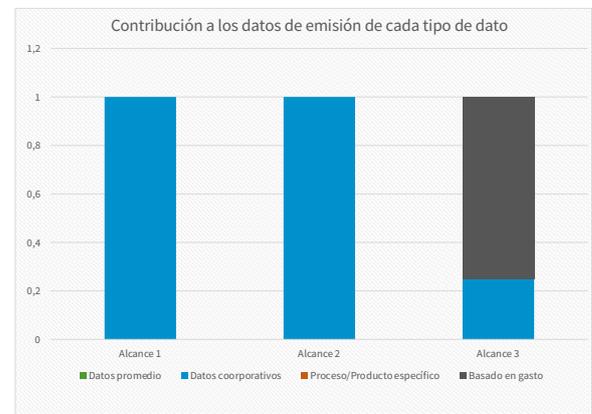
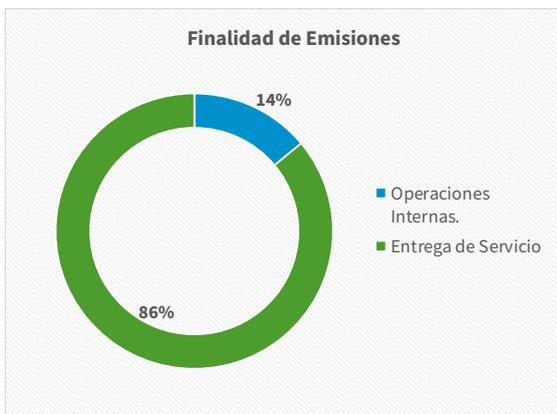
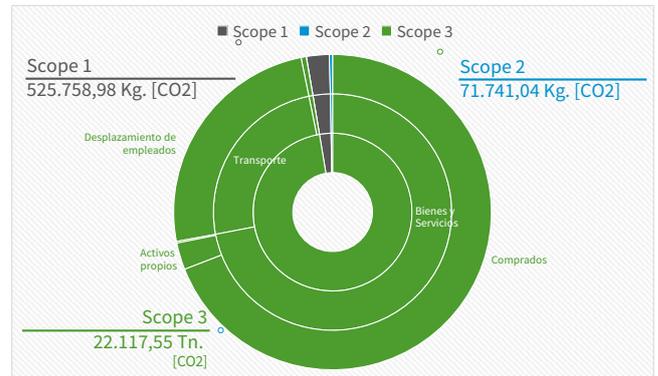
tes el dato del total de emisiones en equivalente de toneladas de CO<sub>2</sub> que son producto de sus actividades. Y como consecuente nos posicionamos como un partner estratégico desempeñando un papel fundamental en la siguiente fase: la reducción de emisiones a nivel de servicio.

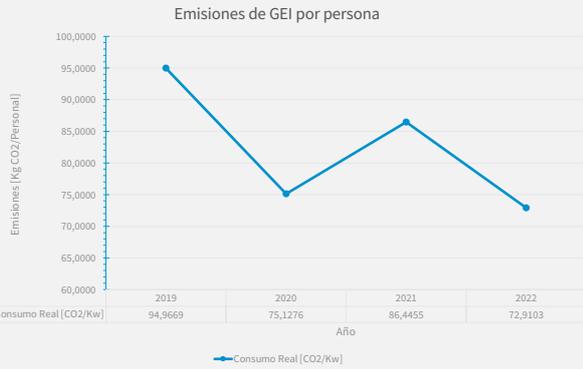
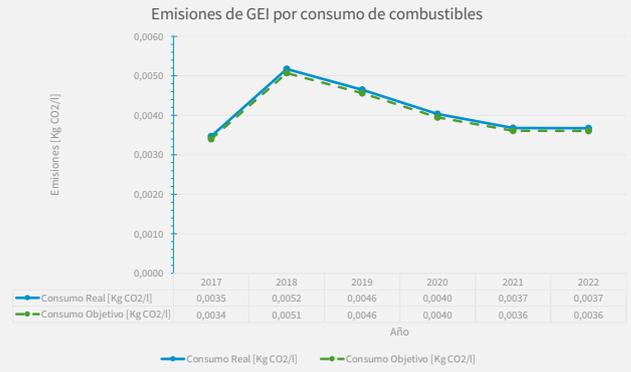
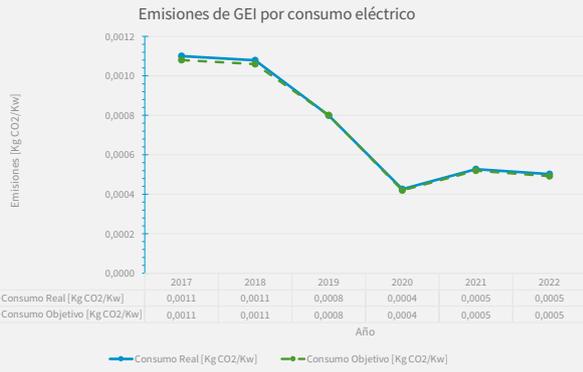
## Cálculo de emisiones de gases de efecto invernadero 2022

Optima calcula el total de sus emisiones de gases de efecto invernadero mediante una metodología de cálculo que utiliza herramientas cautelosamente desarrolladas para abarcar las emisiones en toda su cadena de producción.

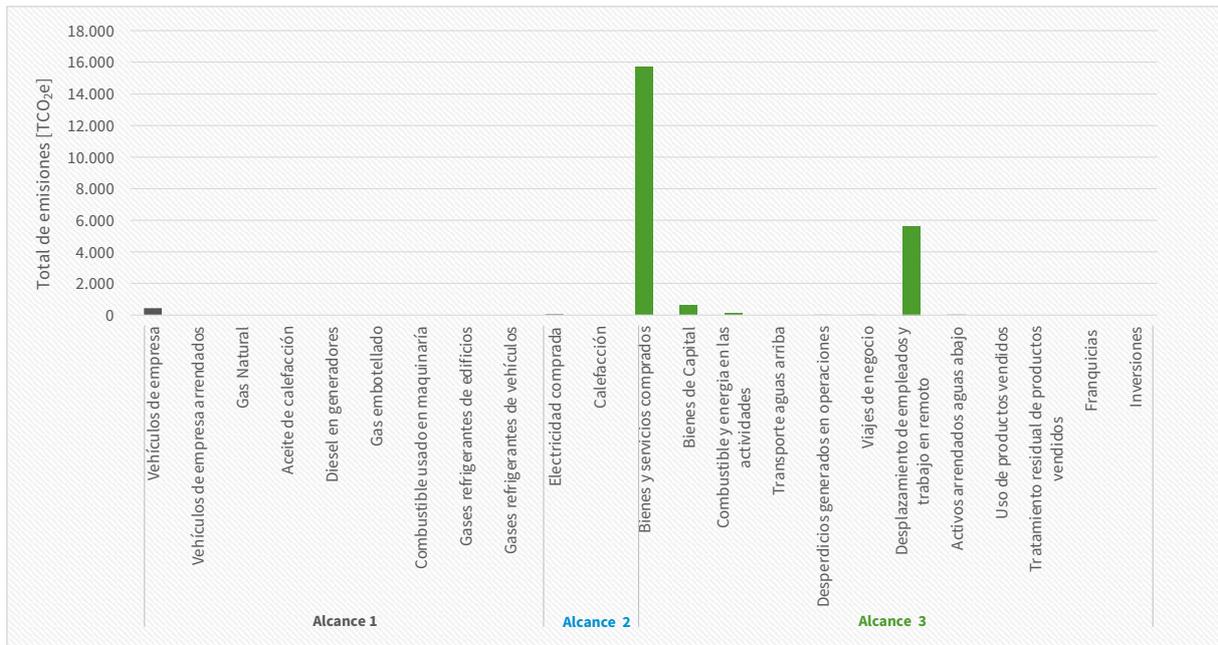
### Plan de reducción de emisiones

### Total de emisiones





## Desglose de fuentes de emisiones de Alcance 3

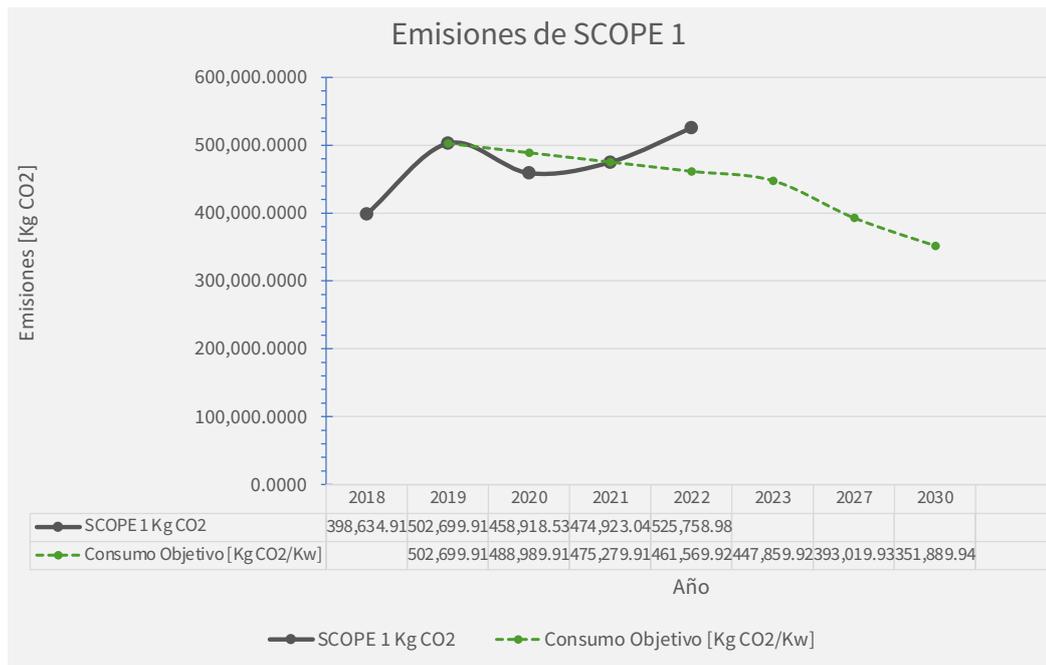


El cálculo de la huella de carbono de Optima representa un primer paso para poder actuar sobre las emisiones que es responsable. A pesar de la complejidad que supone establecer objetivos de reducción de emisiones para las que no se dispone comparativos temporales de corto plazo, Optima establece objetivos de reducción anuales mediante el **Plan de reducción de emisiones 2022** y pretende explorar los ejes básicos de actuación en consonancia con las metodologías internacionales más comunes.

Los objetivos y medidas descritas en el plan son:

### SCOPE 1

<p><b>Objetivos de emisiones 2030</b></p> <p>Reducir las emisiones directas de GEI del consumo de combustible en los desplazamientos en un 70% en relación con los niveles obtenidos en el 2019.</p>	<p>Objetivo de emisiones respecto a 2019</p> <p><b>70%</b></p>	<p><b>351,0 tn</b> de equivalente de CO2</p> <p><b>1 Enero 2030</b></p>
--	--	---



**SCOPE 2**

**Objetivos de emisiones 2030**

Reducir las emisiones de GEI del consumo eléctrico en un 30% en relación a con los niveles obtenidos en el 2019 y mantener las emisiones nulas en lo que respecta a calefacción por combustible.

Objetivo de **reducción** de emisiones respecto a 2019

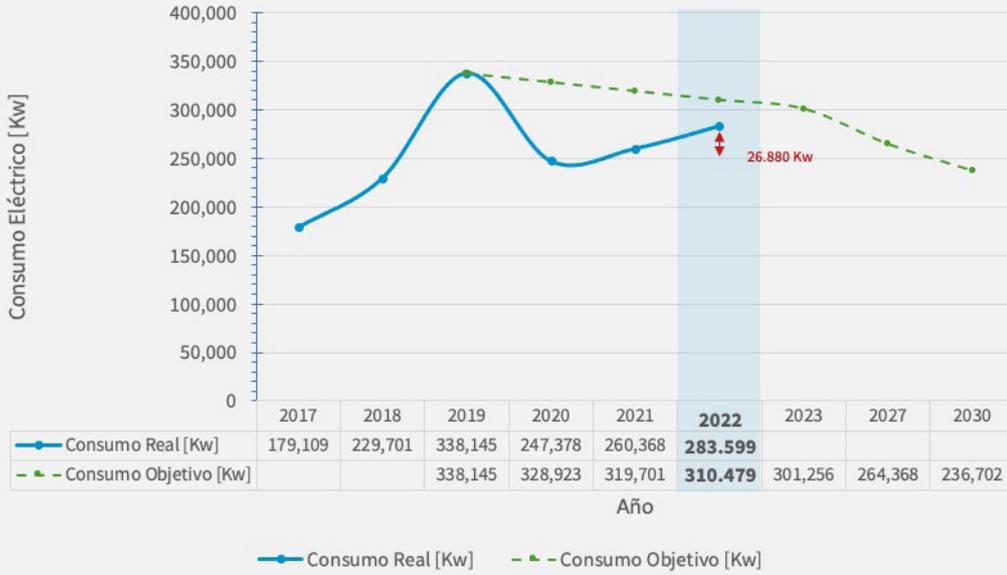
**30%**

**236.706 Kw**

Objetivo para el 2030

**1 Enero 2030**

**Consumo Eléctrico Total [Kw]**



**SCOPE 3**

**Objetivos de emisiones 2030**

Reducir las emisiones indirectas de GEI del total de las categorías que contemplan el alcance 3 en un 80% en relación a los niveles obtenidos en el 2021 y mantener las emisiones nulas en lo que respecta a aquellas que no presentan valores en dicho período

Objetivo de emisiones respecto a 2021

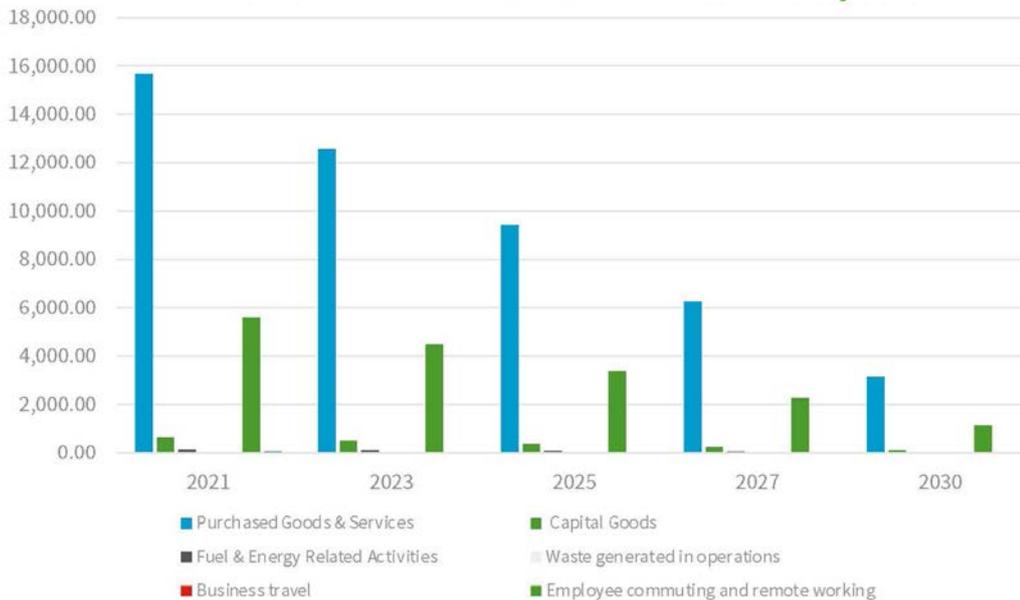
**20%**

**4.423,51 tn**

de equivalente de CO2

**1 Enero 2030**

**Plan de Reducción emisiones Scope 3**



### 3.1.4 Fomento de la economía circular y las compras sostenibles

#### La Economía Circular como factor de desarrollo sostenible

La Economía Circular es un modelo de negocio que se basa en el reciclaje, la reutilización y la reducción de los recursos naturales, que, a partir de la revolución industrial, las empresas han creado una gran cantidad de productos, que promueven el consumo y se generan residuos destinados a la contaminación ambiental sin un posterior tratamiento.

Los beneficios y ventajas de la economía circular son susceptibles de manifestarse en cualquier sector de nuestra actividad que la adopte como premisa de trabajo. Pero todos estos beneficios, de uno u otro modo, se hacen inevitablemente extensivos, ya sea de modo directo o indirecto, al medio ambiente. Con la alternativa circular se pretende gestionar circuitos en los cuales el objetivo final es optimizar el uso de la energía y de los recursos naturales con el fin de asegurar la sostenibilidad.

#### Gestión responsable en nuestra cadena de Suministro

Con una mirada integral y extensiva del impacto de nuestro accionar, no solo generamos acciones de responsabilidad corporativa dentro de la compañía como pueden ser establecer políticas de integración e igualdad de la plantilla, llevar a cabo estrategias de gestión sostenible de los recursos o fijar objetivos de reducción de emisiones, sino que también estamos comprometidos con la **gestión responsable de la cadena de suministro** evaluando:

#### Compras sostenibles

Centramos este punto en la gestión de riesgos de sostenibilidad en la cadena suministro haciendo foco en:

##### o Los materiales adquiridos

• **Formación de los profesionales de compras sobre temas sociales y medioambientales** con programas de capacitación a fin de comprender la integración de cuestiones sociales y ambientales en las adquisiciones.

• **Evaluación de desempeño de los profesionales de compras** integrando el desempeño RSE de los proveedores.

##### o Los servicios contratados y las acciones para promover prácticas sostenibles y diversidad de proveedores en la cadena de suministro

• **Código de conducta de los proveedores** determinando pautas específicas en las áreas de Ética; Derechos humanos y laborales; Salud y seguridad; Medioambiente y calidad; Confidencialidad, privacidad y continuidad.

Mediante el código de conducta de los proveedores, Optima se asegura que los proveedores guíen su actuación partiendo de los principios de integridad, responsabilidad y diligencia siguiendo pautas de conducta correctas en el mercado

• **Integración de cláusulas sociales y medioambientales en los contratos con los proveedores** que especifican que todo proveedor debe asegurar productos y procesos alineados en materia de sostenibilidad; debe representar un partner que nos acompañen en la transición a los productos 100% ecológicos; debe aportar los datos necesarios para que Optima continúe aportando a cada cliente las métricas del impacto de nuestra actividad en Scope 3; debe contar con la capacidad de mejorar continuamente para elaborar proyectos, propuestas de productos, procesos o herramientas de medida relativas a Sostenibilidad.

• **Licitaciones evaluadas a partir de propuesta económica y de sostenibilidad.** La propuesta de proyecto de sostenibilidad dentro de una licitación será el 50% de puntos y es evaluada y valorada detenidamente tanto por el área de compras como por el área de sostenibilidad.

• **Análisis de riesgo RSE** mediante un proceso para identificar qué proveedores y productos de compra exponen a Optima a riesgos RSE.

• **Evaluación de las prácticas medioambientales y sociales de los proveedores.**

Dicha evaluación comprende un cuestionario remoto de evaluación en donde se revisan las prácticas de RSE.

• **Promoción de trabajo con negocios pertenecientes a mujeres y a grupos vulnerables** alineados con el programa de diversidad de proveedores de Optima con la finalidad de generar inclusión y establecer igualdad de oportunidades.

## o Acciones para apoyar las compras sostenibles

• Es importante garantizar y asegurar que todos los agentes que participan en la cadena de valor de Optima responden, además de a la legislación vigente a los principios éticos y de responsabilidad social. Por ello Optima establece los mecanismos que garanticen que todos los agentes de la cadena de valor cumplan con los principios contenidos en el código de conducta del proveedor y la política de compras sostenibles relativo tanto a medioambiente como a prácticas laborales y derechos humanos.

Tanto el código de conducta como las políticas sostenibles tienen como finalidad establecer una confiabilidad en donde los proveedores garantizarán el cumplimiento de la normativa ambiental aplicable y prestarán los servicios contratados de forma respetuosa con el medio ambiente en donde desarrollan su actividad. Además, se estipulan una serie de normativas a regir por el proveedor para poder pertenecer a la cartera de proveedores de Optima.



## Medidas implementadas en relación a la gestión del agua

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

Mediante el eco(re)diseño de las rutas de trabajo y de las necesidades de nuestros clientes se consiguen ahorrar agua, energía y productos químicos.

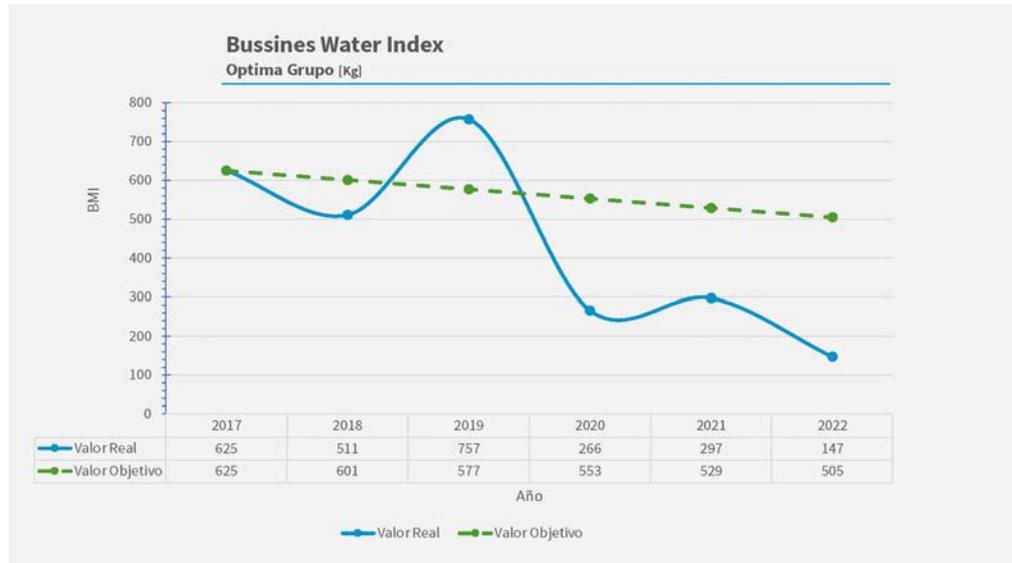
Las consignas de sensibilización a nuestro personal son muy claras en relación al consumo de agua tanto en el consumo de aguas como en los procesos:

- Adoptar buenas prácticas consumo: haz un uso racional del agua, no dejes los grifos abiertos cuando no sea necesario
- Utiliza los sistemas de doble carga en aquellos WC que los dispongan
- No utilices el WC como una papelera.

- Notifica cualquier avería al cliente: fugas, goteos...
- Utilización de microfibras.
- Estandarización de sistemas de mopas prehumectadas.
- Técnicas de doble cubo (agua sucia-agua limpia)
- Dosificación de productos según ficha técnica para evitar el doble aclarado.
- Sistemas de dosificación automáticos de productos.

Además, desde Optima se ha promovido a lo largo de todo este 2022 el aprovisionamiento sostenible de materias primas con un uso responsable y eficiente de agua exigiendo la máxima eficiencia y sostenibilidad en la maquinaria a utilizar.

**OPTIMA HA ESTABLECIDO UN OBJETIVO DE REDUCCIÓN DEL ÍNDICE BWI DE UN 50% PARA EL 2030 CON AÑO BASE 2017**



### Medidas implementadas en relación a la gestión de residuos

Una gestión de residuos eficiente es clave para nuestra estrategia de sostenibilidad como en la consecución de los objetivos de economía circular y residuo cero. Año tras año desde Optima incidimos en el desarrollo y aplicación de estrategias de gestión de residuos con todos los procesos operativos siempre aplicando los principios de Reducción, Reutilización y Reciclaje de los residuos.

Creamos planes de residuos personalizados para cada cliente con el fin de promover la recogida selectiva de todas las fracciones valorizables.

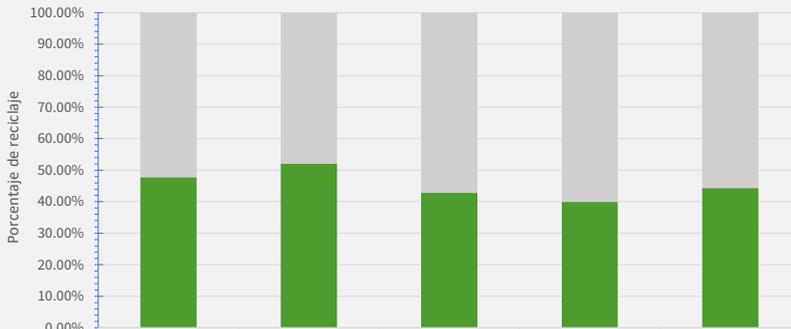
Se ha creado un protocolo de actuación ambiental y energética en el cuál se especifica una serie de pautas a tomar en cuenta, entre las que se destacan:

- Tirar cada residuo no peligros en su contenedor específico ubicado en las instalaciones.
- Gestionar los residuos a través de gestores autorizados.
- No mezclar los residuos peligrosos con la basura en general
- Aclarar siempre con agua los envases plásticos de los productos de limpieza antes de tirarlos a la basura para que no queden restos de producto en su interior
- Consultar con el responsable cual es la segregación de residuos que hay implantada en la zona de trabajo con el fin de asegurar al máximo los residuos.

En cuanto a los residuos no peligrosos, superamos el 44% de tasa de valorización de los residuos.

### Residuos no peligrosos reciclados

Optima Grupo [%]



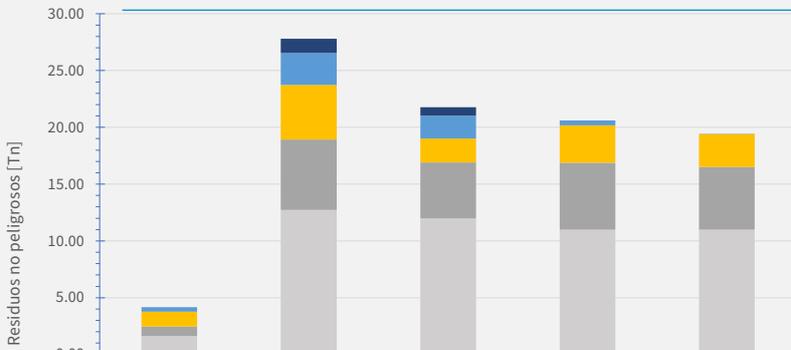
	2018	2019	2020	2021	2022
Residuos no reciclados	52.23%	47.86%	57.21%	60.04%	55.70%
Residuos reciclados	47.77%	52.14%	42.79%	39.96%	44.30%

Año

■ Residuos reciclados ■ Residuos no reciclados

### Residuos no peligrosos [Tn]

Optima Grupo [%]



	2018	2019	2020	2021	2022
Banal reciclado	0.00	1.25	0.75	0.00	0.00
Envasos incineración	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Orgánica	0.39	2.82	2.01	0.42	0.03
Envasos reciclado	1.30	4.80	2.10	3.30	2.90
Cartón reciclado	0.84	6.18	4.92	5.88	5.52
Banal Incineración	1.63	12.62	12.00	11.00	11.00
Cartón Incineración	0.00	0.12	0.00	0.00	0.00

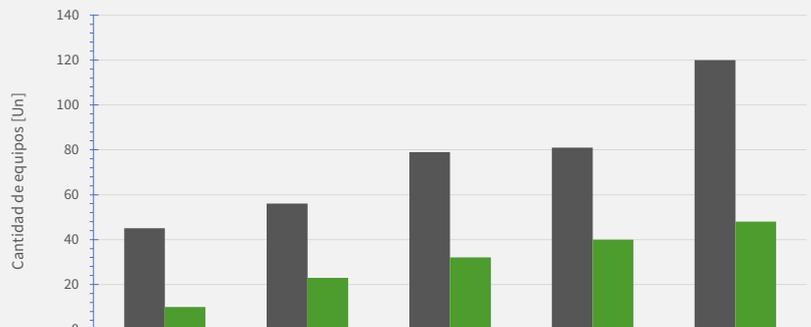
Año

■ Cartón Incineración ■ Banal Incineración ■ Cartón reciclado ■ Envasos reciclado  
 ■ Orgánica ■ Envasos incineración ■ Banal reciclado

Además, a lo largo de los últimos años se ha estado promoviendo el reacondicionamiento y reasignación de equipos electrónicos y telefónica con el fin de evitar al máximo la generación de RAEE´s, llegando las cifras detalladas a continuación:

### Equipos reacondicionados y/o reasignados

Optima Grupo [Un]



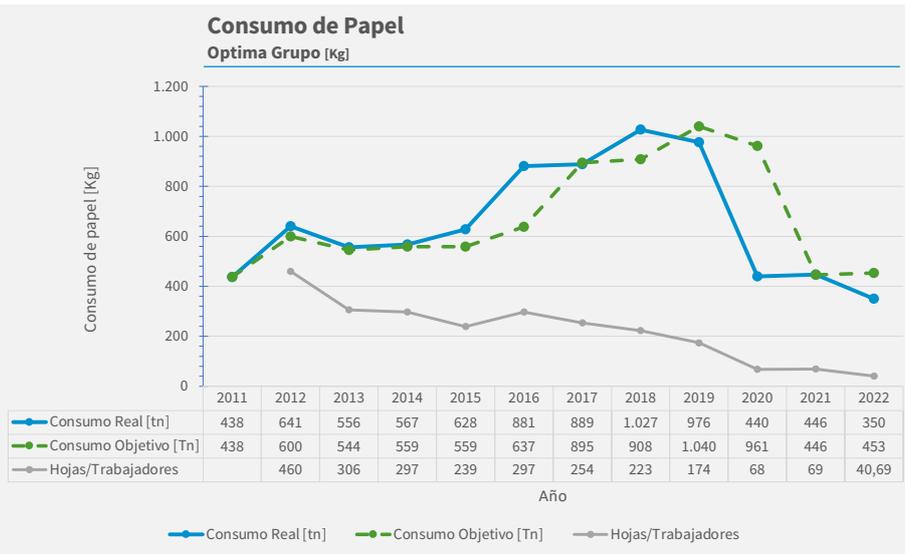
	2018	2019	2020	2021	2022
Equipos Informáticos	45	56	79	81	120
Telefonía	10	23	32	40	48

Año

■ Equipos Informáticos ■ Telefonía

## Medidas implementadas en relación a la gestión de papel

Optima, desde el 2011 es consciente del daño producido por el uso de consumo de papel y por ello ha apostado por la reducción y eliminación de procesos que generen el uso de papel.

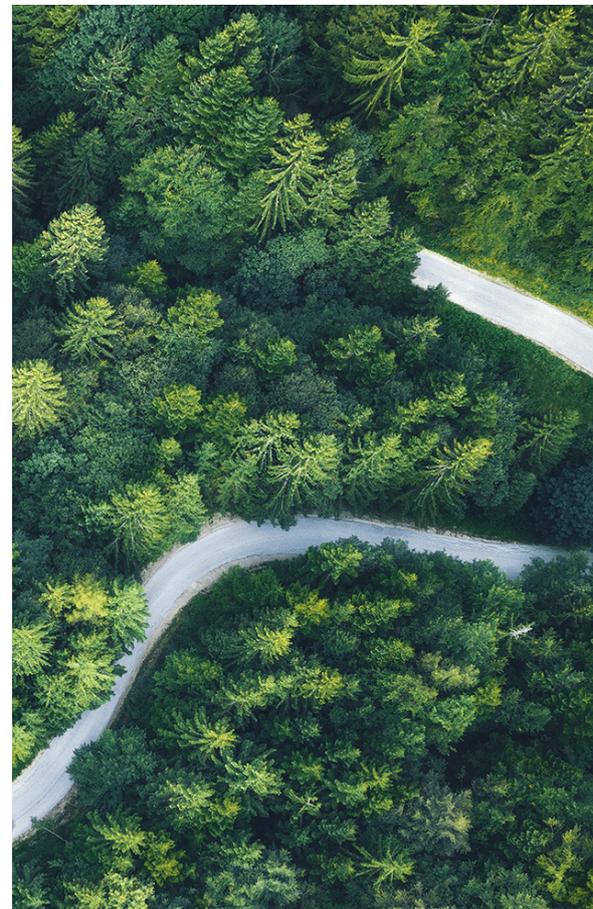


A partir del 2018, con la implementación de la digitalización de sus procesos la reducción del consumo de papel ha sido drástica. Durante el año 2022, teniéndose en cuenta la continuidad de un sistema de teletrabajo sumado a los continuos avances tecnológicos, se continúa apreciando una fuerte disminución de consumo de papel con respecto a las cifras recogidas durante el 2021.

## Biodiversidad

El impacto de Optima con relación a la biodiversidad son de carácter menor, y en gran medida viene condicionado a las especificaciones y ubicaciones marcadas por los clientes.

Aun así, hay planes de acción asociados a minimizar los efectos negativos y establecer medidas preventivas en el caso que fuera necesario, en el 2022 no se ha desarrollado ningún plan de acción para la mitigación de la afectación en la biodiversidad.



4

—

DESARROLLO  
SOCIAL  
SOSTENIBLE





### 4.1.1 Las personas

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

- Desarrollo de un modelo de gestión de personas más transversal, transparente y efectivo, de tal forma que cada empleado pueda ocupar el rol más adecuado a su perfil para aportar el mayor valor a la Organización, con el mayor compromiso; y, a su vez, formándose y creciendo profesionalmente.
- Evolución en las formas de trabajo hacia un modelo de organización ágil, en el que los equipos son directamente responsables de lo que hacen, construyen todo desde el feedback del cliente y están enfocados en la entrega de las soluciones que mejor satisfagan las necesidades actuales y futuras de los clientes.
- Impulso de una cultura corporativa de colaboración y emprendimiento, que gira en torno a un conjunto de valores y comportamientos que son compartidos por las personas que forman el Grupo y que generan unos rasgos de identidad que la diferencian de otras entidades (se pueden consultar Nuestros Valores en el apartado correspondiente del capítulo de Estrategia y modelo de negocio).
- Incorporación del talento de una serie de capacidades que no eran habituales en el sector, pero que son claves en la nueva etapa en la que el Grupo se encuentra (especialistas en datos, experiencia de cliente, etc.).

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

A 31 de diciembre de 2022, Optima contaba con una plantilla de 8070 empleados ubicados a lo largo de todo el territorio nacional, con un perfil muy diverso y un total de 4.700 empleados indefinidos.

## 4.1.2 Pilares del principal activo de la empresa

### Diversidad e Inclusión

En Optima adherimos plenamente a la obligación y al deber de respetar, proteger y promocionar los Derechos Humanos, comprometiéndonos de abstenernos a interferir en el disfrute de los mismos o de limitarlos, como así también a impedir que éstos sean vulnerados. En este compromiso asumido, la estrategia inicial consiste en focalizarse en aquellos derechos vinculados con la Diversidad, la Identidad y Equidad de Género, Igualdad de Oportunidades e Inclusión, ya que son elementos fundamentales que permiten contribuir a una sociedad diversa, en constante cambio y, principalmente más justa para todas las personas. Es por eso que estos ejes son tomados como los 4 ejes o principios estratégicos. Estos ejes están soportados por un proceso de Transformación Organizacional que es tomado como quinto eje estratégico fundamental para abordar las temáticas mencionadas.

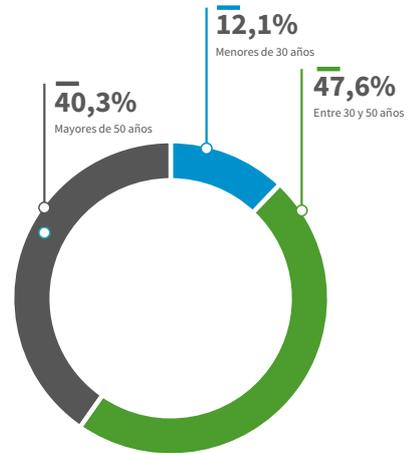
### Diversidad

En materia de Diversidad, valoramos la riqueza de las singularidades y estamos convencidos de que formar equipos de trabajo diversos hace a la eficiencia, creatividad e innovación de cualquier organización. La diversidad en el género, en la experiencia profesional, en las competencias y especialidades, así como la diversidad geográfica de los equipos, favorecen la actitud crítica, la pluralidad de puntos de vista y el análisis de aspectos positivos y negativos en la dinámica decisoria de cualquier equipo de trabajo.

Es por eso que, desde una perspectiva inclusiva, nos orientamos a la apertura y a la aceptación de las diferencias individuales, valorando a todas las personas que trabajan en Optima por las contribuciones que realizan para la consecución de los objetivos de los equipos de trabajo a los que pertenecen. Por tanto, queremos propiciar un ambiente laboral teniendo como eje complementario la Inclusión, lo que implica brindar oportunidades equitativamente, fomentando así el acceso al trabajo y el desarrollo de la carrera profesional.

### Diversidad generacional

Nuestra mirada de diversidad se extiende de la misma forma a la diversidad generacional generando iguales oportunidades laborales para todos los grupos etarios. En el 2022 Optima ha presentado un porcentaje de trabajadores mayores a 50 años muy cercano al porcentaje de trabajadores con más oportunidades laborales que es el que se encuentra entre 30 y 50 años.



### Diversidad cultural

Optima promueve la diversidad cultural a fin de crear un ambiente de trabajo inclusivo y productivo. Al contar con un equipo que proviene de diferentes culturas, se pueden generar ideas innovadoras y soluciones creativas para resolver problemas. Además, la diversidad cultural nos ayuda a entender mejor a los clientes y consumidores de distintos orígenes, lo que puede mejorar la calidad de los servicios que ofrecemos. Asimismo, mediante nuestra plantilla diversa demostramos el compromiso de la empresa con la igualdad de oportunidades y la no discriminación, lo que a su vez atrae a candidatos talentosos y comprometidos con estos valores.

En el 2022 se registró un 10,7 % de empleados provenientes de afuera de España.



## Inclusión e integración

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

Optima trabaja por la integración en plantilla de colectivos con capacidades diferentes en todos los campos en los que opera.

En total, son 207 personas (un 2,04 % de la plantilla total) con algún tipo de capacidad diferente física o intelectual las que a cierre de 2020 forman parte de la plantilla. En cuanto al órgano de dirección, no existe en la actualidad ninguna persona con capacidades diferentes ostentando ningún cargo.

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

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

Además, Optima colabora con entidades sensibilizadas con los colectivos más vulnerables de la sociedad: personas con certificado de diversidad funcional, personas en riesgo de exclusión: mujeres víctimas de maltrato, jóvenes tutelados, exreclusos, perceptores del Renda Mínima Vital o la “Renta Mínima Vital”, personas atendidas por los servicios sociales, personas demandantes de asilo o refugiadas, personas trans, familias monomarentales, entre otros.

Nuestro compromiso se extiende incluso aún luego de ser contratados. A continuación, se enumeran las actividades realizadas para fomentar la completa inserción empresarial luego de la contratación.

### Eventos comunitarios anuales

La Convención de Navidad y la participación en la Marató de TV3. Estos eventos son una gran oportunidad para que la gente se reúna y se sienta incluida.



### Actividades de voluntariado

Estas actividades no solo ayudan a la empresa a través de donaciones y colaboración con el banco de alimentos, sino que también ofrecen una oportunidad para que los miembros de la comunidad se conozcan y se sientan incluidos.

### Talleres de sensibilización

Son una excelente forma de compartir conocimiento y promover la inclusión social. Estos talleres pueden incluir discusiones sobre diversidad, sensibilización sobre temas relacionados con la inclusión social, etc. En el 2022 se han realizado en colaboración con Fundació Adecco y Fundació Tallers

### Grupos de apoyo/ desayunos de empresa

Estos grupos ofrecen una oportunidad para que los miembros de la empresa se conozcan mejor y sientan una sensación de pertenencia.

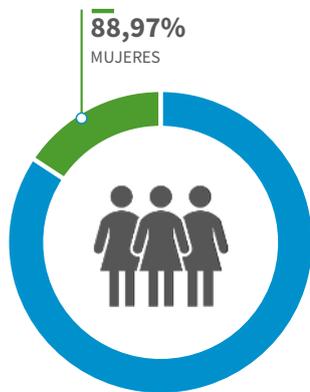
### Proyectos de inclusión social

Estos proyectos buscan promover el respeto y la aceptación de todas las personas, independientemente de su identidad, cultura, religión, etc. Estos proyectos pueden incluir, entre otras cosas, campañas de sensibilización, programas educativos, o participación en eventos que promueve alguna entidad colaboradora como es el caso de la campaña “Mójate por la Esclerosis Múltiple” / “Mulla’t”, promovido por Esclerosis Múltiple España (EME).

## Equidad de Género

En Optima sostenemos que la equidad de género es una necesidad estratégica para el fortalecimiento de la democracia y para la construcción de una sociedad más justa y cohesionada. La discriminación y la violencia por motivos de género se basa en la asignación de determinados atributos socio culturales a las personas a partir de su sexo y convierte la diversidad afectiva y sexual en desigualdad social.

Tal como lo define la Organización de las Naciones Unidas (en adelante ONU), la igualdad de géneros no es solo un derecho humano fundamental sino la base necesaria para conseguir un mundo pacífico, próspero y sostenible.



Tenemos la convicción de que la equidad de género y la conciliación entre la vida laboral, familiar y personal, constituyen principios que deben guiar el desarrollo de la organización, a la par del quinto eje estratégico que consiste en un proceso de transformación organizacional como base, y a la vez como efecto de las mismas políticas que se implementan. Políticas de flexibilidad horaria para madres y padres, la reducción de jornada laboral para ellas y ellos, la implementación de días a la semana de trabajo remoto o la creación de un espacio de crianza, enseñanza y cuidado basado en la corresponsabilidad en el cuidado de las niñas y niños, pueden ser acciones a implementar para abordar dicha equidad de género y conciliación entre vida laboral, familiar y personal.

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

## Igualdad de Oportunidades

Optima está comprometida con la igualdad de oportunidades laborales. La presencia de mujeres alcanza el 88.97% de la plantilla total a cierre de 2021, siendo la representación de la mujer en puestos de gestión de un 62% a nivel de Grupo.

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

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

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



**Objetivos Específicos, Estrategias y Acciones**

OBJETIVO	ESTRATEGIA
<p>Eliminar barreras de acceso al desarrollo de la carrera profesional por motivo de sexo, género, identidad de género o pertenencia al colectivo LGTBTI+ o cualquier otro motivo vinculado a las diversidades que nos hacen únicos.</p>	<p>Institucionalización de la perspectiva de género en la cultura organizacional para incorporarla progresivamente en todos los ámbitos de trabajo</p> <p>Lograr una conciliación de las obligaciones laborales de las trabajadoras y trabajadores con el desarrollo de la vida personal, familiar y social.</p> <p>Fomentar la no discriminación en los procesos de reclutamiento y selección de personal.</p>
<p>Erradicar todas las acciones o conductas que causen daño o sufrimiento físico, sexual y/o psicológico a cualquier persona</p>	<p>Promover un trato respetuoso, justo, equitativo, de respeto por la diversidad, garantizando la igualdad de género y de oportunidades</p>
<p>Fomentar una mayor participación de mujeres en puestos medios y altos de decisión y promover una mayor participación de mujeres en oficios técnicos y no tradicionales para el género.</p>	<p>Diagnosticar e implementar un plan de carrera con perspectiva de género.</p>
<p>Promover un ámbito laboral en el cual puedan desarrollarse profesionalmente trabajadoras y trabajadores pertenecientes a colectivos minoritarios y/o personas con capacidades diferentes.</p>	<p>Estimular medidas para una Optima y adecuada inserción y desarrollo profesional de colectivos minoritarios y/o personas con capacidades diferentes.</p>
<p>Promover equipos de trabajo eficientes, interdisciplinarios e integrados, en donde se fomente la inclusión, la diversidad y la igualdad de oportunidades.</p>	<p>Generar un diagnóstico equipo por equipo e implementar acciones y espacios para transformarlos en equipos empoderados, eficientes, integrados y autogestionados.</p>

## Atracción y retención del talento

Como se menciona en nuestra **Política de Sostenibilidad**, Optima tiene como uno de sus principales objetivos estratégicos del área de Personas y Valores el captar, desarrollar y retener el talento en la organización, haciéndoles partícipes de sus proyectos de éxito empresarial garantizándoles un puesto de trabajo digno y seguro, con unos salarios y prestaciones justas.

## Selección del personal - Plan de desarrollo profesional – Evaluación de desempeño

Optima cuenta con un proceso de selección del personal transparente como se marca en el documento **Proceso de Selección del personal**. En él se detallan todos los pasos a seguir de una forma clara comenzando desde la descripción del puesto de trabajo hasta la solicitud de asignación de personas y recursos una vez seleccionado el candidato.

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

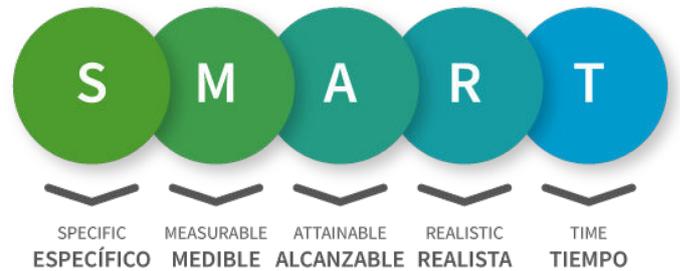
Así mismo lo detalla nuestra política de sostenibilidad al indicar que impulsamos la formación de los trabajadores favoreciendo la promoción profesional a través de un plan de formación basado en sus necesidades y expectativas.

Para ello se han desarrollado planes de desarrollo profesional distinguiendo entre los trabajadores de estructura y personal productivo logrando así ajustarnos a las necesidades de cada trabajador.

Todo plan de desarrollo contempla un ciclo que comienza con una autoevaluación del personal con el objetivo de evaluar y medir las habilidades y conocimientos actuales por aparte de los trabajadores. Luego se establece en base a la autoevaluación un plan de objetivos divididos en corto, medio y largo plazo y promoviendo una filosofía de objetivos SMART.

Dentro del personal de oficina se desarrollan las estrategias para lo consecución de los objetivos y se procede a reunir todos los recursos competentes.

Luego todo personal tendrá plasmado sus objetivos dentro de un cronograma de acción que guiará el accionar y facilitará el seguimiento y revisión del proceso para luego de transcurrido los tiempos de consecución de objetivos poder generar una nueva autoevaluación.



## Remuneraciones

Las remuneraciones de Optima están basadas en los siguientes principios y fundamentos:

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

A tales efectos, todos los empleados son evaluados.

El mérito es el principal motor de crecimiento salarial. Dicho mérito se calcula a partir de una evaluación anual de la adecuación a los valores, a las competencias y al cumplimiento de los objetivos previamente fijados.

Todas estas evaluaciones dan lugar a los siguientes resultados: excelente, buena, satisfactoria y mejorable, que correlacionan con la subida salarial.

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

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

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

### Condiciones Laborales

Como se expresa en nuestra **Política de Derechos Humanos**, Optima promueve un ambiente de trabajo cuyos principios se basan en la confianza, el diálogo, el respeto mutuo y protege el equilibrio y el bienestar de la vida laboral de sus empleados.

Para ello todos los trabajadores de Optima tienen derecho a la limitación de las horas de trabajo que conforman su jornada laboral, la gestión de horas extraordinarias, un período de descanso diario y semanal, así como un período de vacaciones anuales retribuidas.

Además, ofrecemos una política de remuneración justa que tiene en cuenta los convenios colectivos y que proporciona posibilidades equitativas de promoción y crecimiento orgánico dentro de la Compañía y descarta cualquier tipo de discriminación.

Asimismo, la productividad de los trabajadores de la compañía es uno de los principales retos de la compañía, por este motivo Optima invierte en el ofrecimiento de beneficios sociales.

Objetivos de responsabilidad Social en condiciones laborales:

1. Crear, implementar y promover la Política y Procedimientos de Condiciones Laborales.
2. Concientizar al personal de la organización sobre sus condiciones laborales.
3. Dar seguimiento al Calendario de capacitación anual en Responsabilidad Social.

### Diálogo Social

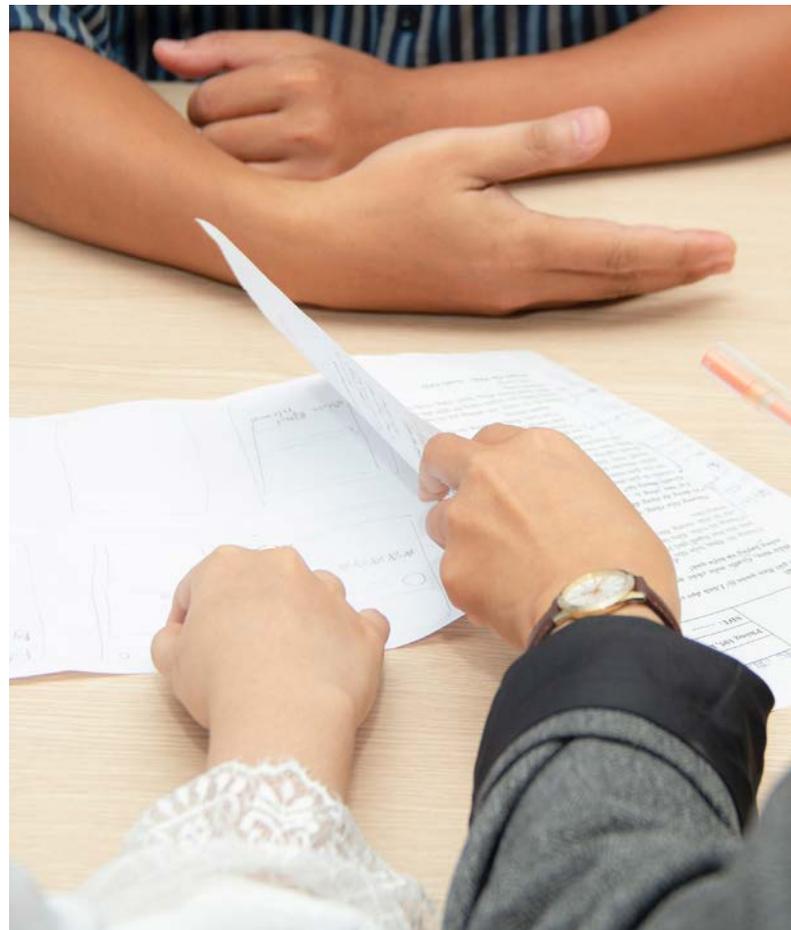
Optima reconoce el derecho de sus empleados a formar libremente sindicatos y a la negociación colectiva. En este sentido, la compañía mantiene un diálogo abierto y constructivo con los representantes de los sindicatos autorizados.

Asimismo, garantiza el respeto a la libertad de opinión, al ejercicio de la actividad sindical, la negociación colectiva y a la protección reconocida a los representantes de los trabajadores.

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

### Salud

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



## Formación y capacitación

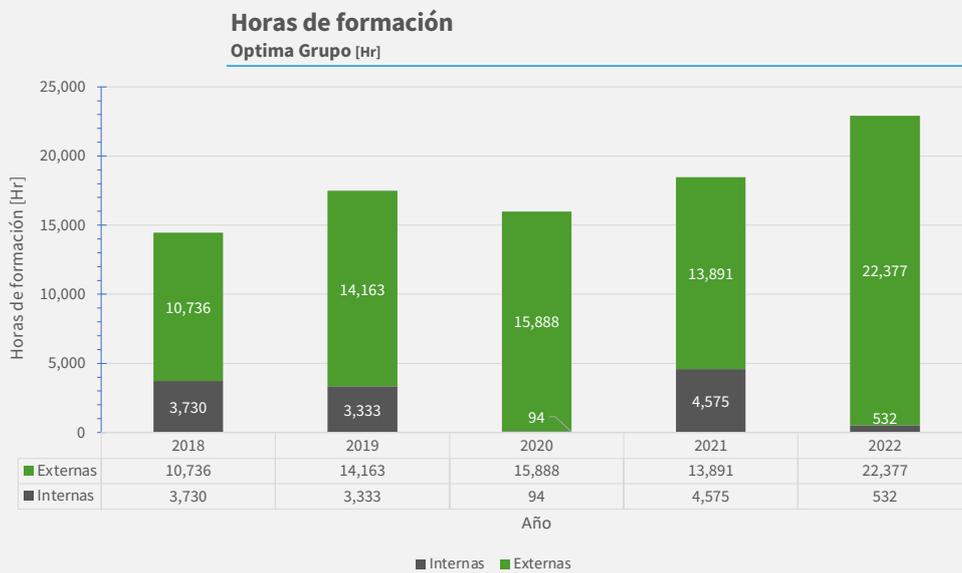
La prioridad de formación para el Grupo Optima en el 2022 ha sido desarrollar una cultura de aprendizaje continuo, necesaria para impulsar la estrategia de transformación del Grupo.

El modelo de gestión de personas posiciona al empleado como el verdadero protagonista de su desarrollo y para ello se pone al alcance de todos los empleados el conocimiento necesario para el desarrollo de sus funciones, con un acceso rápido al catálogo de formación.

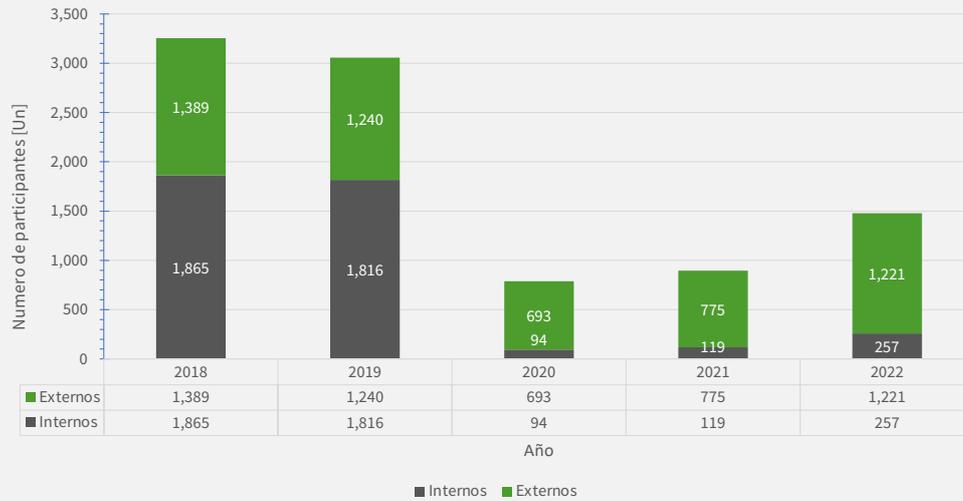
Durante el 2022, se incorporaron recursos formativos existentes en el mercado procedentes de plataformas, proveedores y ponentes de reconocido prestigio, lo que permitió disponer de un catálogo global de formación. Optima mantiene una política activa en materia de retención y formación del talento que identifica, reconoce y fomenta el valor que los diferentes perfiles generan para su organización.

La apuesta del Grupo por la Formación se ha mantenido estable en cuanto al número de horas impartido, sin embargo, su alcance ha sido menor al haberse visto reducido el número de asistentes como consecuencia de la emergencia sanitaria declarada por la COVID-19. Los principales Indicadores de Formación del año 2022 se detallan a continuación:

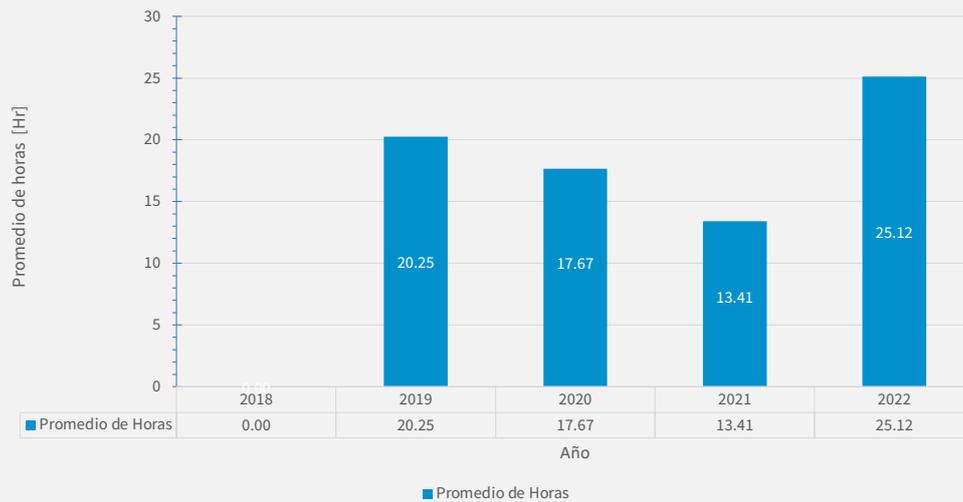
<b>TOTAL HORAS DE FORMACIÓN:</b>	22908 HORAS
<b>Nº ASISTENTES:</b>	1478 EMPLEADOS
<b>PROMEDIO HORAS FORMACIÓN POR TRABAJADOR:</b>	25,12 %
<b>NÚMERO DE PARTICIPANTES POR GÉNERO Y AÑO:</b>	424 HOMBRES 1054 MUJERES



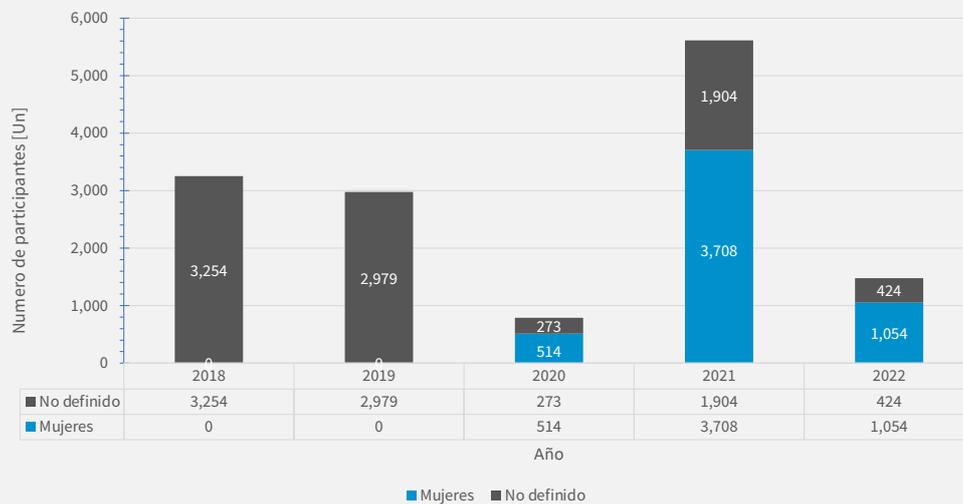
### Numero de participantes formados interno vs externo Optima Grupo [Un]



### Promedio Horas de formación por trabajador Optima Grupo [Hr]



### Numero de participantes por género Optima Grupo [Un]



## Health & Safety

### General

En Optima apostamos por la seguridad y salud de nuestros empleados como un pilar fundamental de nuestro accionar. Es por eso que queremos que todos los empleados se sientan motivados y apoyados para desarrollar los conocimientos, habilidades y comportamientos que les permitan desempeñar adecuadamente su función con la máxima seguridad posible asegurándonos además la difusión de los riesgos o medidas preventivas que aumenten la eficiencia en seguridad.

Para tal fin Optima ha desarrollado un comité de funcionamiento conjunto de gestión laboral y salud y seguridad para elaborar y supervisar la correcta implementación de las siguientes medidas y documentos:

**Evaluación detallada de riesgos Laborales:** Se identifica y evalúa sistemáticamente el impacto potencial de las tareas o condiciones operativas sobre la salud y la seguridad de los empleados.

**Identificación de Peligros:** Procedimiento operativo de prevención de riesgos de salud e higiene en donde se describe como se identifica y controla los riesgos y peligros para los trabajadores. Contiene instrucciones para los empleados para garantizar que los riesgos y peligros para la salud y la seguridad se controlan adecuadamente.

**Instrucciones de trabajo (Provisión de equipamiento protector para todos los empleados):** Instrucciones para los empleados sobre el despliegue de equipos de protección personal para reducir la exposición de los empleados a los riesgos para la salud y la seguridad relacionados con el trabajo.

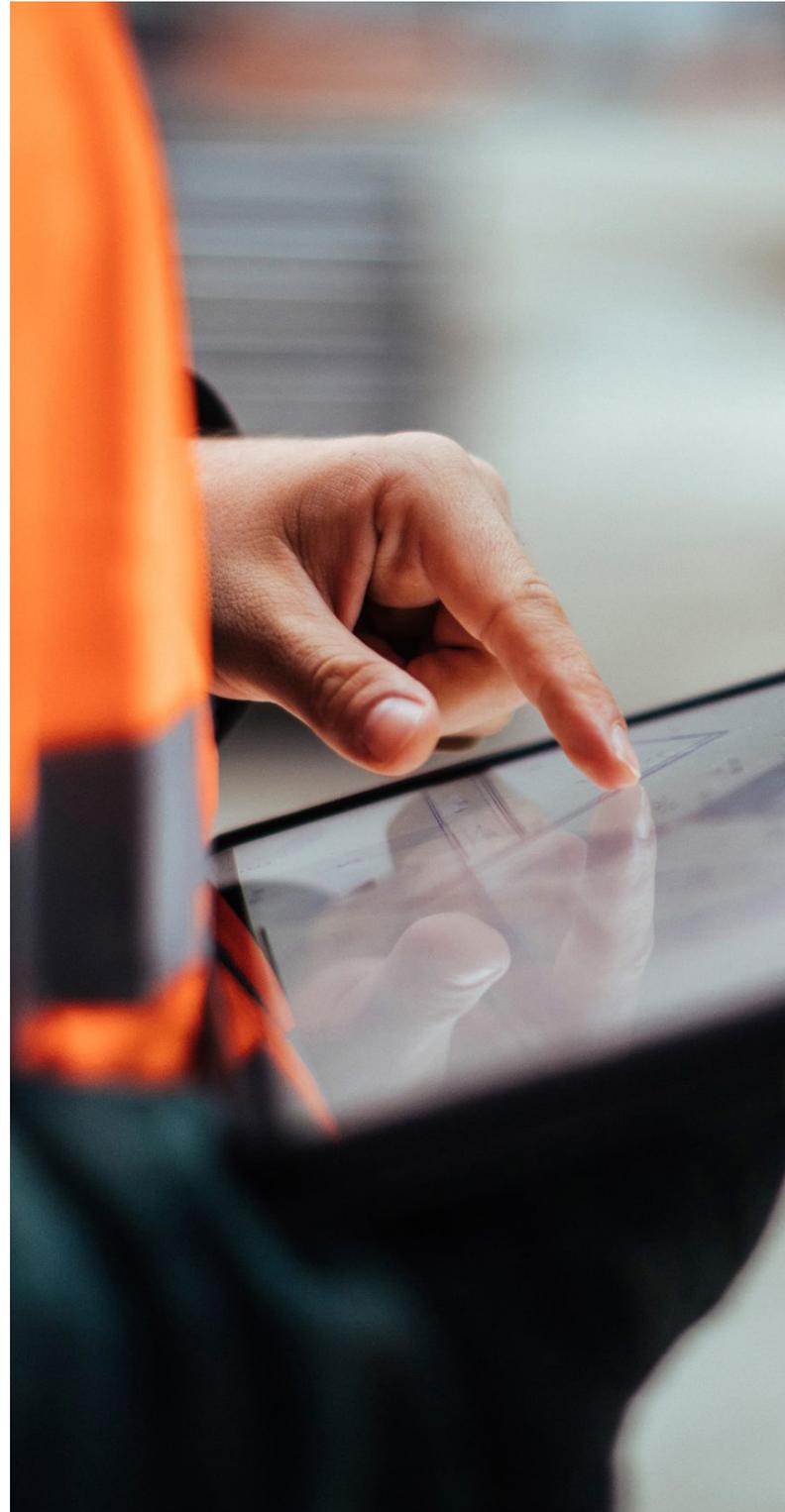
**Instrucciones de manipulación sustancia peligrosas y químicas:** Instrucciones técnicas y específicas para las manipulaciones de productos peligrosos y químicos para los trabajadores.

**Medidas de prevención del estrés y el ruido activas:** Medida para prevenir o mitigar la exposición de los empleados al estrés y al ruido .

Además, se han realizado las siguientes acciones:

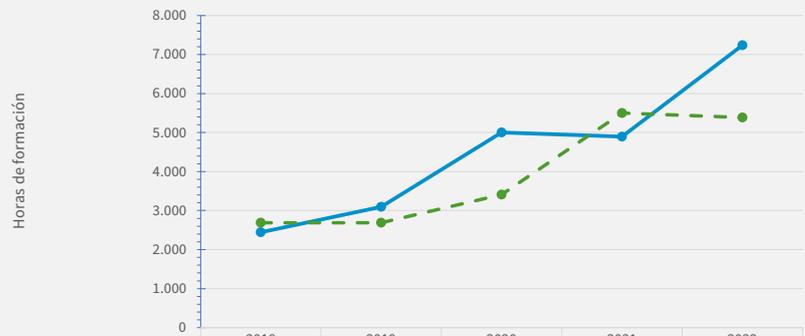
- Formación a todos los empleados involucrados sobre riesgos de la salud y seguridad y las buenas prácticas de trabajo.
- Examen médico obligatorio para todos los empleados.

- Capacitación en temas de salud y seguridad para los subcontratistas.
- Inspección regular para garantizar la seguridad de los equipos.



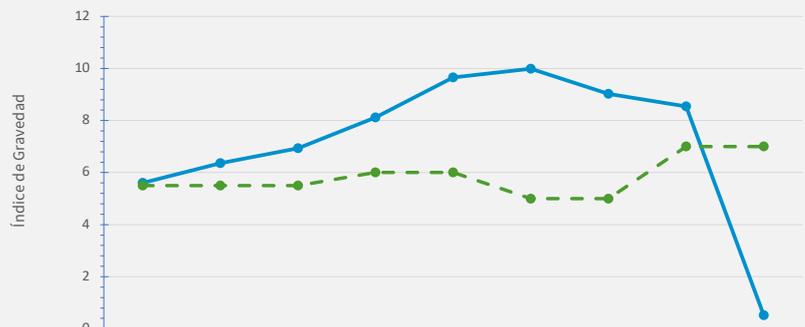
Optima elaboró en este 2022 un **Informe de dimensión de salud y seguridad** que recoge la siguiente informa-

### Horas de formación en Seguridad y Salud por trabajador Optima Grupo [Hs]



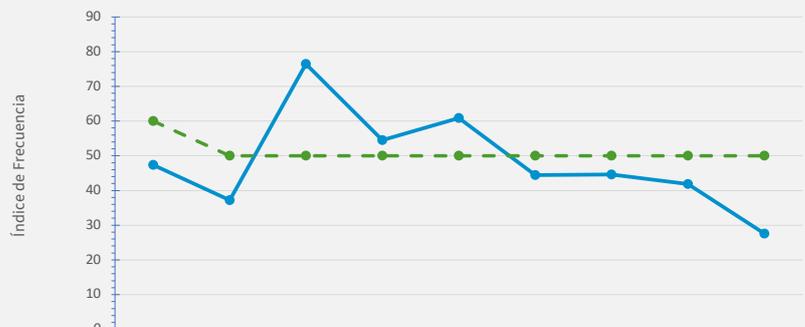
Año	Horas de formación por trabajador	Objetivo
2018	2.444	2.688
2019	3.099	2.688
2020	5.001	3.408
2021	4.899	5.501
2022	7.238	5.389

### Índice Gravedad Optima Grupo



Año	Índice de Gravedad	Objetivo
2014	5,60	5,50
2015	6,36	5,50
2016	6,94	5,50
2017	8,12	6,00
2018	9,66	6,00
2019	9,99	5,00
2020	9,02	5,00
2021	8,54	7,00
2022	0,52	7,00

### Índice Frecuencia Optima Grupo

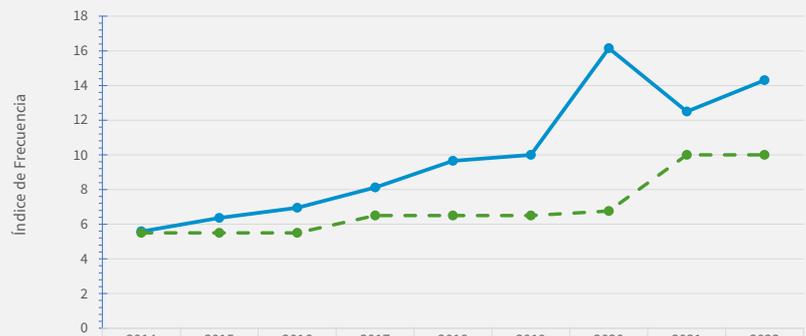


Año	Índice de Frecuencia	Objetivo
2014	47,39	60
2015	37,24	50
2016	76,46	50
2017	54,55	50
2018	60,88	50
2019	44,48	50
2020	44,62	50
2021	41,87	50
2022	27,59	50

ción:

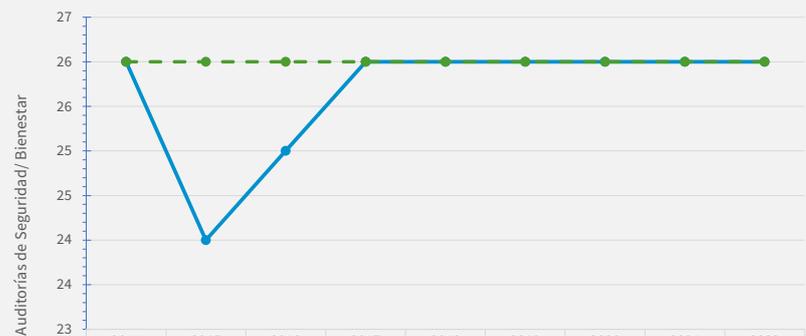
Consciente de la importancia de mantener unas condiciones adecuadas de prevención, Optima cumple escrupulosamente con la normativa vigente y los convenios que rigen nuestras relaciones laborales incorporan cuestiones específicas relativas a la seguridad y salud de los trabajadores.

### Índice Absentismo Optima Grupo



	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Índice Absentismo	5,58	6,36	6,94	8,12	9,66	10,00	16,15	12,50	14,30
Objetivo	5,50	5,50	5,50	6,50	6,50	6,50	6,75	10,00	10,00

### Auditorías de Seguridad/ Bienestar Optima Grupo



	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Nº de Auditorías	26	24	25	26	26	26	26	26	26
Objetivo	26	26	26	26	26	26	26	26	26

## Objetivos sobre cuestiones de salud y seguridad de los empleados en el trabajo

- Ubicar y mantener a los trabajadores según sus aptitudes físicas y psicológicas, en ocupaciones que pueda desempeñar eficientemente sin poner en peligro su salud o la de sus compañeros.
- Fortalecer la cultura de la Seguridad y Salud en el Trabajo promoviendo el compromiso y liderazgo de todos los trabajadores.
- Cumplir con la normatividad legal vigente y demás reglamentaciones aplicables.
- Identificar, evaluar e intervenir en los diferentes factores de riesgos y peligros significativos para la salud de los trabajadores.
- Vigilar y monitorear el estado de salud de los trabajadores asociado con factores de riesgos ocupacionales.
- Desarrollar actividades de prevención de enfermedades profesionales y accidentes de trabajo, con el fin de disminuir el ausentismo laboral.

## Prevención del trabajo infantil y forzado

Optima Grupo se encuentra comprometida con los objetivos mundiales de erradicar el trabajo infantil, el trabajo forzado y la trata de personas en las cadenas mundiales de suministro promoviendo una política de tolerancia en contra al trabajo infantil y forzado, por medio del cumplimiento de su **política de Derechos Humanos, política de Sostenibilidad, su Código de conducta y sus procedimientos de Personas y Valores**.

## Principios

Optima aplica y reconoce los principios fundamentales basados en la prevención del trabajo infantil y derechos humanos como los siguientes:

- Acatar las disposiciones en materia de edad mínima establecidas en la legislación propia en donde se lleven a cabo los servicios y proyectos y las disposiciones internacionales sobre la materia.
- Utilizar mecanismos adecuados y fiables para la verificación de la edad de contratación.

- Mantener registros completos actualizados de todos los trabajadores.  
En caso de que se presenten casos, retirar inmediatamente del trabajo a los niños que no hayan alcanzado la edad legal para trabajar con el acompañamiento que ello implique.

- Incluir cláusulas contractuales para los subcontratistas, proveedores y otros asociados comerciales que supongan compromisos firmes para la erradicación del trabajo infantil.

- Participar en programas de prevención y de protección de niños retirados del trabajo infantil cuya finalidad sea promover la educación, el desarrollo de competencias y las oportunidades de formación.

- Fomentar el respeto a los derechos humanos con el objetivo de asegurar una presencia responsable en nuestra actividad comercial.

## Compromisos y acciones corporativas

- Optima rechaza el uso de cualquier forma de trabajo forzoso u obligatorio y no confisca dinero ni documentos de identidad al inicio de la relación laboral con el objeto de retener a los trabajadores en contra de su voluntad.

- Optima respeta los derechos de los niños y rechaza el uso de mano de obra infantil según la definición de este concepto que se recoja en la legislación vigente en el país en el que se desarrollen las actividades correspondientes.

- Optima rechaza toda forma de discriminación y mantiene el compromiso de velar por que todos sus trabajadores, tanto reales como potenciales, sean tratados con respeto hacia su diversidad, promoviendo así mismo la igualdad de oportunidades, ya sea al establecerse la relación laboral o en cualquier estadio de su desarrollo.

- Optima tiene el compromiso de velar por que en los lugares de trabajo se respeten las mejores condiciones de seguridad y salud laboral.

- No utilizar mano de obra de adolescentes trabajadores en edad permisible en labores que impliquen algún tipo de riesgo para la salud e integridad física.

## Objetivos

- Desarrollar al menos 2 acciones de prevención, promoción, asistencia y cooperación anuales tendientes a erradicar el trabajo infantil y asegurar a los adolescentes que trabajan la protección de sus derechos en el territorio nacional.
- Fomentar semestralmente la prevención sobre la problemática: promover campañas de sensibilización y capacitación sobre el trabajo infantil y protección del trabajo adolescente, especialmente aquellas destinadas al sistema de protección de derechos de niños, niñas y adolescentes.
- Impulsar la creación de programas, proyectos, relaciones institucionales, que tengan como objetivo prioritario la erradicación del trabajo infantil y la protección del trabajo adolescente.
- Mantener las ratios de cantidad de trabajo infantil o forzado dentro de la empresa en cero respaldado por los registros actualizados de la empresa de todos los trabajadores.

5

—

# MARCO DE GESTIÓN



## Estrategia Fiscal

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

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

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

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

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

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

## Ética empresarial

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

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

- A. Los riesgos de cumplimiento son analizados periódicamente.
- B. Los comportamientos esperados están cuidadosamente definidos en el Código Ético, que es comunicado a todos los empleados.

C. Existe un órgano de prevención y cumplimiento que cuenta con autonomía y recursos para evaluar la efectividad del modelo, reportando directamente al Órgano de Administración.

D. Se ha habilitado un procedimiento para la notificación anónima y confidencial de irregularidades.

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

El Código de Conducta establece las pautas de comportamiento que, de acuerdo a los principios de Optima, ajustan la conducta a los valores internos de la organización.

Para ello, establece para todos sus integrantes el deber de respeto a las leyes y normas aplicables, de manera íntegra y transparente, con la prudencia y profesionalidad que corresponde al impacto social de la actividad y a la confianza que los clientes han depositado en Optima. Cumplimiento es una unidad global, que tiene encomendada por el Administrador único de la sociedad la función de promover y supervisar, con independencia y objetividad, que Optima actúe con integridad.

La función de Cumplimiento incluye:

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

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

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

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

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

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

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

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

Optima ha aprobado el Código Ético, piedra angular de este sistema de cumplimiento, de obligado acatamiento por todos los empleados, directores y administradores de la compañía. Se trata de una norma de alto nivel que define tanto los comportamientos deseables, en línea con los valores de la compañía -Eficacia, Iniciativa, Respeto, Equipo y Cliente, como aquellos que resultan

inaceptables (incluidos los comportamientos potencialmente vinculados a ilícitos penales como la corrupción y el blanqueo de capitales).

El órgano de Administración, que cuenta con un reporte periódico por parte del Comité Ético, tiene la responsabilidad de evaluar la efectividad del Código y dictar todas las modificaciones que se consideren oportunas para lograr los objetivos perseguidos.

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

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

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

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

Tal y como dispone el Código de conducta de la compañía, Optima cuenta con un Plan de tolerancia cero al respecto del soborno y la corrupción. Y fomentan el cumplimiento de la legislación relativa al soborno y la corrupción, así como la adopción de todas las medidas razonables por parte de sus empleados para garantizar que proveedores y subcontratas operen de la misma manera creando en este sentido un canal ad-hoc y anónimo

al que se accede desde la web (Optimagrupo.com) o por correo electrónico [canaldenuncias@optimagrupo.com](mailto:canaldenuncias@optimagrupo.com).

**Descripción del modelo de negocio, línea de servicio, industrias y geografías (Incorporado a Información de la empresa)**

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

Optima es un grupo empresarial que tiene un modelo de negocio de crecimiento y expansión con sedes en Barcelona, Zaragoza, Madrid, Valencia, La Rioja, A Coruña, Palma, Euskadi y Málaga. Las líneas de servicio de las que dispone son las siguientes: limpieza y desinfección, mantenimiento, servicios energéticos aplicados a los sectores enumerados a continuación: corporativo, industrial, sanitario, hotelero y público.

**MEDIDAS CONTRA LA CORRUPCIÓN**

**PRINCIPIOS**

**INTEGRIDAD**

La empresa se compromete a actuar con honestidad y transparencia en todas sus operaciones y relaciones comerciales, evitando cualquier forma de corrupción y cohecho.

**RESPONSABILIDAD**

La empresa asume la responsabilidad de prevenir, detectar y denunciar cualquier acto de corrupción o cohecho dentro de sus operaciones.

**IGUALDAD Y JUSTICIA**

La empresa promueve la igualdad de oportunidades y el trato justo para todos sus empleados y socios comerciales, evitando cualquier forma de favoritismo o discriminación

**COMPROMISOS**

**Cumplimiento legal:** La empresa se compromete a cumplir con todas las leyes y regulaciones aplicables en relación con la prevención de la corrupción y el cohecho, tanto a nivel nacional como internacional.

**Política de tolerancia cero:** La empresa establece una política de tolerancia cero hacia cualquier forma de corrupción y cohecho, y toma las medidas necesarias para investigar y sancionar a aquellos involucrados en tales prácticas.

**Capacitación y concienciación:** La empresa se compromete a proporcionar capacitación regular a sus empleados y socios comerciales sobre los riesgos y consecuencias de la corrupción y el cohecho, con el fin de fomentar una cultura de integridad en toda la organización.

**OBJETIVOS**

**REDUCCIÓN**

Reducir o mantener en cero el número de casos de corrupción reportados dentro de la empresa respecto al ejercicio anterior.

**AUMENTO EN LA DETECCIÓN TEMPRANA**

Aumentar la detección temprana de casos de corrupción dentro de la empresa respecto del ejercicio anterior.

**INCREMENTO EN LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y LA REPUTACIÓN EMPRESARIAL**

Medir el impacto de la lucha contra la corrupción en la satisfacción del cliente y la reputación empresarial.

MEDIDAS CONTRA EL CONFLICTO DE INTERESES

PRINCIPIOS

**TRANSPARENCIA**

La empresa se compromete a actuar con honestidad y transparencia en todas sus operaciones y relaciones comerciales, evitando cualquier forma de corrupción y cohecho.

**INTEGRIDAD**

La empresa promueve la conducta ética y la toma de decisiones basadas en el interés general de la empresa, evitando cualquier acción que pueda comprometer la imparcialidad y objetividad.

**PROTECCIÓN DE LOS INTERESES DE LA EMPRESA**

La empresa se compromete a proteger y salvaguardar los intereses y activos de la organización, tomando las medidas necesarias para prevenir y resolver los conflictos de intereses.

COMPROMISOS

**Política de divulgación:** La empresa establece una política de divulgación que exige a todos los empleados y directivos revelar cualquier relación, interés personal o financiero que pueda influir en su objetividad en la toma de decisiones relacionadas con la empresa.

**Evaluación y gestión de conflictos de intereses:** La empresa se compromete a evaluar y gestionar de manera efectiva los conflictos de intereses identificados, implementando mecanismos de control y evitando situaciones que puedan comprometer la imparcialidad de los empleados.

**Capacitación y concienciación:** La empresa se compromete a proporcionar capacitación regular a sus empleados sobre los conceptos y riesgos asociados con los conflictos de intereses, con el fin de fomentar una cultura de integridad y promover una comprensión clara de las políticas y procedimientos internos.

OBJETIVOS

**Monitoreo y revisión periódica**

Establecer un sistema de monitoreo y revisión periódica de los procedimientos y controles relacionados con los conflictos de intereses

**Aumento en la detección temprana**

Aumentar la detección temprana de casos de conflicto de intereses dentro de la empresa respecto del ejercicio anterior

**Promoción de una cultura ética**

Promover una cultura ética y de cumplimiento en toda la organización, donde los empleados comprendan la importancia de evitar los conflictos de intereses.

## MEDIDAS CONTRA EL FRAUDE

### PRINCIPIOS

#### RESPONSABILIDAD

La empresa asume la responsabilidad de prevenir, detectar y denunciar cualquier acto de fraude dentro de sus operaciones.

#### INTEGRIDAD

La empresa se compromete a actuar con honestidad y transparencia en todas sus operaciones, evitando cualquier forma de fraude.

#### PROTECCIÓN DE LOS ACTIVOS

La empresa se compromete a proteger y salvaguardar los activos de la organización, implementando medidas de control y supervisión para evitar el fraude.

### COMPROMISOS

**Política de tolerancia cero:** La empresa establece una política de tolerancia cero hacia cualquier forma de fraude, y toma las medidas necesarias para investigar y sancionar a aquellos involucrados en tales prácticas.

**Control interno y gestión de riesgos:** La empresa se compromete a implementar controles internos efectivos y a gestionar los riesgos de manera proactiva para prevenir el fraude. Esto implica el establecimiento de políticas y procedimientos claros, así como la asignación de responsabilidades y la supervisión adecuada.

**Capacitación y concienciación:** La empresa se compromete a proporcionar capacitación regular a sus empleados sobre los riesgos y señales de alerta del fraude, con el fin de fomentar una cultura de integridad y que todos los miembros del equipo estén preparados para detectar y prevenir posibles casos de fraude.

### OBJETIVOS

#### Fortalecimiento de los controles internos

Fortalecer los controles internos existentes para prevenir el fraude, mediante la implementación la mejora continua de los procedimientos y procesos.

#### Promoción de la denuncia

Promover un entorno seguro y confidencial donde los empleados puedan denunciar cualquier sospecha de fraude sin temor a represalias.

#### Detección temprana

Mejorar la capacidad de detección temprana de posibles casos de fraude, mediante el establecimiento de sistemas de monitoreo y análisis de datos.

## MEDIDAS CONTRA EL BLANQUEO DE CAPITALS

### PRINCIPIOS

#### CUMPLIMIENTO NORMATIVO

La empresa debe cumplir con todas las leyes y regulaciones relacionadas con la prevención del blanqueo de capitales, tanto a nivel nacional como internacional.

#### TRANSPARENCIA

La transparencia en las operaciones financieras es fundamental para prevenir el blanqueo de capitales. La empresa debe tener una política de apertura y honestidad en todas sus transacciones.

#### DILIGENCIA DEBIDA

Se debe realizar una adecuada diligencia debida en todas las transacciones y relaciones comerciales para identificar y evaluar los riesgos de blanqueo de capitales.

### COMPROMISOS

**Política de conocimiento del cliente (KYC):** La empresa se compromete a implementar una política sólida de KYC para verificar la identidad de sus clientes y asegurarse de que no estén involucrados en actividades de blanqueo de capitales.

**Monitoreo continuo:** La empresa se compromete a establecer sistemas de monitoreo continuo de las transacciones para detectar cualquier actividad sospechosa o inusual que pueda indicar el blanqueo de capitales.

**Capacitación y concienciación:** La empresa se compromete a brindar capacitación regular a los empleados sobre la prevención del blanqueo de capitales, para que estén alerta y puedan reconocer las señales de actividades ilícitas.

### OBJETIVOS

#### Prevención de la entrada de fondos ilícitos

Evitar que los fondos obtenidos de actividades ilegales se introduzcan en la empresa y se mezclen con los activos legítimos.

#### Promoción de la denuncia

Promover un entorno seguro y confidencial donde los empleados puedan denunciar cualquier sospecha de fraude sin temor a represalias.

#### Detección temprana

Detección temprana Detectar cualquier actividad sospechosa en las primeras etapas, antes de que se pueda consumir el blanqueo de capitales.

MEDIDAS A FAVOR DE LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

PRINCIPIOS

**CONFIDENCIALIDAD**

La información sensible y confidencial de la empresa debe ser protegida de accesos no autorizados o divulgaciones indebidas.

**INTEGRIDAD**

La información debe mantenerse precisa, completa y sin alteraciones no autorizadas durante su procesamiento, almacenamiento y transmisión.

**DISPONIBILIDAD**

La información debe estar disponible y accesible para los usuarios autorizados en el momento que la necesiten.

COMPROMISOS

**Políticas de seguridad de la información:** La empresa se compromete establecer políticas y procedimientos claros que regulen el manejo y protección de la información, incluyendo aspectos como el acceso, la clasificación, el almacenamiento y la destrucción de los datos.

**Protección de datos personales:** La empresa se compromete a cumplir con las leyes de protección de datos y garantizar su adecuada seguridad.

**Gestión de accesos:** La empresa se compromete a implementar un sistema de gestión de accesos que permita controlar quién tiene acceso a la información y en qué medida, utilizando medidas de autenticación y autorización adecuadas

OBJETIVOS

**Prevención de brechas de seguridad**

Prevenir la ocurrencia de brechas de seguridad que pongan en riesgo la información de la empresa.

**Concienciación y capacitación**

Promover la conciencia sobre la seguridad de la información entre los empleados y brindarles capacitación regular sobre buenas prácticas de seguridad.

**Plan de respuesta a incidentes**

Contar con un plan de respuesta a incidentes de seguridad que permita gestionar y mitigar de manera efectiva cualquier brecha o incidente de seguridad que ocurra.

6

—

PERFIL DE  
LA COMPAÑÍA



## Estructura organizacional

A fecha 31 de diciembre de 2022, la composición de Optima es la siguiente:

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

OPTIMA FACILITY, S.L., con sede central en Carrer de Can Pi 15, Hospitalet del Llobregat, 08908 (Barcelona), tiene el control directo respecto las compañías Optima Technical Services, S.A., y Optima Facility Services, S.L., que a su vez tienen el control de otras compañías. En concreto:

### OPTIMA FACILITY, S.L.:

- Posee el 100% de las participaciones sociales de la compañía OPTIMA TECHNICAL SERVICES, S.A. cuya actividad principal es la prestación de servicios de instalación y mantenimiento de aparatos de refrigeración.
- Posee el 100% de las participaciones sociales del capital de la compañía OPTIMA FACILITY SERVICES, S.L.U., cuya actividad principal consiste en la prestación de servicios de limpieza, mantenimiento y conservación de bienes muebles, inmuebles e instalaciones, todo ello en el sentido más amplio posible.
- Posee el 0,03% de las participaciones sociales del capital de la compañía OPTIMA INCLUSIÓN Y DIVERSIDAD, S.L. cuya actividad principal consiste en la creación de puestos de trabajo estables y dignos para personas con capacidades diferentes. En el año 2022 se han iniciado los trámites de acreditación de esta compañía como Centro Especial de Trabajo.

### OPTIMA TECHNICAL SERVICES, S.A.:

- Posee el 100% de la compañía ELECTRICA INSTALADORA, S.L.U., cuya actividad principal es la fabricación, compraventa y montaje de instalaciones de refrigeración.

- Posee el 100% de la compañía SERVICIOS OPERATIVOS INTERNOS, S.A.U., cuya actividad principal es la prestación de servicios auxiliares.

- Posee el 13,03% de la compañía PEOPLE PLUS INNOVATION S.L., cuya actividad principal es la prestación de servicios de atención domiciliaria de toda clase.

### OPTIMA FACILITY SERVICES, S.L.U.:

- Posee el 99,97% de la compañía OPTIMA INCLUSIÓN Y DIVERSIDAD, S.L., cuya actividad principal es la creación de puestos de trabajo, estables y dignos para personas con capacidades diferentes.

- Posee el 86,97% de la compañía PEOPLE PLUS INNOVATION S.L., cuya actividad principal es la prestación de servicios de atención domiciliaria de toda clase.

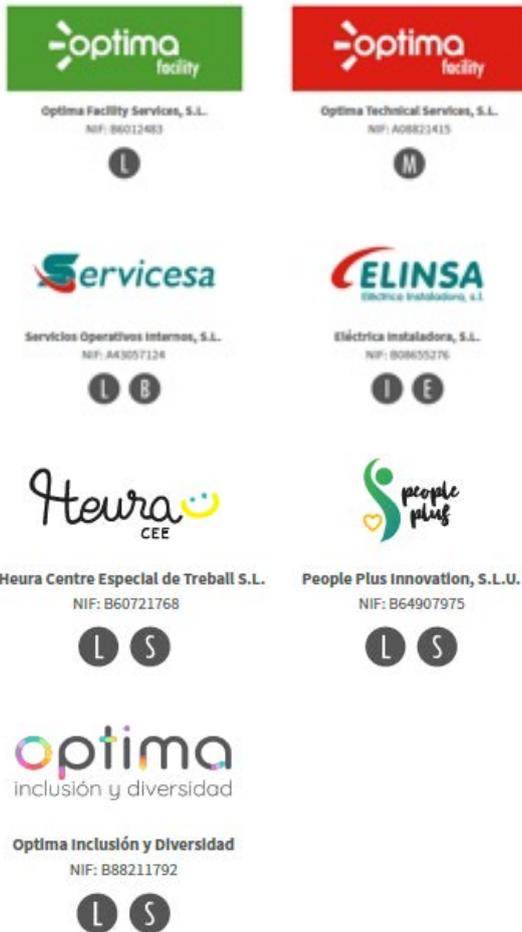
- Posee el 100% de la compañía L' HEURA, Centre Especial de Treball, S.L.U cuya actividad principal es la jardinería.

## Distribución Geográfica

Optima es un grupo empresarial que opera dentro de España y tiene un modelo de negocio de crecimiento y expansión con sedes en Barcelona, Zaragoza, Madrid, Valencia, La Rioja, A Coruña, Palma, Euskadi, Málaga y Las Palmas de Gran Canaria.



Las líneas de servicio de las que dispone son las siguientes: limpieza y desinfección, mantenimiento, servicios energéticos aplicados a los sectores enumerados a continuación: corporativo, industrial, sanitario, hotelero y público.



### Leyenda

- L – Limpieza
- M – Mantenimiento
- B – Business Process Outsourcing
- I – Instalaciones integrales
- S – Proyecto Social
- E – Servicios Energéticos

### Stakeholders

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

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

Este departamento, responsable a nivel ejecutivo de la RSC, reporta tanto a la Dirección corporativa, a la Dirección General como al órgano de Administración, asegurándose así de que los asuntos materiales identificados son conocidos por los principales órganos de gobierno de la empresa.

En Optima estamos trabajando en la Responsabilidad Social Corporativa enfocada en los siguientes objetivos de desarrollo sostenible: el bienestar laboral, el bienestar mental, el bienestar social y el bienestar físico.

### Descripción de la cadena de valor

Las actividades primarias incluyen la identificación de las necesidades de los clientes y la creación de propuestas de valor, seguidas por la planificación y diseño de los servicios. A continuación, se lleva a cabo la ejecución del servicio mediante la capacitación y gestión del personal, la coordinación de recursos y la interacción directa con los clientes. La fase final involucra el seguimiento de la satisfacción del cliente y la mejora continua. Además, las actividades de apoyo, como la gestión de recursos humanos, tecnología de la información y adquisiciones, proporcionan el soporte necesario para mantener la eficiencia operativa y la calidad del servicio. En conjunto, la cadena de valor de la empresa de servicios busca ofrecer una experiencia satisfactoria al cliente y generar valor para la empresa en un mercado cada vez más competitivo.

### Certificados y acreditaciones

En marzo de 2022, Optima superó satisfactoriamente las auditorías integradas de Calidad, prevención y Medioambiente, ISO 9001, 14001 Y 45001 por parte de DNV, certificando la idoneidad del Sistema Integrado de Gestión SIG, en los más altos estándares de gestión.

El principal objetivo de SIG implantado en Optima, es buscar y conseguir la mejora continua en los procesos integrales, poniendo especial énfasis en los procesos directamente relacionados con los clientes.

También dentro de los valores de Optima por los grupos motivados y comprometidos, se ha continuado con la auditoría de la ISO 45003 de riesgos psicosociales con el fin de obtener los mejores ambientes de trabajo en todas las áreas.

Así mismo, también se certificó la ISO 50001 en Eficiencia energética, validando nuestra apuesta clara por dicha área.

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

Optima dispone en este ámbito de actuación de las siguientes certificaciones ISO:

- ISO 9001:2015 (Gestión de Calidad)
- ISO 14001:2015 (Sistema de Gestión ambiental)
- ISO 50001 (Eficiencia Energética)
- ISO 45001 (Prevención de Riesgos Laborales)
- ISO 45003 (Riesgos Psicosociales)
- Certificado de inscripción de la Huella de Carbono

#### VALOR ECONOMICO GENERADO, DISTRIBUIDO Y RETENIDO POR GRUPO OPTIMA [€]

	31/12/2022	31/12/2021
Valor económico generado	146.008.579,88	130.317.201,71
Importe neto de la cifra de negocios	144.432.484,04	129.194.147,12
Otros ingresos	899.913,60	312.150,69
Otros resultados	590.044,43	714.001,37
Ingresos financieros	86.137,81	96.902,53
Resultado derivado de la posición monetaria neta		
Resultados de sociedades por el método de la participación		
Valor económico distribuido	-141.745.521,05	-126.823.273,25
Consumo de mercaderías y otros consumibles	-12.114.522,65	-8.911.445,74
Gastos de personal	-122.868.876,08	-112.579.773,43
Gastos de explotación	-5.337.372,45	-4.310.576,17
Deterioro de deudores comerciales		
Otros resultados		
Pérdidas por bajas de activos	-4.279,07	-9.105,23
Gastos financieros	-640.362,77	-277.125,85
Resultados de sociedades por el método de participación		
Impuestos sobre beneficios	-780.108,03	-581.235,30
Rtdo.atribuido a socios externos		-154.011,53
Valor económico retenido	4.263.058,83	3.493.928,46

# 7

## — APLICACIÓN Y DESARROLLO DE LAS POLÍTICAS CORPORATIVAS



## Listado de políticas corporativas

Dentro del ejercicio 2022 se han mantenido las mismas políticas corporativas que se aprobaron y desarrollaron en el ejercicio anterior:

### 1 | Política de Calidad

La política de calidad establece la calidad como objetivo principal de la prestación de los servicios. Optima aspira a cumplir las expectativas y necesidades del cliente, asegurando así su finalidad y el éxito a largo plazo de la empresa. La calidad final del servicio será el resultado de las acciones planificadas y sistemáticas de prevención, corrección y mejora continua. Toda la organización asume que la calidad pues, es una causa común de todas las áreas y personas de Optima.

### 2 | Política de Seguridad y Salud

La política de Seguridad y Salud establece los estándares de cumplimiento en materia de Seguridad y Salud laboral que se aplican a todas las personas trabajadoras. La formación de nuestro personal, poniendo especial énfasis en la seguridad nos permite la diferenciación de nuestros competidores. A través de esta política se persigue asegurar la salud laboral en todos los sistemas de gestión de prevención de riesgos de Optima.

### 3 | Política de Medio Ambiente y Eficiencia Energética

La política de medio ambiente y eficiencia energética fija las directrices de Optima cumpliendo con la normativa ambiental vigente. La estrategia ambiental de la organización se estructura en torno al compromiso contra el cambio climático, la promoción de la eficiencia energética, la disminución de las emisiones de gases efecto invernadero (GEI), la protección de calidad del aire, la racionalización del uso y gestión del agua, el uso responsable de los recursos, la aplicación de los principios de Economía Circular tanto en el diseño, selección y/o utilización de materias primas como en la gestión de los residuos generados, la prevención de la contaminación y la conservación del medio natural y la biodiversidad.

### 4 | Política de equidad, diversidad e inclusión

La política de equidad, diversidad e inclusión permite la formalización, concreción y sensibilización del concepto de Diversidad en el marco de nuestra compañía. El capital humano constituye el activo más

importante de Optima. Por este motivo, la diferencia, la pluralidad, la igualdad de oportunidades, la diversidad generacional, la no discriminación y la inclusión laboral son factores prioritarios y estratégicos en la Organización.

### 5 | Política corporativa de protección de datos

En Optima estamos comprometidos con la protección y la seguridad de su privacidad. En este sentido, esta política define los requisitos para ayudar a garantizar el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables a la recolección, almacenamiento, uso, transmisión, divulgación a terceros y la retención de datos personales y sensibles de la compañía.

### 6 | Política de compras sostenibles

La política general de Compras de Optima tiene por objeto cubrir las necesidades operativas y de centros corporativos mediante la construcción de una base sólida de proveedores y colaboradores que facilite a las empresas del Grupo la adquisición de bienes y servicios en las mejores condiciones posibles. Las relaciones con proveedores se regirán aplicando criterios de objetividad, profesionalidad, transparencia, trato justo, igualdad de oportunidades, sostenibilidad, integridad, ética, responsabilidad y confidencialidad.

En este marco de actuación, prevalece en la operativa de compras establecer un marco de funcionamiento con los proveedores, que permita mantener con ellos relaciones comerciales basadas en unos principios de transparencia, independencia, actuación ética y objetividad en la evaluación y selección de proveedores, asegurando el cumplimiento de las normativas que resultan de aplicación al realizar una compra. Este elemento se logra promoviendo que los procesos de selección y evaluación de proveedores sean imparciales, objetivos, abiertos y transparentes, definiéndose para ello un esquema de toma de decisiones escalonado, que asegure un adecuado contraste en los análisis entre los diferentes intervinientes en el proceso, en especial en las compras de mayor importe.

El Grupo promueve el cumplimiento por parte de los proveedores de la legislación aplicable en materia de Seguridad, Salud y Medio Ambiente. En este sentido, el acuerdo marco definido por el Grupo y que se utiliza como regla general en la formalización de contratos con proveedores, incluye una cláusula por la que el proveedor se obliga expresamente al cumplimiento de cuanta legislación de contenido medioambiental le sea de aplicación, en relación a las actividades cuya ejecución derive de la celebración del contrato.

Después de la evaluación a nuestra área de negocio Optima Technical Services, la puntuación global obtenida le acredita como empresa con desempeño de sostenibilidad avanzado, obteniendo la certificación Gold.

## 7 | Política de sostenibilidad

Esta política se constituye como un marco de referencia de las prácticas de sostenibilidad de Optima. Los propósitos planteados son favorecer la consecución de los objetivos estratégicos mediante la prestación de unos servicios de calidad y respetuosos con el medio ambiente; mejorar la competitividad mediante la asunción de prácticas de gestión basadas en la innovación, la productividad, la rentabilidad y la sostenibilidad; gestionar de forma responsable los riesgos y las oportunidades derivados de la evolución del entorno, maximizando los impactos positivos de sus actividades y minimizando los impactos negativos; gestionar de forma responsable los riesgos y las oportunidades derivados de la evolución del entorno, maximizando los impactos positivos de sus actividades y minimizando los impactos negativos; fomentar una cultura de comportamientos éticos basados en la credibilidad, la confianza y la transparencia para consolidar las relaciones con los grupos de interés y dar respuesta a sus necesidades y expectativas; así como contribuir a la mejora de la reputación y del reconocimiento externo de la organización.

Sin perjuicio de las políticas anteriormente descritas, en 2022 se añadieron dos políticas nuevas para la obtención del certificado de EcoVadis el cual audita y evalúa las políticas y acciones que se llevan a cabo en las empresas, así como sus informes publicados en cuatro áreas de interés: medioambiente, prácticas laborales y derechos humanos, ética y compras sostenibles.

Las políticas aplicadas para la obtención de estos certificados fueron las siguientes:

### 1 | Política de seguridad de la información

La Política de Seguridad de la Información (en adelante, Política) persigue la adopción de un conjunto de medidas destinadas a preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, que constituyen los tres componentes básicos de la seguridad de la información, y tiene como objetivo establecer los requisitos para proteger la información, los equipos y servicios que sirven de soporte para la mayoría de los procesos de negocio.

El objetivo principal de la presente Política de alto nivel es definir los principios y las reglas básicas para la gestión de la seguridad de la información. El fin último es lograr que las sociedades del Grupo garanticen la seguridad de la información y minimicen los riesgos de naturaleza no financiera derivados de un impacto provocado por una gestión ineficaz de la misma.

### 2 | Política corporativa de tratamiento de datos

Con el objeto de establecer los principios generales que deben regir el tratamiento de los datos de carácter personal.

La PCDP tiene por objeto garantizar una protección adecuada de los datos y la prestación continuada de los servicios, de modo tal que RUBIOCAR esté preparada para prevenir, detectar, reaccionar y recuperarse de incidentes de seguridad en esta materia, con el objeto principal de proteger los derechos y libertades fundamentales de las personas físicas y, en particular, su derecho a la protección de los datos personales.

Optima se compromete a implantar las medidas técnicas y organizativas oportunas para que los tratamientos de datos estén suficientemente protegidos contra cualquier amenaza con potencial para incidir en la confidencialidad, la integridad, la disponibilidad, el uso previsto, el valor de los datos recopilados o en la continuidad de la empresa, independientemente del formato que tengan, con la máxima consideración del derecho al honor y a la intimidad en el tratamiento de los datos de todas las personas que se relacionan con ellas.

## 2.1 Aplicación y desarrollo de las Políticas corporativas

Durante 2022 no se ha realizado un seguimiento concreto al desarrollo de estas políticas más allá de asegurar su lógico cumplimiento.

8

—

LA GESTIÓN  
DE RIESGOS  
EN OPTIMA



## Introducción

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

La minimización de riesgos está integrada en la esencia de la Responsabilidad Social Corporativa. Los riesgos pueden impactar negativamente en la empresa, perjudicar a las personas, perjudicar su reputación y dañar el medio ambiente. Sin embargo, los riesgos gestionados adecuadamente, pueden contribuir a crear oportunidades. No solamente dentro de Optima, sino también para los empleados, los clientes, los proveedores y para la sociedad en general.

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

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

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

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

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

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

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

Optima cuenta con un sistema de gestión de riesgos que

ha sido adaptado a las necesidades del Grupo.

Se trata de un enfoque sistemático y detallado que permite identificar, evaluar y responder a los riesgos relacionados con la consecución de sus objetivos de negocio. El MGR de Optima tiene por objetivo identificar los distintos tipos de riesgos que podemos agrupar en las siguientes categorías:

- Riesgos relacionados con el entorno
- Riesgos operativos
- Riesgos de gobierno corporativo y ética
- Riesgos financieros
- Riesgos por actividad
- Riesgos estratégicos
- Riesgos de auditoría
- Riesgo de comisión de delitos penales

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

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

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

El Modelo de Gestión de Riesgos asegura la identificación de los distintos tipos de riesgos tanto inherentes al negocio como residuales. Cada riesgo es evaluado en términos de probabilidad e impacto. Optima elabora una propuesta de controles en aras de minimizar los riesgos detectados.

En ese orden de cosas, Optima valora todos los riesgos identificados al menos una vez al año, que pueden tener un impacto a medio y largo plazo, así como la actualización de los controles del plan de prevención de riesgos penales de Optima.

Identificar y evaluar adecuadamente los riesgos que puedan afectar al negocio, nos permite anticiparnos y convertir las dificultades en oportunidades.

Identificar y evaluar adecuadamente los riesgos y oportunidades que puedan afectar al negocio permite preparar una respuesta adecuada ante los mismos y, en un contexto tan complejo y cambiante como el actual, resulta fundamental para garantizar la estabilidad del negocio.

Optima dispone de un Sistema Integrado de Control y Gestión de Riesgos capaz de reducir los efectos de cada amenaza y de convertir las dificultades en nuevas oportunidades de negocio. A través del mismo se identifican y miden los posibles riesgos, actuales o emergentes, lo que permite implantar con la suficiente antelación las medidas de gestión necesarias que los mitiguen. De este modo, se persigue alcanzar los objetivos estratégicos del Grupo, tanto en aspectos financieros como en aspectos no financieros.

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

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

#### Riesgos relacionados con el mercado/competencia

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

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

#### Normativo y regulatorio

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

Dentro de esta categoría, se incluyen riesgos relativos a la normativa fiscal, laboral, de propiedad industrial e intelectual, y los riesgos relativos a las restantes legislaciones, particularmente los riesgos normativos de carácter

penal, determinen o no la responsabilidad penal de la persona jurídica, así como otros riesgos de incumplimiento normativo.

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

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

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

#### Riesgos del entorno político y social

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

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

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

#### Reputacionales

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

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

#### Inadecuada adaptación del modelo económico y operativo

El modelo de negocio tiene que responder de manera ágil a nuevas demandas de los clientes y de los sistemas

de trabajo. Esta transformación conlleva aparejados riesgos de continuidad de negocio, entre otros motivos, por la mayor dependencia tecnológica.

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

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

### Cumplimiento de los estándares de seguridad

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

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

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

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

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

### Cuestiones laborales y de recursos humanos

Los principales riesgos relacionados con el ámbito de los recursos humanos son aquéllos derivados de la potencial dependencia de personal clave, así como mantener un adecuado clima laboral en todos los centros de trabajo.

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

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

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

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

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

## Atracción y desarrollo del talento

Un profesional con talento es aquel empleado comprometido que pone en práctica sus capacidades para obtener resultados superiores en su organización, y Optima es plenamente consciente de la necesidad de atraer y retener el talento. Optima promueve entre su plantilla una cultura de colaboración, comunicación y trabajo en equipo en el marco de una relación estable y de calidad.

## 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.

Sin embargo, en el caso de la responsabilidad civil, ésta podría quedar cubierta con un seguro de responsabilidad civil de administradores y personal de alta dirección (habitualmente conocido como D&O), que tiene como finalidad específica proteger patrimonialmente a los administradores de las consecuencias económicas derivadas de su obligación de resarcir. La compañía pues sí que disfruta de este seguro de responsabilidad civil.

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

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

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

Junto con el Código de Ética y Conducta, la Política contra el soborno y la corrupción en el ámbito público y en el privado constituyen las bases de nuestro reglamento interno.

Para garantizar el cumplimiento de la ley y de nuestra normativa disponemos de procedimientos de actuación que integran la prevención, la vigilancia, la investigación y la sanción de actuaciones contrarias a la norma.

## Materialización de los riesgos no financieros

En el ejercicio 2022 se han materializado riesgos consustanciales al modelo de negocio, la actividad del Grupo y al entorno de mercado, derivados de circunstancias propias y extraordinarias relacionadas con el desarrollo de negocio y la coyuntura económica.

Principalmente, se han materializado riesgos relacionados con:

- La alta competencia existente en el sector del Facility Services, impulsada sobre todo por la política de bajar precios en las compañías del sector para alcanzar mayor cuota del mercado.
- El retraso en la adaptación del modelo de negocio a las necesidades del mercado, debido a que las necesidades del mercado son cambiantes, y es necesario adaptarse ágilmente a las mismas.
- Los riesgos de ciberseguridad y delitos informáticos regulados en los artículos 264, 264 bis, 264 ter y 264 quater del Código Penal) debido a la implementación de un sistema de teletrabajo.
- Los riesgos operacionales como la falta de control en la trazabilidad de los contratos y los pedidos con clientes y con proveedores.
- La falta de publicidad del código ético y el canal ético en la página web de la compañía: <https://www.Optimagrupo.com/>

9

—

ANEXOS



**NUESTRO EQUIPO**

INDICADOR	2021	2022
<b>Distribución de la plantilla por sexo</b>		
Hombre	807	890
Mujer	5738	7180
Total	6555	8070

INDICADOR	2021	2022
<b>Distribución de la plantilla por país</b>		
España	5824	7291
Marruecos	122	131
Rumania	86	91
Ecuador	88	81
Colombia	57	60
República Dominicana	26	35
Honduras	25	31
Bolivia	34	36
Perú	31	32
Venezuela	30	32
Nicaragua	16	25
Bulgaria	21	25
Brasil	15	18
Portugal	18	20
Paraguay	10	10
Italia	14	11
Senegal	9	9
Ucrania	12	15
Argel	9	11
Argentina	11	14
Nigeria	12	11
Cuba	9	6
El Salvador	6	7
Etiopía	4	6
Guinea Ecuatorial	7	6
Rusia	1	4
Mali	4	6
Polonia	6	4
Uruguay	8	4
Armenia	1	1
Georgia	2	3
Ghana	3	4
Pakistán	2	2
Bélgica	1	1
Camerún	3	2
Gambia	5	4
Chile	2	2
Costa de Marfil	0	2
Filipinas	0	2
Francia	1	1
Guinea	0	2

México	0	2
Togo	1	2
Albania	0	1
Alemania	2	1
Costa Rica	0	1
Eslovaquia	0	1
Guatemala	0	1
Guinea-Bissau	0	1
Hungría	0	1
India	0	1
Lituania	1	1
Moldavia	0	1
Sahara occidental	0	1
Tunez	0	1
<b>Total</b>	<b>6555</b>	<b>8070</b>

INDICADOR	2021	2022
<b>Distribución de la plantilla por Edad</b>		
Menores de 20	1	10
Entre 20 y 24	118	154
Entre 25 y 29	192	223
Entre 30 y 34	325	392
Entre 40 y 44	673	546
Entre 45 y 49	890	859
Entre 50 y 54	1238	1579
Entre 55 y 59	1380	1633
Entre 60 y 64	1181	1459
Entre 65 y 69	499	464
Entre 70 y 74	24	29
Más 75	6	12
<b>Total</b>	<b>6555</b>	<b>8070</b>

INDICADOR	2021	2022
<b>Distribución de la plantilla por Tipo</b>		
Eventual	44549	289
Formación y aprendizaje	09	2
Indefinido	562	6910
Interinidad	49	850
Jubilación Parcial	9	20
<b>Total</b>	<b>6555</b>	<b>8070</b>

INDICADOR	2021	2022
<b>Distribución de la plantilla por Jornada</b>		
Tiempo Completo	1937	2044
Tiempo parcial	4618	6029
<b>Total</b>	<b>6555</b>	<b>8070</b>

## Índice de contenidos GRI Standards

Optima Grupo ha presentado la información citada en este índice de contenidos GRI para el periodo comprendido entre 1/01/2022 y 31/12/2022 utilizando como referencia los Estándares GRI.

Estandar GRI	Estandar GRI - Contenido	Cápítulo de respuesta directa	Hoja	Comentarios / Razón de no inclusión
<b>Contenido general</b>				
	<b>Detalles generales</b>			
	2-1-a Nombre Legal	Estructura Organizacional	62	
	2-1-b Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	Estructura Organizacional	62	
	2-1-c Ubicación de su sede central	Estructura Organizacional	62	
	2-1-d País de Operación	Distribución Geográfica	62	
	<b>Entidades incluidas en la presentación de informes de</b>			
	2-2-a Enumeración de entidades	Estructura Organizacional	62	
	2-2-b Estados financieros consolidados	Estructura Organizacional	62	
	2-2-c Enfoque adoptado	Estructura Organizacional	62	
	<b>Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto</b>			
	2-3-a Período objeto del informe y frecuencia	Modelo de referencia	3	
	2-3-b Período objeto de informe financiero	Modelo de referencia	3	
	2-3-c Fecha de publicación del informe	Modelo de referencia	3	
	2-3-d Punto de contacto	Modelo de referencia	3	
	<b>Actualización de la información</b>			
	2-4-a Motivo y efecto de las actualizaciones	Carta a nuestros "stakeholders"	6	
	<b>Verificación externa</b>			
	2-5-a Política y su práctica de solocitud de verificación externa	Verificación externa	Anexo	
	2-5-b Verificación externa	Verificación externa	Anexo	
	<b>Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales</b>			
	2-6 a. Sector de actividad	Misión Visión y Valores /Distribución	12/ 62	
	2-6 b. Descripción de la cadena de valor	Descripción de la Cadena de valor	63	
	2-6 c. Otras relaciones comerciales pertinentes	Modelo de colaboración Optima - Acclaro	27	
	2-6 d. Cambios significativos respecto al período objeto del informe	Carta a nuestros "stakeholders"	6	
	<b>Empleados</b>			
	2-7-a Numero total de empleado desglosado por género y región	Las personas	39/40	
	2-7-b Numero de empleados desglosado	Anexos	73	
	2-7 c. Métodos y suposiciones			Naturaleza confidencial de ciertos datos
	2-7 d. Información de contexto	Las personas	39	
	2-7 e. Fluctuaciones significativas del numero de empleados	Anexos	73	
	<b>Trabajadores que no son empleados</b>			
	2-8 a. Numero total de trabajadores no empleados	Anexos	74	
	2-8 b. Métodos y suposiciones			No procede por escasa relevancia o impacto en el informe y sus
	2-8 c. Fluctuaciones de trabajadores no empleados			No procede por escasa relevancia o impacto en el informe y sus
	<b>Estructura de Gobernanza y composición</b>			
	2-9 a. Descripción de la estructura de gobernanza			No procede por escasa relevancia o impacto en el informe y sus
	2-9 b. Enumeración de comites del máximo órgano de gobierno			No procede por escasa relevancia o impacto en el informe y sus
	2-9 c. Composición del máximo órgano de gobierno			Naturaleza confidencial de ciertos datos por tratarse del máximo órgano del gobierno
	<b>Designación y selección del máximo órgano de gobierno</b>			
	2-10 a. Procesos de designación y selección del máximo órgano de			No procede por escasa relevancia o impacto en el informe y sus
	2-10 b. Criterios empleados			No procede por escasa relevancia o impacto en el informe y sus
	<b>Presidente del máximo órgano de gobierno</b>			
	2-11 a. Descripción del presidente del máximo órgano de gobierno			No procede por escasa relevancia o impacto en el informe y sus
	2-11 b. Función del máximo presidente			No procede por escasa relevancia o impacto en el informe y sus
	<b>Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos</b>			
	2-12 a. Función del máximo órgano de gobierno y altos ejecutivos			No procede por escasa relevancia o impacto en el informe y sus
	2-12 b. Función en la debida diligencia de la organización			No procede por escasa relevancia o impacto en el informe y sus
	2-12 c. Función en la eficacia de procesos			No procede por escasa relevancia o impacto en el informe y sus
	<b>Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos</b>			
	2-13 a. Delegación de la responsabilidad de gestionar los impactos			No procede por escasa relevancia o impacto en el informe y sus
	2-13 b. Descripción de procesos y frecuencia			No procede por escasa relevancia o impacto en el informe y sus
	<b>Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad</b>			
	2-14 a Responsabilidad	Mensaje del Presidente	5	
	2-14 b. No responsabilidad			No procede por escasa relevancia o impacto en el informe y sus
	<b>Conflictos de interés</b>			
	2-15 a. Procesos de aseguramiento de la identificación y mitigación			No procede por escasa relevancia o impacto en el informe y sus
	2-15 b. Informe de conflictos a grupos de interés			No procede por escasa relevancia o impacto en el informe y sus
	<b>Comunicación de inquietudes críticas</b>			
	2-16 a. Comunicación de inquietudes críticas			No procede por escasa relevancia o impacto en el informe y sus
	2-16 b. N° de comunicaciones			No procede por escasa relevancia o impacto en el informe y sus
	<b>Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno</b>			
	2-17 a. Medidas adoptadas para aumentar el conocimiento colectivo			No procede por escasa relevancia o impacto en el informe y sus
	<b>Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno</b>			
	2-18 a. Descripción de procesos de evaluación de desempeño			Naturaleza confidencial de ciertos datos por tratarse del máximo órgano del gobierno
	2-18 b. Frecuencia y condición de evaluaciones			Naturaleza confidencial de ciertos datos por tratarse del máximo órgano del gobierno
	2-18 c. Medidas adoptadas			Naturaleza confidencial de ciertos datos por tratarse del máximo órgano del gobierno
	<b>Políticas de Remuneración</b>			
	2-19 a. Descripción de las políticas de remuneración			No procede por escasa relevancia o impacto en el informe y sus
	2-19 b. Vinculación de las políticas de remuneración			No procede por escasa relevancia o impacto en el informe y sus
	<b>Proceso para determinar la remuneración</b>			
	2-20 a. Diseño de políticas de remuneración			No procede por escasa relevancia o impacto en el informe y sus
	2-20 b. Votos de grupos de interes			No procede por escasa relevancia o impacto en el informe y sus
	<b>Ratio de compensación anual</b>			
	2-21 a. Ratio de compensación de la persona mejor paga			Naturaleza confidencial de ciertos datos por tratarse del máximo órgano del gobierno
	2-21 b. Ratio de porcentaje de incremento			Naturaleza confidencial de ciertos datos por tratarse del máximo órgano del gobierno
	2-21 c. Información contextual			Naturaleza confidencial de ciertos datos por tratarse del máximo órgano del gobierno

GRI STANDARD 102

<b>Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible</b>				
2-22 a. Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	Mensaje del Presidente	5		
<b>Compromisos y políticas</b>				
2-23 a. Compromisos y políticas de conducta empresarial	Aplicación y desarrollo de las políticas	64		
2-23 b. Compromisos y políticas específicas para el respeto de los derechos humanos	Objetivos Específicos, Estrategias y Acciones /Compromisos y acciones corporativas	43/51		
2-23 c. Enlaces de compromisos				No procede por escasa relevancia o impacto en el informe y sus
2-23 d. Nivel de aprobación de compromisos				No procede por escasa relevancia o impacto en el informe y sus
2-23 e. Aplicación de compromisos				No procede por escasa relevancia o impacto en el informe y sus
2-23 f. Comunicación de copromisos				No procede por escasa relevancia o impacto en el informe y sus
<b>Incorporación de los compromisos y políticas</b>				
2-24 a. Incorporación de compromisos y políticas				No procede por escasa relevancia o impacto en el informe y sus
<b>Procesos para remediar los impactos negativos</b>				
2-25 a. Compromisos para colaborar en la remediación de los				No procede por escasa relevancia o impacto en el informe y sus
2-25 b. Enfoque para identificar y abordar reclamaciones				No procede por escasa relevancia o impacto en el informe y sus
2-25 c. Otros procesos de remediación				No procede por escasa relevancia o impacto en el informe y sus
2-25 d. Participación de los grupos de interés				No procede por escasa relevancia o impacto en el informe y sus
2-25 e. Seguimiento de la eficacia de los mecanismos de quejas				No procede por escasa relevancia o impacto en el informe y sus
<b>Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes</b>				
2-26 a. Mecanismos				No procede por escasa relevancia o impacto en el informe y sus
<b>Cumplimiento de la legislación y las normativas</b>				
2-27 a. Número total de casos de incumplimiento de legislación y normativas				La cantidad y naturalidad de casos de incumplimiento de la normativa vigente es nulo o suficientemente cercano a nulo para representar relevancia o impacto en este informe significativo
2-27 b. Valor monetario de multas				
2-27 c. Casos de incumplimiento				
2-27 d. Método de determinación de casos de incumplimiento				
<b>Afiliación a asociaciones</b>				
2-28 a. Afiliación a asociaciones				No procede por escasa relevancia o impacto en el informe y sus objetivos
<b>Participación de los grupos de interés</b>				
2-29 a. Enfoque para la participación de los grupos de interés	Carta a los stakeholders	4		
<b>Convenios de negociación colectiva</b>				
2-30 a. Empleados cubiertos por los convenios de negociación colectiva	Diálogo Social	45		
2-30 b. Detalle empleados no cubiertos por convenio de negociación	Diálogo Social	45		
<b>Proceso de determinación de los temas materiales</b>				
3-1 a. Proceso que se ha seguido para determinar los temas materiales	Análisis de materialidad	18		
3-1 b. Stakeholder en proceso de determinación de temas materiales				No procede por escasa relevancia o impacto en el informe y sus
<b>Lista de temas materiales</b>				
3-2 a. Enumerar temas materiales	Análisis de materialidad	18		
3-2 b. Cambios en temas materiales	Análisis de materialidad	18		
3-3 a. - f. Detalle de temas materiales	EINF 2022	All		Todas las acciones pertinentes a los temas materiales identificados están descritos a lo largo de todo el informe no financiero especificando los objetivos, principios, compromisos, impactos, políticas, medidas
<b>Insumos reciclados utilizados</b>				
GRI STANDARD 301 - MATERIA	Medidas implementadas en relación a la gestión de residuos			
301-2-a Porcentaje de insumos reciclados				
<b>Consumo de energía dentro de la organización</b>				
GRI STANDARD 302 - ENERGÍA	Gestión energética y fomento de las energías renovables	23		
302-1 c Consumo Eléctrico				
302-1 e Consumo total eléctrico	Gestión energética y fomento de las energías renovables	23		
302-1 f Metodologías utilizadas	Gestión energética y fomento de las energías renovables	22		
<b>Reducción del consumo energético</b>				
302-4-a Magnitud de reducciones	Gestión energética y fomento de las energías renovables	22		
302-4-b Tipos de Energía	Gestión energética y fomento de las energías renovables	22		
302-4-c Base de cálculo	Gestión energética y fomento de las energías renovables	22		
<b>Gestión de los impactos relacionados con el vertido de agua</b>				
GRI STANDARD 303 - AGUA Y EFLUENTES	Medidas implementadas en relación a la gestión del agua	34		
303-2-a Estándares mínimos establecidos para la calidad de los vertidos de efluentes	Medidas implementadas en relación a la gestión del agua	34		
303-5-a Consumo total de agua		34		
GRI STANDARD 304 - BIODIVERSIDAD	Biodiversidad	37		
304-2-a Naturaleza de los impactos significativos directos e indirectos en la biodiversidad				
<b>Emisiones directas de GEI (alcance 1)</b>				
GRI STANDARD 305 - EMISION	Cálculo y reducción de emisiones de gases de efecto Invernadero	27-32		
305-1-a Valor bruto de emisiones directas de GEI				
305-1-b Gases incluidos en el cálculo	Cálculo y reducción de emisiones de gases de efecto Invernadero	27-32		
305-1-d Año base	Cálculo y reducción de emisiones de gases de efecto Invernadero	27-32		
305-1-e Fuente de factores de emisión	Cálculo y reducción de emisiones de gases de efecto Invernadero	27-32		
<b>Emisiones Indirectas de GEI (Alcance 2)</b>				
305-2-a Valor bruto de emisiones directas de GEI	Cálculo y reducción de emisiones de gases de efecto Invernadero	27-32		
305-2-b Gases incluidos en el cálculo	Cálculo y reducción de emisiones de gases de efecto Invernadero	27-32		
305-2-d Año base	Cálculo y reducción de emisiones de gases de efecto Invernadero	27-32		
305-2-e Fuente de factores de emisión	Cálculo y reducción de emisiones de gases de efecto Invernadero	27-32		
<b>Emisiones Indirectas de GEI (Alcance 3)</b>				
305-3-a Valor bruto de emisiones directas de GEI	Cálculo y reducción de emisiones de gases de efecto Invernadero	27-32		
305-3-b Gases incluidos en el cálculo	Cálculo y reducción de emisiones de gases de efecto Invernadero	27-32		
305-3-d Año base	Cálculo y reducción de emisiones de gases de efecto Invernadero	27-32		
305-3-e Fuente de factores de emisión	Cálculo y reducción de emisiones de gases de efecto Invernadero	27-32		
<b>Reducción de las emisiones de GEI</b>				
305-5-a Reducción de las emisiones	Cálculo y reducción de emisiones de gases de efecto Invernadero	27-32		
305-5-c Año base	Cálculo y reducción de emisiones de gases de efecto Invernadero	27-32		

	305-5-d Alcances	Cálculo y reducción de emisiones de gases de efecto Invernadero	27-32	
	<b>Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos</b>			
	306-2-a Acciones tomadas	Medidas implementadas en relación a la gestión de residuos	35-36	
	<b>Residuos generados</b>			
	306-3-a Peso total de los residuos	Medidas implementadas en relación a la gestión de residuos	35-36	
	<b>Residuos no destinados a eliminación</b>			
GRI STANDARD 306- RESIDUOS	306-4-a Peso total de los residuos no destinados a eliminación	Medidas implementadas en relación a la gestión de residuos	35-36	
	<b>Residuos destinados a eliminación</b>			
	306-5-a Residuos destinados a eliminación	Medidas implementadas en relación a la gestión de residuos	35-36	
	306-5-b Residuos peligrosos	Medidas implementadas en relación a la gestión de residuos	35-36	
	306-5-c Residuos no peligrosos	Medidas implementadas en relación a la gestión de residuos	35-36	
	<b>Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal</b>			
GRI STANDARD 401 - EMPLEO	401-1-a La cantidad total y la tasa de contrataciones de nuevos empleados	Índice	73	
	<b>Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo</b>			
GRI STANDARD 403 - SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO	403-1-b Alcance del sistema de gestión de salud y seguridad en el trabajo	Health & Safety	48	
	<b>Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes</b>			
	403-2-a Identificación de peligros relacionados con el trabajo	Health & Safety	48	
	<b>Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo</b>			
	403-5-a Cursos de trabajadores sobre seguridad y salud en el trabajo	Formación y capacitación	46	
GRI STANDARD 404 - FORMACIÓN Y EDUCACIÓN	404-1-a Promedio de horas de formación	Formación y capacitación	46	
	<b>Diversidad de órganos de gobierno y empleados</b>			
GRI STANDARD 405 - DIVERSIDAD E IGUALDAD	405-1-b Porcentaje de empleados dentro de categorías	Diversidad e Inclusión	40	
	<b>Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil</b>			
GRI STANDARD 405 - TRABAJO INFANTIL	40-1-a Riesgo significativo de trabajo infantil	Prevención del trabajo infantil y forzado	45/ 51	

