Informe de estados no financieros

2024

Grupo Sergesa

Carta de la Directora general

Le presentamos el «E*stado de información no financiera de GRUPO SERGESA consolidado correspondiente al ejercicio 2024»*, la divulgación de información no financiera o relacionada con la responsabilidad social corporativa contribuye a medir, supervisar y gestionar el rendimiento de las empresas y su impacto en la sociedad. El ejercicio de esta responsabilidad resulta esencial para la gestión de la transición hacia una economía mundial sostenible que combine la rentabilidad a largo plazo con la justicia social y la protección del medio ambiente.

Nuestra organización cuenta con **más de 30 años de experiencia en la prestación de servicios en el sector sociosanitario**, es un grupo de capital netamente Español.

Durante este periodo se ha abordado la atención socio sanitaria en diferentes ámbitos de actividad: centros residenciales, socio sanitarios, psicogeriátricos y de estancias diurnas, teleasistencia, ayuda a domicilio y la combinación integrada de ambas prestaciones. Contamos con personal muy cualificado en todas las áreas relativas a la atención a las personas y especialistas en los campos de innovación social, sanitaria y tecnológica, conscientes de la importancia de la especialización y cualificación del personal que presta estos servicios en nuestro sector.

GRUPO SERGESA ofrece un amplio abanico de servicios dirigido a personas en situación de fragilidad, que presta de manera integral, adaptada y centrada en su voluntad desde el convencimiento de que cada una de las etapas por las que atraviesa la persona requiere de un tipo de solución distinta que cubra sus necesidades.

GRUPO SERGESA tiene una amplia trayectoria en Compliance, todas sus actividades se encuentran avaladas en calidad asistencial por la certificación UNE EN ISO 9001 con alcance específico para todas ellas, todos los centros y servicios prestados están acreditados según la normativa autonómica y nacional de aplicación.

En GRUPO SERGESA estamos comprometidos con las políticas sociales llevadas al terreno laboral, se encuentra en vigor nuestro I Plan de igualdad que incluye medidas en todos los ámbitos para promover el bienestar de todos los profesionales que integramos la compañía.

Tenemos una política de tolerancia cero con la comisión de delitos, para lo cual se está diseñando e implantando un ambicioso plan de prevención de delitos, implicando y formando a todos los profesionales para asegurar su cumplimiento.

Los profesionales de GRUPO SERGESA nos hemos comprometido a cumplir con las medidas establecidas en nuestro sistema de gestión ambiental de modo que se reduzcan los efectos que el impacto de nuestra actividad pueda ocasionar en el medioambiente.

Marta Jiménez García
Directora general

Informe de estados no financieros GRUPO SERGESA con Informe de Verificación independiente a 31.12.2024

AUDITA2 PRADILLA

Informe de Verificación Independiente del Estado de Información No Financiera (consolidado) del GRUPO SERGESA, S.A. (y sociedades dependientes) del ejercicio 2024

A los accionistas del GRUPO SERGESA. S.A.:

De acuerdo al artículo 49 del Código de Comercio hemos realizado la verificación, con el alcance de seguridad limitada, del Estado de Información No Financiera (Consolidado) adjunto (en adelante EINF) correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2024, del GRUPO SERGESA (y sociedades dependientes) (en adelante el Grupo) que forma parte del Informe de Gestión Consolidado del Grupo.

El contenido del EINF incluye información adicional a la requerida por la normativa mercantil vigente en materia de información no financiera que no ha sido objeto de nuestro trabajo de verificación. En este sentido, nuestro trabajo se ha limitado exclusivamente a la verificación de la información identificada en la tabla "Referencias a contenidos establecidos por la Ley", incluida en el EINF adjunto.

Responsabilidad de los Administradores

La formulación del EINF incluido en el Informe de Gestión Consolidado del Grupo, así como su contenido, es responsabilidad de los Administradores del Grupo. El EINF se ha preparado de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente en España y siguiendo los criterios de los Sustainability Reporting Standards de Global Reporting Initiative (estándares GRI) seleccionados y descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en la tabla "Requerimientos de la Ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad", incluida en el EINF adjunto.

Esta responsabilidad incluye, asimismo, el diseño, la implantación y el mantenimiento del control interno que se considere necesario para permitir que el EINF esté libre de incorrección material, debida a fraude o error.

Los administradores del Grupo son también responsables de definir, implantar, adaptar y mantener los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación del EINF.

Nuestra independencia y control de calidad

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Profesionales de la Contabilidad (IESBA) que está basado en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia y diligencia profesionales, confidencialidad y comportamiento profesional.

AUDITA 2 PRADILLA, S.L.P. B-27760990. Registro Mercantil de Pontevedra, Tomo 3750, Libro 3750, Folio 140, Sección 8, Hoja PO-52170

c/Colón 28, 4ºB
Tel. 986 443 213
Fax. 986 435 811
36201 VIGO

www.audita2pradilla.es
audita2pradilla@rea.es

c/Constitución 8, 2º-Ofic.4
Tel/Fax 983 081 503
607 948 442
47001 VALLADOLID

Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Control de Calidad 1 (NICC 1) y mantiene, en consecuencia, un sistema global de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados relativos al cumplimiento de requerimientos de ética, normas profesionales y disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad es expresar nuestras conclusiones en un informe de verificación independiente de seguridad limitada basándonos en el trabajo realizado, que se refiere exclusivamente al ejercicio 2024. Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de acuerdo con los requisitos establecidos en la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 en vigor, Assurance Engagements Other Than Audits or Reviews of Historical Financial Information (ISAE 3000 Revised), emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB) de la Federación Internacional de Contadores (IFAC) y con la Guía de Actuación sobre el Informe de verificación independiente del Estado de Información No Financiera emitida por el Registro de Economistas Auditores (REA) del Consejo General de Economistas de España (CGEE).

Alcance del trabajo

Nuestro trabajo de seguridad limitada se ha llevado a cabo mediante entrevistas con la Dirección y las personas encargadas de la preparación de la información incluida en el EINF, así como la revisión de los procesos para recopilar dicha información y la aplicación de procedimientos analíticos y otras pruebas dirigidas a la obtención de evidencia sobre el EINF, como son:

• Obtener conocimiento del modelo de negocio, las políticas y el enfoque de gestión aplicado, así como los principales riesgos, relacionados con las cuestiones que la normativa mercantil exige que se incluyan en el EINF y la información necesaria para su revisión.

• Revisión de las actuaciones de la entidad para determinar la relevancia e integridad de los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2024 en función del análisis de materialidad realizado por la entidad considerando los contenidos requeridos en la normativa mercantil en vigor.

• Análisis de los procesos de la entidad para recopilar y validar los datos presentados en el EINF del ejercicio 2024.

• Revisión y análisis de la información relativa a los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados presentados en el EINF del ejercicio 2024.

• Revisión de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2024 a partir de los datos suministrados por las fuentes de información, utilizando procedimientos analíticos y pruebas de revisión en base a muestreo.

• Contraste de la información financiera reflejada en el EINF con la incluida en las cuentas anuales de la entidad.

• Obtención de una carta de manifestaciones de los Administradores y la Dirección.

En un trabajo de seguridad limitada los procedimientos llevados a cabo varían en su naturaleza y momento de realización, y tienen una menor extensión, que los realizados en un trabajo de seguridad razonable y, por lo tanto, la seguridad que se obtiene es sustancialmente menor.

Conclusión

Basándonos en los procedimientos realizados en nuestra verificación y en la evidencia obtenida, no se ha puesto de manifiesto aspecto alguno que nos haga creer que el EINF del GRUPO SERGESA. S.A. correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2024 no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los estándares GRI seleccionados y descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en la tabla "Requerimientos de la Ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad", incluida en el EINF adjunto.

Uso y distribución

Este informe ha sido preparado en respuesta al requerimiento establecido en la normativa mercantil vigente en España, por lo que podría no ser adecuado para otros propósitos o jurisdicciones.

Audita2 Pradilla, S.L.P. (ROAC S.2.110)

AUDITA2 PRADILLA S.L.P. Nº de ROAC S.2110

REA auditores
Miembro ejerciente
AUDITA 2 PRADILLA, S.L.P.

Año: 2025
Número: 37.696/25
Importe: 30 euros

economistas
Consejo General

Patricia Fernández de la Pradilla Meijide (ROAC 20.454)
Socio-auditor de cuentas
30 de junio de 2025

Índice de contenidos

1 Introducción 3
1.1 Nuestra Compañía 3
1.2 Nuestros centros 4
1.3 Sociedades del Grupo Sergesa 5
1.4 Grupos de interés: necesidades y expectativas 6
1.5 Alcance del Estado de Información No Financiera y marco de reporting 8
1.6 Nuestra oferta de servicios 11
1.7 Mercados y sectores de actividad 13
1.8 Actividades centradas en las Personas 15
1.9 Principales clientes 17
2 Políticas 20
2.1 Misión, Visión, Valores y Código Ético 20
2.2 Política de Calidad, Gestión Ambiental y Seguridad y Salud en el Trabajo 21
2.3 Otras Políticas 21
2.4 Objetivos y planes 21
3 Cuestiones medioambientales 23
3.1 Procedimientos de evaluación o certificación ambiental 23
3.2 Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales 24
3.3 Efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente 25
3.4 Principio de precaución 25
3.5 Indicadores ambientales: 25
4 Cuestiones sociales y relativas al personal 30
4.1 Procedimientos relativos al personal 30
4.2 Indicadores relativos a personas 32
5 Información sobre el respeto de los derechos humanos 47
5.1 Procedimientos en materia de derechos humanos 47
5.2 Prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos 48

5.3 Denuncias 49
5.4 Libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva 49
5.5 Medidas dirigidas a evitar la discriminación en el empleo y la ocupación 49
5.6 Medidas dirigidas a la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio y la abolición efectiva del trabajo infantil 50
6 Lucha contra la corrupción y el soborno 51
6.1 Medidas para prevenir la corrupción y el soborno 51
6.2 Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales 52
6.3 Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro 53
7 Información sobre la sociedad 54
7.1 Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible 54
7.2 Subcontratación y proveedores 55
7.3 Consumidores 56
7.4 Información fiscal 57
Anexo I: Contenidos requeridos por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, en materia de información no financiera y diversidad 1

Sin perjuicio de los requisitos de divulgación aplicables al estado de información no financiera consolidado previstos en esta Ley, este informe se pondrá a disposición del público de forma gratuita y será fácilmente accesible en el sitio web del Grupo Sergesa dentro de los seis meses posteriores a la fecha de finalización del año financiero y por un período de cinco años. (www.sergesa.com)

1 Introducción

1.1 Nuestra Compañía

Desde que se fundó Grupo Sergesa hace más de 30 años no hemos dejado de apostar por un valor transformador de nuestros servicios residenciales para que nuestro modelo de negocio destaque y compita ofreciendo la alta calidad que demandan todos nuestros usuarios.

Durante este periodo se ha abordado la atención socio sanitaria en diferentes ámbitos de actividad: centros residenciales, socio sanitarios, psicogeriátricos y de estancias diurnas, teleasistencia, ayuda a domicilio y la combinación integrada de ambas prestaciones. Contamos con personal muy cualificado en todas las áreas relativas a la atención a las personas y especialistas en los campos de innovación social, sanitaria y tecnológica, conscientes de la importancia de la especialización y cualificación del personal que presta estos servicios en nuestro sector.

Ofrecemos un amplio abanico de servicios dirigido a personas en situación de fragilidad, con una clara vocación empresarial centrada en la prestación integral de servicios especializados para este tipo de usuarios; buscando siempre la mayor interrelación entre estos servicios, desde el convencimiento de que cada una de las etapas por las que atraviesa la persona requiere de un tipo de solución distinta que cubra sus necesidades, optimizando los recursos empleados en dichas prestaciones.

Grupo Sergesa tiene una amplia trayectoria en Compliance, todas sus actividades se encuentran avaladas en calidad asistencial por la certificación UNE EN ISO 9001 con alcance específico para todas ellas, todos los centros y servicios prestados están acreditados según la normativa autonómica y nacional de aplicación.

14 Residencias	+1.400 Plazas residenciales	1326 trabajadores
7 Centros de día	150 Plazas en Centros de día	3 Centros de Formación
1 Centro Sociosanitario	83 Plazas Sociosanitarias*	75 Certificados de Profesionalidad homologados
1 Centro Psicogeriátrico	12 Plazas Psicogeriátricas	1280 Especialidades Formativas homologadas

1.2 Nuestros centros

Actualmente Grupo Sergesa cuenta con **14 centros residenciales**, y uno en construcción en Santa Marta de Tormes (Salamanca) algunos de ellos con CED en las siguientes ubicaciones:

Hoyos del Espino - Ávila

Piedrahíta - Ávila

Daimiel - Ciudad Real

Agüimes - Gran Canaria

Boadilla del Monte - Madrid

Alcantarilla - Murcia

Santomera - Murcia

Béjar - Salamanca

Villamayor - Salamanca

Olmedo - Valladolid

Doñinos - Salamanca

Totana - Murcia

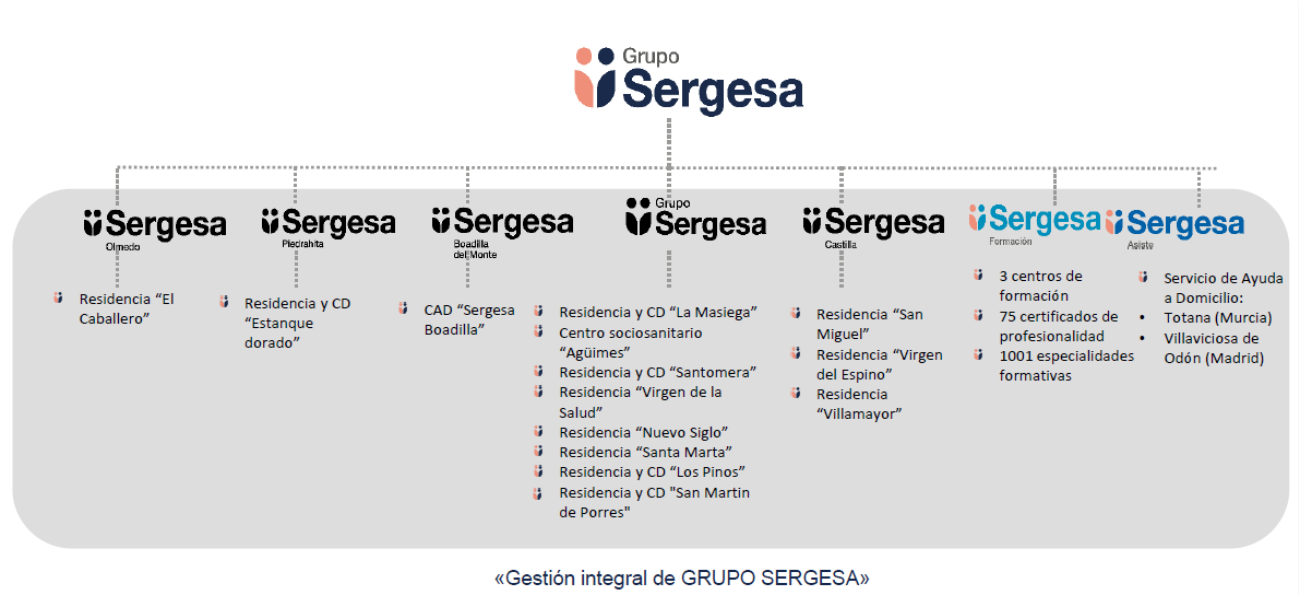
Aldeanueva de la Vera-Cáceres

Miajadas-Cáceres

1.3 Sociedades del Grupo Sergesa

Grupo Sergesa en es un grupo empresarial conformado por diferentes CIF y sociedades con un mismo Administrador único.

Para entender el alcance de este informe es necesario explicar la estructura societaria de la compañía:



«Gestión integral de GRUPO SERGESA»

Información de las sociedades:

Sociedad	Vinculación	Domicilio social	Objeto Social	CIF
Grupo Sergesa, S.A.	Dominante	Severo Ochoa, 8 - Boadilla del Monte	Servicios Geriátricos	A80347016
Sergesa Piedrahita, S.A.U.	Dependiente directa	Virgen de la Vega s/n Piedrahita (Ávila)	Servicios Geriátricos	A80409881
Sergesa Olmedo, S.A.U.	Dependiente directa	Severo Ochoa, 8 - Boadilla del Monte	Servicios Geriátricos	A81346819
Sergesa Castilla, S.A.U.	Dependiente directa	Virgen de la Vega s/n Piedrahita (Ávila)	Servicios Geriátricos	A05143680
Sergesa Formación, S.L.U.	Dependiente directa	Severo Ochoa, 8 - Boadilla del Monte	Servicios formativos y de reclutamiento	B05148770
Sergesa Boadilla, S.A.U.	Dependiente directa	Severo Ochoa, 8 - Boadilla del Monte	Servicios Geriátricos	A83226084
Sergesa Sistemas, S.A.U.	Dependiente directa	Severo Ochoa, 8 - Boadilla del Monte	Servicios informáticos	A79966222
Sergesa Asiste, S.A.U.	Dependiente directa	Severo Ochoa, 8 - Boadilla del Monte	Servicios geriátricos a domicilio	A84895580

1.4 Grupos de interés: necesidades y expectativas

En el marco del Sistema de Gestión Integrado (SGI) se han analizado las diferentes "partes interesadas" en los ámbitos de cumplimiento (matrices de partes interesadas), sus necesidades y expectativas, en el ámbito de los procesos y actividades de la empresa, desde el punto de vista de su calidad, medioambiente, seguridad y salud en el trabajo, seguridad de la información, compliance penal y mejora continua.

Partes interesadas:

Se definen como partes interesadas, cualquier persona, organismo, empresa, proveedor, cliente, personal, colaboradores, entidades, entes, que tengan un interés en la prestación de los servicios que ofrece Grupo Sergesa.

Se han analizado las necesidades y expectativas de las **partes interesadas más relevantes para Grupo Sergesa** en los contextos internos y externos de la organización dentro del marco del Sistema de Gestión Integrado y se han definido las acciones conforme a lo establecido en el **PT-PSM-03 "Necesidades y expectativas de las partes interesadas"**:

ID PI	PARTE INTERESADA	INFLUENCIA *	IMPACTO **	ACCIONES
PI01	Personas usuarias: residencia y centro de estancias diurnas	3	9	"Mantener satisfacción"
PI02	Familiares y allegados de las personas usuarias de los diferentes servicios	4	9	"Mantener satisfacción"
PI03	Alumnos de formación Grupo Sergesa	4	6	"Mantener satisfacción"
PI04	Alumnos de formación Externos	3	9	"Mantener satisfacción"
PI05	Usuarios del servicio "En casa"	3	9	"Mantener satisfacción"
PI06	Proveedores de servicios clave	7	3	"Mantener informado"
PI07	Proveedores de suministros clave	7	3	"Mantener informado"
PI08	Proveedores de servicios	4	3	"Seguimiento normal"
PI09	Proveedores de suministros	4	3	"Seguimiento normal"
PI10	Administraciones Públicas: clientes	6	6	"Seguir de cerca"
PI11	Administraciones Públicas: inspección y control	8	8	"Seguir de cerca"
PI12	Personal de la compañía	7	3	"Mantener informado"
PI13	Representantes de los trabajadores (sindicatos)	7	3	"Mantener informado"
PI14	Accionistas	7	7	"Seguir de cerca"
PI15	Inversores	4	3	"Seguimiento normal"
PI16	Servicios Sanitarios externos (Hospitales, centros de salud, consultas especialidades)	4	2	"Seguimiento normal"
PI17	Sociedad	6	3	"Mantener informado"
PI18	Competidores	4	3	"Seguimiento normal"
PI19	Empresas o colaboradores aliados	6	2	"Mantener informado"
PI20	Asociaciones empresariales (patronales)	4	2	"Seguimiento normal"
PI21	Entidades externas de tercera parte: certificadoras, auditorías, estudios, consultoría, etc.	6	6	"Seguir de cerca"

**Influencia: es la capacidad de la PI para realizar cambios relacionados con el SGI.*

***Impacto: es como afectarían esos cambios al SGI.*

Grupo Sergesa ha definido y conoce su contexto en ambas dimensiones, el contexto interno y el contexto externo a la organización.

Contexto interno:

Dirección: ha sido la impulsora en la implantación del SGI, entendiendo que además de ser una mejora en la eficiencia de los servicios, puede suponer en primer lugar atender a los requisitos externos de la Administración Pública y, por otro lado, diferenciarse de otros competidores, ofreciendo mayores medidas de seguridad.

Accionistas e inversores: La implantación del SGI, supone una mejora de la trasparencia de la gestión de la organización y así como de su compromiso con el medio ambiente.

Personal de la compañía: el personal que forma parte del equipo de trabajo de Grupo Sergesa sin duda es un factor importante dentro del contexto interno de la empresa. Con la implantación del SGI, se han fortificado la formación de todo el personal y se tienen en cuenta los requisitos del personal de cualquier índole.

Contexto externo:

Clientes (AAPP) / Residentes / familiares y contactos estrechos: Las necesidades y expectativas son muy importantes por eso se ha realizado un gran análisis de cada una de ellas.

Servicios Sanitarios externos (Hospitales, centros de salud, consultas especialidades): preocupados principalmente por que el proceso asistencial a nuestros residentes /personas usuarias garantice un estado óptimo de preservación de su salud, así como que exista una comunicación fluida que permita controlar y seguir a sus pacientes, aunque estos se encuentren cotidianamente atendidos por nuestra empresa.

Proveedores: Cualquier empresa que preste un servicio o venta de productos para la empresa. Es importante identificar los proveedores conforme la criticidad y dependencia de los servicios que prestan o productos que suministran.

Competidores: dentro de las expectativas y necesidades derivados de las relaciones con los competidores de la empresa la más importante es el compromiso de no realizar prácticas de competencia desleal, pactando precios de servicios con la competencia o bien delimitando en zonas de actuación previo pacto.

Sociedad: La empresa se compromete a realizar sus servicios conforme a las mejores prácticas en materia de calidad, medio ambiente y responsabilidad social corporativa en general.

1.5 Alcance del Estado de Información No Financiera y marco de reporting

1.5.1 Alcance del informe

El periodo que abarca el Estado de Información No Financiera es el comprendido entre el **1 de enero y el 31 de diciembre de 2024.**

El Estado de Información No Financiera alcanza a las actividades que GRUPO SERGESA, S.A. y sus filiales dependientes directas realizan bajo sus correspondientes CIF.

Estas actividades están relacionadas exactamente con el objeto social de cada una de ellas, y que puede consultarse en las escrituras de constitución.

Objeto social de **GRUPO SERGESA, S.A. modificado el pasado 19 de abril de 2023 a fin de incluir nuevas actividades en el alcance como la atención a la enfermedad mental grave, así como definir mejor el objeto de nuestra actividad principal y acomodarlo a la nueva legislación y nuevas herramientas de intercomunicación para la prestación de servicios sociales**:

El objeto de la sociedad consistirá en el desarrollo y ejercicio de las siguientes actividades:

- *La prestación de servicios dirigidos a personas mayores, dependientes y/o con discapacidad, bien sea en centros específicos para ello, bien en sus propios domicilios, incluyendo todos los servicios implicados en su atención: alojamiento y manutención, servicios de lavandería, asistencia social, médica y sanitaria, monitorización y tele-monitorización de la salud para enfermos crónicos, actividades ocupacionales de toda índole y traslados de enfermos.*
- *La atención y prestación de servicios dirigidos a personas con discapacidad por enfermedad mental grave y prolongada.*
- *Gestión y atención directa o remota, en centros especializados o en domicilio, a mujeres víctimas de violencia de género y otros colectivos en riesgo de exclusión social.*
- *La construcción, explotación y gestión de residencias para personas mayores, centros sociosanitarios, centros de día y viviendas tuteladas para personas dependientes y/o con discapacidad.*
- *La promoción y construcción de todo tipo de edificaciones, incluyéndose viviendas, edificios comerciales, oficinas, hoteles, albergues, clínicas u hospitales, naves industriales, complejos turísticos e instalaciones deportivas.*
- *La realización de obras de rehabilitación, acondicionamiento y reforma de todo tipo de edificaciones, incluyéndose estudios y proyectos de arquitectura interior o decoración y su posterior desarrollo sobre las mismas.*
- *La compra, venta y explotación en arrendamiento, por y para la propia sociedad, de bienes inmuebles.*
- *La explotación y gestión de bares, restaurantes y cafeterías.*

La sociedad podrá desarrollar las actividades que componen el objeto social de la misma, bien directamente y por ella misma, bien mediante la participación en otras sociedades de idéntico o análogo objeto.

Sergesa Piedrahita, S.A.U.

El desarrollo y explotación de actividades y servicios relacionados con el sector geriátrico, incluyéndose en las mismas, la construcción y explotación de residencias dedicadas a la tercera edad, alojamiento y manutención de residentes internos y externos, servicios de lavandería, asistencia social, médica y sanitaria, actividades ocupacionales, traslados de enfermos, servicio de tanatorio, y en general, la prestación de servicios dirigidos a personas ancianas, bien sea en centros específicos para ello de carácter propio o ajeno, bien en los propios domicilios de las personas que se asisten.
La promoción y construcción de edificaciones, incluyéndose entre las mismas, residencias geriátricas, clínicas y hospitales, viviendas, edificios comerciales, oficinas, hoteles, albergues, naves industriales, complejos turísticos e instalaciones deportivas.

Sergesa Olmedo, S.A.U.

El desarrollo y explotación de actividades y servicios relacionados con el sector geriátrico, incluyéndose en las mismas, la construcción y explotación de residencias dedicadas a la tercera edad, alojamiento y manutención de residentes internos y externos, servicios de lavandería, asistencia social, médica y sanitaria, actividades ocupacionales, traslados de enfermos, servicio de tanatorio, y en general, la prestación de servicios dirigidos a personas ancianas, bien sea en centros específicos para ello de carácter propio o ajeno, bien en los propios domicilios de las personas que se asisten.

Sergesa Castilla, S.A.

La gestión integral de centros asistenciales, propios o de terceros, tales como residencias geriátricas dedicadas a la tercera edad, centros especiales para discapacitados físicos y psíquicos, centros de día, centros sanitarios, incluyéndose en dicha gestión el alojamiento y manutención de sus residentes y usuarios, internos y externos, servicios de lavandería, asistencia social, médica y sanitaria, actividades ocupacionales de toda índole, cuidado y traslado de enfermos, servicios de tanatorio y en general la prestación de servicios dirigidos a personas ancianas, discapacitadas y enfermas, bien sea en centros específicos para ello, bien en los propios domicilios de las mismas.
La prestación de asistencia técnica con personal especializado en servicios geriátricos, gerontológicos, discapacitados y médico-sanitarios.

Sergesa Formación, S.L.U.

El desarrollo y elaboración de programas formativos de toda índole, de capacitación profesional y la impartición de dichos programas a través de cursos, seminarios, jornadas y en general, cualquier tipo de acción formativa encaminada tanto a la formación y capacitación ocupacional, como

profesional, y ello siempre a través de personal técnico y licenciados, legalmente habilitados para la impartición de dichos cursos.
La compra, venta y explotación en arrendamiento, por y para la propia sociedad, de bienes inmuebles.

Sergesa Boadilla, S.A.U.

El desarrollo y explotación de actividades y servicios relacionados con el sector geriátrico, incluyéndose en las mismas, la construcción y explotación de residencias dedicadas a la tercera edad, alojamiento y manutención de residentes internos y externos, servicios de lavandería, asistencia social, médica y sanitaria, actividades ocupacionales, traslados de enfermos, servicio de tanatorio, y en general, la prestación de servicios dirigidos a personas ancianas, bien sea en centros específicos para ello de carácter propio o ajeno, bien en los propios domicilios de las personas que se asisten.

Sergesa Sistemas, S.A.U.

La promoción y construcción de todo tipo de edificaciones, incluyéndose entre las mismas, viviendas, edificios comerciales, oficinas, hoteles, albergues, clínicas u hospitales, residencias, naves industriales, complejos turísticos e instalaciones deportivas.
La realización de obras de rehabilitación, acondicionamientos, y reforma de todo tipo de edificaciones, incluyéndose estudios y proyectos de arquitectura interior y su posterior desarrollo, ejecución y supervisión sobre las mismas.
La compra, venta y explotación en arrendamiento, por y para la propia sociedad, de bienes inmuebles.
El desarrollo y explotación de actividades relacionadas con el sector de la hostelería incluyendo la explotación y gestión de hoteles, bares, cafeterías, pubs, terrazas, restaurantes y discotecas.
La construcción y explotación de Residencias, Centros de Tercera Edad, y Residencias de Estudiantes, incluyendo el alojamiento y manutención, servicios de lavandería y comida, servicios de limpieza, asistencia social, asistencia médica y sanitaria, actividades ocupacionales y culturales, traslado de enfermos y en general la prestación de todo tipo de servicios dirigidos a personas ancianas y estudiantes, bien sean en centros específicos para ello, bien sea en los propios domicilio de los mismos.
La explotación y gestión de polideportivos, gimnasios, piscinas, campings, albergues, caravanings, y en general, todo tipo de servicios inherentes a dichas actividades.
La elaboración e impartición de programas formativos de índole ocupacional y en especial los orientados hacia la capacitación y reciclaje profesional impartiendo dichos programas a través de cursos, seminarios y jornadas mediante personal técnico cualificado.
La explotación y gestión de actividades de elaboración y preparación de comida preparada, charcutería, chacinería y alimentos congelados, así como su posterior comercialización y distribución.
La comercialización de equipamientos industriales de reciclaje de basuras, derechos y depuradoras, así como el transporte especializado de elementos residuales biológicos y/o contaminantes.
La prestación de servicios de organización, mecanización, cálculo, informática y tecnología avanzada o entidades públicas, privadas y profesionales. La comercialización y venta de toda clase de productos y

equipos de informática. El desarrollo y comercialización de programas informáticos genéricos y específicos. El mantenimiento de aplicaciones, equitaciones e instalaciones informáticas.

Sergesa Asiste, S.A.U.

El desarrollo y explotación de actividades y servicios relacionados con el sector geriátrico y de ayuda a la dependencia, incluyéndose en las mismas, la construcción y explotación de residencias dedicadas a la tercera edad, alojamiento y manutención de residentes, internos y externos, servicios de lavandería, asistencia social, médica y sanitaria, actividades ocupacionales, traslados de enfermos, servicio de tanatorio, y, en general, la prestación de servicios dirigidos a personas dependientes y ancianas, bien sea en centros específicos para ello de carácter propio o ajeno, bien en los propios domicilios de las personas que se asisten.

La compra, venta y explotación en arrendamiento, por y para la propia sociedad, de bienes inmuebles.

1.5.2 Marco de *reporting* del informe:

En la elaboración de este informe, se ha tenido en cuenta lo establecido en la Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad de *Global Reporting Iniciative* (Estándares GRI). En este contexto, a través de EINF, la empresa tiene el objetivo de informar sobre cuestiones ambientales, sociales y relativas al persona y en relación a los derechos humanos relevantes para la empresa en la ejecución de las actividades propias del negocio.

En el **Anexo I** "Contenidos requeridos por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, en materia de información no financiera y diversidad" se incluye una relación con los contenidos del EINF de acuerdo con la normativa indicada anteriormente.

1.6 Nuestra oferta de servicios

Ofrecemos un amplio abanico de servicios dirigido a personas en situación de fragilidad, que prestamos de manera integral, adaptada y centrada en su voluntad desde el convencimiento de que cada una de las etapas por las que atraviesa la persona requiere de un tipo de solución distinta que cubra sus necesidades.

1.6.1 Áreas y servicios que desarrollamos

Sergesa Servicios Geriátricos

Experiencia en el proceso de envejecimiento

Sabemos que cada una de las etapas por las que atraviesa una persona mayor requiere un tipo de solución distinto que cubra sus necesidades y que hay que adaptarse a los nuevos cambios personales, familiares y sociales que demandan cómo quieren ser cuidadas, utilizando a su vez todas las posibilidades y avances de los diferentes recursos para la atención y cuidados de forma personalizada en todos los ámbitos.

Gestión integral de centros residenciales y centros de día

Soluciones adaptadas a las distintas necesidades de nuestros residentes y usuarios que nos permitan dar respuesta en todos los ámbitos: físico, cognitivo y emocional con una visión preventiva de la salud y las capacidades de cada persona.

Nuestros Centros de Estancias Diurnas son centros con servicios sociosanitarios y de apoyo familiar que ofrecen durante el día atención a las necesidades personales básicas, terapéuticas y socioculturales de personas mayores afectadas por diferentes grados de dependencias, promoviendo su autonomía y permanencia en su entorno habitual.

Gestión de formación pública, privada y subvencionada

En Sergesa Formación hacemos una apuesta por la formación y reciclaje de personal y profesionales de todos los sectores, siendo especialistas en la rama de Geriatría, Psico-Social y Sociosanitario. Capacitando a los alumnos a través de certificados de profesionalidad homologados y acreditados por las distintas administraciones públicas (modalidades presencial y teleformación).

Después de más de 20 años de experiencia en el sector, la organización sigue en continuo crecimiento, adaptándonos a las necesidades de nuestros clientes.

Cuidados asistenciales sociosanitarios en el domicilio de las personas

Con este nuevo servicio llevamos a los domicilios de las personas los cuidados sociosanitarios, personalizados y avanzados que recibirían en cualquiera de nuestros centros, pero sin la necesidad de la institucionalización, de tal modo que cada persona elija vivir donde quiera sin renunciar por ello a sus propios hogares.

La base de este servicio es la experiencia de grupo Sergesa en la coordinación de servicios de atención a las personas contando para ello con proveedores de primer nivel, sobre los que aplica un exhaustivo control y seguimiento, de forma que coordinados sean capaces de llevar a los domicilios un servicio integral, preservando la voluntad de las personas para recibir estos cuidados asistenciales donde deseen hacerlo.

1.6.2 Servicios profesionales

Basándonos en una atención personalizada, nuestros centros cuentan con unas instalaciones modernas y renovadas, unos medios adaptados a las últimas tecnologías y profesionales cualificados.

Todos los servicios que ofrecemos en los centros están validados en base a la experiencia acumulada y los profesionales que los han diseñado y desarrollado.

1.7 Mercados y sectores de actividad

[1]El sector geriátrico sigue dando muestras de salud, pese a las trabas que se veían en los dos años anteriores continúan, aunque atenuadas.

La reducción de los tipos de interés y la contención de los precios han animado a los promotores públicos y privados a apostar por el desarrollo de nuevos recursos geriátricos, mayoritariamente residencias de mayores, aunque también empiezan a surgir otros formatos. Los gobiernos regionales favorecen la puesta en marcha de futuros centros, pero la mitad de las camas de nueva creación siguen siendo promovidas por empresas privadas.

A pesar de todo, la demanda de camas sigue aumentando en todas las comunidades que, salvo contadas excepciones, continúan

[1] Informe Alimarket empresas residencias y centros de día 2024.

teniendo ratios de camas por debajo de las recomendaciones de la OMS.

Las nuevas directrices políticas que apuestan por retrasar la institucionalización de los mayores en beneficio de promover soluciones de atención en el hogar más desarrolladas y mejor dotadas económicamente (SAD y teleasistencia, básicamente) permitirán reordenar el sector, con servicios más útiles en los que la tecnología tendrá un papel muy importante. Mientras, se camina hacia geriátricos cada vez más digitalizados, preparados para dar una atención más personalizada y dirigidos a los grandes dependientes.

Todo esto no será un problema para los operadores geriátricos, porque con la evolución prevista en la pirámide poblacional, la demanda de camas parece garantizada.

A pesar de existir cierta sensación de parón en cuanto a la formulación de nuevos proyectos, lo cierto es que el sector geriátrico sigue evolucionando a buen ritmo. Según los datos económicos de los grupos y gestores, analizados por Alimarket Sanidad y Dependencia, elevaron sus ingresos un 10,27% en 2023. Al margen, también ha sido constante el goteo de adquisiciones, que en buena medida responden a la necesidad de algunos gestores de ganar liquidez para avanzar en el desarrollo de sus líneas de negocio. Proyectos, aperturas, rebranding y especialización siguen siendo las apuestas de los operadores para consolidar su crecimiento en el sector.

El constante goteo de operaciones en el sector, que, si bien se han centrado más en adquisiciones selectivas o en operaciones patrimoniales, dan buena muestra del interés que sigue despertando el sector para especialistas e inversores, a pesar de todos los problemas coyunturales que pueden haber lastrado ligeramente el apetito inversor.

Grupo Sergesa, ha terminado el ejercicio 2023, ocupando el puesto treinta y tres en el *Ranking* de Grupos geriátricos (por número de camas) y el cuarenta y dos si atendemos a la facturación.

Nº	Grupo / Empresa	Nº de centros	Nº de camas
1	GRUPO DOMUSVI	142	19.035
2	VITALIA PLUS, S.A. - GRUPO VITALIA HOME	68	9.926
3	EMEIS IBERIA, S.A. – GRUPO EMEIS	59	9,188
4	INTERCENTROS BALLESOL, S.A. (GRUPO BALLESOL)	56	8.057
5	GRUPO COLISÉE ESPAÑA	58	7.086
6	GRUPO AMAVIR	45	6.776
7	SANITAS MAYORES, S.L.	45	6.236
8	ASOCIACION EDAD DORADA-MENSAJEROS DE LA PAZ	97	6.150
9	CLECE, S.A.	62	5.262
10	CASER RESIDENCIAL, S.A.	27	4.243

Nº	Grupo / Empresa	Nº de centros	Nº de camas
11	FUNDACION SAN ROSENDO	49	3.506
12	ALBERTIA SERVICIOS SOCIOSANITARIOS, S.A.	23	3.094
13	GRUPO CLARIANE	26	2.799
14	CENTROS RESIDENCIALES SAVIA, S.L.	22	2.657
15	GRUPO EMERA ESPAÑA	17	2.451
16	CÁRITAS ESPAÑOLA	36	2.265
17	GRUPO LOS NOGALES	8	2.151
18	GRUPO L'ONADA SERVEIS	19	1.885
19	FUNDACIÓN REY ARDID	20	1.832
20	GESTIÓ SOCIO SANITÀRIA AL MEDITERRANI, S.L.	22	1.785
21	AVS MILLENIUM SALUD, S.L.	25	1.658

Nº	Grupo / Empresa	Nº de centros	Nº de camas
22	GRUPO REIGS – ASISTENCIAL GERIATRICA	15	1.594
23	GRUPO CASABLANCA	11	1.529
24	GERO RESIDENCIALES SOLIMAR, S.L.	10	1.412
25	GRUPO BASTON DE ORO	8	1.410
26	GRUPO CIUDAD JARDIN	12	1.369
27	GRUPO MIMARA	23	1.355
28	ARALIA SERVICIOS SOCIOSANITARIOS, S.A.	16	1.318
29	FUNDACION GERON	21	1.315
30	GESTION DE SERVICIOS RESIDENCIALES, S.COOP.	23	1.263
31	SUARA COOPERATIVA	14	1.243
32	EULEN SERVICIOS SOCIOSANITARIOS, S.A.	20	1.242
33	**GRUPO SERGESA, S.A.**	**14**	**1.228**

Según Alimarket, a nivel nacional se encontraban en desarrollo un total de 532 recursos geriátricos, que sumarán 46.065 nuevas camas. Solo el 9,02 % de los futuros centros se encuadra en el formato de apartamentos, sea a través de viviendas tuteladas o complejos de senior living, una modalidad que todavía está en una fase muy incipiente en España respecto a otros países europeos. Mientras, el grueso de las nuevas iniciativas, el 90,98 %, corresponde a geriátricos, especialmente los de tamaño medio (entre 20 y 99 camas), que suponen el 47,93% de los nuevos centros, seguidos por los de gran tamaño (a partir de 100 camas), con el 40,23%. En cambio, las residencias de pequeñas dimensiones (menos de 20 camas) únicamente representan el 2,82% del total. Respecto a la titularidad de los nuevos recursos, un 50,36% de las plazas en desarrollo son promovidas por el sector privado, otro 35,19% son desarrolladas por administraciones públicas (de ámbito municipal, autonómico o estatal), un 7,65% proceden del Tercer Sector y el 6,80% restante son concesiones administrativas de obra y explotación. Un año más, Galicia vuelve a ser la comunidad que está impulsando la puesta en marcha de un mayor número de centros (88), aunque no es la primera en cuanto a la creación de nuevas camas (5.533 unidades), al tratarse, en muchos casos, de instalaciones en zonas rurales y de dimensiones reducidas. En esta región, ha tenido una especial relevancia el plan de inversiones en equipamientos sociales anunciado por la Xunta de Galicia el pasado año, que implica la construcción de 13 residencias u hogares residenciales de titularidad municipal con subvenciones de hasta 1,5 M€ para los nuevos geriátricos dotados de centro de día; y 1,2 M los que carezcan de él, que sumarán unas 500 plazas residenciales al parque geriátrico gallego. En paralelo, en 2025 el gobierno regional ha lanzado un segundo programa para abrir otras 24 residencias en municipios de menos de 50.000 habitantes, que acogerán en total 1.800 camas.

Sin embargo, Andalucía, con 81 nuevos geriátricos proyectados, lidera la creación de camas, con 7.386 unidades, seguida por Cataluña, con 59 iniciativas y 6.236 nuevas plazas. En el lado opuesto se sitúan las comunidades uniprovinciales de La Rioja (cinco proyectos, que supondrán 322 camas), Navarra (siete, con 570 camas), Cantabria (10, con 973) o Asturias (16, con 1.155). A nivel público, al margen de los proyectos gallegos

mencionados, la Generalitat de Catalunya promoverá directamente una residencia en Sant Vicenç dels Horts (Barcelona), tras alcanzar un acuerdo con el consistorio de la localidad para que le ceda un terreno de su propiedad de 2.763 m². Precisamente, la iniciativa sustituye a la presentada en 2019 por el propio ayuntamiento, para levantar un geriátrico de 82 plazas residenciales y 20 de centro de día en la localidad, aunque en la actual todavía no se han detallado sus características. Se convertirá en el cuarto centro impulsado por la administración catalana desde su regreso en 2022 a la promoción directa de nuevos geriátricos, tras los de Sabadell, Terrassa y el barrio de Les Corts de Barcelona. Igualmente, la Consejería de Juventud, Familia y Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid anunció en noviembre un plan para incorporar 40 nuevas residencias y otros 40 centros de día para mayores y dependientes hasta el año 2030, que absorberán una inversión cercana a los 500 M. Los geriátricos sumarán más de 4.200 plazas en total, de las que 2.460 se incorporarán a la red pública autonómica y otras 1.755 podrán ser elegidas por los usuarios con la financiación que ofrece el sistema de dependencia. Inicialmente, se preveía que 30 de los 40 centros se ubicarían en distritos de la capital y otros diez en los municipios con mayor demanda de estos servicios, pero numerosas localidades madrileñas ya han solicitado acoger una de estas instalaciones. En enero se dio a conocer que el primero de los geriátricos se situará en la zona de Las Rosas del Distrito de San Blas-Canillejas y la comunidad ya ha solicitado la cesión de otras 11 parcelas al Ayuntamiento de Madrid en los distritos de Fuencarral-El Pardo (dos proyectos), Vicálvaro (dos proyectos), Villa de Vallecas (otros dos), Carabanchel, Latina, Usera, Puente de Vallecas y Villaverde.

Las favorables expectativas que presenta el sector ante el envejecimiento de la población continúan incentivando la inversión en la expansión de la oferta por parte de los principales grupos gestores de residencias, tanto a través de centros ya operativos como de la construcción de nuevas residencias.

A corto plazo seguirá la tendencia de diversificación hacia otras áreas de actividad afines, como centros dirigidos a colectivos desfavorecidos y de salud mental. ayuda a domicilio, teleasistencia o gestión de centros de día.

En los próximos años se esperan numerosas inversiones en el desarrollo de un nuevo modelo de vivienda alternativa a la residencia tradicional denominado *senior living*, existiendo un notable interés por parte de fondos inversores y grupos gestores de residencias para la tercera edad.

1.8 Actividades centradas en las Personas

En Grupo Sergesa no dejamos de innovar y preocuparnos por perseguir el bienestar de nuestras personas residentes y usuarias de nuestros centros y servicios. Por eso evolucionamos constantemente implantando nuevas metodologías y protocolos para garantizar su bienestar, entre las acciones encaminadas a proporcionar esta personalización y enfoque del servicio a la atención centrada en la persona, podemos destacar:

Digitalización de la actividad operativa de los centros: fomento del uso de las nuevas tecnologías y programas y aplicaciones adaptadas a la actividad para evitar tiempos excesivos e innecesarios en la documentación y evidencia de las actuaciones que realizan los diferentes profesionales.

Objetivos encaminados a la reducción de sujeciones físicas y químicas: con una gran inversión en recursos que sustituyan estas por métodos más innovadores que a su vez garanticen la integridad física de nuestras personas residentes y usuarias de los centros y servicios.

Amplio catálogo de protocolos encaminados a la prevención del deterioro físico y cognitivo de nuestros residentes y usuarios: Planificación de las inmunizaciones, prevención y actuación de conductas suicidas, prevención de caídas, prevención de la aparición de úlceras por presión, actividades frente a la aparición del deterioro cognitivo, programas de fisioterapia y terapia ocupacional, etc.

Adecuación de los centros para que se conviertan en "hogares": con la dotación de instalaciones de unidades de convivencia, diseño exclusivo de estancias y habitaciones, mejora de los menús y planes nutricionales, adecuación de estancias para que sean confortables y cómodas, etc.

1.9 Principales clientes

De los 13 centros residenciales que GRUPO SERGESA ha mantenido con actividad en el ejercicio 2024, según el tipo de cliente se distribuyen:

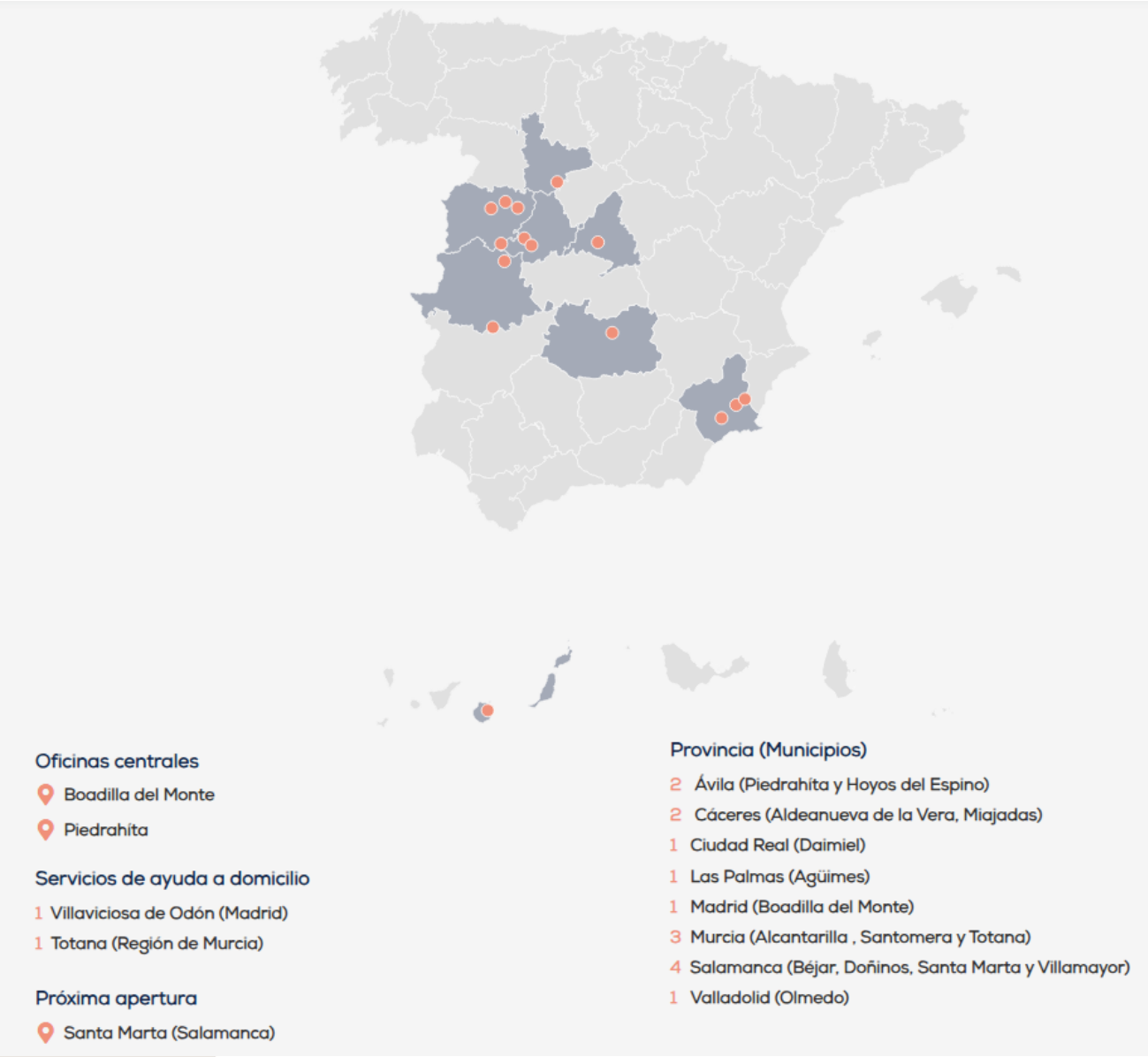
Actividad	%
Residencia plazas privadas	45%
Residencia plazas concertadas	45%
CED plazas privadas	5%
CED plazas concertadas	5%

Los **principales clientes públicos** con los que existe concierto de plazas de residencia o CED son:

- Consejería de Políticas Sociales, Familias, Igualdad y Natalidad de la Comunidad de Madrid
- IASS "Instituto de Atención Social y Sociosanitaria" (CCAA Canarias)
- Consejería de Bienestar social de la Junta de Comunidades de Castilla – La Mancha
- Gerencia de Servicios Sociales de Castilla y León (CCAA Castilla y León)
- Ayuntamiento de Alcantarilla (Murcia)
- Ayuntamiento de Totana (Murcia)
- IMAS "Instituto Murciano de Acción Social" (Región de Murcia)

1.9.1 Segmentación por zonas geográficas

La presencia de la compañía en todo el territorio Nacional puede verse en el siguiente mapa:



1.9.2 Niveles de Satisfacción

Como parte del Sistema de Gestión de Calidad implantado en GRUPO SERGESA, periódicamente se analiza la satisfacción de los clientes para lo cual se emite un informe anual, en el que se recogen todos los datos pormenorizados relacionados con este estudio y se analizan en la Reunión de Revisión del Sistema por la Dirección. En base a las conclusiones reflejadas en el informe se establecen las oportunas acciones encaminadas a mejorar o mantener la satisfacción de nuestros clientes: residentes, usuarios/as, familiares y allegados, así como las AAPP con las que se mantienen los conciertos.

La sistemática es la siguiente:

Anualmente todos los centros envían un cuestionario de satisfacción a los clientes mencionados en el párrafo anterior, estos cuestionarios de satisfacción tienen como objeto conocer y valorar mediante la relación con nuestros clientes su satisfacción con el cumplimiento de los requisitos solicitados. (*Se pasan de forma anual por parte del Trabajador Social del Centro o en su defecto por la Dirección del mismo*)

El contacto que GRUPO SERGESA mantiene con los residentes es continuo; este proceso está íntimamente relacionado con cada uno de los protocolos que describen su sistemática de actuación y que están englobados en cuatro grandes bloques: Administración, Estancias y Alojamientos, Social y Sanitario.

Una vez recogidos todos los cuestionarios, que se pasan en el primer trimestre del año, se elabora una comparativa entre todos los Centros, así como con los resultados obtenidos en años anteriores, para poder valorar las mejoras o deficiencias en el servicio.

Las preguntas que se planteaban tanto a los residentes como a los responsables están enfocadas a recoger información sobre la atención e información del equipo directivo, las instalaciones del Centro y limpieza del mismo, el trato del personal y cuidados de las gerocultoras, el servicio de rehabilitación, médico y terapia ocupacional, la alimentación y los horarios de las comidas, así como la estancia en el centro.

Las preguntas a los familiares de residentes que han causado baja son sobre el servicio recibido en el centro, estancia con nosotros, aspectos a cambiar, qué les ha disgustado, trato en los cuidados paliativos y ayuda en el sepelio (en su caso).

Las puntuaciones de los distintos ítems de cada centro se obtienen a partir de las siguientes valoraciones de las opiniones marcadas en los cuestionarios por nuestros clientes:

- Muy Buena: Valoración 10 puntos
- Buena: Valoración 7 puntos
- Regular: Valoración 5 puntos
- Mala: Valoración 0 puntos
- Muy Mala: Valoración de -2 puntos

El sumatorio de todas estas puntuaciones nos facilita una puntuación total. Esta puntuación total se divide entre el número de clientes que han contestado el cuestionario de satisfacción anual, proporcionando una puntuación media.

Para obtener la puntuación media del centro, se realiza el sumatorio de todas las puntuaciones medias obtenidas en los ítems

del cuestionario, y se dividen a su vez por el número de ítems que conforman el cuestionario de satisfacción.

Resultados generales obtenidos:

Los resultados obtenidos para el periodo 2024 reflejan una estabilidad en la satisfacción de los clientes respecto a los servicios y atención prestada desde nuestros centros.

La puntuación obtenida general obtenida se sitúa en 7,73 puntos, lo que equivale a una valoración de la calidad y la atención del servicio de MUY BUENA-BUENA.

Los resultados globales de satisfacción en comparación con el ejercicio anterior son los siguientes:

ITEM satisfacción	2023	2024
Satisfacción Global	7,70	7,73
Satisfacción Alimentación	7,02	6,93
Satisfacción Animación	7,49	7,52
Satisfacción Cuidados Auxiliares	7,89	7,88
Satisfacción Dependencias Comunes	7,53	7,69
Satisfacción Equipo Directivo	7,66	7,99
Satisfacción Estancia en el Centro	7,97	8,04
Satisfacción Horario de comidas	7,67	7,58
Satisfacción Limpieza	8,04	7,92
Satisfacción Rehabilitación	7,51	7,53
Satisfacción Servicio Médico	7,60	7,58
Satisfacción Trato del Personal	8,36	8,37

1.9.3 Sistema de atención de quejas, reclamaciones y felicitaciones

GRUPO SERGESA tiene establecidos los correspondientes mecanismos y protocolos para realizar un análisis, seguimiento y evaluación de las reclamaciones que realizan nuestros clientes, estas se reciben de tres formas diferentes:

- Utilizando el “Formulario de peticiones y propuestas”, FPT03-6.3. El tratamiento de este tipo de peticiones se hace directamente desde el Centro por el equipo multidisciplinar y se cita a la familia con la intención de valorar la queja y buscar una solución a la misma.
- Utilizando el Libro de reclamaciones y quejas que todo establecimiento público está obligado a poseer. Este tipo de reclamaciones es remitido junto con una respuesta a la Administración competente de cada Comunidad siendo ésta la encargada de contestar a la familia tras la realización de una visita de Inspección al Centro.
- A través de partes de No Conformidad. A su vez todas aquellas quejas diarias que se presentan a la Dirección de forma verbal, plasmadas a través de partes de No Conformidades, son gestionadas con la misma dedicación que el resto.

2 Políticas

2.1 Misión, Visión, Valores y Código Ético

MISION

Proveer al colectivo de trabajadores de la propia organización de los planes de formación adecuados al desarrollo de sus actividades profesionales en el ámbito de la Dependencia, así como ofrecer al sector en general un recurso formativo que cubra las necesidades que puedan demandar en su importante y potencial desarrollo.

VISION

Garantizar a todos los profesionales de GRUPO SERGESA y del resto de la población relacionada con el sector, una adecuada formación que se traduzca en una mayor calidad y excelencia en el servicio, logrando la acreditación, reconocimiento y valoración de la marca SERGESA en los procesos de formación especializada en el ámbito de la dependencia.

VALORES

Conceptos y expectativas que describen el comportamiento de las personas de la organización y determinan todas sus relaciones

- Trabajo en equipo multidisciplinar. El equipo humano de SERGESA FORMACION entiende que el logro de sus objetivos se basa en utilizar y compartir estrategias, procedimientos y metodologías comunes. Concebimos el trabajo en equipo como compromiso, promoción del liderazgo, voluntad, creatividad y cooperación entre sus miembros.
- Confianza en la consecución de los objetivos propuestos: el equipo de SERGESA FORMACION sabe que el éxito viene de la actitud positiva frente a circunstancias adversas y del aprovechamiento de las sinergias de las personas implicadas
- Identificación e implicación personal de los profesionales en el desarrollo del proyecto: En SERGESA FORMACION creemos que otra forma de formación es posible, más cercana, más flexible, una forma de transmisión de conocimiento y habilidades en la que la adaptación a las necesidades cambiantes y dinámicas de cada cliente sea una de nuestras señas de identidad.
- Convicción de que el resultado del trabajo se traduce en beneficio social: cerca del 19,5% de la población española es mayor de 65 años. Casi 9,3 millones de personas que necesitan o necesitaran en un futuro no muy lejano de profesionales que tengan los conocimientos, las destrezas y las actitudes necesarias para ofrecerles una ayuda y un servicio que mantenga de la mejor forma posible su calidad de vida.
- Ética y buenas prácticas profesionales: velamos por inculcar a nuestro equipo de profesionales y colaboradores la práctica de comportamientos correctos, por la excelencia en el trato hacia las personas objeto de su intervención, por el respeto al medioambiente y por el cuidado de los recursos tanto humanos como materiales.

En la actualidad GRUPO SERGESA se encuentra elaborando un código ético que se hará extensible a todo el personal de la organización, observando el cumplimiento del mismo en su totalidad en cualquiera de las actuaciones que se desarrollen en el ámbito de la compañía.

2.2 Política de Calidad, Gestión Ambiental y Seguridad y Salud en el Trabajo

GRUPO SERGESA tiene implantado y certificado en la actualidad un Sistema de Gestión Integrado que cumple con todos los requisitos de la norma UNE EN ISO 9001, UNE EN ISO 14001 y UNE EN ISO 45001 este sistema abarca todas las actividades de la compañía, definiendo unas políticas en cada uno de los ámbitos difundidas periódicamente entre todos los profesionales que forman parte del GRUPO.

.

2.3 Otras Políticas

GRUPO SERGESA debido a la naturaleza de los datos que gestiona relativos a aspectos sanitarios de nuestros residentes y usuarios mantiene una política restrictiva con unos niveles de protección altos en cumplimiento de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

Del mismo modo está elaborando sus políticas de prevención de la corrupción y el soborno y Compliance penal.

2.4 Objetivos y planes

Los objetivos de todos los servicios que GRUPO SERGESA tiene en su catálogo y pone en marcha están alineados con los ODS en concreto con cinco de ellos.

Nuestros propios objetivos alineados con los ODS están desplegados en toda la organización y sus actividades.

01 Mejorar la calidad de vida de las personas fragiles y vulnerables

02 Desarrollar una red de alianzas al servicio de las personas que mejoren su calidad de vida.

03 Impulsar el desarrollo sostenible mejorando la formación, cualificación y el empleo

04 Impulsar y liderar la innovación en el sector sociosanitario mejorando los cuidados asistenciales

05 Generar riqueza en los territorios contando con proveedores locales

06 Contribuir a la universalidad y accesibilidad de los apoyos a las personas

3 Cuestiones medioambientales

3.1 Procedimientos de evaluación o certificación ambiental

La actividad principal que desarrolla GRUPO SERGESA está englobada en el sector servicios, y no implica ningún proceso relacionado con actividad productiva. Los posibles impactos sobre el medio se han identificado en dos únicos ámbitos:

Consumo de recursos naturales: electricidad, agua y combustibles.

Generación de residuos peligrosos, destacando fundamentalmente: residuos biosanitarios especiales (cortantes y punzantes) y envases de plástico contaminados procedentes del servicio de limpieza y de las lavanderías de los centros, envases metálicos, aerosoles, pilas de botón, entre otros.

GRUPO SERGESA ha logrado realizar exitosamente la implantar y certificación de un sistema de gestión ambiental siguiendo los criterios de la UNE-EN ISO 14001, encaminado principalmente a la reducción de ambos impactos ambientales.

La empresa realiza seguimiento puntual de los siguientes aspectos:

Consumos:

- Agua
- Fluorescentes
- Absorbentes
- Agujas
- Papel y cartón
- Pilas
- Tóneres y cartuchos de tinta

Generación de residuos y emisiones a la atmosfera:

- Generación de residuos asimilables a domésticos
- Generación de envases contaminados procedentes de limpieza y lavandería
- Consumo de energía eléctrica
- Consumo de GLP
- Consumo de gasóleo
- Consumo de GN

3.2 Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales

Basándonos en la ISO 14001, el sistema de gestión ambiental implantado en la compañía tiene un enfoque preventivo, focalizando toda la gestión en la identificación de riesgos. Se realiza un procedimiento para identificar los riesgos en cada uno de nuestros centros en función de sus instalaciones, así como las partes interesadas y su contexto.

El **Área de calidad y gestión de sistemas integrados**, está integrada a su vez por tres direcciones que de manera coordinada gestionan todos los aspectos relacionados con el Sistema de Gestión Integrado:

Dirección de Operaciones: tiene como objetivo, que las operaciones que se llevan a cabo en los centros se realicen de manera que se cumpla con la normativa (externa e interna, protocolos) y legislación en cada una de las materias (calidad, medioambiente, seguridad y salud en el trabajo, seguridad de la información, *compliance*, etc.). Es la dirección encargada del despliegue e implantación de todos los protocolos encaminados a cumplir con lo anterior.

Dirección técnica de activos: es el responsable último de que todas las instalaciones estén revisadas puntualmente y funcionen de manera correcta, cuenta con un equipo de técnicos de mantenimiento que vigilan diariamente el cumplimiento de los planes correctivos y preventivos del mantenimiento de las infraestructuras.

Dirección de expansión y calidad: Diseña los protocolos de los diferentes sistemas de gestión y los integra aprovechando las sinergias entre ellos, manteniendo una cultura de cumplimiento en la organización y velando por su implantación, del mismo modo es el departamento encargado del reporte a la Dirección y a organismos externos sobre el grado de implantación y cumplimiento de las diferentes normativas que lleva a cabo la organización.

Estas Direcciones cuentan a su vez con **personal técnico cualificado** que apoya en todas las tareas de los diferentes sistemas para evidenciar los aspectos relacionados con su implantación.

Para el año 2024, está **previsto implantar una plataforma de gestión de activos integrada en la herramienta** ***®Resiplus***, que reducirá los tiempos de documentación y evidencia de las operaciones sobre dichos activos y aumentará la calidad del dato y la capacidad de identificación y gestión de posibles riesgos ambientales, sobre todo pensando en la reducción de aspectos ambientales.

3.3 Efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente

La organización tiene en cuenta las situaciones de potencial emergencia ambiental y las reacciones aplicables en cada caso de acuerdo con los protocolos definidos (tanto en prevención de riesgos laborales como en medioambiente). Periódicamente en cada centro se evalúa la **capacidad de respuesta de los trabajadores ante los siguientes episodios**, de cara a la comprobación de su preparación en caso de que ocurrieran:

- Inundación
- Incendio
- Derrame accidental
- Fuga de gases de diferente tipo
- Enfermedades, infecciones y brotes epidémicos
- Legionela
- Fuga de combustible de depósito.

3.4 Principio de precaución

GRUPO SERGESA está exento de la constitución de una garantía financiera de responsabilidad medioambiental. La exime de ello la orden ARM/1783/2011, de 22 de junio. Más recientemente, la orden TEC/1023/2019 de 10 de octubre.

No obstante, el comportamiento ambiental de GRUPO SERGESA pretende utilizar la perspectiva del ciclo de vida, identificando en cada operación y proceso los elementos de entrada y salida, así como los aspectos ambientales relacionados. Este circuito de precaución y prevención se revisará como mínimo una vez al año coincidiendo con la revisión del sistema por la Dirección.

3.5 Indicadores ambientales:

3.5.1 Contaminación (atmosférica, ruido y luz)

a) Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afectan gravemente el medio ambiente

Actualmente **diez de los catorce centros** que tiene la compañía en 2024 **tienen instalaciones fotovoltaicas para el autoconsumo incluso una de ellas cuenta con caldera de aerotermia**. La apuesta del GRUPO SERGESA por las energías renovables es continua incluso en nuestros nuevos proyectos de construcción y reforma de los centros.

<u>Centros con instalaciones fotovoltaicas para el autoabastecimiento:</u> Agüimes, Alcantarilla, Boadilla del Monte, Daimiel, Doñinos, Olmedo, Piedrahita, Santomera, Totana y Villamayor.

Durante el año 2025, se llevará a cabo el proyecto de instalación de energía fotovoltaica en la Residencia de Aldeanueva de la Vera.

Como **objetivo mantenido y constante**, la empresa pretende **sustituir la pequeña flota actual, vehículos de centro de día y de**

Dirección, dando preferencia a los **vehículos híbridos y eléctricos** siempre y cuando sea posible.

b) Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de contaminación por ruido.

La actividad que desarrolla GRUPO SERGESA, no es susceptible de generar ningún tipo de contaminación acústica. No obstante, se vigila que todas las instalaciones que puedan emitir ruidos o vibraciones en un estado de mal mantenimiento en caso de emergencia no lleguen nunca a esa situación a través de un correcto mantenimiento preventivo.

c) Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de contaminación lumínica.

GRUPO SERGESA no dispone de rótulos o elementos que produzcan contaminación lumínica por lo tanto no es un aspecto a minimizar.

d) Medidas para el control de gases refrigerantes.

De acuerdo con lo establecido en las normativas medioambientales, resulta fundamental la revisión de la carga de gas refrigerante en aparatos de aerotermia. Por eso, en Grupo SERGESA hemos analizado cada uno de los aparatos y fijado la frecuencia de revisión de estos. Al mismo tiempo también hemos realizado a mayores la revisión por un organismo autorizado con el fin de alcanzar un control mayor.

3.5.2 Economía circular y prevención y gestión de residuos

En el año 2024, del mismo modo que en año 2022 y 2023, el área con mayor volumen de residuos es el área de **residuos biosanitarios**. Siendo este un aspecto significativo dentro de la gestión ambiental de la compañía.

Sin embargo, en el año 2024 y la nueva incorporación de la normativa UNE EN ISO 14001, se ha hecho mucho hincapié en la recogida del **resto de residuos peligrosos** producidos en los centros, al igual que los biosanitarios, pero sin la existencia de un gestor autorizado para proceder a su retirada.

Gracias a la entrega de los documentos de identificación, se ha cuantificado las retiradas en el presente ejercicio, siendo un total de 500 kg, dato que es de vital importancia.

a) Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos.

GRUPO SERGESA tiene documentados protocolos e instrucciones para llevar a cabo la gestión de residuos y las acciones de reciclaje oportunas, en concreto:

Papel y cartón:

Todos los documentos y registros que no estén ya en uso se almacenan en el archivo el tiempo determinado legalmente y

después se avisa a una empresa autorizada de destrucción documental que se encarga de recogerlo y destruirlo.

El papel y cartón generado en nuestros centros que no contenga información sensible o confidencial se recicla en contenedor de papel y cartón y la documentación con información sensible que no tenga que conservarse se tritura y se recicla de la forma habitual.

Aceite de cocina

El aceite generado en la cocina se debe reciclar, con lo cual, se almacena en contenedores homologados y cuando están llenos se avisa a la empresa responsable de la recogida y reciclaje de aceite. Todos los centros tienen un contrato de gestión de residuos con una empresa autorizada que garantiza la recogida de aceite vegetal y el reciclaje de este usado en nuestras cocinas.

Fármacos caducados:

Se entregan en el punto SIGRE habilitado en los municipios donde se encuentran los centros.

Tóner de impresoras

Todos los tóner o cartuchos de tinta de las impresoras de los centros son recogidos por las empresas de suministro de material informático que se encargan de su reciclaje como residuos electrónicos.

Ropa y calzado

En nuestros centros, la ropa y calzado que es donada por las familias de personas que abandonan el centro por la causa que sea, se lava, desinfecta y arregla si es el caso, almacenándola en un “banco de ropa”, pensado principalmente para casos de ingresos con prioridad social que vienen con poca disponibilidad de ropa u otros casos puntuales de residentes que por la causa que sea necesitan alguna prenda de ropa.

Pilas alcalinas y de botón

Todas las pilas usadas de nuestros centros se almacenan y se llevan a puntos limpios o contenedores habilitados para su recogida y posterior reciclaje.

Material sanitario

Nuestros centros tienen contratos de gestión de residuos sanitarios con empresas autorizadas que garantizan con la periodicidad necesaria en cada uno la recogida de cualquier residuo sanitario generado. Estas empresas el día que vienen a recoger los contenedores amarillos (agujas, jeringuillas, viales……), dejan otros vacíos para seguir el proceso.

Los pañales y los botes de orina van a fracción resto

Residuos peligrosos: Nuestros centros tienen contratos de gestión de residuos peligrosos con empresas autorizadas que garantizan con la periodicidad necesaria en cada uno la recogida de cualquier residuo peligrosos generados. Se trata sobre todo de aquellos envases de plástico contaminados o con restos procedentes de lavandería o cocina, envases metálicos (botes de pintura), aerosoles, absorbentes, fluorescentes y luminarias, pilas de botón y acete de motor, entre otros.

Estas empresas en el momento que recogen los envases de almacenamiento suministran otros vacíos, junto con las pegatinas con cada código leer y los pictogramas actualizados para continuar con el proceso.

b) Acciones para combatir el desperdicio de alimentos

Todos los centros de GRUPO SERGESA disponen de opción de doble menú para los residentes y usuarios, por lo tanto, las comidas se planifican con antelación y se adaptan de esta forma a las necesidades diarias ocasionando así muy pocos desperdicios de alimentos.

El día antes se pregunta a todos los residentes su elección de menú de comida y cena para el día siguiente. De esta forma, el departamento de cocina sabe la cantidad estimada que va a necesitar cada día y evitar tanto faltas como desperdicios de comida o cena. También hay residentes con las dietas y menús prescritos por el médico y consensuados con familiares responsables, que están cerrados con la antelación suficiente para su planificación y programación.

3.5.3 Uso sostenible de los recursos (agua, materias primas, energía)

a) El consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales

	AÑO 2023			AÑO 2024		
	m3 CONSUMIDOS	Residentes media	m3/residente	m3 CONSUMIDOS	Residentes media	m3/residente
AGÜIMES	8.359	96	87	6.762	97,9	69
ALCANTARILLA*	2.800	52	54	2.800	51,6	54
BÉJAR	3.096	47	66	3.104	46,9	66
BOADILLA	15.545	200	78	14.808	204,2	73
DAIMIEL	5.193	136	38	2.564	135,3	19
DOÑINOS	7523	58	130	6587	63,3	104,01
HOYOS*	2.036	35	58	2.036	34,2	60
OLMEDO	4.224	69	61	4.039	68	59
PIEDRAHITA	14.518	171	85	16093	93,73	108
SANTOMERA	6.164	113	55	6.377	113,4	56
TOTANA**	2751	85	32	4.257	86,7	0
VILLAMAYOR	6160	76	81	6434	76,6	84,01
TOTAL	78370	94,89		75861	95,82	

(*) Valor estimado, estos centros abonan un canon al Ayuntamiento y este no les notifica consumos de agua, el canon da derecho al consumo necesario de agua.

(**) La gestión de Aldeanueva fue adquirida en 2024, pero hasta noviembre el centro no se abrió.

En uno de nuestros centros, existe una **medida para evitar el exceso en el consumo de agua: El centro situado en Boadilla del Monte (el de mayor capacidad y mayor número de plazas) tiene instalado desde su construcción un sistema de recirculación del agua proveniente del lavado que se vierte en los inodoros de los cuartos de baño desde las cisternas.**

b) Consumo de energía y lucha contra el cambio climático

Para el ejercicio 2024 GRUPO SERGESA ha establecido dos objetivos claros respecto al ahorro energético por dos aspectos fundamentales, el primero la reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero al disminuir el consumo, y el segundo por un factor económico y de rentabilidad puesto que estamos afrontando un panorama general de subidas de IPC, de recursos energéticos y de salarios de nuestros profesionales, por lo que uno de los aspectos que directa e indirectamente nos afecta al sector es el consumo de energía, inevitable por otra parte para prestar los mejores cuidados a nuestras personas residentes y usuarios de centros y servicios.

Resumen de consumo energético directo e indirecto:

Energía eléctrica 2024:

	AÑO 2023			AÑO 2024		
	Consumo total kWh	Autocon. renovables kWh	% autocons.	Consumo total kWh	Autocon. renovables kWh	% autocons.
AGÜIMES (*)	202.067	156.791	38%	181.815	161478	88%
ALCANTARILLA (*)	219.845			200499	34295	17%
BEJAR	43194			50764		
BOADILLA (*)	395.530	84.502	21%	424714	84880	19%
DAIMIEL (*)	289.755	28.076	7%	268604	27.875	10%
DOÑINOS (*)	102783			111161	3838	0,3%
HOYOS	67643			6668		
OLMEDO (*)	67.458	14.782	4%	73284	14107	19%
PIEDRAHITA (*)	178.037	74.173	18%	239399	72306	30%
SANTOMERA (*)	467.229	29.757	7%	420243	27521	0,6%
TOTANA (*)	130.730			218349		
VILLAMAYOR (*)	73.877	19.623	5%	84420	19445	23%
	2.238.148	407.704	18%	2339920	445745	19%

(*) Centros con instalaciones de producción fotovoltaica.

Este año el consumo de electricidad ha sido mayor en 101772 KWh más que las mismas instalaciones el año anterior, aunque sin embargo hemos aumentado favorablemente el autoconsumo de nuestra propia energía renovable en 38041 KWh, ya que se han incluido en los centros de Doñinos y Totana.

Gas Natural, Propano y Gasoil 2024:

	2023	2024	
Gas Natural	420180,32 m3	392613,32 m3	-27567m3
Gasoil	93613,82litros	91863,50litros	-1750 lt

Solo existen cinco centros (los de menor capacidad) donde la caldera aún es de Gasoil.

Observamos que ha disminuido el consumo de Gas Natural mientras que los consumos de Gasoil aumentan respecto al ejercicio 2023.

3.5.4 Protección de la biodiversidad

a) Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad

Por la actividad que desarrolla GRUPO SERGESA y la ubicación de sus centros, no es de aplicación tomar medidas en este ámbito.

b) Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas.

GRUPO SERGESA no realiza ninguna actividad en este tipo de áreas.

4 Cuestiones sociales y relativas al personal

4.1 Procedimientos relativos al personal

Grupo Sergesa, tiene por principio el fomento del empleo en los lugares donde tiene sus ubicaciones, generando riqueza en aquellos municipios donde opera. Este empleo es por tanto estable y no deslocalizado, así mismo apuesta por la promoción interna de sus profesionales, no en vano una de las **líneas de negocio del Grupo "Sergesa Formación" a su vez proveedor interno de servicios de formación**, representa la apuesta del Grupo por la **formación y reciclaje de personal y profesionales de todos los sectores**, siendo **especialistas en la rama de Geriatría, Psico-Social y Sociosanitario**. Capacitando a los alumnos a través de certificados de profesionalidad homologados y acreditados por las distintas administraciones públicas (modalidades presencial y tele formación).

- Centros de Formación acreditados
- 75 Certificados de Profesionalidad homologados
- 1280 Especialidades Formativas homologadas

Además, la compañía tiene implantados protocolos adecuados para la gestión de los recursos humanos, desde su selección y acogida con planes de formación inicial tutorizados e itinerarios

formativos adaptados, como su formación y cuidado de su bienestar laboral, con un ambicioso **Plan de Igualdad** que contiene importantes medidas para la conciliación de la vida familiar y laboral.

Existen dos **proveedores clave para la compañía y servicios de peluquería y podología cuyos profesionales prestan los servicios en algunas de las instalaciones de Grupo Sergesa:**

- **Aramark** es una empresa multinacional de servicios de alimentación.
- **Profesionales de los servicios de peluquería y podología de los centros.**

Los trabajadores que prestan sus servicios en las instalaciones de Grupo Sergesa, cumplen con todas las medidas de cualificación exigidas en los contratos con estas compañías y cumplen toda la normativa interna y externa de aplicación a sus funciones cuando las desarrollan en nuestras instalaciones, incluyendo, por supuesto las medidas específicas del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo implantado en el Grupo.

4.2 Indicadores relativos a personas

4.2.1 Empleo

a) Número total y distribución de empleados por sexo, edad y clasificación profesional

Promedio mensual de trabajadores/as en alta en las 8 sociedades del Grupo:

	ene	feb	mar	abr	may	jun	Jul	ago	sept	oct	nov	dic
mujeres	548	577	578	578	574	569	576	585	588	591	592	608
hombres	76	77	81	86	86	89	89	85	85	86	88	87
total, GRUPO SERGESA	623	655	659	664	660	658	665	670	673	677	680	695

Total, personal contratado durante el periodo por sexo, edad y categorías:

	mujeres			hombres		
	<30	30-50	>50	<30	30-50	>50
Directivos	-	8	9	-	6	2
Mandos intermedios	5	13	8	-	1	1
Monitores ocupacionales y personal docente	16	12	2	3	-	-
Personal administrativo	3	17	9	-	2	1
Personal auxiliar (Cocina, limpieza, mantenimiento, porteros)	45	149	161	8	41	12
Personal sanitario (Médicos, ATS, Gerocultores, Fisioterapeutas)	201	340	170	44	58	29
Trabajadores sociales, educadores familiares	5	10	1	-	-	-
Personal técnico (técnicos informática)	-	-	-	-	1	1

Datos totales incluyendo movimientos de 1 de enero a 31 de diciembre de 2024.

Total, trabajadores periodo 1/01 al 31/12 2024: 1.394 trabajadores

Grupos y categorías profesionales:

Directivos: Director/a de área, departamento, centro.

Mandos intermedios: psicólogo, supervisor socio asistencial, titulado superior, titulado medio, supervisor/mando intermedio, gobernante/a.

Monitores ocupacionales y personal docente: terapeuta ocupacional, TASOC, profesor titular.

Personal administrativo

Personal auxiliar (cocina, limpieza, mantenimiento y recepción): cocinero, pinche de cocina, camarero, limpieza/lavandería, mantenimiento, conductor, recepcionista/conserje, personal no cualificado.

Personal sanitario (Médicos, ATS, Gerocultores, Fisioterapeutas): médico, ATS/DUE, gerocultor/a auxiliar de farmacia, fisioterapeuta.

Trabajadores sociales, educadores familiares

Personal técnico: técnico de informática

Nº de empleados por sexo:

Ene-Dic 2024	Mujeres	Hombres	Total
Nº de empleados total periodo	1184	210	**1394**

Nº de empleados por nacionalidad:

GRUPO SERGESA, no hace ningún tipo de distinción basada en la nacionalidad de sus trabajadores, únicamente tiene en cuenta la competencia y las aptitudes en la selección de los mismos. Sin embargo, cabe mencionar que en el año 2024 los empleados de otra nacionalidad representaron el **18% del total de trabajadores de la compañía** (siendo el 12,7% mujeres y el 13,5% hombres).

Entre las **diferentes nacionalidades se encuentran**: Rumania, Cuba, Colombia, Venezuela, Ecuador, Bolivia, Rep. Dominicana (Santo Domingo), Portugal, Honduras, Perú, Marruecos, Argentina, Bulgaria, Brasil, Nicaragua, Paraguay, Perú, India, Islas Salomón, Ucrania, Nigeria, Polonia, Filipinas, Guinea Ecuatorial, Dominica (Roseau).

b) Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo

Modalidad de Contrato	Tiempo jornada	Nº. Total
INDEFINIDO	COMPLETO	581
	PARCIAL	381
INTERINIDAD	COMPLETO	152
	PARCIAL	90
DURACIÓN DETERMINADA	COMPLETO	89
	PARCIAL	101

Periodo 1 enero al 31 de diciembre de 2024

c) Promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional.

Contratos indefinidos:

			Categoría profesional							
sexo	tiempo	Edad	Directivos	Mandos Intermedios	Monitores ocu. y personal docente	Personal administrativo	Personal auxiliar	Personal sanitario	Trabajadores sociales y educadores fam.	Personal técnico
Mujer	Completo	<30	-	1	3	3	7	70	4	-
		30-50	6	10	2	9	48	133	6	-
		>50	9	7	-	7	77	95	-	-
	Parcial	<30	-	1	8	-	13	56	1	-
		30-50	2	2	6	7	41	102	3	-
		>50	-	-	2	-	40	34	1	-
Hombre	Completo	<30	-	-	-	-	3	13	-	-
		30-50	6	1	-	1	20	17	-	1
		>50	2	-	-	-	7	12	-	1
	Parcial	<30	-	-	2	-	-	16	-	-
		30-50	-	-	-	-	12	22	-	-
		>50	-	1	-	-	3	6	-	-

Periodo 1 enero al 31 de diciembre de 2024

Contratos Interinos:

			Categoría profesional							
sexo	tiempo	Edad	Directivos	Mandos Intermedios	Monitores ocu. y personal docente	Personal administrativo	Personal auxiliar	Personal sanitario	Trabajadores sociales y educadores fam.	Personal técnico
Mujer	Completo	<30	-	-	-	-	4	30	-	-
		30-50	-	-	-	1	30	35	1	-
		>50	-	-	-	-	15	19	-	-
	Parcial	<30	-	-	2	-	8	16	-	-
		30-50	-	-	1	-	7	19	-	-
		>50	-	-	-	1	6	11	-	-
Hombre	Completo	<30	-	-	-	-	2	5	-	-
		30-50	-	-	-	-	2	2	-	-
		>50	-	-	-	-	-	6	-	-
	Parcial	<30	-	-	1	-	-	5	-	-
		30-50	-	-	-	1	2	7	-	-
		>50	-	-	-	1	1	1	-	-

Periodo 1 enero al 31 de diciembre de 2024

Contratos temporales:

			Categoría profesional							
sexo	tiempo	Edad	Directivos	Mandos Intermedios	Monitores ocu. y personal docente	Personal administrativo	Personal auxiliar	Personal sanitario	Trabajadores sociales y educadores fam.	Personal técnico
Mujer	Completo	<30	-	2	2	-	7	17	-	-
		30-50	-	-	2	-	11	18	-	-
		>50	-	1	-	1	15	2	-	-
	Parcial	<30	-	1	1	-	6	12	-	-
		30-50	-	1	1	-	12	33	-	-
		>50	-	-	-	-	8	9	-	-
Hombre	Completo	<30	-	-	-	-	2	2	-	-
		30-50	-	-	-	-	2	4	-	-
		>50	-	-	-	-	-	1	-	-
	Parcial	<30	-	-	-	-	1	3	-	-
		30-50	-	-	-	-	3	6	-	-
		>50	-	-	-	-	1	3	-	-

Periodo 1 enero al 31 de diciembre de 2024

d) número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional

	mujeres			hombres		
	<30	30-50	>50	<30	30-50	>50
Directivos	-	-	-	-	-	-
Mandos intermedios	1	1	-	-	-	-
Monitores ocupacionales y personal docente	1	-	-	-	-	-
Personal administrativo	1	5	1	-	-	-
Personal auxiliar (Cocina, limpieza, mantenimiento, porteros)	-	1	-	-	1	1
Personal sanitario (Médicos, ATS, Gerocultores, Fisioterapeutas)	2	5	2	2	-	1
Trabajadores sociales, educadores familiares	-	-	-	-	-	-
Personal técnico (técnicos informática)	-	-	-	-	-	-

Periodo 1 enero al 31 de diciembre de 2024

e) Remuneraciones medias mensuales desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor.

		2023		2024	
Categoría	Rango Edad	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre
Directivos	<30	-	-	-	-
	30-50	4.020	3.201	4.232€	3.231€
	>50	3.145	5.016	3.577€	5.863€
Mandos intermedios	<30	2.020€	2.009€	1.725€	-
	30-50	1.862€	2.170€	2.081€	2.043€
	>50	2.207€	-	2.514€	3.072€
Monitores ocupacionales y personal docente	<30	1.446€	1.767€	1.490€	1.874€
	30-50	1.478€	-	1.584€	-
	>50	3.283€	-	1.485€	-
Personal Administrativo	<30	1.414-	-	1.170€	-
	30-50	1.586€	-	1.537€	1.717€
	>50	1.795€	-	1.788€	1.005€
Personal auxiliar (Cocina, limpieza, mantenimiento, porteros)	<30	1.425€	1.166€	1.374€	1.233€
	30-50	1.299€	1.445€	1.287€	1.429€
	>50	1.362€	1.950€	1.328€	2.128€
Personal sanitario (Médicos, ATS, Gerocultores, Fisioterapeutas)	<30	1.491€	1.468€	1.534€	1.627€
	30-50	1.485€	1.482€	1.550€	1.700€
	>50	1.515€	2.041€	1.520€	1.659€
Trabajadores sociales, educadores familiares	<30	1.514€	885€	1.687€	-
	30-50	1.656€	1.694€	1.755€	-
	>50	1.627	-	1.653€	-
Personal técnico	<30	-	-	-	-
	30-50	-	2.058€	-	2.348€
	>50	-	2.862€	-	2.236€

Periodo 1 enero al 31 de diciembre de 2024

f) Brecha salarial

En Grupo Sergesa no existe brecha salarial en los términos establecidos por el artículo 28 del Estatuto de los Trabajadores, en redacción dada por el Real Decreto-ley 6/2019, de 1 de marzo.

> *Se producirá la presunción de discriminación salarial, en empresas con al menos 50 trabajadores, cuando el promedio de las retribuciones a los trabajadores de un sexo sea superior a los del otro en un 25% o más, (…).*

Basándonos en la tabla del apartado e), y haciendo el promedio de salarios por categorías en el año 2024, podemos comprobar que el valor de la brecha salarial se encuentra incluso invertido en algunas de las categorías y en ningún caso supera el 25%.

	mujeres	hombres	Brecha
Directivos	3.904,80 €	3.669,90 €	-6,02%
Mandos intermedios	2.145,95 €	2.557,60 €	19,18%
Monitores ocu. y personal docente	1.527,30 €	1.874,23 €	22,71%
Personal auxiliar	1.316,20 €	1.545,64 €	17,43%
Personal sanitario	1.538,42 €	1.666,42 €	8,32%
Trabajadores sociales y educadores fam.	1.727,47 €		
TOTAL GRUPO	1.520,48 €	1.704,63 €	12,11%

Periodo 1 enero al 31 de diciembre de 2024

g) La remuneración de puestos de trabajo iguales por categorías sin agrupar

	2023		2024	
Categoría (sin agrupar)	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre
Director	3.612€	3.564€	3.905€	3.670€
Médico	3.569€	3.244€	3.309€	2.404€
Psicólogo	1.900€	2.137€	2.467€	2.558€
Ats/Due	2.147€	2.172€	2.100€	2.080€
Supervisor Socioasistencial	-	-	-	-
Trabajador Social	1.601€	1.290€	1.727€	-
Gerocultor	1.439€	1.372€	1.444€	1.482€
Aux. de Farmacia	1.384€	-	1.655€	-
Fisioterapeuta	1.632€	1.761€	1.811€	1.728€
Ter. Ocupacional	1.531€	1.767€	1.505€	1.499€
Tasoc	1.313€	-	1.544€	2.625€
Titulado Superior	3.073€	-	3.363€	-
Titulado Medio	2.377€	-	2.168€	-
Supervisor/Mando intermedio	1.829€	-	1.863€	-
Gobernante	1.145€	-	1.466€	-
Cocinero	1.347€	1.105€	1.369€	1.384€
Pinche de Cocina	1.198€	-	1.289€	-
Camarero	1.445€	1.599€	1.326€	1.349€
Limpieza/Lavandería	1.284€	1.324€	1.255€	1.306€
Mantenimiento	1.284€	1.654€	-	1.801€
Conductor	1.890€	1.607€	1.826€	1.412€
Administrativo	1.624€	-	1.577€	1.480€
Técnico informático	-	2.460€	-	2.292€
Recepcionista/Conserje	1.433€	1.319€	1.378€	1.387€
Personal no cualificado	1.736€	-	1.426€	-

Periodo 1 enero al 31 de diciembre de 2024

h) Implantación de políticas de desconexión laboral

GRUPO SERGESA no ha elaborado e implantado **políticas formales de desconexión laboral (digital)**, debido a que el servicio de atención a los residentes y usuarios de los centros se realiza durante las 24 horas.

No obstante, salvo los miembros de la Dirección y empleados de reporte directo a la misma, que deben atender urgencias y/o situaciones excepcionales fuera de su horario laboral, el resto de los empleados debe ajustarse exclusivamente a la jornada laboral y turnos marcados por sus responsables directos.

i) Empleados con discapacidad

A 31 de diciembre de 2024, la empresa contaba en su **plantilla con un 2% de personal contratado con una discapacidad reconocida de más del 33%**, en cumplimiento del artículo 42.1 de la Ley General de las Personas con discapacidad.

Además, GRUPO SERGESA, tiene como práctica habitual en su política de compras y selección de proveedores y subcontratistas la preferencia en la contratación de empresas de inserción laboral de personas con discapacidad o centros especiales de empleo.

4.2.2 Organización del trabajo

a) Organización del tiempo de trabajo:

GRUPO SERGESA dispone de una política general de flexibilidad horaria y todos los trabajadores de la compañía cumplen con la jornada laboral establecida. A principios de año, el departamento de RRHH entrega a las Direcciones de las residencias el calendario laboral del año en curso según el territorio, en el que se especifican los días festivos nacionales, autonómicos y locales, las jornadas de trabajo según categoría que debe cubrir cada uno de los centros para conseguir las ratios marcados, días de descanso semanal, vacaciones, etc.

Los servicios centrales administrativos de las sedes de Boadilla y Piedrahita disponen además de un horario flexible, así como de jornada intensiva todo el año.

Las Direcciones de los diferentes centros son las encargadas de la elaboración de las planillas en función de los recursos humanos disponibles y de sus características, estás planillas son comunicadas a los trabajadores con la antelación suficiente a fin de que puedan realizar una correcta planificación y conciliación de su vida familiar.

b) Absentismo de la plantilla:

El índice de absentismo de la plantilla de GRUPO SERGESA se calcula teniendo en cuenta las siguientes tipologías de ausencia: acumulación de lactancia, accidente de trabajo, accidente no laboral, enfermedad profesional, enfermedad común, maternidad, paternidad, embarazo de riesgo, huelga parcial y total.

Nº total de jornadas absentismo entre el Nº total de jornadas de trabajo de plantilla x 100:

(Promedio mensual año 2024)		(Promedio mensual año 2023)
índice de absentismo	8,2%	8,18%
Jornadas de absentismo	18.196	16.748

Se ha experimentado un aumento en el absentismo entre el año anterior y este, aunque en líneas generales también ha habido un aumento de la plantilla por la inclusión de un nuevo centro.

Como medida para reducir el absentismo de la plantilla la compañía dispone de una división dentro del Dpto. de RRHH y relacionada con la seguridad y salud laboral que, junto con la mutua de prevención de riesgos laborales, realiza un seguimiento de las bajas interesándose por las patologías que sufren los trabajadores y proponiendo acciones para reducir el tiempo en la realización de las pruebas diagnósticas.

c) Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores

GRUPO SERGESA, trabaja continuamente para facilitar la conciliación de la vida familiar y personal de todos sus trabajadores con la vida laboral, sabemos que si los trabajadores de la compañía realizan su trabajo sin preocupaciones el trabajo no sufrirá ninguna repercusión ajena, además nuestros trabajadores son personas que cuidan de personas, lo que requiere una máxima dedicación que no sería posible si sus vidas familiares y personales fueran una preocupación para ellos.

En GRUPO SERGESA, se fomenta la autonomía en la organización de la jornada y se mantiene un entorno de trabajo agradable, lo cual redunda en un aumento de la eficiencia, así como en una mejora en la calidad de atención a personas residentes y usuarias de nuestros centros y servicios.

Entre otras medidas sociales, aplicamos las siguientes:

- Reducciones de jornada por guarda legal y cuidado de familiares con discapacidad.
- Excedencias.
- Permisos especiales
- Días de libre disposición.
- Ampliación de la licencia por nacimiento de hijo.
- Jornadas continuadas por situaciones especiales.
- Opción de teletrabajo en perfiles profesionales que puedan realizarlo.
- Amplia flexibilidad horaria para colectivos que realizan jornada partida (Dirección y servicios centrales corporativos)

En GRUPO SERGESA, no se limitan las reducciones por maternidad y paternidad, ni se discrimina a las parejas del mismo sexo que solicitan permisos por paternidad, además se muestra especial sensibilidad ante cambios de turno por motivos de cuidados de familiares con discapacidad a cargo.

Adicionalmente GRUPO SERGESA pone a disposición de sus empleados un plan de retribución flexible y complementa con una cantidad económica el seguro de salud privado (en caso de que se solicite) con una entidad con la que existe convenio.

4.2.3 Salud y seguridad

a) Condiciones de salud y seguridad en el trabajo

Las empresas que componen GRUPO SERGESA, tienen organizada la prevención de riesgos laborales bajo la modalidad de servicio de prevención mancomunado (SPM). Disponiendo de los medios humanos, técnicos y materiales, acordes a lo establecido en la ley 31/1995 de prevención de riesgos laborales y en el reglamento de los servicios de prevención RD 39/1997.

El SPM asume directamente las tres disciplinas técnicas:

- Ergonomía y psicosociología
- Higiene industrial
- Seguridad en el trabajo

Y tiene concertada la Vigilancia de la salud con una entidad especializada y acreditada (FREMAP).

Partiendo de una política clara en materia de prevención de riesgos laborales emanada de la dirección general del grupo, el SPM, tiene como principales funciones el velar por la seguridad y salud de todas las personas pertenecientes al grupo. Así como, trabajar para alcanzar la máxima integración de la prevención de riesgos laborales en el conjunto de las actividades de las empresas del grupo y en todos sus niveles jerárquicos.

Para ello, el SPM elabora, mantiene y difunde un plan de prevención, un sistema de gestión e impulsa todas aquellas actividades necesarias para lograr los objetivos fijados. Así mismo, el sistema de gestión de la prevención es sometido a auditorías externas reglamentarias, para garantizar su eficacia y el estricto cumplimiento de los requisitos legales

b) Accidentes de trabajo (frecuencia y gravedad), desagregado por sexo.

Accidentes con baja según "lugar" y "gravedad" desagregados por sexo.

	Total, Acc. Con Baja 2024	Lugar accidente		Gravedad		
		jornada trabajo	IN itinere	Fallecimientos	Graves	leves
TOTAL	**48**					
Mujeres	43	40	3			42
Hombres	5	5				5

Accidentes sin baja desagregados por sexo:

	Accidentes sin baja
TOTAL	**34**
Mujeres	29
Hombres	5

c) Enfermedades profesionales desagregadas por sexo.

En el periodo analizado no se han producido enfermedades profesionales.

4.2.4 Relaciones sociales

a) Organización del diálogo social, incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos.

La crisis sanitaria sufrida por los efectos del COVID 19 ha modificado el propio modelo de relaciones laborales anterior a 2020. Por ello, se ha tenido que acometer un importante proceso de adaptación en la gestión laboral de los Recursos Humanos de la compañía dando prioridad a los cuatro aspectos más importantes: teletrabajo, fomento en el uso de la tecnología, prevención de riesgos (especialmente contagios) y flexibilidad laboral.

Debido a la crisis y en lo que respecta al bloque normativo laboral, se ha producido en los dos últimos años, una ingente normativa legal de índole laboral que además conlleva una complejidad alta de interpretación. Posiblemente este hecho sea el causante de un aumento de la litigiosidad no solo en nuestra compañía sino en el sector en general.

Conforme a la legislación vigente GRUPO SERGESA respeta y garantiza los derechos básicos de asociación y negociación colectiva de todos sus trabajadores.

Existe RLT en 11 de los 13 centros con los que cuenta actualmente GRUPO SERGESA:

Agüimes, Alcantarilla, Boadilla, Daimiel, Doñinos, Olmedo, Piedrahita, Santomera, Totana, Villamayor, y Hoyos del Espino.

En el resto de los centros los trabajadores renunciaron a la representación sindical, aunque saben que pueden activarse cuando deseen.

b) Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo:

A 31 de diciembre de 2024, GRUPO SERGESA cuenta con dos convenios colectivos en base a los cuales se sustentan los contratos firmados con los trabajadores del Grupo.

El 100% de los trabajadores de la compañía se encuentran cubiertos por uno u otro convenio colectivo de los que se aplican.

El convenio con un mayor número de trabajadores cubiertos es el **VIII Convenio Marco Estatal de Servicios de Atención a las Personas Dependientes y Desarrollo de la Promoción de la Autonomía Personal. El % de trabajadores de GRUPO SERGESA cubierto por este convenio es de un 99%.)** El resto de los trabajadores se encuentran en el IX Convenio colectivo de enseñanza y formación no reglada, los que pertenecen a Sergesa Formación

c) El balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo.

En el período de referencia, año 2024, GRUPO SERGESA no ha suscrito ningún Convenio colectivo ni Acuerdo de Eficacia Limitada, aplicando el Convenio colectivo mayoritario anteriormente referenciado, habiendo cumplido en su totalidad durante dicho período, el citado convenio colectivo.

Todas las actividades realizadas en el contexto de seguridad y salud quedan recogidas en la memoria anual de la actividad preventiva.

4.2.5 Formación

a) Las políticas implementadas en el campo de la formación

En GRUPO SERGESA creemos en la importancia de la formación continua para la mejora de la competitividad y la productividad de los equipos de trabajo y por ello trabajamos para proporcionar un modelo de formación de calidad, debidamente estructurado, técnico y adaptado a las necesidades y demandas de los/as empleados/as.

Entendemos la formación desde una perspectiva estratégica, es decir, como una herramienta alineada con el negocio y con nuestra cultura, en la que tenemos muy presentes la misión, visión y valores de la compañía. La estrategia de formación y desarrollo se apoya en este modelo e impulsa políticas centradas en cada profesional.

Abogamos por una cultura de formación y desarrollo continuo como parte integral de la estrategia empresarial y alineada con los objetivos de la compañía. No en vano tenemos nuestra propia empresa de formación que no solo provee a todo el grupo de la formación adecuada de nuestros profesionales, sino que además es capaz de generar un negocio cada vez más prolifero en la formación externa a profesionales del sector.

Nuestro objetivo es que el aprendizaje impacte en el desempeño del profesional y que el conocimiento y las habilidades adquiridas retornen a la compañía, incidiendo de manera positiva en la calidad del Servicio que ofrecemos a las personas residentes y usuarias de nuestros centros y servicios.

Siguiendo esta línea de actuación, al inicio del ejercicio planteamos una serie de actividades y acciones formativas que recogimos en nuestro Plan Anual de Formación 2024, encaminadas a cubrir las demandas de formación, tanto de la plantilla operativa como de los servicios corporativos centrales.

La formación impartida durante el ejercicio 2024 ha sido:

- **De carácter transversal**, permitiendo a los/as empleados/as adquirir conocimientos y habilidades personales.
- **De carácter técnico**, vinculada a las necesidades que tiene cada profesional en función del puesto que desempeña.
- **De carácter estratégico**, centrada en las políticas, protocolos y procedimientos que son clave para la compañía.
- **De carácter obligatorio**, ya que están recogidas en las normativas de aplicación al sector y a la empresa.

Las principales acciones formativas llevadas a cabo durante el ejercicio 2024 por parte de Sergesa Formación han sido las siguientes:

- Manejo situaciones difíciles en la intervención con el mayor
- Manipulador de Alimentos
- Movilización de cargas (práctico)
- Gestión del estrés
- Movilización de cargas (teórico)
- Plan de emergencias: extinción de incendios (práctico)
- Riesgos y medidas preventivas en el puesto de trabajo
- Avanzando en la atención centrada en la persona. Protección de la intimidad.
- Riesgos y medidas preventivas en puesto de trabajo
- Taller de glucemias y cambios posturales
- Curso básico de primeros auxilios
- Renovación carné de Legionela.
- Mantenimiento higiénico-sanitario en instalaciones de riesgo Legionela
- Plan limpieza y desinfección
- Manipulador de Alimentos
- Manejo y uso de EPIS. medidas de autoprotección, desinfección y limpieza. circuito centro COVID.

- Implantación Plan de Autoprotección
- Cuidados básicos y situaciones de emergencia.
- Mantenimiento higiénico-sanitario en instalaciones de riesgo Legionela
- Plan de contingencia. Manejo y utilización EPIs
- Implantación Plan de Autoprotección
- Curso básico de primeros auxilios
- Renovación curso DESA
- Revisión SGC
- Programa Online Liderazgo influyente.

b) Cantidad total de horas de formación por centro y estructura.

Durante el ejercicio 2024 la cantidad de horas de formación ha sido la siguiente:

	Horas
Agüimes	376
Alcantarilla	220
Aldeanueva	320
Béjar	192
Boadilla	562
Daimiel	572
Doñinos	210
Hoyos	150
Olmedo	220
Piedrahita	758
Santomera	584
Totana	508
Villamayor	420
Oficinas centrales	68
TOTAL	**5160**

4.2.6 Atención a la discapacidad

a) Accesibilidad universal de las personas con discapacidad

Todos los centros y oficinas de GRUPO SERGESA, se encuentran 100% adaptados a personas con discapacidad y/o movilidad reducida, en parte debido a la propia actividad de la compañía.

Una de las líneas en la política actual de GRUPO SERGESA, tiene que ver precisamente con la accesibilidad Universal y la decisión estratégica de corresponsabilizarse de garantizar la igualdad de oportunidades en el acceso y utilización de los entornos –lugares, edificios, establecimientos e instalaciones– donde realiza su actividad, y, por consiguiente, de los servicios que presta, por eso la compañía adopta las medidas que aseguren la Accesibilidad Universal de los servicios que prestamos a

las personas residentes de nuestros centros y las personas usuarias de nuestros servicios.

GRUPO SERGESA está totalmente sensibilizada con el colectivo de personas con discapacidad y/o movilidad reducida, todos los nuevos proyectos constructivos que se abordan incluyen requisitos de la normativa UNE existente en este sentido:

- UNE 17001-1: Parte 1, Criterios DALCO para facilitar la accesibilidad al entorno.
- UNE 17001-2: Parte 2, Sistema de gestión de la accesibilidad.

Además, en la elaboración y redacción de todos aquellos documentos e información que llega a nuestros clientes, personas residentes y usuarias, seguimos las pautas y recomendaciones de la norma UNE experimental, *UNE 153101 EX de Mayo 2018: Lectura Fácil. Pautas y recomendaciones para la elaboración de documentos.*

Del mismo modo en la concepción y creación de nuestra página web se han seguido las pautas contenidas en la norma *UNE 139803 de julio de 2012 "Requisitos de accesibilidad para contenidos en la web".*

4.2.7 Igualdad

- Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres: estas medidas se encuentran reflejadas en el *apartado 6 del Plan de Igualdad de GRUPO SERGESA suscrito con los representantes de los trabajadores el pasado 15 de Febrero de 2024* en el que se desglosan, por áreas de intervención, las medidas para promover la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres).
- "Planes de igualdad (Capítulo III de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres)" este se cumple a través del *Plan de Igualdad de GRUPO SERGESA suscrito el 05/02/2024 y con un desarrollo y vigencia en cuatro años hasta el próximo 14/02/2028*.
- Compromiso de GRUPO Sergesa con la igualdad y no discriminación de las personas LGTBI, independientemente de su orientación sexual, identidad de género o expresión. Según lo dispuesto en el Real Decreto 1026/2024, de 8 de octubre, se aprueba el Plan LGTBI, conforme a las obligaciones legales establecidas y garantizando los derechos de las personas trabajadoras de la organización.
- Medidas adoptadas para promover el empleo: Creación de bolsa de trabajo interna para la formación y posterior incorporación de las personas trabajadoras que forman parte de la misma, en las distintas Áreas y Departamentos de la Compañía.
- Protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo. La empresa cuenta con un Protocolo de «ACTUACIÓN FRENTE AL ACOSO EN EL ÁMBITO LABORAL» PTPR1.1, Edición 05, Fecha 15/04/2024., este protocolo incluye además una Guía de actuación en caso de acoso tanto para las posibles víctimas como para el resto del personal. Se cuenta con una empresa

externa especialista en este ámbito para garantizar la confidencialidad e imparcialidad ante cualquier problema que pudiera surgir relacionado con situaciones de acoso en la compañía. Durante el año 2024, no se ha registrado ninguna reclamación que haya activado dicho protocolo.

- La integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad. La Empresa integra a las personas discapacitadas mediante la incorporación laboral a su plantilla, cumpliendo con la exigencia legal de cuota de reserva del 2% de los puestos de trabajo a personas con discapacidad.
- GRUPO SERGESA garantiza que sus instalaciones son plenamente accesibles a todos los individuos, sin importar si estos sufren de alguna discapacidad motriz que dificulta su desplazamiento, pudiendo ser utilizados sus servicios por todas las personas de forma autónoma, segura y eficiente.
- GRUPO SERGESA tiene una política clara contra todo tipo de discriminación y, aplica medidas de **gestión de la diversidad en diferentes ámbitos**:
  - En el área de selección y contratación: colaboración con las entidades públicas laborales para la inserción de personas vulnerables o en riesgo de exclusión social.
  - SERGESA FORMACIÓN, tiene previsto impartir cursos en materia de igualdad, incorporando en su contenido información sobre el sistema sexo-género y la perspectiva LGTBIQ+.
  - En el ámbito laboral, la aplicación del protocolo de actuación frente al acoso en el ámbito laboral.

4.2.8 Efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en la salud y la seguridad

Los efectos de la actividad de la empresa sobre la seguridad y la salud de las personas trabajadoras se evidencian en las tasas de accidentabilidad.

En el periodo comprendido entre enero y diciembre de 2024 de todos los accidentes acontecidos a consecuencia de la actividad que se desarrolla en la empresa no ha habido ninguno considerado como "grave", los 40 accidentes han sido leves.

A continuación, se muestran los diferentes índices de accidentabilidad, siendo el objetivo de GRUPO SERGESA, poder demostrar su disminución en los próximos ejercicios.

Índice de incidencia: I.I = (Nº accidentes con baja / Nº de trabajadores) x 10^3

nº accidentes con baja	nº total de trabajadores	I.I 2024
48	1326	**36,19**

Índice de frecuencia: I.F = (Nº accidentes / Nº horas trabajadas) x 10^6

nº accidentes	nº horas trabajadas	I.F 2024
48	1.758.251,76	**27,29**

Índice de gravedad: I.G = (Nº jornadas perdidas o no trabajadas / Nº horas trabajadas) x 10^3

nº jornadas no trabajadas	nº horas trabajadas	I.G 2024
23.531,13	1.758.251,76	**13,38**

La reducción de la accidentabilidad se trabaja desde la aplicación de diferentes actividades preventivas tales como: la

evaluación periódica de los riesgos laborales, la implantación de acciones preventivas, la formación específica, la revisión y actualización de los equipos de protección individual, la información y sensibilización a las personas trabajadoras, la actualización de los protocolos de trabajo, introduciendo nuevos equipos de trabajo que ayuden a seguir reduciendo el nivel de accidentabilidad de la compañía.

Por otra parte, se desarrollan actividades encaminadas al fomento de la salud en el marco de la Organización Saludable y bienestar emocional de las personas trabajadoras.

5 Información sobre el respeto de los derechos humanos

5.1 Procedimientos en materia de derechos humanos

GRUPO SERGESA está a favor del Pacto Mundial de las Naciones Unidas referente a los Derechos Humanos, los Derechos Laborales, el Medio Ambiente y la lucha contra la corrupción. Dicho Pacto Mundial y sus principios forman parte de la estrategia, cultura y acciones cotidianas de nuestra compañía.

Principios:

GRUPO SERGESA aboga por ser una organización sostenible y demostrarlo día a día en sus acciones de protección del entorno y su apuesta por tecnologías limpias. Su vocación es la de satisfacer las expectativas de la sociedad, de sus clientes institucionales, residentes, usuarios y familiares de estos.

GRUPO SERGESA, basa la responsabilidad social en la protección y el cuidado de las personas más vulnerables, a través del diseño de calidad y la fiabilidad de sus servicios y cuidados a este colectivo.

Desde su creación en el año 1992 basa su trabajo diario en la transparencia y los buenos códigos empresariales, entendiendo la ética y la transparencia como elementos intrínsecos al propio funcionamiento del Grupo.

En este sentido, nuestro compromiso con el desarrollo sostenible se concreta en la incorporación de los aspectos económicos, medioambientales y sociales en todas las actividades que desarrollamos.

De acuerdo con dichos principios, GRUPO SERGESA:

- Apoya y respeta la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.
- Se asegura de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.
- Apoya la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.
- Apoya la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.
- Apoya la erradicación del trabajo infantil.
- Apoya la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.
- Mantiene un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.
- Fomenta las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
- Favorece el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente.
- Trabaja contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.

5.2 Prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos

En lo que se refiere al respecto de derechos humanos GRUPO SERGESA, cumple con los siguientes compromisos:

Esclavitud moderna, trabajo infantil y forzado: toma todas las medidas razonables para especificar que no se utilizan el trabajo esclavo dentro de sus cadenas de suministro, incluido el cumplimiento de los términos de la Ley de esclavitud moderna 2015 (cuando corresponda) y la no ocupación de trabajo infantil. Los niños o jóvenes menores de 18 años no serán empleados de noche o en condiciones peligrosas. No debe haber trabajo forzado, en condiciones de servicio o involuntario.

Salud, seguridad e higiene: sus empleados trabajan en un entorno seguro y saludable. Se toman las medidas adecuadas para evitar accidentes que ocurran en el curso normal del trabajo. Los trabajadores reciben formación y capacitación adecuada en salud y seguridad en el trabajo. Se cuenta con distintos protocolos o procedimientos de protección de sus trabajadores, como son:

- Ficha de riesgos por puesto de trabajo.

- Medidas de protección de los trabajadores sensibles.

- Medidas de protección de las trabajadoras embarazadas.

Disciplina: El abuso físico o la disciplina, la amenaza de abuso físico, el acoso sexual u otro tipo y el abuso verbal u otras formas de intimidación no serán aceptables. Los procedimientos disciplinarios y de quejas se documentan claramente y comunican a todos los empleados. Se registran todas las medidas disciplinarias de naturaleza grave o muy grave de acuerdo con la legalidad vigente. Se dispone, además:

- Protocolo de actuación ante el acoso (incluye acoso laboral y por razón de sexo).

Horas de trabajo: las horas de trabajo cumplen con las leyes nacionales pertinentes. Las horas extra deben ser voluntarias y conforme a Ley.

Igualdad de trato: se aboga por una completa eliminación la discriminación en el acceso al empleo, capacitación y las condiciones de trabajo, por motivos de raza, color, sexo, edad, religión, opinión política, extracción nacional, orientación sexual, discapacidad u origen social y promover la igualdad de oportunidad y trato.

A este respecto se cuenta con los siguientes Protocolos, Planes y Comisiones:

- Código ético
- Protocolo de actuación frente al acoso en el ámbito laboral.
- Plan de Igualdad con inclusión de pautas para evitar un lenguaje inclusivo y no sexista, medidas de fomento de la conciliación en el ámbito familiar, personal y laboral, y planes de ayudas y mejoras sociales.

Remuneración: los salarios y beneficios ofrecidos a los trabajadores cumplen con los convenios colectivos y leyes nacionales aplicables, así como la información que se proporciona a los mismos.

5.3 Denuncias

GRUPO SERGESA no ha recibido ninguna denuncia relacionada con la vulneración de los derechos humanos, ni en el ámbito de la actividad ni el ámbito de las relaciones laborales con nuestros empleados.

5.4 Libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva

Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva.

La empresa respeta la libre sindicación de sus empleados y empleadas, sin que en ningún caso se pida información a nadie sobre su posible afiliación a una organización sindical, y sin que se adopte ninguna medida que, directa o indirectamente, pueda discriminar o perjudicar a las personas trabajadoras por su afiliación o actividad sindical.

GRUPO SERGESA está asociada a la organización patronal AMADE, una asociación sin ánimo de lucro que agrupa los centros privados de la Comunidad de Madrid. Del mismo modo GRUPO SERGESA mantiene buenas relaciones de comunicación con el resto de patronales del sector que se encuentran en España.

El derecho a la negociación colectiva se respeta, en primera instancia, a través de nuestra participación a través de la patronal del sector AMADE en la negociación del VIII Convenio colectivo marco estatal de servicios de atención a personas dependientes y promoción de la autonomía personal.

5.5 Medidas dirigidas a evitar la discriminación en el empleo y la ocupación

GRUPO SERGESA, en el marco de su Plan de Igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Hombres, adopta las siguientes medidas para la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación por razón de sexo, orientación sexual e identidad de género.

- Diseño de las solicitudes de empleo desde la óptica de la igualdad de oportunidades, eliminando requisitos que directa o indirectamente puedan excluir a personas de uno u otro sexo.
- Formar en materia de igualdad de oportunidades al equipo responsable de los procesos de selección.
- Establecer la preferencia de contratación del género sub-representado a igualdad de méritos y capacidad en el puesto de trabajo de que se trate.
- Eliminar la segregación ocupacional revisando las funciones de los puestos de trabajo con el fin de incluir la perspectiva de género que facilite la concurrencia de las mujeres y los hombres a los puestos que hoy son ocupados mayoritariamente por otro sexo.
- Revisar con perspectiva de género de la descripción y los requisitos de los puestos de trabajo.
- Adecuar el procedimiento de reclutamiento y selección

estandarizando los guiones de las entrevistas y las pruebas a realizar para ceñirse a criterios objetivos de aptitudes, actitudes, conocimientos, habilidades y competencias del candidato/a, eliminando de las entrevistas cualquier pregunta de carácter personal y la fotografía.

- Realizar el seguimiento de los resultados de los procesos de selección, desde una perspectiva de género.
- Asegurar la incorporación de los principios básicos de Igualdad de Oportunidades en el proceso de selección de personal, sensibilizando y orientando a las personas que participan en ellos para conseguir evitar toda discriminación.
- Incorporar CV's del género menos representado en los procesos de selección.
- Evitar cualquier tipo de discriminación incorporando la perspectiva de género en la gestión del proceso de selección de candidaturas.
- En caso de que sea una empresa externa la que seleccione al personal, GRUPO SERGESA se asegura de que ésta garantice el proceso de selección en igualdad de condiciones para mujeres y hombres.
- Adecuación de su Procedimiento de Promoción Interna para adaptarlo a un lenguaje no sexista y a criterios objetivos.
- Formar al equipo responsable de los procesos de promoción en materia de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres.
- Realizar el seguimiento de los resultados de los procesos de promoción desde una perspectiva de género.
- La empresa garantiza la paridad de los equipos de promoción del personal.
- Acción positiva a favor de la mujer para cargos de responsabilidad y en igualdad de idoneidad, en puestos de responsabilidad en los que exista subrepresentación de la mujer.
- Medidas para mejorar la participación de mujeres en los procesos de promoción y desarrollo de carrera.
- Elaboración de un banco de datos de trabajadoras con potencial para la promoción.
- Actualización del procedimiento de formación continua, asegurando la participación de mujeres en las acciones formativas vinculadas a la promoción profesional.
- Establecer la preferencia de promoción del género sub-representado a igualdad de méritos y capacidad en los puestos de trabajo de que se trate.
- Identificar los impedimentos o dificultades que se encuentran las mujeres para acceder al empleo y/o promocionar en su carrera.

5.6 Medidas dirigidas a la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio y la abolición efectiva del trabajo infantil

GRUPO SERGESA no contrata ni subcontrata ninguna actividad que tenga o pueda tener que ver con empresas sospechosas de estas prácticas.

6 Lucha contra la corrupción y el soborno

6.1 Medidas para prevenir la corrupción y el soborno

6.1.1 Política de prevención de la corrupción y el soborno

GRUPO SERGESA tiene como objetivo para los dos próximos años implantar la norma UNE ISO 37001 para su sistema de gestión antisoborno, así como la UNE 19601 para su sistema de gestión de compliance penal.

GRUPO SERGESA se encuentra elaborando una **política de prevención de la corrupción y el soborno, enmarcada dentro del Sistema de gestión de compliance y el plan de prevención de delitos**, esta política además estará alineada con el resto de las políticas de la compañía.

En esta Política se establecerán las medidas que todos los empleados han de tomar para prevenir el soborno y la corrupción en todas sus formas, quien debe ajustarse a esta Política, cómo ha de cumplirse con lo dispuesto en esta Política, y lo qué ocurre en caso de incumplimiento de la misma. Asimismo, se especificarán cuáles son las conductas que quedan prohibidas en la organización.

Para el conocimiento de todos los empleados de esta Política se realizará una Formación obligatoria para todos los empleados.

Del mismo modo también se está elaborando una Política de viajes, gastos regalos, hospitalidad y entretenimiento, que tiene por objetivo el compromiso de mantener altos estándares de integridad, honestidad y transparencia en todas nuestras relaciones comerciales. Para ello se cumplirá con la normativa española y las buenas prácticas internacionales, evitando verse vinculado en cualquier oferta, pago, solicitud o aceptación de sobornos, en cualquiera de sus modalidades.

En este sentido, se espera que cualquier miembro del grupo:

- Se comporte con honestidad, dando buen ejemplo;
- Haga un uso adecuado de los recursos de GRUPO SERGESA en el mejor interés de la empresa;
- No pague o acepte sobornos o comisiones ilegales;
- Haga una clara distinción entre los intereses de GRUPO SERGESA y sus intereses privados, evitando en todo caso posibles conflictos de interés. Para ello, se evitará aceptar, invitaciones u otras ventajas que pudieran contradecir este principio;
- Informar de incidentes en relación con el cumplimiento de la Política de Anticorrupción y Anti-Soborno cuando esta sea pública y esté difundida y explicada a todo el personal.

6.1.2 Procedimiento de formación y concienciación en cumplimiento normativo

Aunque cuando se haya establecido la política de prevención de la corrupción y el soborno en el ámbito del compliance penal, se procederá como parte del sistema de gestión del Compliance implantado a dar exhaustiva formación, no es menos cierto que muchas de

las formaciones que se dan actualmente al conjunto de profesionales de la compañía están relacionadas con el cumplimiento en el ámbito normativo de toda la legislación que aplica a la actividad que desarrollamos.

Legislación relativa al cumplimiento del APPCC y seguridad alimentaria, prevención de la legionela y prevención de riesgos laborales (cumplimiento de las condiciones de seguridad y salud en el trabajo), eliminación de sujeciones físicas y químicas en el ámbito de atención a las personas.

Además, GRUPO SERGESA cuenta dentro de sus protocolos con uno específico para garantizar la excelencia en el trato a nuestras personas residentes y usuarios. De tal modo que la compañía forma, sigue y vigila las mejores prácticas en el trato al colectivo de personas vulnerables a las que atendemos.

6.1.3 Canal de denuncias en el marco del «compliance»

Actualmente **se encuentra habilitado un canal de denuncias ante situaciones de acoso**, pero se puede recibir cualquier otro tipo de denuncia que nos ponga en alerta sobre alguna situación que pueda vulnerar un derecho o constituir una conducta delictiva.

6.2 Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales

No siendo la compañía sujeto obligado en los términos del Art. 2.1 y 2.5 de la Ley 10/2010 de 28 de abril de prevención de blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo (LPBC), no estamos por tanto obligados a cumplir con las especiales medidas de diligencia debida, obligaciones de información, y medidas de control interno que la misma establece.

No estando, por tanto, obligados a cumplir con las especiales medidas de control que establece la LPBC, las medidas establecidas en la compañía para la lucha contra el blanqueo se concentran en las siguientes:

1) Aplicación de los protocolos Anti-Bribery y de doble autorización para determinados gastos e inversiones.

2) Las Medidas propias de control financiero, separación de funciones y Auditorías de Cuentas por organismo independiente.

3) La aplicación del Código Ético.

4) El contemplar el delito de blanqueo de capitales dentro del Plan de Prevención de Delitos en la Empresa, lo que supone:

- La designación de un Compliance Officer y de un Comité de Cumplimiento Normativo, dotados de los medios y la autonomía necesaria para velar, evitar y en su caso corregir, situaciones de blanqueo.
- Compromiso expreso por parte de la Dirección de la compañía de evitar acciones que pudieran derivar la comisión de delitos, entre ellos el de blanqueo.
- Se contempla dentro del Plan de Prevención de Delitos, la conducta delictiva del delito de blanqueo de capitales previsto y penado en el artículo 301.1 del Código Penal, valorándose el riesgo y definiendo los correspondientes controles para mitigarlo.
- Establecimiento de un sistema efectivo de control implementado para anular o, al menos, disminuir eficazmente el riesgo de comisión en el seno de la empresa de ese delito.
- Establecimiento de un canal de denuncias.
- Establecimiento de un régimen disciplinario, para corregir incumplimientos.
- Formación e información adecuada en la materia.

6.3 Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro

GRUPO SERGESA no ha hecho ninguna aportación de este tipo durante el ejercicio 2024.

7 Información sobre la sociedad

7.1 Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible

a) El impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local

GRUPO SERGESA emplea en todos sus centros a personal local, colabora con las entidades locales de búsqueda de empleo, y genera riqueza en todos los municipios en los que se implanta, bien mediante la contratación directa de profesionales o mediante el consumo de productos y servicios locales. Un claro ejemplo son los convenios para charlas y formaciones en nuestras instalaciones, el mantenimiento de las flotas de vehículos en talleres y concesionarios locales o las jornadas, eventos y talleres para las personas residentes impartidos por profesionales locales.

La empresa se da a conocer también en los entornos locales mediante su presencia en eventos y ferias de los municipios donde se encuentran ubicadas las Residencias y Centros de día.

b) El impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio

En este sentido la actividad que desarrolla GRUPO SERGESA en sí misma tienen un impacto social significativo, son múltiples los beneficios que los centros residenciales y centros de día en la población más vulnerable objeto de estos servicios:

- Conservación de las capacidades físicas y cognitivas de las personas residentes y usuarias.
- Las personas residentes y usuarias verán alargar su independencia.
- Aumenta el sentimiento de protección y seguridad.
- Aumenta la seguridad y la independencia para familiares y cuidadores.

c) Las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales

GRUPO SERGESA desarrolla una actividad en la que es necesaria la colaboración público privada para llevarse a cabo, no solamente porque gestiona servicios públicos (plazas concertadas), sino porque para gestionarlos es indispensable la relación con los actores principales de las entidades locales, a este respecto y a distintos niveles mantiene reuniones en el ámbito de los servicios sociales con: los representantes políticos de las entidades, responsables de las áreas de servicios sociales y técnicos encargados de las plazas concertadas y centros, la frecuencia y contenidos varían en función del tipo de reunión, planificación estrategia o seguimiento de los servicios. Del mismo modo es necesario la coordinación con todos los agentes de los Servicios Sanitarios Públicos de los territorios y localidades en los que desarrolla su actividad.

d) Las modalidades del diálogo con las comunidades locales

El dialogo con las comunidades locales y sus actores principales se realiza por diferentes vías:

Con los representantes de las entidades locales a niveles políticos y técnico:

- Reuniones personales ordinarias o extraordinarias entre diferentes miembros de las diferentes áreas de la compañía y representantes políticos, jefes de servicio o técnicos de SS de cada entidad local o autonómica. Estas reuniones se realizan con frecuencias diferentes según el tipo.
- Online: a través de la plataforma y/o API creada para la comunicación efectiva entre los responsables de los SS y GRUPO SERGESA a fin de hacer un seguimiento pormenorizado y on time de la gestión del servicio.

Con los residentes, personas usuarias y familiares, son frecuentes las charlas y actividades que organiza en los centros, las charlas pueden ser informativas sobre los servicios y actividades o relacionadas con algún aspecto de interés para los residentes y usuarios.

Con los servicios públicos Sanitarios: son frecuentes las reuniones con el personal sanitario de los servicios públicos a fin de coordinar acciones que afectan a la población residente y/o usuaria de nuestros centros.

e) Las acciones de asociación o patrocinio.

GRUPO SERGESA pertenece a la patronal AMADE una asociación sin ánimo de lucro que agrupa los centros privados de la Comunidad de Madrid. Del mismo modo GRUPO SERGESA mantiene buenas relaciones de comunicación con el resto de patronales del sector que se encuentran en España.

Como política en cuanto a las acciones de patrocinio tan solo patrocina o financia con pequeñas cantidades económicas aquellas iniciativas propias de las localidades donde se encuentran ubicados los centros: actividades deportivas, o lúdicas en el entorno de algún festejo local.

7.2 Subcontratación y proveedores

a) La inclusión en la política de compras de cuestiones sociales y ambientales

A través de circulares, se informa a los proveedores/colaboradores de los criterios utilizados para la evaluación de su desempeño. Entre esos criterios se incluyen ciertas características valorables del proveedor como organización. Como serian:

- Empresa con Sistema de Gestión de la Calidad certificado.
- Empresa con Sistema de Gestión Ambiental certificado.

- Organización con Código ético, políticas de anticorrupción implantadas y/o Sistema de Gestión de Compliance
- Entidad con compromisos de responsabilidad social conocidos.
- Ausencia de sanciones conocidas.

b) consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental;

Cuando se prevé que la actividad de los proveedores puede ser generadora de efectos ambientales significativos o está sometida a una regulación ambiental, se solicita al proveedor documentación acreditativa del cumplimiento de sus obligaciones ambientales y de sus compromisos voluntarios en relación a la protección del Medio Ambiente (Ej. Registro como gestor de residuos, autorización para la gestión de residuos, certificación ISO 14001, etc.)

c) sistemas de supervisión y resultados de las mismas.

La organización mantiene implantado y actualizado un procedimiento específico para la homologación y evaluación de proveedores, especialmente de aquellos que se consideran críticos para la prestación de servicios a quienes tiene identificados y aplica medidas de control específicas.

Los proveedores de productos y servicios se evalúan atendiendo a diferentes categorías.

El sistema de evaluación de cada uno de los proveedores según su tipología está definido en el protocolo HOMOLOGACIÓN Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES.

Atendiendo a la calificación del proveedor, existe una frecuencia de evaluación de su desempeño en el suministro de productos y prestación de servicios diferente (anual o bienal).

7.3 Consumidores

a) medidas para la salud y la seguridad de los consumidores

Durante el año 2024 la gestión de la crisis sanitaria por la COVID 19 ya no ha tenido tanta importancia como en ejercicios anteriores.

Los continuos protocolos encaminados a proporcionar y garantizar nuestros centros como espacios “COVID FREE” consiguieron no solo el reconocimiento de algunos de nuestros principales clientes institucionales como la Comunidad de Madrid en nuestro centro residencial de Boadilla del Monte, sino mantener unos ratios de contagio realmente bajos en comparación con las medias del sector.

Las medidas relacionadas con la seguridad y salud de nuestros residentes y usuarios se encuentran detalladas en todos nuestros protocolos que definen las actuaciones relativas a la calidad asistencial.

b) sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas

Como indicábamos en el apartado 1.9.3 "Sistema de atención de quejas, reclamaciones y felicitaciones". Todas las reclamaciones y quejas de las partes interesadas son tratadas conforme al protocolo definido para cada tipo.

En base a la procedencia, durante el ejercicio 2024, se han recibido el siguiente nº de reclamaciones, se ofrece también el dato de la media que supone en función del número total de personas atendidas:

Reclamación según canal	2023	2024
Reclamaciones Clientes en NC	141	79
Formulario Peticiones	0	17
Reclamaciones Oficiales	10	15

Todas las reclamaciones recibidas han sido gestionadas y respondidas como se indica en los correspondientes protocolos.

7.4 Información fiscal

a) los beneficios obtenidos.

Resultado consolidado: **815.747,89** € (2023: 274.500,24 €)

Resultado atribuido a la sociedad dominante: **815.747,89 €** (2023: 268.610.46 €)

Resultado atribuido a socios externos: **0.00 €** (2023: 5.889,78 €)

b) los impuestos sobre beneficios pagados y las subvenciones públicas recibidas.

Impuestos sobre beneficios pagados en el ejercicio: **229.522,12€** (2023: 85.004,70 €)

En cuanto a las subvenciones recibidas en 2024:

Las sociedades de grupo recibieron las siguientes subvenciones de explotación:

	2024	2023
Subvención Ayuntamiento de Alcantarilla - Residencia Virgen de la Salud	275.389,06€	263.381,65€
Subvenciones Comunidad de Madrid, cursos de Formación	178.352,72€	111.200,03€
Subvenciones Junta Castilla y León, cursos de Formación	5.329,50€	114.260,00€
Subvención COVID Instituto Murciano de acción social		10.164,00€
	459.071,28 €	**499.005,68€**

El **Ayuntamiento de Alcantarilla**, titular de la concesión administrativa de la Residencia Virgen de la Salud, que explota Grupo Sergesa, tiene firmado un contrato en el que se fija una subvención anual, que paga a Grupo Sergesa, por la realización de determinadas mejoras en el edificio, prestación de servicios junto con aumentos de las ratios de personal, que contribuyen al

mantenimiento del equilibrio financiero de la concesión. Esta subvención es anual y no es reintegrable.

Sergesa Formación tiene homologados distintos cursos relacionados con la actividad de servicios sociales. Cuando la empresa presta dichos cursos la Administración los remunera en forma de subvención de explotación.

Formulación del estado de información no financiera

En cumplimiento de la legislación vigente de la administradora única de GRUPO SERGESA, formula con fecha 31 de marzo de 2025 el presente Estado de Información No Financiera consolidado que forma parte integrante del informe de gestión correspondiente al ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2024. Dicho Estado de Información No Financiera está firmado, esta administradora única de todas las sociedades del Grupo, Doña Marta Jiménez García.

Marta Jiménez García
Administradora única
GRUPO SERGESA

Anexo I: Contenidos requeridos por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, en materia de información no financiera y diversidad

Oficinas centrales
C/ Severo Ochoa 8 – 3º
28660 Boadilla del Monte (Madrid)

Telf.: 913 920 186
grupo@sergesa.com
www.sergesa.com

Grupo Sergesa, S.A. Inscrita en el Reg. M. De Madrid. Tomo 3153. Folio 109. Hoja M-53854. C.I.F. A-80347016

Contenidos requeridos por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, en materia de información no financiera y diversidad

Contenido de la Ley 11/2018			Estándar GRI	Ubicación / respuesta directa
Modelo de Negocio	Descripción del modelo de negocio del grupo	Breve descripción del modelo de negocio del grupo, que incluirá su entorno empresarial, su organización y estructura, los mercados en los que opera, sus objetivos y estrategias, y los principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución.	102-2, 102-4, 102-6, 102-7, 102-15	Apdo. 1 Introducción (págs. 3 – 19)
Políticas	Políticas aplicadas por el Grupo	Políticas que aplica el grupo, que incluya los procedimientos de diligencia debida aplicados de identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos, y de verificación y control, así como las medidas que se han adoptado.	103-2, 103-3	Apdo. 2 Políticas (págs. 20 y 22)

Contenido de la Ley 11/2018			Estándar GRI	Ubicación / respuesta directa
Principales riesgos	Principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo	Principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo.	102-11, 102-15	Apdo. 1.4. (pág. 6 y 7)

Contenido de la Ley 11/2018			Estándar GRI	Ubicación / respuesta directa
Información sobre cuestiones medioam-bientales		Efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, la salud y la seguridad	102-15, 102-29, 102-31	Apdo. 3.3 (pág. 25)
		Procedimientos de evaluación o certificación ambiental	102-11, 102-29 y 102-30	Apdo. 3.1 (pág. 23)
		Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	102-29	Apdo. 3.2 (pág. 24)
		Aplicación del principio de precaución	102-11	Apdo. 3.4 (pág. 25)
		Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales	307-1	Apdo. 3.2 (pág. 24)
	Contaminación	Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de CO2 que afectan gravemente al medio ambiente.	103-2, 302-4, 302-5, 305-5, 305-7	Apdo. 3.5.1 (págs. 25 y 26)

Contenido de la Ley 11/2018			Estándar GRI	Ubicación / respuesta directa
		Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de cualquier forma de contaminación atmosférica (incluido ruido y contaminación lumínica)	416-1	Apdo. 3.5.1 (págs. 25 y 26)
	Economía circular y prevención y gestión de residuos	Medidas de prevención de residuos, reciclaje, reutilización y otras formas de recuperación y eliminación de desechos	103-2, 301-1, 301-2, 301-3, 303-3, 306-1, 306-2, 306-3	Apdo. 3.5.2 (pág. 26 a 28)
		Acciones para combatir el desperdicio de alimentos	No aplica	
	Uso sostenible de los recursos	Consumo y suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	303-1, 303-2, 303-3	Apdo. 3.5.3 (págs. 28 y 29)
		Consumo de materias primas y medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso	301-1, 301-2, 301-3	Apdo. 3.5.3 (págs. 28 y 29)
		Consumo, directo e indirecto; Medidas	302-1, 302-2,	Apdo. 3.5.3 (págs. 28 y 29)

Contenido de la Ley 11/2018			Estándar GRI	Ubicación / respuesta directa
		tomadas para mejorar la eficiencia energética, Uso de energías renovables	302-3, 302-4, 302-5	
	Cambio climático	Elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generados como actividad de la empresa (incluidos bienes y servicios que produce)	305-3	Apdo. 3.5.4 (pág. 30)
		Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático	102-15, 103-2, 201-2, 305-5	Apdo. 3.5.4 (pág. 30)
		Metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones GEI y medios implementados a tal fin	103-2	Apdo. 3.5.4 (pág. 30)
	Protección de la biodiversidad	Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad	No aplica	
		Impactos causados por las actividades u	No aplica	

Contenido de la Ley 11/2018			Estándar GRI	Ubicación / respuesta directa
		operaciones de áreas protegidas		
Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal	Empleo	Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional.	102-7, 102-8, 405-1	Apdo. 4.2.1 (págs. 32 a 38)
		Número total y distribución de modalidades de contratos de trabajo	102-8	Apdo. 4.2.1 (págs. 32 a 38)
		Promedio anual de contratos indefinidos, temporales y a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional	102-8	Apdo. 4.2.1 (págs. 32 a 38)
		Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional	401-1	Apdo. 4.2.1 (págs. 32 a 38)
		Remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional	405-2	Apdo. 4.2.1 (págs. 32 a 38)
		Brecha salarial	405-2	Apdo. 4.2.1 (págs. 32 a 38)

Contenido de la Ley 11/2018			Estándar GRI	Ubicación / respuesta directa
		Remuneración puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad	202-1	Apdo. 4.2.1 (págs. 32 a 38)
		Remuneración media de los consejeros y directivos (incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción disgregada por sexo)	102-35, 102-36, 201-3	Apdo. 4.2.1 (págs. 32 a 38)
		Implantación de políticas de desconexión laboral	402-1, 402-2	Apdo. 4.2.1 (págs. 32 a 38)
		Empleados con discapacidad	405-1	Apdo. 4.2.1 (págs. 32 a 38)
Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal	Organización del trabajo	Organización del tiempo de trabajo	102-8	Apdo. 4.2.2 (págs. 38 a 40)
		Número de horas de absentismo	403-2	Apdo. 4.2.2 (págs. 38 a 40)
		Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de	401-3	Apdo. 4.2.2 (págs. 38 a 40)

Contenido de la Ley 11/2018			Estándar GRI	Ubicación / respuesta directa
		estos por parte de los progenitores		
	Salud y seguridad	Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	103-2	Apdo. .4.2.3 (págs. 40 y 41)
		Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, así como las enfermedades profesionales; desagregado por género.	403-2, 403-3	Apdo. 4.2.3 (págs. 40 y 41) Apdo. 4.2.8 (págs. 33)
	Relaciones sociales	Organización del diálogo social (incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos)	102-43, 402-1, 403-1	Apdo. 4.2.4 (págs. 41 y 42)
		Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	102-41	Apdo. 4.2.4 (págs. 41 y 42)
		Balance de los convenios colectivos (particularmente en el campo de la salud y	403-1, 403-4	Apdo. 4.2.4 (págs. 41 y 42)

Contenido de la Ley 11/2018			Estándar GRI	Ubicación / respuesta directa
		la seguridad en el trabajo)		
	Formación	Las políticas implementadas en el campo de la formación	404-2	Apdo. 4.2.5 (págs. 42 y 44)
		Cantidad total de horas de formación por categorías profesionales.	404-1	Apdo. 4.2.5 (págs. 42 y 44)
	Accesibilidad	Accesibilidad universal de las personas	103-2	Apdo. 4.2.6 (págs. 44 y 45)
	Igualdad	Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres	103-2	Apdo. 4.2.7 (pág. 45 y 46)
		Planes de igualdad (Capítulo III de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres)	103-2	Apdo. 4.2.7 (pág. 45 y 46)
		Medidas adoptadas para promover el empleo	103-2, 404-2	Apdo. 4.2.7 (pág. 45 y 46)
		Protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo	103-2	Apdo. 4.2.7 (pág. 45 y 46)
		Política contra todo tipo de discriminación	103-2	Apdo. 4.2.7 (pág. 45 y 46)

Contenido de la Ley 11/2018			Estándar GRI	Ubicación / respuesta directa
		y, en su caso, integración protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo		
		Protocolos contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	103-2, 406-1	Apdo. 4.2.7 (pág. 45 y 46)
Información sobre respeto a los derechos humanos		Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de Derechos Humanos	414-2	Apdo. 5.1. (pág. 47)
		Prevención de los riesgos de vulneración de los Derechos Humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos	410-1, 412-1	Apdo. 5.2. (pág. 48)
		Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	102-17, 419-1, 411-1	Apdo. 5.3. (pág. 49)
		Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la OIT relacionadas con el respeto por la	103-2	Apdo. 5.4. (pág. 49)

Contenido de la Ley 11/2018			Estándar GRI	Ubicación / respuesta directa
		libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva, la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación, la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio y la abolición efectiva del trabajo infantil		
Información relativa a la lucha contra la corrupción y la lucha contra el soborno		Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	103-2	Apdo. 6.1. (págs. 51 y 52)
		Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	103-2	Apdo. 6.2. (págs. 52 y 53)
		Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	103-2, 201-1, 203-2, 415-1	Apdo. 6.3. (pág. 53)
Información sobre la sociedad	Las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades de diálogo con estos	Impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local, poblaciones locales y el territorio	203-1, 203-2, 204-1, 413-1, 413-2	Apdo. 7.1. (págs. 54 y 55)
		Las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y	102-43, 413-1	Apdo. 7.1. (págs. 54 y 55)

Contenido de la Ley 11/2018			Estándar GRI	Ubicación / respuesta directa
		las modalidades de diálogo con estos		
		Las acciones de asociación o patrocinio	102-13, 203-1, 201-1	Apdo. 7.1. (págs. 54 y 55)
	Subcontratación y proveedores	Inclusión de la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	103-3	Apdo. 7.2. (págs. 42 y 43)
		Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	102-9, 308-1, 308-2, 407-1, 409-1, 414-1, 414-2	Apdo. 7.2. (págs. 55 y 56)
		Sistemas de supervisión y auditorias y resolución de las mismas	308-1, 308-2, 414-2	Apdo. 7.2. (págs. 55 y 56)
	Consumidores	Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	416-1, 416-2, 417-1	Apdo. 7.3. (págs. 56 y 57)
		Sistemas de reclamación y quejas recibidas y resolución de las mismas	418-1	Apdo. 7.3. (págs. 56 y 57)
	Información fiscal	Los beneficios obtenidos país por país	201-1	Apdo. 7.4 (págs. 57 y 58)

Contenido de la Ley 11/2018			Estándar GRI	Ubicación / respuesta directa
		Los impuestos sobre beneficios pagados	201-1	Apdo. 7.4 (págs. 57 y 58)
		Las subvenciones públicas recibidas	201-4	Apdo. 7.4 (págs. 57 y 58)