

Grupo Orenes, S.L. y sociedades dependientes

Informe de verificación independiente
del estado de información no
financiera consolidado del ejercicio
2019

INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA CONSOLIDADO DE GRUPO ORENES, S.L. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES DEL EJERCICIO 2019

A los socios de Grupo Orenes, S.L.:

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 2019 de Grupo Orenes, S.L. y sociedades dependientes (en adelante, el Grupo), que forma parte del informe de gestión consolidado del Grupo.

El contenido del EINF consolidado 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 "Contenidos del estado de información no financiera" incluida en el EINF consolidado adjunto.

Responsabilidad de los administradores

La formulación del EINF incluido en el informe de gestión consolidado del Grupo, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de los administradores de Grupo Orenes, S.L. El EINF se ha preparado de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los *Sustainability Reporting Standards* de *Global Reporting Initiative* (estándares GRI) seleccionados, así como aquellos otros criterios descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en la tabla "Contenidos del estado de información no financiera" del citado EINF consolidado.

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 de Grupo Orenes, S.L. 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, por sus siglas en inglés), que está basado en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia y diligencia profesionales, confidencialidad y comportamiento profesional.

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.

El equipo de trabajo ha estado formado por profesionales expertos en revisiones de información no financiera y, específicamente, en información de desempeño económico, social y medioambiental.

Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad es expresar nuestras conclusiones en un informe de verificación independiente de seguridad limitada basándonos en el trabajo realizado. Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de acuerdo con los requisitos establecidos en la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 Revisada en vigor, "Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría o de la Revisión de Información Financiera Histórica" (NIEA 3000 Revisada) 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 encargos de verificación del Estado de Información No Financiera emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España.

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.

Nuestro trabajo ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección, así como a las diversas unidades del Grupo que han participado en la elaboración del EINF, en la revisión de los procesos para recopilar y validar la información presentada en el EINF y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- Reuniones con el personal del Grupo para conocer el modelo de negocio, las políticas y los enfoques de gestión aplicados, los principales riesgos relacionados con esas cuestiones y obtener la información necesaria para la revisión externa.
- Análisis del alcance, relevancia e integridad de los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2019 en función del análisis de materialidad realizado por el Grupo y descrito en el apartado "Aspectos materiales y grupos de interés", considerando los contenidos requeridos en la normativa mercantil en vigor.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el EINF del ejercicio 2019.
- Revisión de la información relativa a los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados en relación a los aspectos materiales presentados en el EINF del ejercicio 2019.
- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2019 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información.

- Obtención de una carta de manifestaciones de los administradores de la Sociedad dominante y la Dirección.

Conclusión

Basándonos en los procedimientos realizados en nuestra verificación y en las evidencias que hemos obtenido no se ha puesto de manifiesto aspecto alguno que nos haga creer que el EINF de Grupo Orenes, S.L. y sociedades dependientes correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2019 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, así como aquellos otros criterios descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en la tabla "Contenidos del estado de información no financiera" del citado EINF consolidado.

Otra información

El estado de información no financiera consolidado de Grupo Orenes, S.L. y sociedades dependientes correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2018 fue verificado por otro verificador independiente, que no puso de manifiesto en su conclusión aspecto alguno sobre el mismo el 27 de marzo de 2019.

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 y jurisdicciones.

DELOITTE, S.L.



Enrique Egea Herrero

6 de abril de 2020

Grupo Orenes, S.L. y sociedades dependientes

Estado de información no financiera consolidado

Introducción

Con efectos 1 de enero de 2018 entró en vigor la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, por la que se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad (en adelante, la Ley 11/2018), que sustituye el Real Decreto Ley 18/2017, de 24 de noviembre, por el que se transpuso al ordenamiento jurídico español la Directiva 2014/95/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, en lo que respecta a la divulgación de información no financiera e información sobre diversidad.

De conformidad con lo establecido en la Ley 11/2018, determinadas sociedades, entre las que se encuentra Grupo Orenes, S.L. (en adelante, la "Sociedad dominante") y sus sociedades dependientes (en adelante, "Grupo Orenes" o "el Grupo") deben preparar un estado de información no financiera, que debe incorporarse en el informe de gestión consolidado o en un informe separado correspondiente al mismo ejercicio que incluya el mismo contenido y cumpla los requisitos exigidos, y que incluya, entre otras cuestiones: la información necesaria para comprender la evolución, los resultados y la situación del Grupo, el impacto de su actividad con respecto a cuestiones medioambientales y sociales, al respeto de los derechos humanos y a la lucha contra la corrupción y el soborno, así como relativas al personal, debiendo incluir las medidas que, en su caso, se hayan adoptado para favorecer el principio de igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres, la no discriminación e inclusión de las personas con discapacidad y la accesibilidad universal.

En este contexto, Grupo Orenes incorpora en un informe separado el estado de información no financiera consolidado del Grupo, que acompaña a las cuentas anuales consolidadas correspondientes al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2019.

El presente estado de información no financiera consolidado se ha preparado de acuerdo con los contenidos establecidos en la normativa mercantil vigente, siguiendo los criterios descritos para cada materia en la tabla "Contenidos del estado de información no financiera", así como en la medida de lo posible, con los Sustainability Reporting Standards de Global Reporting Initiative (estándares GRI) seleccionados, aplicándose los principios de comparabilidad, fiabilidad, materialidad y relevancia que recoge la citada ley de información no financiera.

Modelo de negocio

Los inicios de Grupo Orenes se remontan a 1968 cuando Eliseo Orenes, Presidente del Grupo, abrió su primer salón de juego en Alquerías, Murcia. Un pequeño local para máquinas recreativas, futbolines y billares pin ball. Pocos años después comenzó la diversificación del negocio con la distribución y la venta que, junto con la excelencia en el servicio a sus clientes, fueron la clave para el crecimiento del Grupo.

Hoy en día es uno de los principales referentes en el sector del juego y ocio en España. Gracias a su fuerte posición competitiva y como consecuencia de su ambicioso plan de expansión trazado durante los últimos cuatro años, se ha convertido en una de las compañías que mayor evolución ha tenido en el sector del juego y el ocio español.

Con sede principal en Murcia, tiene presencia en prácticamente todo el territorio nacional con 24 delegaciones comerciales, destacando en especial la zona de Levante, Comunidad de Madrid, Andalucía, Baleares y Canarias. Al mismo tiempo, y dentro de su proceso de expansión internacional iniciado en 2012, Grupo Orenes cuenta con tres casinos en México en las ciudades de Chihuahua, Querétaro y León.

Durante el ejercicio 2019 se ha creado una nueva delegación en Melilla y se ha cambiado la sede de la delegación de Madrid, pasando a tener unas instalaciones vanguardistas y de última generación adaptadas a las nuevas necesidades del Grupo.

Grupo Orenes cuenta con una fuerte posición competitiva en sus nueve actividades estratégicas actuales:

- **Casinos:** los casinos de Grupo Orenes están integrados en modernas instalaciones donde se reúne una inmejorable oferta de ocio para todos nuestros clientes. Son centros preparados para la diversión gracias a las propuestas de entretenimiento con los juegos de mesa más populares, los torneos de póker, corners de apuestas deportivas y las máquinas más modernas. La oferta de ocio se ve completada por una gastronomía de primer nivel, cócteles de autor y los mejores eventos. Actualmente el Grupo cuenta con 8 casinos en España y 3 en México.
- **Bingos:** los 21 bingos de Grupo Orenes se distinguen por el trato personalizado hacia el visitante y una excelente calidad gastronómica. Disponen de una oferta de servicios hosteleros como cafeterías, cocina a la carta y salas VIP con la más avanzada tecnología. Dotados de salas anexas con máquinas de última generación, entre sus servicios se incluyen parking gratuito, telebingo, bing plays y zonas adaptadas para personas con discapacidad o movilidad reducida.
- **Salas de juego:** la división de salas de juego ha creado estos últimos años un concepto de entretenimiento innovador en el sector del juego. Se ha conseguido crear espacios donde se integra la mejor tecnología en terminales de juego, la apuesta deportiva y una hostelería de primer nivel. Actualmente, Grupo Orenes dispone de 302 salas de juego, de las cuales 3 son grada sport café, un espacio moderno y temático concebido para disfrutar con amigos que combina una extensa oferta gastronómica y múltiples posibilidades para disfrutar de los partidos.
- **Salas de apuestas:** Grupo Orenes es referencia a nivel nacional gracias al desarrollo del sistema de apuestas propio Niobe, presente en más de 500 salas.
- **Terminales de juego:** más de 20.000 máquinas recreativas para conectar diversión y rentabilidad.
- **Distribución y ventas:** distribución de una extensa y variada gama de máquinas recreativas de fabricación nacional e internacional. La división comercial de Grupo Orenes es capaz de equipar cualquier local conforme a sus necesidades.
- **Operación de máquinas:** emblema del Grupo que aporta el mejor servicio a cerca de 4.000 clientes a nivel nacional con más de 5.000 máquinas.
- **Apuestas deportivas y juego online:** durante el ejercicio 2019 se ha creado la marca de juego online del Grupo, Versus, que contempla apuestas deportivas y casino online.
- **Hostelería:** cabe destacar la creación de la división de hoteles y restauración en el ejercicio 2019 cuyo objetivo es diversificar y ampliar la oferta de ocio, ofreciendo, en muchos de sus espacios, una oferta de ocio integral que les diferencia de la competencia. Actualmente, el Grupo cuenta con 4 hoteles, 16 restaurantes de los cuales 1 es un mercado de correos, 15 cafeterías y 4 lounge bars.

La estrategia del Grupo está sustentada sobre los pilares y principios que se definen en su misión, visión y valores, siendo su misión proporcionar una oferta de ocio integral a todos sus clientes a través de la emoción y el juego responsable.

El Grupo promueve la práctica de actividades lúdicas saludables minimizando riesgos y protegiendo la salud de los clientes. Su personal recibe formación permanente para entender la importancia de fomentar conductas de juego adecuadas y garantizar los lazos entre juego y responsabilidad.

La visión de Grupo Orenes es ser referentes del sector del ocio, superando las expectativas de sus grupos de interés a través de la excelencia en el servicio y una gestión basada en la transparencia, la profesionalidad y el juego responsable, siendo a su vez fieles a los estamentos y valores del Grupo:

- **Experiencia:** 50 años en el sector ofreciendo un servicio de calidad a sus clientes e incorporando las tecnologías más avanzadas.

- **Confianza:** depositada por sus grupos de interés a partir de una relación sustentada en la transparencia y el conocimiento mutuo.
- **Compromiso:** con todos sus grupos de interés.

Por otro lado, para el Grupo la innovación es uno de los pilares del crecimiento, del desarrollo sostenible y de la diferenciación en el mercado. En el citado contexto, apuesta decididamente por la innovación tecnológica con el objetivo de optimizar todos sus procesos operativos.

El crecimiento de Grupo Orenes viene marcado por la sostenibilidad, la transparencia y la responsabilidad económica, social y medioambiental que son parte de su esencia y más profundos valores. Esto, junto con su equipo humano, les ha permitido conseguir los objetivos que se han ido marcado a lo largo de los últimos años y superar sus expectativas.

Organización del Grupo

Grupo Orenes, S.L. es la sociedad dominante de un grupo societario referente en el sector del juego y ocio en España.

La sociedad dominante posee, directa o indirectamente, participaciones en diversas sociedades y ostenta, directa e indirectamente el control en las mismas. El detalle de las citadas sociedades incluidas en el perímetro de consolidación de los ejercicios 2019 y 2018, junto con su domicilio y actividades, se indica en la memoria consolidada de las cuentas anuales del Grupo.

La información recogida en el estado de información no financiera consolidado se refiere a la totalidad de las sociedades dependientes del Grupo consolidado al 31 de diciembre de 2019 y 2018, a excepción de determinados aspectos cualitativos y cuantitativos que tienen interés poco significativo para el presente estado de información no financiera consolidado.

Aspectos materiales y grupos de interés

Grupo Orenes, como empresa socialmente responsable, tiene como objetivos satisfacer las necesidades de sus grupos de interés, mejorar la realidad social en donde se sitúa el Grupo y optimizar los recursos gestionados.

Esta estrategia se articula a nivel interno a través del comité de responsabilidad social corporativa, que Grupo Orenes constituyó en el ejercicio 2018. Identificar, comprender y responder las necesidades de los grupos de interés es uno de los principales objetivos enmarcados en la estrategia de responsabilidad social del Grupo.

Grupo Orenes consolida su apuesta por un diálogo abierto y continuo con sus grupos de interés con el objetivo de aportarles valor a través de una actitud abierta y participativa. Potenciando este diálogo en la estrategia empresarial, se producen mejoras en la competitividad y en la calidad de los productos y servicios que presta.

El comité de responsabilidad social de Grupo Orenes ha realizado una profunda reflexión para identificar y clasificar sus grupos de interés en los siguientes ámbitos:

- Clientes.
- Socio laboral: empleados y comité de dirección.
- Agenda Pública: dirección general de ordenación del juego, administración pública, asociaciones/ONGs, opinión pública, sindicatos y entorno local.
- Económico: accionistas, proveedores y entidades financieras.
- Industrial/científico: instituciones educativas, universidades y asociaciones.

Las partes interesadas son un pilar importante en el éxito de la organización y, por lo tanto, el Grupo se esfuerza continuamente por lograr un compromiso efectivo con el fin de obtener sus importantes aportes y preocupaciones. Se busca construir y desarrollar soluciones transparentes basadas en la confianza con todos los grupos de interés, respetando sus puntos de vista, expectativas clave y preocupaciones en el momento en

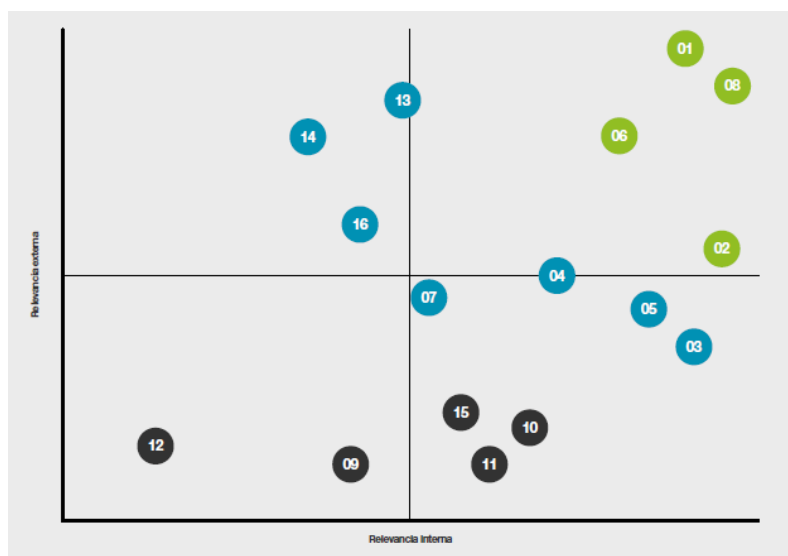
que se desarrollan las estrategias de negocio.

Grupo Orenes se compromete regularmente con los grupos de interés a través del proceso de participación de las partes interesadas, para lo cual se utilizan, entre otros canales de comunicación, encuestas de satisfacción y de clima a sus clientes y empleados respectivamente. Una participación detallada de las partes interesadas ayuda a definir los principales temas materiales, que se expresan claramente en las decisiones y aspiraciones futuras.

Grupo Orenes evalúa las cuestiones relativas a la materialidad considerando la importancia de los resultados económicos, la expansión de las operaciones y su presencia territorial, así como las relaciones con las partes interesadas.

Los aspectos materiales identificados por Grupo Orenes se han estructurado en base a los siguientes ámbitos:

- 01. Satisfacción del cliente.
- 02. Imagen y reputación corporativa.
- 03. Sostenibilidad y rentabilidad financiera.
- 04. Clima laboral.
- 05. Desarrollo del capital humano y formación continua.
- 06. Transparencia de gestión y económica.
- 07. Atracción y retención de talento.
- 08. Política de juego responsable.
- 09. Beneficios para empleados.
- 10. Nuevas oportunidades de negocio.
- 11. Sistemas de gestión y control de riesgos.
- 12. Exposición en mercados actuales.
- 13. Política de acción social.
- 14. Política de reciclaje integral.
- 15. Gobierno corporativo.
- 16. Consumo de energía y huella de carbono.



Basado en el análisis de asuntos relevantes prioritarios, se han desarrollado las prácticas en materia de sostenibilidad de Grupo Orenes. Dentro de Grupo Orenes, el comportamiento socialmente responsable se lleva a cabo a través de diferentes iniciativas entre las que cabe destacar la libre negociación colectiva o la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres.

En este modelo, la gestión ética, responsable y sostenible es marco de referencia para el equipo. Esto, junto con los compromisos corporativos citados anteriormente, permitirá al Grupo adaptarse a los cambios que se producen continuamente en la sociedad actual.

La evaluación de grupos de interés ha proporcionado el contexto de sostenibilidad de Grupo Orenes, ayudándoles a alinear la estrategia con las expectativas de las partes interesadas, así como mejorar el comportamiento y el desempeño ambiental, social y económico de los próximos años.

Grupo Orenes contribuye al desarrollo económico y social de su entorno. La creación de riqueza, empleo y conocimiento son los principales beneficios generados.

A través del presente estado de información no financiera, se recogen todos los aspectos identificados como materiales, alineados con los requerimientos contemplados por la Ley 11/2018 de información no financiera.

Gobierno corporativo y gestión de riesgos

La apuesta de Grupo Orenes por alinear su sistema de gobierno corporativo con las mejores prácticas empresariales es muestra inequívoca del compromiso del Grupo con los principios de transparencia y responsabilidad. Dichos principios son fundamentales para asegurar la consecución de un negocio rentable y sostenible a largo plazo y para no defraudar la confianza que los distintos grupos de interés depositan en la compañía.

La **Junta General de Accionistas** es el máximo órgano de representación del capital social. Se reúne al menos una vez al año, dentro de los seis primeros meses de cada ejercicio. Entre sus funciones figuran censurar la gestión, aprobar las cuentas del ejercicio anterior y resolver sobre la aplicación del resultado.

El **Consejo de Administración** es el máximo órgano de gobierno de la compañía en materia de responsabilidad corporativa, estando compuesto al cierre de los ejercicios 2019 y 2018 por seis hombres y dos mujeres. Al mismo le corresponden los más amplios poderes y facultades para gestionar, dirigir, administrar y representar a la sociedad. Igualmente, realiza tareas de supervisión y control sobre la Dirección, para que cumpla los objetivos marcados y respete el objeto de interés de la sociedad. El Consejo se reúne con la frecuencia que los intereses de la Compañía lo requieran o proceda de acuerdo con la Ley o los Estatutos.

El **Comité de Dirección** de Grupo Orenes está formado por profesionales de reconocido prestigio y capacidad. El mismo se reúne semanalmente con el objetivo de realizar un seguimiento continuo de la actividad estando representadas todas las áreas operativas y de servicios.

El **Comité de Responsabilidad Social Corporativa** es el encargado de trazar las estrategias e impulsar la implantación de políticas en esta materia.

Las **Direcciones Operativas** son las encargadas de gestionar las distintas unidades de negocio para alcanzar los objetivos marcados en los planes estratégicos.

El modelo de delegación de autoridad se engrana a través de un sistema de procedimientos y políticas internas que refuerzan el sistema de control interno corporativo.

Aspectos medioambientales

Política de la compañía y riesgos identificados

Grupo Orenes pone de manifiesto su compromiso con el cuidado del medio ambiente y el desarrollo sostenible de su actividad empresarial. Conscientes de la importancia de realizar una gestión ambiental adecuada y que preserve el entorno, en Grupo Orenes están desarrollando una cultura empresarial de respeto y sensibilización

por el medio ambiente que trasladan a sus empleados, clientes, suministradores y a la sociedad en general.

Debido a su actividad, el Grupo no genera grandes impactos negativos medioambientales, siendo los principales riesgos a los que se enfrenta el Grupo el incremento del consumo eléctrico y las emisiones a la atmósfera generadas por el número de kilómetros recorridos con sus vehículos.

En el citado contexto, Grupo Orenes diseña las estrategias necesarias con el objetivo de prevenir y mitigar posibles impactos en el medio ambiente, ampliando así su flota de vehículos híbridos para contribuir a la reducción de emisiones de CO₂.

Durante el ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2019, los recursos destinados a la prevención de riesgos ambientales han ascendido a 201 miles de euros, correspondiéndose en su mayoría a las cuotas de vehículos híbridos. Además, no se han destinado durante los ejercicios 2019 y 2018 provisiones para riesgos y gastos ni se han producido contingencias relacionadas con la protección y mejora del medio ambiente tal y como se indica en las cuentas anuales consolidadas de los citados ejercicios.

Contaminación

Todos los establecimientos de Grupo Orenes cuentan con su correspondiente licencia de apertura, concedida bajo cumplimiento de la normativa en materia de contaminación acústica, contaminación lumínica y conservación del entorno.

Economía circular: prevención y gestión de residuos

Grupo Orenes apuesta, siguiendo su política de sostenibilidad, por una gestión eficaz de los residuos con la ayuda de todos sus empleados y colaboradores, con el objetivo de alcanzar la mayor eficiencia posible elevando cada año la cuota de residuos reciclados.

Grupo Orenes se asegura seguir una metodología para gestionar de forma adecuada los residuos que se generan en todo el Grupo y de transmitirla a todos sus trabajadores.

Durante 2019 se ha desarrollado un plan de reciclaje integral que se pondrá en marcha durante 2020 en las delegaciones de Orenes, así como en los centros de logística de la delegación de Murcia y Madrid, mediante el cual se pondrán los medios necesarios para la retirada y transporte de los residuos hasta su destino de tratamiento y gestión final. Esta medida ayudará a mejorar las acciones ya implantadas como: el reciclaje de cartón, plástico y otros residuos.

Por otro lado, el Grupo tiene contratadas empresas externas como gestores autorizados para la prestación del servicio de recogida y gestión de los residuos. Siguiendo el RD 208/2005 sobre aparatos eléctricos y electrónicos y la gestión de sus residuos, las máquinas que son retiradas del mercado, se recogen y gestionan por una empresa externa acreditada para la gestión de este tipo de residuos. Esta medida permite extraer de las máquinas aquellos elementos que pueden ser reutilizados y darles así un nuevo uso que contribuye a la preservación del medio ambiente. Durante el ejercicio 2019 se han retirado un total de 47.150 kg por el gestor autorizado.

En esta misma línea, empresas externas autorizadas se encargan de la recogida de cartón procedente, principalmente, del embalaje de máquinas. Durante el ejercicio 2019 se han retirado un total de 13.820 kg por el gestor autorizado.

Uso sostenible de los recursos

Grupo Orenes tiene como objeto poder integrar la sostenibilidad en la gestión del negocio en la toma de decisiones en consonancia con los objetivos de desarrollo sostenible de Naciones Unidas, a la vez que permita generar valor tanto para la sociedad como para el Grupo.

Su propósito es poder atender a las necesidades actuales sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras de satisfacer las suyas, garantizando el equilibrio entre crecimiento económico, cuidado del medio ambiente y bienestar social.

Dentro del ahorro de recursos limitados, Grupo Orenes ha llevado a cabo diversas iniciativas. En 2009 el Grupo comenzó un proceso de digitalización en procedimientos internos con el reto de alcanzar el proyecto "papel cero". Desde que se puso en marcha este proyecto los resultados obtenidos a fecha de 31 de diciembre de 2019 son los siguientes:

- Grupo Orenes ha instalado un sistema digital de comunicación con proveedores, donde éstos mantienen la relación de transacciones ordinarias de manera digital. Se trata de un entorno colaborativo dirigido a proveedores y empresas subcontratadas que trabajen o quieran trabajar con Grupo Orenes, permitiéndoles la relación con la compañía de forma electrónica. El reto es alcanzar la el 100% de digitalización en los procesos de facturación, gastos, certificados y notificaciones.
- Durante 2019 se implantó una APP de Gastos "Tickelia", mediante la que todos los empleados presentan sus gastos mensuales. Ya no se aceptan notas de gasto en papel.

Adicionalmente al correspondiente ahorro de papel, gracias a la digitalización se consigue aumentar la seguridad, eficiencia y productividad en los procesos operativos.

Energía

Las principales fuentes de consumo energético en Grupo Orenes son la electricidad, el gasoil y la gasolina y el gas, siendo su principal objetivo en este ámbito reducir y optimizar sus consumos energéticos.

Electricidad

Grupo Orenes ha puesto en marcha un plan de gestión energética consistente en el control de más de 100 puntos de suministro, donde se incluyen los puntos de mayor consumo, así como todos aquellos locales de nueva apertura. En la actualidad tienen monitorizados más de 331 puntos, que junto con otras medidas como la de sustitución de la iluminación por tecnología led, han hecho que todos sus centros sean más eficientes.

Todos los nuevos centros, y aquellos que son reformados, incluyen mejoras que permiten reducir los consumos y alcanzar una mayor eficiencia energética, a través de la domotización de las instalaciones, de la sustitución de luminarias por luminarias más eficientes tipo LED y del uso de equipos de alta eficiencia.

Asimismo, Grupo Orenes realiza tal y como estipula el RD 56/2016, auditorías energéticas con el objetivo de identificar e informar acerca de los flujos de energía y del potencial de mejora de la eficiencia energética, habiéndose realizado la última auditoría en el año 2016 y siendo la próxima auditoría en 2020.

En los casinos de Querétaro y León (México), como parte del plan de ahorro energético, se implementó un sistema de ON/OFF para el apagado y encendido de las terminales de juego de modo automático con horarios de apagado de 4:00 AM y de encendido de las 9:00 AM. Esta medida supone una reducción de las emisiones de Co₂.

El año 2019 concluyó con un volumen de consumo de energía eléctrica de 36.968 MWh (30.879 MWh en 2018). La situación actual del Grupo es la de una empresa en expansión, que se encuentra continuamente realizando nuevas aperturas de establecimientos, así como adquiriendo nuevos vehículos híbridos. Es por ello, que pese a marcar una estrategia de reducción de consumo, el total de energía consumida por el Grupo no se ve reducida de un año a otro.

Combustibles fósiles

A diario el personal del Grupo recorre un gran número de kilómetros para estar presentes en todos sus centros de trabajo. Para que estos desplazamientos sean cada vez más sostenibles, el Grupo cuenta con vehículos híbridos y mantiene el compromiso de seguir aumentando en los próximos años el número de unidades híbridas y eléctricas, con el fin de reducir a cero las emisiones. Durante el ejercicio 2019, fueron sustituidos 64 vehículos por modelos con sistemas híbridos.

Actualmente el Grupo cuenta con una flota de 522, de los que 177 son híbridos, lo cual supone un 33% de la flota y el compromiso de Grupo Orenes es tener el 100% de la misma para los próximos años, tanto híbridos

como eléctricos.

En cuanto al consumo energético procedente de combustibles fósiles durante los ejercicios 2019 y 2018 ha sido el siguiente:

	Litros	
	2019	2018
Gasoil	981.167	961.487
Gasolina	366.726	355.618

Todos los vehículos presentes en la flota se encuentran en renting con un período máximo de 4 años, por lo que la renovación de la flota es continua. De esta forma, se asegura el buen estado de los vehículos y la evolución hacia consumos menores debido al desarrollo de la tecnología, y como consecuencia, reducciones en las emisiones de CO₂.

En cuanto al consumo de gas, el mismo ascendió a 3.522 MWh durante el ejercicio 2019.

Cambio climático

Grupo Orenes contribuye a la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero mediante la aplicación de las distintas medidas de eficiencia energética que hemos mencionado, así como mediante la sensibilización ambiental de los empleados.

Las emisiones del ejercicio 2019, calculadas en base al factor de emisión estándar en el Grupo, han ascendido a 3.958 toneladas de CO₂ de alcance 1 y 9.666 toneladas de CO₂ de alcance 2 (2.816 y 10.755 toneladas CO₂, respectivamente en 2018).

El alcance 1 incluye las emisiones de todos los focos directos de combustión, fundamentalmente gasóleo, gasolina y gas, y el alcance 2 incluye las emisiones asociadas, fundamentalmente, al consumo de electricidad.

Principio de precaución

En lo que al principio de precaución se refiere, no procede que Grupo Orenes aborde este principio, ya que las actividades del Grupo no generan impactos que puedan llevar asociados daños graves o irreversibles al medio ambiente.

Biodiversidad

Actualmente, las instalaciones del Grupo no se encuentran en un enclave protegido o bajo vigilancia administrativa por su valor ecológico, por lo que no se generan impactos significativos en la biodiversidad.

Cuestiones sociales y relativas al personal

Política de la compañía y riesgos identificados

Las personas que componen Grupo Orenes son la base para el crecimiento y desarrollo de la organización. El Grupo confía en las capacidades de sus empleados, en la diversidad del talento y en la vocación por crecer, por ello entienden siempre las relaciones profesionales como una alianza a largo plazo en la que todos se benefician.

Por este motivo, uno de los principales objetivos del Grupo es la creación de una cultura organizativa inclusiva, que acoja y fomente la diversidad para llevar a todos los profesionales que lo conforman a alcanzar su máximo potencial. Esto implica la necesidad de una gestión del empleo con visión de futuro, teniendo presente que el mercado actual requiere de profesionales capaces de trabajar en un entorno colaborativo, dinámico, diverso y flexible.

La comunicación interna es una de las herramientas más importantes para poder comunicarse con todas las personas que forman parte de Grupo Orenes. A través de ella, el Grupo informa y comunica a su equipo de cualquier nueva acción relevante que realiza la empresa generando un mayor sentimiento de identidad y pertenencia a la organización, siendo los principales canales de comunicación la newsletter, el portal del empleado, revistas corporativas y cartelería digital. Además, mejora el clima laboral y la motivación de los empleados, al sentir que existe un vínculo de comunicación directa.

Destacar por otro lado, el plan de beneficios a colaboradores donde se establecen acuerdos mediante los cuales los empleados del Grupo obtienen ventajas y beneficios en viajes, restauración, gimnasios, gasolineras, seguros de salud, tecnología, moda y alimentación. Estas acciones aumentan la integración, satisfacción, y fidelización de los empleados con el Grupo.

Otro de los principales hitos para el Grupo durante este año ha sido la apertura del centro deportivo Orenes para todos sus empleados. Un centro que cuenta con el mejor equipamiento y un amplio horario adaptado a todas las necesidades, con el objetivo de proteger y fomentar la salud de los empleados, a la vez que aumentar la participación, productividad y reducir el absentismo y los índices de rotación.

El compromiso va más allá y se han tomado otras medidas como: duplicar la instalación de desfibriladores contando en la actualidad con 8 repartidos entre los diferentes centros; y un servicio de catering que ofrece menús nutritivos y equilibrados de forma diaria.

Entre los riesgos más relevantes que podrían afectar a la organización en materia laboral, se encuentran los de seguridad y salud de los empleados y aquellos relacionados con la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres. Para mitigar los mismos el Grupo cuenta con políticas y procedimientos de seguridad cuyo objetivo es proporcionar a todos los empleados un entorno de trabajo saludable en el que puedan desempeñar sus actividades de forma segura, y, por otro lado, el desarrollo en 2020 de un plan de igualdad.

Empleo

Grupo Orenes cuenta a 31 de diciembre de 2019 con una plantilla total de 2.735 trabajadores (2.665 trabajadores a 31 de diciembre de 2018), donde se incluyen las empresas dentro del perímetro de consolidación, las sociedades por puesta en equivalencia y los trabajadores de México en modalidad de outsourcing. En el presente estado de información no financiera consolidado presentamos la información de los trabajadores que entran dentro del perímetro de consolidación.

El número total y distribución de empleados por países al 31 de diciembre de 2019 y 2018 es el siguiente:

	Número de empleados	
	2019	2018
España	2.347	2.234
México	34	35
Total	2.381	2.269

El número y distribución de empleados del Grupo a 31 de diciembre de 2019 por clasificación profesional, sexo y edad es el siguiente:

	Número de empleados						
	Hombres	Mujeres	Total	18-34	35-48	49-57	≥ 58
Comité Dirección	15	1	16	1	9	3	3
Directivos	27	6	33	6	17	6	4
Mandos intermedios	267	107	374	112	168	56	38
Colaboradores	1.089	869	1.958	994	660	213	91
Total	1.398	983	2.381	1.113	854	278	136

Al 31 de diciembre de 2018 el número y distribución de empleados del Grupo, por clasificación profesional, sexo y edad presenta una distribución similar a la de 31 de diciembre de 2019.

El número total y distribución de empleados para el Grupo a 31 de diciembre de 2019 por tipo de contrato, sexo, edad y categoría profesional es el siguiente:

	Número de empleados						
	Hombres	Mujeres	Total	18-34	35-48	49-57	≥ 58
Indefinido	1.097	635	1.732	672	697	249	114
Temporal	301	348	649	441	157	29	22
Total	1.398	983	2.381	1.113	854	278	136

	Número de empleados		
	Indefinido	Temporal	Total
Comité Dirección	16	-	16
Directivos	33	-	33
Mandos intermedios	347	27	374
Colaboradores	1.336	622	1.958
Total	1.732	649	2.381

Al 31 de diciembre de 2018 el número total y distribución de empleados del Grupo, por tipo de contrato, sexo, edad y categoría profesional presenta una distribución similar a la de 31 de diciembre de 2019.

El promedio anual de empleados, para el Grupo del ejercicio 2019 por tipo de contrato, sexo, edad y categoría profesional es el siguiente:

	Promedio anual de contratos (%)						
	Hombres	Mujeres	Total	18-34	35-48	49-57	≥ 58
Indefinido	46%	27%	73%	29%	29%	10%	5%
Temporal	13%	14%	27%	18%	7%	1%	1%
Total	59%	41%	100%	47%	36%	11%	6%

	Promedio anual de contratos (%)		
	Indefinido	Temporal	Total
Comité Dirección	1%	-	1%
Directivos	1%	-	1%
Mandos intermedios	15%	1%	16%
Colaboradores	56%	26%	82%
Total	73%	27%	100%

Durante el ejercicio 2018 el promedio anual de empleados por tipo de contrato, sexo, edad y categoría profesional presenta una distribución similar a la del ejercicio 2019.

El número total de despidos por sexo, edad y clasificación profesional, durante el ejercicio 2019, es el siguiente:

	Número						
	Hombres	Mujeres	Total	18-34	35-48	49-57	≥ 58
Despidos	162	179	341	174	130	26	11

	Número
Comité Dirección	1
Directivos	1
Mandos intermedios	51
Colaboradores	288
Total	341

Al 31 de diciembre de 2018 el número de despidos por sexo, edad y categoría profesional presenta una distribución similar a la de 31 de diciembre de 2019.

Retribución

Los principales elementos que componen la estructura retributiva de Grupo Orenes son los siguientes:

- Retribución fija tomando como base lo establecido en los distintos convenios colectivos de aplicación, que tienen en consideración el nivel de responsabilidad, las funciones desarrolladas y la trayectoria profesional de cada empleado
- Retribución variable, compuesta por aquellos ingresos cuya percepción o cuantía está supeditada a que se cumplan determinadas condiciones.
- Retribución flexible (ventajas y beneficios en viajes, restauración, gimnasios, gasolineras, seguros de salud, tecnología, moda y alimentación).

Las remuneraciones medias del Grupo durante el ejercicio 2019 han sido las siguientes, desglosadas por sexo, edad y categoría profesional:

	Euros					
	Hombres	Mujeres	18-34	35-48	49-57	≥ 58
Comité Dirección	126.138	74.247	65.206	112.606	117.001	185.858
Directivos	71.555	51.075	37.778	69.118	66.453	104.954
Mandos intermedios	36.127	28.732	27.803	34.376	42.531	40.232
Colaboradores	21.187	17.269	18.020	20.612	21.353	21.823

Al 31 de diciembre de 2018 las remuneraciones medias desglosadas por sexo, edad y categoría profesional presentan una distribución similar a la de 31 de diciembre de 2019.

La brecha salarial del Grupo por categorías profesionales homogéneas se ha calculado considerando la diferencia de las remuneraciones medias entre mujeres y hombres, expresada como un porcentaje sobre la remuneración media de los hombres. Dada la heterogénea distribución de los empleados de cada sexo entre las distintas categorías profesionales, su antigüedad en la organización, así como de la aplicación de la fórmula de cálculo anteriormente descrita, la diferencia salarial agregada es de un 29% en 2019, no existiendo diferencia significativa entre la retribución salarial percibida por hombres y mujeres en puestos de trabajo equivalentes (18% en 2018).

La sociedad dominante del Grupo no tiene personal de alta dirección y sus administradores no han percibido retribuciones durante los ejercicios 2019 y 2018.

La relación existente entre el salario mínimo retribuido por Grupo Orenes y el salario mínimo interprofesional durante los ejercicios 2019 y 2018 es superior a una unidad para España, comprometiéndose el Grupo en el resto de filiales a respetar la normativa local en vigor tanto a nivel de convenios o acuerdos vinculados con el establecimiento de un salario mínimo local.

Organización del trabajo

Las compañías de Grupo Orenes disponen de autonomía para organizar su tiempo de trabajo con base en el convenio colectivo de aplicación que regule la jornada anual de trabajo, así como por las necesidades operativas aplicables en cada situación. Debido a las características de sus líneas de negocio, el horario y la organización

del tiempo de trabajo varía significativamente para ofrecer el mejor servicio al cliente.

En los servicios corporativos se ha establecido un horario de 08:00 a 14:00 y de 15:00 a 17:30, con un servicio de comedor, que facilita la conciliación de la vida familiar. Además, el Grupo facilita la reducción de horario y la reducción de jornada por maternidad.

El promedio anual durante el ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2019 de empleados a jornada completa y parcial por sexo, edad y categoría profesional es el siguiente:

	Promedio anual contratos por jornada (%)						
	Hombres	Mujeres	Total	18-34	35-48	49-57	≥ 58
Completa	54%	33%	87%	41%	30%	11%	5%
Parcial	5%	8%	13%	5%	6%	1%	1%
Total	59%	41%	100%	46%	36%	12%	6%

	Promedio anual de contratos por jornada (%)		
	Completa	Parcial	Total
Comité Dirección	1%	-	1%
Directivos	1%	-	1%
Mandos intermedios	14%	2%	16%
Colaboradores	71%	11%	82%
Total	87%	13%	100%

Durante el ejercicio 2018 el promedio anual de empleados por tipo de jornada, sexo, edad y categoría profesional presenta una distribución similar a la del ejercicio 2019.

Aunque actualmente no existe una política común que establezca medidas para la desconexión laboral de los empleados, el Grupo trata de facilitar, en la medida de lo posible, la conciliación laboral y familiar de las personas que trabajan en el mismo. Para ello, los cursos y reuniones se realizan dentro del horario laboral y, todo el personal que lo solicita, tiene la oportunidad de acogerse a la jornada reducida.

Durante el ejercicio 2019 un total de 40 hombres y 38 mujeres han podido disfrutar de permiso parental (67 empleados en 2018 con una distribución similar).

El número total de horas de absentismo durante el ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2019 ha ascendido a 10.784 horas, que equivalen al 0,3% de las horas totales equivalentes (10.304 horas y un 0,3%, respectivamente en 2018).

Seguridad y salud

La prevención de riesgos laborales es una de las materias que más preocupa y ocupa a Grupo Orenes siendo uno de los aspectos básicos de su responsabilidad social corporativa. El Grupo asume una auténtica cultura preventiva a todos los niveles, y tiene la mirada puesta en el futuro de sus trabajadores, en velar por su salud, bienestar y seguridad dentro de la empresa.

Durante el ejercicio 2019 se han llevado a cabo las siguientes medidas en el ámbito de la seguridad y salud:

- Evaluaciones de riesgo adicionales de ergonomía y psicosociales.
- Estudio de condiciones ambientales.
- Desarrollo de aplicaciones de formación online en PRL.
- Actualización de planes de emergencia y formación de equipos.

Todas las empresas del Grupo disponen de un plan de prevención de riesgos laborales conforme a lo establecido en el artículo 16 de la Ley 31/1995 de 8 de noviembre de prevención de riesgos laborales, reflejando de este modo el compromiso del Grupo Orenes con la seguridad de los trabajadores. El objetivo de dichos planes es

marcar las pautas para que cada empresa integre de forma efectiva la prevención de riesgos laborales en su gestión y en el conjunto de sus actividades, así como en todos sus niveles jerárquicos.

Adicionalmente, las sociedades del Grupo cuentan con políticas preventivas cuyos principios de actuación son los siguientes:

- Asumir el compromiso de alcanzar un alto nivel de seguridad y salud en el trabajo, superando los mínimos exigidos en la legislación vigente.
- La prevención de riesgos laborales, como actuación general a desarrollar en la organización, estará integrada en el seno de sus actividades y decisiones.
- Se establece que la responsabilidad en la gestión de la prevención de riesgos laborales es una función de dirección, que debe administrar cualquier mando, a cualquier nivel de línea jerárquica, con igual dedicación y entrega con la que administra el resto de actividades que le han sido delegadas.
- La prevención de riesgos es un componente más de la actividad empresarial, siendo coherente con otras políticas de recursos humanos, recibiendo igual tratamiento que el resto de las funciones desarrolladas en la empresa.
- Queda garantizada la consulta y participación de los trabajadores, como, asimismo, la información y formación teórica y práctica que los mismos necesiten en todos los temas relaciones con la prevención de riesgos laborales.

Con respecto a la planificación y organización de la actividad preventiva, el Grupo ha optado por la contratación de un servicio de prevención ajeno en cada una de las sociedades, que se encargan de asegurar el cumplimiento de los requisitos legales establecidos por la Ley 31/1995 de 8 de noviembre de prevención de riesgos laborales en todas sus especialidades: seguridad en el trabajo, higiene industrial, ergonomía y psicología aplicada y medicina del trabajo.

Asimismo, el Grupo ha designado recursos internos que deberán realizar actividades en materia de prevención de riesgos laborales y que cada año se va consolidando con más fuerza expandiéndose por todas las delegaciones del Grupo a nivel nacional.

Para asegurar que la información sobre prevención de riesgos laborales se canaliza bidireccionalmente de una forma adecuada, se dispone de un procedimiento de comunicación, consulta y participación, donde se establecen los órganos de participación en función de los recursos humanos establecidos: delegados de prevención, comité de seguridad y salud en aquellos centros obligados a ello.

Adicionalmente, el Grupo asegura que todo trabajador reciba la información y formación suficiente y adecuada en materia preventiva conforme a su puesto de trabajo, tanto inicialmente como por cambio de puesto o reciclaje formativo, en función de las necesidades que se planteen en cada momento. Durante el ejercicio 2019, se han destinado un total de 1.521 horas de formación dirigidas a la seguridad y salud (1.424 horas de formación en 2018).

El Grupo cuenta con procedimientos de investigación de accidentes, incidentes y enfermedades profesionales en el que se definen las actuaciones relativas al registro, investigación y análisis de los posibles accidentes, incidentes y enfermedades profesionales que ocurran en la organización con el fin de determinar las deficiencias subyacentes y otros factores que podrían causar o contribuir a la aparición de los mismos e identificar la necesidad de una acción correctiva.

En cuanto al índice de frecuencia y gravedad de los accidentes de trabajo durante el ejercicio 2019, ha sido para las sociedades del Grupo, de 17,38 y 0,03 respectivamente, habiéndose producido en 2019 un total de 71 accidentes (31 de mujeres y 40 de hombres), siendo únicamente uno grave (65 accidentes en 2018 con un índice de frecuencia del 18,48 sobre el total de la plantilla, todos ellos leves).

Durante los ejercicios 2019 y 2018 no se ha declarado ninguna enfermedad profesional en el Grupo.

Relaciones sociales

Grupo Orenes trabaja en unión con diferentes colectivos en la toma de decisiones estratégicas tanto empresariales como económicas, además de en las mesas de negociación de distintos convenios colectivos con el objetivo de conseguir las mejores condiciones y oportunidades para todos los actores implicados y contribuir al crecimiento económico y social.

De conformidad con la regulación vigente, las condiciones laborales y los derechos de los empleados del Grupo, tales como la libertad de asociación y representación sindical, se encuentran recogidos en normas, y en convenios y acuerdos suscritos, en su caso, con las correspondientes representaciones de los trabajadores. El diálogo y la negociación forman parte del modo de abordar cualquier diferencia o conflicto en el Grupo.

La práctica totalidad de los empleados del Grupo están cubiertos por convenios colectivos, existiendo 14 convenios colectivos de empresa de aplicación en las diferentes sociedades que conforman el Grupo. En aquellas sociedades donde no hay convenio y hay convenios sectoriales de la actividad del centro se aplican dichos convenios sectoriales. El % de cobertura de los convenios colectivos durante el ejercicio 2019 ha sido del 95% (81% en el ejercicio 2018).

Grupo Orenes cuenta con varios canales que favorecen el diálogo, la información y la consulta de los empleados como la encuesta de clima, el área de comunicación interna o la representación social de los trabajadores. El Grupo cuenta con una representación de 67 representantes de trabajadores, 7 centros con comités de empresa con representación de 4 sindicatos distintos, y 17 delegados de personal.

Para Grupo Orenes es fundamental conocer el grado de bienestar y satisfacción en el trabajo de los profesionales que forman la Compañía. Durante el último trimestre de 2019 se ha realizado la segunda edición de la encuesta de clima laboral a nivel nacional entre todos sus empleados. La satisfacción general del Grupo está por encima de la media mejorando los valores alcanzados en 2017. Una vez realizado el estudio, Grupo Orenes se compromete a seguir desarrollando acciones que permitan continuar mejorando el clima actual.

Formación

Atraer, desarrollar y retener el talento de candidatos y empleados es un objetivo clave en Grupo Orenes. El Grupo está convencido de que, a través del desarrollo de las personas, se convertirá cada vez más en una organización eficaz, productiva y competitiva, consolidando su liderazgo basado en el valor y en la contribución que aporta cada uno de los empleados.

En este sentido, el programa de becarios, puesto en marcha en 2018, potencia la captación y atracción de talento externo. Este programa tiene como objetivo desarrollar profesionalmente a jóvenes que se encuentran en la fase final de su formación académica, facilitándoles de esta forma su primer contacto con la empresa.

Grupo Orenes realiza una detección de las necesidades formativas en base a su modelo de gestión integral de recursos humanos basado en análisis de competencias, análisis del cumplimiento de objetivos personales y grupales, áreas de mejora de la encuesta bienal del clima laboral, así como los resultados de las evaluaciones de competencias y los assessment center. El objetivo es ofrecer una formación individualizada, ajustada a las necesidades y estrategia del Grupo y que impacte directa y positivamente en los resultados del Grupo.

Las evaluaciones de competencias, permiten identificar áreas de mejora e implantar programas formativos personalizados ajustados a las necesidades reales. Se ha convertido en factor de retroalimentación clave para evaluar el desempeño global de un profesional. En las evaluaciones de competencias se han evaluado competencias críticas directivas como liderazgo, compromiso, toma de decisiones, visión estratégica y orientación a resultados en una escala de 1 a 6. Las evaluaciones de competencias se caracterizan por ser anónimas y confidenciales.

Se ha implementado, como herramienta para la evaluación de capacidades, habilidades y actitudes de los miembros del Comité de Dirección, el assessment center. Este tipo de evaluación permite identificar la brecha entre las competencias actuales y las deseadas para la posición, siendo de gran utilidad para detectar necesidades de formación y desarrollo.

También se ha implementado como una de las herramientas clave en la detección y desarrollo del talento interno, el programa de desarrollo profesional "Gestores Orenes", realizado junto con la escuela de negocios ENAE.

El citado programa tiene como objetivo que los participantes adquieran y desarrollen diferentes competencias claves que deben de tener los futuros gestores del Grupo, fomentando así el talento. Los alumnos son seleccionados en base a las herramientas de desarrollo que ponen en marcha y se realizan 64 horas al año de formación presencial, distribuidas en 8 sesiones de 8 horas de duración cada sesión. Durante el ejercicio 2019 se han realizado dos niveles formativos, el nivel I en el que participaron 22 personas y el nivel II en el que participaron 17.

Asimismo, Grupo Orenes proporciona formación en materia de juego responsable a empleados de salas de juego para que sean capaces de detectar situaciones de riesgo, así como, controlar y analizar las pautas de actuación que se pudieran presentar en su trabajo y ayudar a aquellas personas que lo necesiten.

Todos los cursos impartidos obedecen a necesidades de formación identificadas en la plantilla y han supuesto durante el ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2019 una totalidad de 10.485 horas, de las que 815 horas se llevaron a cabo por el comité de dirección, 1.495 horas por personal directivo, 4.257 horas por mandos intermedios y 3.918 horas por colaboradores.

Accesibilidad

Para Grupo Orenes la integración de personas con capacidades diversas en el mercado de trabajo es importante tanto desde el punto de vista de los derechos humanos como de la perspectiva económica, conduciendo a iguales oportunidades y a mayores tasas de empleo.

El Grupo garantiza de manera específica la protección de estos trabajadores, y a tal fin tendrá en consideración dichos aspectos en la evaluación de los riesgos y, en función de ésta, adoptará las medidas preventivas y de protección necesarias.

Durante el ejercicio del 2019, el Grupo ha contado con 20 personas con capacidades diferentes (23 personas en 2018). En el citado contexto, el Grupo apoya la integración laboral y la incorporación de las personas con discapacidad.

Igualdad

El Grupo declara su compromiso con el establecimiento y desarrollo de políticas que integren la igualdad de trato y oportunidades para todos sus empleados, sin discriminar directa o indirectamente por razones de género, ideología, raza, edad, origen social, así como en el impulso y fomento de medidas para conseguir la igualdad real en el seno de la organización estableciendo las mismas oportunidades entre hombres y mujeres como un principio estratégico de su política corporativa y de recursos humanos, de acuerdo con la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva entre mujeres y hombres.

En los ámbitos en que se desarrolla la actividad, desde la selección a la promoción, pasando por la política salarial, la formación, las condiciones de trabajo y empleo, la salud laboral, la ordenación del tiempo de trabajo y la conciliación, se asume el principio de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres.

Los citados principios se llevarán a la práctica por parte de Grupo Orenes a través de la implementación durante el ejercicio 2020 de un plan de igualdad corporativo.

Adicionalmente, en el citado ámbito el Grupo tiene implementado un procedimiento de acoso laboral, sexual y por razón de sexo, un canal de denuncias y un procedimiento de conflictos interpersonales.

Durante los ejercicios anuales finalizados el 31 de diciembre de 2019 y 2018, no se han identificado riesgos relevantes en el ámbito de la igualdad ni se han recibido denuncias en relación al mismo.

Derechos humanos

El Grupo, además de cumplir con la legislación vigente que le es aplicable, se compromete a respetar y promover los derechos fundamentales enunciados en la declaración universal de los derechos humanos, la dignidad y el valor de la persona humana, la vida privada de los empleados y la igualdad de derechos de hombres y mujeres.

Grupo Orenes tiene un compromiso con el respeto a los derechos humanos, laborales y sociales tal y como muestra el Pacto Mundial de Naciones Unidas, cuyos principios seguimos y promovemos de manera activa, promoviendo dentro de su política de Responsabilidad Social Corporativa los siguientes 10 principios fundamentales para la mejora continua del Grupo, del sector en el que opera y de la sociedad en general:

- ✓ Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales.
- ✓ Asegurarse de que la organización no es cómplice en la vulneración de los derechos humanos.
- ✓ Apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.
- ✓ Apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.
- ✓ Apoyar la erradicación del trabajo infantil.
- ✓ Apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.
- ✓ Mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.
- ✓ Fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
- ✓ Favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente.
- ✓ Trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.

Adicionalmente, el código ético de Grupo Orenes promulga los siguientes valores éticos en el citado ámbito:

- **Igualdad de oportunidades y no discriminación:** Grupo Orenes respeta las leyes nacionales e internacionales aplicables en materia de discriminación. En particular, no podrá excluirse a ningún candidato de los procedimientos de contratación o de acceso a prácticas o a un periodo de formación en la empresa, y ningún empleado podrá ser sancionado, despedido o ser objeto de una medida discriminatoria, directa o indirecta, principalmente en materia de remuneración, formación, reclasificación, clasificación, promoción profesional, traslado o renovación de contrato debido, entre otras cosas, a sus orígenes, su parentesco, su fortuna, sus convicciones filosóficas, su sexo, su orientación sexual, su pertenencia o no pertenencia, real o supuesta, a un grupo étnico, una nación o una raza, sus opiniones políticas, sus actividades sindicales, sus creencias religiosas, su apariencia física, sus problemas de salud o su discapacidad física, real o potencial, embarazo o apellidos.
- **Respeto a las personas:** el trabajo debe desarrollarse en un entorno de respeto a la persona, libre de todo acoso ilegal conforme a la normativa vigente. En este sentido, el Grupo prohíbe cualquier conducta ilícita que constituya acoso sexual o moral, contra subordinados, mandos, compañeros, clientes y proveedores, así como crear un ambiente de trabajo intimidante, hostil o vejatorio. El Grupo cuenta con un procedimiento de prevención contra cualquier tipo de acoso.
- **Trabajo infantil:** el Grupo respeta las leyes y normativas nacionales relativas al trabajo infantil, y prohíbe la contratación de niños menores de 16 años en el Grupo, respetando en todo caso, lo dispuesto en la normativa legal vigente en materia de trabajo de menores de edad.
- **Políticas de Responsabilidad social:** el Grupo mantiene un compromiso activo y responsable con los principios de Responsabilidad social Corporativa como marco integrador de sus políticas y actuaciones con los profesionales, clientes, proveedores y todos los Grupos de interés en general con los que se relaciona, informando sobre sus actuaciones y retos en este ámbito a través de su memoria de Responsabilidad Social Corporativa y contribuyendo a mejorar los objetivos de sostenibilidad económica, social y medioambiental.
- **Salud pública, prostitución y corrupción de menores:** el Grupo mantiene una política de tolerancia cero con las actividades de prostitución y corrupción de menores, así como tráfico o consumo de drogas tóxicas, estupefacientes o sustancias psicotrópicas, que potencialmente puedan tener lugar en las instalaciones del mismo. En este sentido, se deberá poner inmediatamente en conocimiento de los superiores jerárquicos ante cualquier indicio de existencia de dichas actividades.

Durante los ejercicios 2019 y 2018 no se han identificado ni materializado riesgos en el ámbito de los derechos humanos ni se ha recibido ninguna denuncia en relación al mismo.

Lucha contra la corrupción y el soborno

Grupo Orenes, mantiene un compromiso activo con los principios de transparencia y legalidad, siendo el área de cumplimiento la responsable de fomentar la actuación de la organización conforme a la ética y a la normativa vigente, mediante un conjunto de procedimientos y actuaciones diseñadas para prevenir, detectar y reaccionar ante actuaciones irregulares, fraudes o actos contrarios al código ético del Grupo.

El código ético del Grupo aplica a todos los profesionales del mismo y sus filiales, y se configura con el objetivo de servir como guía de actuación.

Dentro del área de cumplimiento se encuentra integrada la función de auditoría interna que tiene como objetivo principal identificar y realizar seguimiento permanente de los principales riesgos a los que está expuesta la organización contribuyendo a la mejora continua de los procedimientos y mecanismos de control establecidos.

Grupo Orenes se encuentra especialmente comprometido con el cumplimiento estricto de toda la legislación que le es de aplicación, en particular, dado el sector en el que desarrolla su actividad, el Grupo mantiene programas específicos de cumplimiento de la normativa relativa a blanqueo de capitales y financiación del terrorismo.

El Consejo de Administración del Grupo es responsable de adoptar las medidas oportunas para garantizar razonablemente el cumplimiento de la normativa en vigor en materia de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo, así como de definir, desarrollar e implantar la estructura y funcionamiento de los órganos de control interno y de las políticas y los procedimientos específicos en materia de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo.

En particular, el Consejo de Administración se encarga de aprobar el manual de prevención de blanqueo de capitales de Grupo Orenes, que traspone las obligaciones establecidas para el Grupo en cumplimiento de la normativa nacional e internacional en esta materia. De conformidad con lo establecido en el Manual, la estructura organizativa que el Grupo Orenes ha establecido para la prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo es la siguiente:

- Un órgano de control interno cuya misión es coordinar desde un punto de vista práctico y ejecutivo las acciones preventivas en esta materia.
- Una unidad técnica de prevención de blanqueo de capitales centralizada a nivel del Grupo, con la finalidad de que todas las políticas y actuaciones en esta materia se apliquen de manera conjunta en las entidades del grupo, independientemente de las funciones y responsabilidades que se asignen a cada una de las agrupaciones de negocio.
- Un representante ante el SEPBLAC, nombrado por el Consejo de Administración al efecto.

Adicionalmente, en cumplimiento de la Ley 10/2010, y de la Orden del Ministerio de Economía y Hacienda EHA/2444/2007, de 31 de julio, por la que se desarrolla el Reglamento de la Ley 19/1993, de 28 de diciembre, sobre determinadas medidas de prevención del blanqueo de capitales, aprobado por Real Decreto 925/1995, de 9 de junio, en relación con el informe de experto externo sobre los procedimientos y órganos de control interno y comunicación establecidos para prevenir el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo, el Grupo somete anualmente a examen de experto externo, sus medidas, procedimientos y órganos de control interno.

Por otro lado, como muestra del compromiso con el cumplimiento normativo, Grupo Orenes dispone de un modelo de prevención de riesgos penales, cuya última actualización fue aprobada por el Consejo de Administración el 28 de noviembre de 2019. Dicho modelo tiene como finalidad poner en conocimiento de todos los directivos y empleados, del Grupo, un mensaje rotundo de oposición a la comisión de cualquier acto ilícito, penal o de cualquier otra índole.

La función de prevención penal de Grupo Orenes tiene como objetivos estratégicos:

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

En base a lo anterior, se ha realizado un análisis de las actividades que desarrolla el Grupo, así como el funcionamiento interno del mismo, identificado los delitos que pudieran ser de aplicación o respecto a los que existe cierto riesgo de comisión en el mismo, en atención a la actividad que se desarrolla.

Adicionalmente, Grupo Orenes ha alineado los protocolos o procedimientos internos tendentes a prevenir o, en su caso mitigar la comisión de los delitos por parte de los empleados cuando actúan por cuenta del Grupo en el desarrollo de sus actividades a los riesgos identificados, implementándose las formaciones necesarias para su desarrollo operativo.

El citado modelo de prevención de riesgos penales de Grupo Orenes estructura la prevención de riesgos a través de:

- Controles generales, que se constituyen como la base del control del riesgo y tienen eficacia para mitigar el riesgo genérico de comisión de delitos.
- Controles específicos, constituidos por medidas concretas cuya finalidad es mitigar un riesgo penal específico o un grupo de riesgos penales concretos, que se corresponden con los controles de procesos específicos.

Uno de los pilares fundamentales del modelo de prevención de delitos es el código ético, aplicable a todas las empresas que gestiona el Grupo, así como a todos sus empleados y directivos. En el código ético se recogen los valores principales que deben guiar el comportamiento de los profesionales del Grupo, entre ellos, los de transparencia, honestidad y estricto cumplimiento de la legalidad vigente. Con el objetivo de difundir los principios recogidos en el código ético, durante el ejercicio 2019, Grupo Orenes, ha impartido formación online y presencial a un total de 101 empleados (390 empleados en 2018).

Adicionalmente, el Grupo cuenta con un canal ético que permite comunicar, bajo garantía de absoluta confidencialidad, cualquier incumplimiento de los principios recogidos en el código ético y, en general, cualquier actuación que pueda considerarse como evidencia de una actuación fraudulenta. Durante el presente ejercicio 2019 se han registrado un total de dos comunicaciones internas de las que una ya ha sido investigada y resuelta, estando la otra comunicación en curso de resolución.

En el ámbito de la corrupción el Grupo ha desarrollado una política de gestión de regalos e invitaciones cuyo principal objetivo es evitar conductas por parte de los empleados y directivos de la compañía que puedan suponer actos de corrupción entre particulares y soborno con miembros de las Administraciones Públicas.

La ejecución del plan para la prevención de la comisión de delitos y, en general, del modelo para la prevención de delitos del Grupo corresponde al departamento de cumplimiento junto con aquellas áreas o unidades que, si bien son independientes del departamento de cumplimiento, puedan colaborar con él en la ejecución del modelo.

Durante los ejercicios anuales terminados el 31 de diciembre de 2019 y 2018, el departamento de cumplimiento del Grupo no ha detectado casos de corrupción y soborno, blanqueo de capitales, incumplimientos de carácter medioambiental o vinculados con la regulación de protección de datos de carácter personal.

Colaboración con la sociedad

Sociedad

Desde su fundación, Grupo Orenes ha contribuido a la mejora económica de la comunidad a través de la generación de empleo de calidad, la optimización de recursos y la contribución tributaria. Además, la acción social hacia sus empleados y hacia el resto de la sociedad ha posicionado al Grupo como una de las compañías referentes en el sector del ocio.

Grupo Orenes creó durante el ejercicio 2018 su primer comité de responsabilidad social corporativa, comité multidisciplinar en el que participan representantes de las diferentes divisiones del Grupo y cuyos pilares son:

- Velar por la transparencia y responsabilidad social.
- Competitividad y calidad en productos y servicios.
- Seguridad y cuidado de sus servicios.
- Creación de valor para todos los grupos de interés.
- Respeto hacia el medio cultural y medioambiental donde el Grupo tiene presencia.
- Reducción de impactos negativos derivados de su actividad.

En el citado contexto Grupo Orenes ha establecido convenios colaborativos con la Universidad de Murcia, potenciando así el talento local. En el caso de México se ha creado un convenio con la Universidad ISIMA de tal modo que los alumnos de la misma tienen la oportunidad de realizar sus prácticas en Gastronomía en las instalaciones del Casino Caliente Querétaro.

Asociaciones y patrocinios

En Grupo Orenes son conscientes de la importancia de contribuir al bienestar económico y social de su entorno, por eso, cada año intentan ampliar su colaboración con organizaciones, asociaciones de diversa índole, ONGs e instituciones que trabajan para impulsar y ayudar a los colectivos más desfavorecidos, así como, el desarrollo y progreso de la sociedad a través de proyectos tecnológicos y de innovación.

Dentro de la acción social, Grupo Orenes está muy involucrado en ayudar a asociaciones que requieran de un impulso para poder dar servicio a personas con necesidades especiales o en riesgo de exclusión social.

El juego responsable, tal y como se ha mencionado, es un pilar fundamental para Grupo Orenes, que desarrolla y pone en práctica diferentes políticas dirigidas hacia sus clientes. Cada año, como, por ejemplo, colaborando con ACENCAS (Asociación Catalana de Adicciones Sociales), el Grupo coopera en mejorar el bienestar de personas que sufren algún tipo de comportamiento patológico, a través de la información, acompañamiento y empatía.

Por otro lado, el Grupo reafirma su compromiso con el deporte habiendo patrocinado durante el ejercicio 2019 el campeonato de España en carretera organizado por la Federación Española de Ciclismo, el club ciclista BalaVerde, el Real Murcia C.F., el Real Murcia Baloncesto, UCAM C.B. y UCAM C.F. entre otros.

Otra de las grandes contribuciones que realiza el Grupo es la donación del 5% del beneficio neto del Gran Casino Extremadura a favor de la obra social en la Comunidad de Extremadura.

Adicionalmente, cabe destacar también las siguientes colaboraciones y donaciones:

- Patrocinio RunDay (carrera solidaria a favor de ASTEAMUR).
- Cheque Solidario al equipo Ucam Murcia BSR (Basket Silla de Ruedas), por reto solidario organizado por VERSUS juntos a los cuatro clubs patrocinados de fútbol y baloncesto.
- Tres de sus restaurantes participaron con Acción Contra el Hambre, en la campaña "Restaurantes Contra el Hambre".

- Patrocinio "Afterwork Solidario" organizado por APD a favor de los damnificados por la DANA.
- Patrocinio cena benéfica Fundación Humanitaria de los Rotarios Españoles a favor de Faum.
- Colaboración congreso organizado por ACENCAS (Asociación Catalana de Adicciones Sociales).
- Colaboración anual Fundación Pedro Cano.

El importe de las donaciones realizadas por el Grupo durante el ejercicio 2019 ha sido de cuarenta y tres mil euros (sesenta y cinco mil euros durante el ejercicio 2018).

Por su parte, su sede en México, a través de AIEJA, colabora con la ONG Curando México proporcionando donaciones de suministros y equipos médicos a las instituciones de salud pública del país, realizando adicionalmente donaciones de juguetes a los niños más necesitados con ayuda de clientes y colaboradores.

En relación a las asociaciones en las que participa el Grupo Orenes activamente se podrían destacar, entre otras:

- **Operacionales:** Asociación Profesional Empresarios dedicados a la Comercialización y Explotación de Máquinas Recreativas (APEMARA Almería); Federación Murciana del Recreativo (FEMURE); Asociación de Empresarios de Máquinas Recreativas de la Comunidad Valenciana (ANDEMAR CV); Confederación Empresarial de Hostelería y Turismo (CONHOSTUR); Federación de Asociaciones de Máquinas Recreativas de Castilla la Mancha (FAMACASMAN), etc.
- **Bingos:** Gremio de Empresas de Bingos de la Comunidad Valenciana (GREBIN); Asociación Provincial de Bingos de las Palmas (APEBI); Asociación Andaluza de Empresarios de Bingo (ASAEBIN); Asociación de Pequeños y Medianos Empresarios de Bingos Andaluces (ASOBING), etc.
- **Casinos:** Asociación Española de Casinos (AECJ)
- **Salas de juego:** Asociación Andaluza Salones de Juego (ANDESA); Asociación de Empresarios de Establecimientos de Juego y Ocio de Madrid (AEJOMA); Asociación Nacional De Empresarios de Salones Recreativos (ANESAR), etc.
- **Comercializadora:** Asociación Andaluza de Comercialización y Distribución de Máquinas Recreativas.
- **Online:** Jdigital.
- **Grupo Orenes:** Consejo Empresarial del Juego (CEJUEGO), Confederación Regional de Organizaciones Empresariales de Murcia, Asociación Murciana de la Empresa Familiar (AMEFMUR), etc.

Subcontratación y proveedores

Los proveedores y empresas colaboradoras son uno de los pilares en los que se basa el crecimiento sostenible de Grupo Orenes.

Grupo Orenes se compromete a competir lealmente en los mercados en los que está presente, fomentando la libre competencia, cumpliendo la normativa vigente y evitando cualquier conducta que constituya un abuso al mercado. El Grupo también prohíbe la existencia de pactos con empresas del sector tendentes a la fijación o alteración de precios.

El Grupo fomenta las relaciones de colaboración a largo plazo basadas en la confianza, transparencia y ética profesional. Grupo Orenes promueve la evaluación y selección de sus proveedores con la finalidad de seleccionar a aquellos que, además de ofrecer las mejores condiciones de negociación en cuanto a la calidad, eficiencia y costes, comparten sus principios y compromisos éticos.

En este sentido, Grupo Orenes se relaciona con proveedores y empresas colaboradoras de forma ética y lícita y se prohíben las influencias destinadas a conseguir tratos de favor. Por tal motivo, el Grupo tiene un sistema de autorización de contratación y posterior pago de facturas, a través de los procedimientos corporativos

digitales.

Durante los ejercicios 2019 y 2018, Grupo Orenes ha colaborado con más de 8.400 proveedores de distintas nacionalidades, en su mayoría locales.

En el citado contexto, Grupo Orenes asume el papel tractor que ejerce sobre la economía de los territorios en los que opera, siendo la práctica totalidad de sus proveedores de proximidad.

Adicionalmente, y como muestra más de transparencia, Grupo Orenes ha instalado un sistema digital de comunicación con proveedores, donde éstos mantienen la relación de transacciones ordinarias, de manera digital. Se trata de un entorno colaborativo dirigido a proveedores y empresas subcontratadas que trabajen o quieran trabajar con Grupo Orenes, permitiéndoles la relación con la compañía de forma electrónica.

Clientes

Dada la actividad de Grupo Orenes, los principales riesgos relacionados con la salud y seguridad de los consumidores, clientes y usuarios son aquellos derivados de:

- Conductas patológicas con el juego: estas pueden estar producidas por un juego no responsable dentro de los centros por parte de clientes y usuarios (salas de juego, casinos y bingos, así como online).
- Intoxicaciones alimentarias: Grupo Orenes apostó por el crecimiento y diversificación de servicios creando la división de hoteles y restauración, lo que da lugar a la aparición de nuevos riesgos derivados del consumo de alimentos en mal estado.

En primer lugar, como garante del juego responsable, Grupo Orenes lleva a cabo acciones para el fomento, la orientación y comunicación al cliente de prácticas de juego responsable, que sirven para gestionar los riesgos derivados del sector. Su página web (www.orenegrupo.com) dispone de un apartado especial de juego responsable, donde se puede acceder a su vez a www.juegoseguro.es y a www.ordenacionjuego.es, páginas del Gobierno de España para la regulación del juego privado.

Además, en la web de Versus (www.versus.es) los clientes pueden encontrar enlaces de test de juego responsable, límites de depósitos diarios, semanales y mensuales, el acceso al registro general de interdicciones de acceso al juego (autoexclusión), así como las direcciones a centros de ayuda para problemas del juego.

El Grupo ha desarrollado e implementado políticas y programas escritos específicos sobre esta materia, los cuales vienen articulados en un manual corporativo para la prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo de obligada aplicación y cumplimiento por todas las áreas de negocio a las que aplica esta normativa en España o en el extranjero.

Por otro lado, Grupo Orenes ha puesto en marcha las siguientes iniciativas:

- Formación en juego responsable para todos los empleados.
- Colaboración con la brigada de juego de la policía.
- Coordinación con asociaciones de juego a nivel estatal.
- Detección y denuncia de prácticas contrarias a la industria del juego.
- Orientación y comunicación al cliente de prácticas de juego responsable (dípticos en salas de juego, bingos y casinos; cartelería en todos nuestros centros; web corporativa y web Versus).
- Colaboración con asociaciones e instituciones que ayudan a personas con patologías relacionadas con el juego.
- Protocolo antifraude deportivo donde se colabora con operadoras del sector a nivel nacional e internacional, proveedores de apuestas y cuerpos y fuerzas de seguridad de cada país.

- Implantación junto a sus clientes en hostelería, del programa COFAR con el objetivo de informar, educar, garantizar y verificar la práctica de juego responsable de nuestros clientes y colaboradores para que ellos pasen a ser un acto principal en el control y gestión de buenas prácticas.

Adicionalmente, cabe destacar que el Grupo pone a disposición de todos sus clientes las herramientas necesarias para crear experiencias positivas. Para ello destina numerosos recursos a innovación y formación, así como, a crear tecnología destinada a mejorar las medidas de control en todos los centros. Facelock es el mejor ejemplo de la responsabilidad que el Grupo viene demostrando hacia sus clientes y la industria del juego.

Grupo Orenes ha desarrollado sistemas de seguridad que aumentan el control de acceso a sus salas para menores y auto prohibidos mediante el reconocimiento facial, sistema que aúna innovación y seguridad para un control de acceso más eficaz, siendo su barrera virtual la que facilita la entrada del cliente sin necesidad de acceso con torno o instalación física similar.

En segundo lugar, para evitar el riesgo de intoxicación alimentaria, el Grupo realiza todos los controles necesarios para verificar la cadena de suministros de los distintos proveedores. Todos los hoteles y restaurantes de Grupo Orenes cuentan con sistema de APPCC de seguridad alimentaria.

Durante los ejercicios 2019 y 2018 no se han materializado riesgos en el ámbito de la salud de los clientes ni se ha recibido ninguna denuncia en relación al mismo.

Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas

El principal foco de atención de Grupo Orenes es satisfacer las necesidades de sus clientes y conectar con ellos de una manera más atractiva, combinando al mismo tiempo innovación, tecnología y experiencia. Por tal motivo la compañía ofrece a todos ellos una oferta de ocio integral, responsable y sostenible, a través de todas sus líneas de negocio, donde el ocio, la emoción y la excelencia en el servicio al cliente son la razón de ser del Grupo.

El servicio de contact center de Grupo Orenes, está compuesto por un equipo de más de 30 personas que incluye coordinadores, responsables de calidad encargados de auditar y evaluar la gestión de incidencias, formadores y una persona encargada de la gestión del planning. El equipo recibe formaciones periódicas sobre cambios legislativos referentes al juego responsable, buenas praxis y tratamiento de datos impartidos por el departamento de cumplimiento.

El equipo de contact center ofrece soporte a los usuarios finales de la web y usuario finales (versus online y versus retail), así como soporte técnico a las averías generadas en salones y en hostelería (salas de juego, operacional, Facelock, etc.).

Durante 2019 el equipo de atención al cliente de versus online gestionó 60.025 solicitudes de servicio lo que supone una media mensual de 5.000 tickets mensuales.

El equipo retail de contact center se encarga de gestionar los siguientes tipos de incidencias:

- Incidencias de tipo técnico: se trata de fallos o mal funcionamiento en alguno de los elementos de los salones de juego (terminales de apuestas, televisiones, ruleta, etc.).
- Incidencias relacionadas con consultas sobre reglamentación, funcionamiento de cuotas, asesoramiento, discusión de eventos de apuestas deportivas, etc.
- Control de fraude: vigilar y monitorizar las alertas que el sistema manda con motivo de algún patrón extraño en las entradas y salidas de dinero en los terminales.

Los servicios de contact center de Grupo Orenes han mejorado su capacidad de atención y respuesta al cliente abriendo nuevos canales de comunicación, chat online y solicitud de llamada automática (call me back), resolviendo las necesidades de los clientes en un tiempo inferior a 30 minutos. Las medidas puestas en marcha durante el presente ejercicio hacen que los resultados en las encuestas de satisfacción del cliente online y retail alcancen índices que superan la media estándar.

Información fiscal

Grupo Orenes es consciente de la necesidad de un comportamiento fiscal responsable que redunde en una contribución a la economía y al desarrollo social. Los tributos que satisface son en efecto, una principal aportación al sostenimiento de las arcas públicas y, por tanto, una de sus contribuciones a la sociedad.

En el citado contexto, el Grupo se rige por estándares de transparencia fiscal y vela por que la tributación guarde una estructura adecuada con la estructura del mismo y ubicación de sus actividades.

La distribución por países de los resultados antes y después de impuestos de los ejercicios 2019 y 2018 son los siguientes:

	Miles de euros			
	Bº antes impuestos		Bº después impuestos	
	2019	2018	2019	2018
España	33.896	33.808	25.043	25.222
México	613	2.294	613	2.294
Total	34.509	36.102	25.656	27.516

Los impuestos sobre beneficios pagados durante el ejercicio 2019 han ascendido a 7.026 miles de euros (6.484 miles de euros) de los que la práctica totalidad de los mismos corresponden a las sociedades españolas. Durante los ejercicios 2019 y 2018 el Grupo ha aplicado deducciones por importe de 436 y 81 miles de euros, respectivamente.

El Grupo no ha recibido subvenciones públicas de importancia económica durante los ejercicios 2019 y 2018.

Hechos posteriores

La aparición del Coronavirus COVID-19 en China en enero de 2020 y su reciente expansión global a un gran número de países, ha motivado que el brote vírico haya sido calificado como una pandemia por la Organización Mundial de la Salud desde el pasado 11 de marzo.

Con fecha 14 de marzo de 2020 el Gobierno de España ha aprobado el Real Decreto 463/2020, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la mencionada situación de crisis sanitaria, ordenando entre otras medidas la limitación de la libertad de circulación de las personas y el cierre temporal de determinadas actividades económicas. Medidas que afectan de forma muy negativa a Grupo Orenes ya que todos sus locales deberán permanecer cerrados mientras dure el citado estado de alarma.

Sin perjuicio de lo anterior, el Grupo está trabajando en un plan de contingencia para hacer frente a esta situación, que incluye entre otras medidas:

- Solicitud de aplazamientos de cuotas del préstamo sindicado para este 2020.
- Expedientes temporales de regulación de empleo (ERTEs) que afectan al 90% de la plantilla.
- Paralización de cualquier tipo de inversión que no sea estrictamente necesaria o por imperativo legal.
- Negociación para la suspensión temporal de todos los contratos de alquileres de locales y materiales de juego.
- Negociación para la suspensión temporal de contratos de renting de vehículos.
- Negociación con proveedores para aplazamiento de pagos operativos.
- Teletrabajo para la mayoría de la plantilla que no ha sido incluida en los ERTEs.

Dicho estado de alarma, afecta a todo el territorio nacional y, aunque tiene una duración inicial de 15 días, está sujeto a prórroga con la autorización expresa del Congreso de los Diputados, opción que ya ha sido ejecutada por 15 días adicionales. En consecuencia, dado lo extraordinario de la situación que están atravesando y ante el desconocimiento de lo que la misma puede durar, a la fecha de formulación de este estado de información no financiera consolidado, es imposible para el Grupo estimar los efectos que dichos hechos pueden tener sobre su actividad.

Contenidos del Estado de Información No Financiera

Contenidos de la Ley 11/2018 INF			Estándar de referencia	Pág. Informe
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.	GRI 102-2 Actividades, marcas, productos y servicios GRI 102-4 Localización de las actividades GRI 102-6 Mercados servidos GRI 102-15 Impactos, riesgos y oportunidades clave GRI 102-7 Dimensión de la organización	p. 1 a 5
Información sobre cuestiones medioambientales	Políticas	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.	GRI103-2 El enfoque de gestión y sus componentes GRI 103-3 Evaluación del enfoque de gestión	p. 5 a 8
	Principales riesgos	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.	GRI 102-15 Impactos, riesgos y oportunidades clave GRI 102-11 Principio o enfoque de precaución	p. 5 a 8 p. 8
	General	Efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, en la salud y la seguridad	GRI 102-15 Impactos, riesgos y oportunidades clave GRI 102-29 Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales GRI 102-31 Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	p. 5 a 8
		Procedimientos de evaluación o certificación ambiental	GRI 102-11 Principio o enfoque de precaución GRI 102-29 Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales GRI 102-30 Eficacia de los procesos de gestión de riesgos	p. 5 a 8

Contenidos del Estado de Información No Financiera

Contenidos de la Ley 11/2018 INF		Estándar de referencia	Pág. Informe
	Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	GRI 102-29 Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	p. 6
	Aplicación del principio de precaución	GRI 102-11 Principio o enfoque de precaución	p. 8
	Provisiones y garantías para riesgos ambientales	GRI 307-1 Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental (CCAA)	Grupo Orenes no tiene provisiones y garantías para riesgos ambientales
Contaminación	Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afectan gravemente al medio ambiente, teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica	GRI 103-2 Enfoque de Gestión (con visión a los GRI 302 y 305) GRI 302-4 Reducción del consumo energético GRI 302-5 Reducciones en los requerimientos energéticos de los productos y servicios GRI 305-5 Reducción de las emisiones de GEI	p. 6
Economía Circular y prevención y gestión de residuos	Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos.	GRI 103-2 Enfoque de Gestión (con visión a los GRI 306)	p. 6
Uso sostenible de los recursos	El consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	GRI 303-1 Extracción de agua por fuente GRI 303-2 Fuentes de agua afectadas significativamente por extracción de agua GRI 303-3 Agua reciclada y reutilizada	Este aspecto no se considera material para el Grupo, dado que el consumo de agua es principalmente de uso humano
	Consumo de materias primas y las medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso	GRI 103-2 Enfoque de Gestión (con visión a los GRI 300) GRI 301-3 Productos y embalajes recuperados	Este aspecto no se considera material para el Grupo
	Energía: Consumo, directo e indirecto; Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética, Uso de energías renovables	GRI 102-2 Enfoque de gestión (con visión al GRI 302 Energía) GRI 302-1 Consumo energético dentro de la organización (energía procedente de fuentes renovables y no renovables)	p. 7 y 8

Contenidos del Estado de Información No Financiera

Contenidos de la Ley 11/2018 INF			Estándar de referencia	Pág. Informe
			GRI 302-2 Consumo energético fuera de la organización GRI 302-4 Reducción del consumo energético GRI 302-5 Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	
	Cambio Climático	Emisiones de Gases de Efecto Invernadero	GRI 305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1) GRI 305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	p. 8
		Las medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del Cambio Climático	GRI 102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades GRI 103-2 Enfoque de Gestión (con visión a los GRI 300) GRI 305-5 Reducción de las emisiones de GEI	p. 8
		Metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones GEI y medios implementados a tal fin.	GRI 103-2 Enfoque de Gestión (con visión al GRI 305-5 Reducción de las emisiones GEI)	p. 8
	Protección de la biodiversidad	Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad e impactos causados por las actuaciones u operaciones en áreas protegidas	GRI 103-2 Enfoque de Gestión (con visión a los GRI 300) GRI 304-1, 304-2 y 304-4 Protección de la biodiversidad	Dada la actividad de la organización y la localización de sus oficinas y centros, este aspecto no es material para el Grupo.
Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal	Políticas	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.	GRI103-2 El enfoque de gestión y sus componentes GRI 103-3 Evaluación del enfoque de gestión GRI 102-35 Políticas de retribución	p. 8 a 15

Contenidos del Estado de Información No Financiera

Contenidos de la Ley 11/2018 INF		Estándar de referencia	Pág. Informe	
	Principales riesgos	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.	GRI 102-15 Impactos, riesgos y oportunidades clave	p. 8 a 15
	Empleo	Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional	GRI 102-7 Dimensión de la organización GRI 102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores GRI 405-1. b) Empleados por categoría laboral para cada una de las categorías, sexo y grupos de edad	p. 9
Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo		GRI 102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	p. 10	
Promedio anual de contratos indefinidos, temporales y a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional		No incluido en GRI: prevé el número total de empleados por contrato (indefinido/temporal y completo/parcial) por sexo, pero no el promedio por edad y clasificación profesional (recálculo de 102-8).	p. 10	
Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional		GRI 401-1.b) Número total durante el periodo objeto del informe, por grupo de edad y sexo (solo lo relativo a despidos) No incluido en GRI: Número de despidos por clasificación profesional	p. 10 y 11	
Remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor		Se debe informar sobre la remuneración media por sexo, edad y clasificación profesional. Para su cálculo, deberán tomarse en cuenta el total de percepciones salariales en dinero efectivo y remuneraciones en especie, por lo que para el cálculo deberá tenerse en cuenta los beneficios a los que hace referencia el GRI 401-2.	p. 11	

Contenidos del Estado de Información No Financiera

Contenidos de la Ley 11/2018 INF		Estándar de referencia	Pág. Informe
	Brecha Salarial	*OCDE: La brecha salarial de género se define como la diferencia entre los ingresos medios de hombres y mujeres en relación con los ingresos medios de los hombres	p. 11
	Remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad	GRI 202-1 Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local (se utiliza este indicador, ya que a medida que se avanza en la carrera profesional, pueden incidir diversos factores en la definición de la retribución de cada persona).	p. 11
	La remuneración media de los consejeros y directivos, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo	GRI 102-35 Políticas de retribución GRI 102-36 Proceso para la determinación de la retribución (para el enfoque de gestión) GRI 201-3 Obligaciones derivadas de planes de beneficios sociales y otros planes de jubilación No incluido en GRI: Información desagregada por sexo.	p. 11
	Implantación de medidas de desconexión laboral	No incluido en GRI	Si bien el Grupo no tiene una política de desconexión laboral, existe por su parte un compromiso irrenunciable de respetar la jornada laboral de sus trabajadores y favorecer la conciliación familiar
	Empleados con discapacidad	GRI 405-1. b) Porcentaje de empleados por categoría laboral para cada una de la categoría de diversidad (iii. Grupos vulnerables).	p. 15
Organización del trabajo	Organización del tiempo de trabajo	GRI 102-8. c) El número total de empleados por tipo de contrato laboral (a jornada completa o a media jornada) y por sexo.	p. 11 y 12

Contenidos del Estado de Información No Financiera

Contenidos de la Ley 11/2018 INF		Estándar de referencia	Pág. Informe
	Número de horas de absentismo	GRI 403-2 Tipos de accidentes y ratios de accidentes laborales, enfermedades profesionales, días perdidos, y absentismo, y número de fallecimientos relacionados (apartado a)	p. 12
	Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores	GRI 401-3 Permisos parentales No incluido en GRI: enfoque de gestión sobre otras medidas de conciliación	p. 12
Salud y seguridad	Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	GRI 103-2 Enfoque de Gestión (con visión al GRI 403 Salud y Seguridad)	p. 12 a 13
	Accidentes de trabajo (frecuencia y gravedad) desagregado por sexo	GRI 403-2 Tipos de accidentes y ratios de accidentes laborales, enfermedades profesionales, días perdidos, y absentismo, y número de fallecimientos relacionados (apartado a) GRI 403-3 Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad	p. 13
	Enfermedades profesionales (frecuencia y gravedad) desagregado por sexo	GRI 403-2 Tipos de accidentes y ratios de accidentes laborales, enfermedades profesionales, días perdidos, y absentismo, y número de fallecimientos relacionados (apartado a) GRI 403-3 Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad	p. 13
Relaciones Sociales	Organización del diálogo social, incluidos los procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos	GRI 102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés (relativo a sindicatos y negociación colectiva) GRI 403-1 Representación de trabajadores en comités de salud y seguridad conjuntos	p. 14
	Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	GRI 102-41 Acuerdos de negociación colectiva No incluido en GRI: desglosado por país	p. 14
	Balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y seguridad en el trabajo	GRI 403-1 Representación de trabajadores en comités de salud y seguridad conjuntos	p. 14

Contenidos del Estado de Información No Financiera

Contenidos de la Ley 11/2018 INF		Estándar de referencia	Pág. Informe
		GRI 403-4 Temas de salud y seguridad laboral tratados en acuerdos formales con la representación legal de los trabajadores	
Formación	Políticas implementadas en el campo de la formación	GRI 103-2 Enfoque de Gestión (con visión al GRI 404-Formación y enseñanza)	p. 14 y 15
	Cantidad total de horas de formación por categorías profesionales	GRI 404-1 Horas medias de formación anuales por empleado No incluido en GRI: horas totales de formación.	p. 14 y 15
Accesibilidad	Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	GRI 103-2 Enfoque de Gestión (con visión al GRI 405 Diversidad e igualdad de oportunidades y GRI 406 No-discriminación)	p. 15
Igualdad	Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres	GRI 103-2 Enfoque de Gestión (con visión al GRI 405 Diversidad e igualdad de oportunidades)	p. 15
	Planes de igualdad	GRI 103-2 Enfoque de Gestión (con visión al GRI 405 Diversidad e igualdad de oportunidades y GRI 406 No-discriminación)	p. 15
	Medidas adoptadas para promover el empleo	GRI 103-2 Enfoque de Gestión (con visión al GRI 401 Empleo) GRI 404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	p. 15
	Protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo	GRI 103-2 Enfoque de Gestión (con visión al GRI 405 Diversidad e igualdad de oportunidades y GRI 406 No-discriminación)	p. 15
	La integración y accesibilidad universal de las personas con discapacidad	GRI 103-2 Enfoque de Gestión (con visión al GRI 405 Diversidad e igualdad de oportunidades y GRI 406 No-discriminación)	p. 15
	Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	GRI 103-2 Enfoque de Gestión (con visión al GRI 405 Diversidad e igualdad de oportunidades y GRI 406 No-discriminación) GRI 406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	p. 15

Contenidos del Estado de Información No Financiera

Contenidos de la Ley 11/2018 INF			Estándar de referencia	Pág. Informe
Información sobre el respeto de los derechos humanos	Políticas	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.	GRI103-2 El enfoque de gestión y sus componentes GRI 103-3 Evaluación del enfoque de gestión	p. 16 y 17
	Derechos Humanos	Aplicación de procedimientos de debida diligencia en derechos humanos	GRI 103-2 Enfoque de Gestión (con visión al GRI 412 Evaluación de Derechos Humanos)	p. 16 y 17
		Prevención de los riesgos de vulneración de los derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos	GRI 103-2 Enfoque de Gestión (con visión al GRI 412 Evaluación de Derechos Humanos)	p. 16 y 17
		Denuncias por casos de vulneraciones de derechos humanos	GRI 102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas (denuncias recibidas y resolución)	p. 16 y 17
			GRI 103-2 Enfoque de Gestión (con visión al GRI 412 Evaluación de Derechos Humanos) GRI 419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	
Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la OIT relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva, la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación, la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio y la abolición efectiva del trabajo infantil	GRI 103-2 Enfoque de Gestión (con visión a los GRI 406 No discriminación; 407 Libertad de asociación y negociación colectiva; 408 Trabajo Infantil; 409 Trabajo forzoso u obligatorio y 412 Evaluación de Derechos Humanos)	p. 16 y 17		
Información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno	Políticas	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.	GRI103-2 El enfoque de gestión y sus componentes GRI 103-3 Evaluación del enfoque de gestión	p. 17 a 18

Contenidos del Estado de Información No Financiera

Contenidos de la Ley 11/2018 INF		Estándar de referencia	Pág. Informe	
	Principales riesgos	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.	GRI 102-15 Impactos, riesgos y oportunidades clave GRI 102-30 Eficacia de los procesos de gestión de riesgos	p. 17 a 18
	Corrupción y soborno	Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	GRI 103-2 Enfoque de Gestión (con visión al GRI 205 Anticorrupción)	p. 17 a 18
		Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	GRI 103-2 Enfoque de Gestión (con visión al GRI 205 Anticorrupción)	p. 17 a 18
		Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	GRI 103-2 Enfoque de Gestión (con visión al GRI 205 Anticorrupción)	p. 17 a 18
Información sobre la sociedad	Políticas	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.	GRI103-2 El enfoque de gestión y sus componentes GRI 103-3 Evaluación del enfoque de gestión	p. 19 a 23
	Principales riesgos	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.	GRI 102-15 Impactos, riesgos y oportunidades clave	p. 19 a 23
		Impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y desarrollo local	GRI 203-2 Impactos económicos indirectos significativos GRI 413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	p. 19 a 23

Contenidos del Estado de Información No Financiera

Contenidos de la Ley 11/2018 INF		Estándar de referencia	Pág. Informe	
	Impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y el territorio	GRI 203-2 Impactos económicos indirectos significativos	p. 19 a 23	
		GRI 413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo		
		Relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades de diálogo con estos	GRI 102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés (relativo a comunidad)	p. 19 a 23
	GRI 413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo			
	Acciones de asociación y patrocinio	GRI 102-12 Iniciativas externas	p. 19 y 23	
	Subcontratación y proveedores	Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	GRI 103-3 Enfoque de Gestión (con visión a los GRI 308 y GRI 414)	p. 20 y 21
		Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	GRI 102-9 Cadena de suministro	p. 20 y 21
			GRI 103-3 Enfoque de Gestión (con visión a los GRI 308 y GRI 414)	
			GRI 414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales GRI 414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	
Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	GRI 414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de valor y acciones desarrolladas	p. 20 y 21		
Consumidores	Medidas para la salud y seguridad de los consumidores	GRI 103-2 Enfoque de Gestión (con visión al GRI 416 salud y seguridad de los Clientes)	p. 21 y 22	
		GRI 416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios GRI 416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios		
	Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas	GRI 102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas (denuncias recibidas y resolución) GRI 103-2 Enfoque de Gestión (con visión al GRI 416 salud y seguridad de los clientes)	p. 21 y 22	

Contenidos del Estado de Información No Financiera

Contenidos de la Ley 11/2018 INF			Estándar de referencia	Pág. Informe
			GRI 418-1 Denuncias substanciales relacionadas con brechas en la privacidad de los clientes y pérdidas de datos de clientes.	
	Información fiscal	Beneficios obtenidos por país	No incluido en GRI: información obtenida de la cuenta de resultados por países	p. 23
		Impuestos sobre beneficios pagados	No incluido en GRI: se verifica junto con la información fiscal	p. 23
		Subvenciones públicas recibidas	GRI 201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	p. 23