

**PAGE GROUP SPAIN RECURSOS HUMANOS
ETT, S.A.U.**

**Informe de Verificación Independiente del
Estado de Información No Financiera del
ejercicio 2020**



INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE DEL ESTADO DE INFORMACION NO FINANCIERA

Al Accionista Único de Page Group Spain Recursos Humanos ETT, S.A.U.

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 adjunto (en adelante EINF) correspondiente al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2020, de Page Group Spain Recursos Humanos ETT, S.A.U. (en adelante Page Group o la Sociedad), que forma parte del Informe de Gestión de la Sociedad.

Responsabilidad del Administrador Único

La formulación del EINF incluido en el Informe de Gestión de Page Group, así como el contenido del mismo, es responsabilidad del Administrador Único. 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, descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en la "Tabla GRI" incluida en el Capítulo 11 del citado Estado.

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.

El Administrador Único de la Sociedad es también responsable 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.

Member of



Alliance of
independent firms

Avda. General Perón 38, 28020 Madrid
Tel. +34 912 037 400
www.auren.com

AUDITORÍA Y ASSURANCE

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 de Page Group 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 de la Sociedad, 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 2020 en función del análisis de materialidad realizado por la Sociedad y descrito en el capítulo 2, "Análisis de materialidad", 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 2020.
- 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 2020.
- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2020 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información.
- Obtención de una carta de manifestaciones de los Administradores y la Dirección.

Fundamento de la conclusión con salvedades

El Estado de Información no Financiera no incluye la información relativa a las personas con discapacidad conforme a los contenidos establecidos por la normativa mercantil vigente según lo dispuesto en la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, en materia de información no financiera y diversidad.

Member of



Alliance of
independent firms

Conclusión con salvedades

Basándonos en los procedimientos realizados y en las evidencias que hemos obtenido, excepto por los efectos de la cuestión descrita en el párrafo "Fundamento de la conclusión con salvedades", no se ha puesto de manifiesto aspecto adicional alguno que nos haga creer que el EINF de Page Group correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2020 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, descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en la "Tabla GRI" incluida en el capítulo 11 del citado Estado.

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.

AUREN AUDITORES SP, S.L.P.

Juan José Jaramillo

27 de julio de 2021

INSTITUTO DE CENSORES
JURADOS DE CUENTAS
DE ESPAÑA

AUREN AUDITORES SP,
S.L.P.

2021 Núm. 01/21/14933
30,00 EUR

SELLO CORPORATIVO:

.....

Sello distintivo de otras actuaciones

.....

ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA

Año 2020

**Page Group Spain Recursos Humanos ETT,
S.A.U.**

Contenido

1.	MODELO DE NEGOCIO.....	4
1.1.	PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN.....	4
1.2.	ENTORNO EMPRESARIAL.....	7
1.3.	ESTRATEGIA.....	8
1.4.	GESTIÓN DE RIESGOS.....	9
1.5.	PRINCIPIOS Y VALORES DE PAGEGROUP.....	12
1.6.	GOBERNANZA.....	12
1.7.	PRINCIPALES CIFRAS DE NEGOCIO.....	13
2.	ANÁLISIS DE MATERIALIDAD.....	14
3.	CUESTIONES AMBIENTALES.....	15
3.1.	IMPACTOS Y GESTIÓN AMBIENTAL.....	15
3.2.	CONTAMINACIÓN ATMOSFÉRICA, SONORA Y LUMÍNICA.....	15
3.3.	ECONOMÍA CIRCULAR Y GESTIÓN DE RESIDUOS.....	16
3.4.	USO SOSTENIBLE DE LOS RECURSOS.....	16
3.5.	CAMBIO CLIMÁTICO.....	18
3.6.	PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD.....	18
4.	CUESTIONES SOCIALES.....	19
4.1.	EMPLEO.....	19
4.2.	ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO.....	23
4.3.	SALUD Y SEGURIDAD.....	23
4.4.	RELACIONES SOCIALES.....	25
4.5.	FORMACIÓN Y DESARROLLO.....	25
4.6.	IGUALDAD.....	28
5.	RESPECTO A LOS DERECHOS HUMANOS.....	31
6.	LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO.....	32
6.1.	MEDIDAS CONTRA LA CORRUPCIÓN, EL SOBORNO Y EL BLANQUEO DE CAPITALES.....	32
6.2.	APORTACIONES A FUNDACIONES Y ENTIDADES SIN ÁNIMO DE LUCRO.....	33
7.	SOCIEDAD.....	34
7.1.	COMPROMISOS DE LA EMPRESA CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE.....	34
7.2.	ACCIONES DE ASOCIACIÓN Y PATROCINIO.....	34
8.	SUBCONTRATACIÓN Y PROVEEDORES.....	35
9.	CLIENTES.....	37
9.1.	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.....	37
9.2.	SEGURIDAD Y SALUD.....	39
9.3.	RECLAMACIONES Y QUEJAS.....	39
10.	INFORMACIÓN FISCAL.....	41
11.	TABLA GRI.....	42

SOBRE ESTE INFORME

En este documento se presenta el Estado de Información No Financiera de la sociedad **Page Group Spain Recursos Humanos ETT, S.A.U.**, de acuerdo con 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.

Para el desarrollo de la presente memoria se han tenido en cuenta los aspectos materiales identificados en el análisis de materialidad que atañen al estado de Información No Financiera de **Page Group Spain Recursos Humanos ETT, S.A.U** para el ejercicio 2020, que abarca el período comprendido entre el 1 de enero de 2020 hasta el 31 de diciembre de 2020, siendo este el periodo de reporte del EINF.

Este documento representa el esfuerzo realizado por **PageGroup** de comunicar a sus grupos de interés los aspectos sociales, ambientales y económicos de la compañía.

1. MODELO DE NEGOCIO

1.1. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

Page Group Spain Recursos Humanos ETT, S.A.U. (Sociedad Anónima Unipersonal), pertenece a un grupo de sociedades, en los términos previstos en el artículo 42 del Código de Comercio. La Sociedad titular del 100 % de las participaciones de Page Group Spain Recursos Humanos ETT, S.A.U.) es Michael Page Holding España S.L.U., que, a su vez, está íntegramente participada por Michael Page International Southern Europe Limited con domicilio social en Londres (Reino Unido).

Por su parte, Page Group Spain Recursos Humanos ETT, S.A.U., en adelante PageGroup, tiene su domicilio social en el Paseo de la Castellana 28, Madrid. Page Group Spain Recursos Humanos ETT, S.A.U., posee el 100% de **Michael Page Advertising S.L.U.** (Sociedad Limitada Unipersonal), pero dada su limitada actividad queda fuera de reporte del EINF. Asimismo, la sociedad turca **Michael Page International Nem Istihdam Danismanligi Limited Sirketi** está participada en un 27,78% por **Page Group Spain Recursos Humanos ETT, S.A.U.**

La compañía PageGroup fue fundada en Londres en 1976 por Bill McGregor y Michael Page con el fin de prestar servicios de selección y contratación de profesionales en el campo de la contabilidad y las finanzas, y comenzó a cotizar en el mercado londinense en 2001. Actualmente, PageGroup se alza como consultora líder a nivel internacional brindando servicios de reclutamiento y oportunidades de carrera a nivel local, regional y global en un amplio abanico de disciplinas.

El Grupo PageGroup opera en todos los continentes del globo a través de 141 oficinas propias repartidas en 6 regiones y en un total de 43 países:

NORTE AMÉRICA	
<ul style="list-style-type: none"> • Canadá • Estados Unidos • México 	

AMÉRICA DEL SUR	
<ul style="list-style-type: none"> • Argentina • Brasil • Perú 	<ul style="list-style-type: none"> • Chile • Colombia • Panamá

EUROPA	
<ul style="list-style-type: none"> • Austria • Bélgica • República Checa • Francia • Alemania • Hungría • Irlanda • Italia • Luxemburgo • Holanda 	<ul style="list-style-type: none"> • Portugal • Polonia • Rumania • Eslovaquia • España • Suiza • Suecia • Turquía • Reino Unido

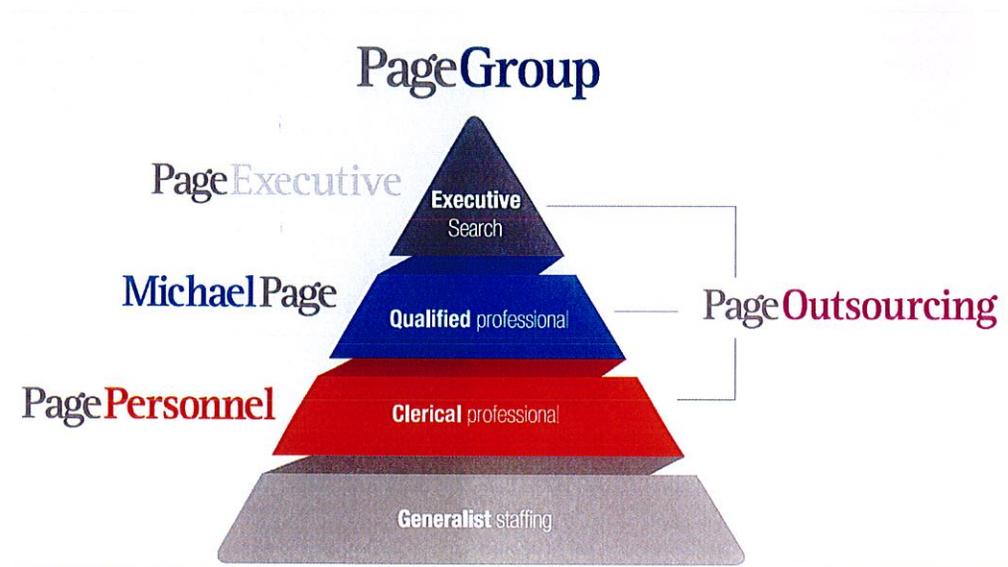
AFRICA
<ul style="list-style-type: none"> • Marruecos • Sudáfrica • Isla Mauricio

ORIENTE MEDIO
<ul style="list-style-type: none"> • Dubái

ASIA PACÍFICO	
<ul style="list-style-type: none"> • Australia • China • Hong Kong • Japón • India • Indonesia 	<ul style="list-style-type: none"> • Malasia • Singapur • Tailandia • Taiwán • Vietnam

La actividad principal de PageGroup Spain Recursos Humanos ETT, S.A.U., es la contratación de candidatos para ser cedidos temporalmente a las empresas usuarias y la actividad de consultoría en los campos de la gestión, selección y reclutamiento de personal de todas las categorías.

PageGroup Spain tiene oficinas en Madrid, Barcelona, Valencia, Sevilla, Bilbao y Zaragoza y opera a partir de 4 marcas: PageExecutive, MichaelPage, PagePersonnel y PageOutsourcing.



Las cuatro marcas principales de PageGroup están formadas por equipos de reclutamiento especializados en 25 disciplinas, desde actuariales hasta tecnológicas:

- **PageExecutive** es la división de búsqueda de ejecutivos del Grupo. Es la consultora líder en la búsqueda, selección y gestión de talentos de profesionales senior y de alta dirección: miembros del Consejo de Administración y/o Comité de Dirección.
- **MichaelPage** es la consultora líder en selección de mandos intermedios y directivos para contratos de larga duración. Lleva a cabo la identificación, presentación y selección de los candidatos más adecuados en base a los requerimientos de sus clientes, en función de sus capacidades, funciones específicas, motivaciones y desarrollo profesional.

- **PagePersonnel** es la consultora líder en selección de personal de apoyo cualificado para posiciones temporales e indefinidas a través de los equipos especializados del Grupo: Contabilidad & Finanzas, Secretarial & Business Support, Ingenieros & Técnicos, Banca, Tecnología, Digital & eCommerce, Retail, Healthcare, Comercial, Marketing, Customer Service, Compras & Logística, Tax&Legal, Recursos Humanos, Seguros, Turismo & Hostelería y Educación. Page Personnel es un socio de reclutamiento para empresas que requieren apoyo administrativo.
- **PageOutsourcing** ofrece soluciones de outsourcing de reclutamiento para impulsar el crecimiento de los negocios de los clientes.

A continuación, se recoge la presencia de las marcas en España:

Ciudad	MP	PP	MP Executive
Madrid	●	●	●
Valencia	●	●	
Bilbao	●	●	
Sevilla	●	●	
Barcelona	●	●	●
Zaragoza	●		

Otras macas del Grupo que actúan en España son:

- **Michael Page Interim Management** - Centrada en la búsqueda de profesionales senior para procesos temporales en empresas que requieren un proyecto de duración determinada.
- **PageConsulting** - Especializada en la realización de proyectos de consultoría de Recursos Humanos. Ofrece cobertura en todos los ámbitos de la gestión de personas dentro de las organizaciones. Incluye un servicio especializado en evaluación, Page Assessment, que persigue dar respuesta a las necesidades de los clientes en función del grado de complejidad de los perfiles a evaluar.

Los sectores industriales (disciplinas) cubiertos por el Grupo español durante 2020 fueron:

- Auditoría y consultoría
- Banca y Servicios Financieros
- Compra y Merchandising
- Consultoría, Estrategia y Cambio
- Ingeniería y Fabricación
- Medioambiente y Energía
- Búsqueda de ejecutivos
- Finanzas
- Salud y Asistencia Social, Ciencias de la Vida y Farmacia
- Hostelería y Ocio
- Recursos Humanos
- Tecnología
- Seguros
- Legal
- Marketing
- Cadena de suministro, Abastecimiento y Logística
- Propiedad, Construcción e Instalaciones
- Sector Público y Organizaciones sin fines de lucro
- Retail
- Secretaria y Apoyo a oficinas
- Tributos y Tesorería

1.2. ENTORNO EMPRESARIAL

FACTORES Y TENDENCIAS

El mercado laboral español se caracteriza por la concentración de algunas actividades económicas en diferentes áreas territoriales y por una temporalidad del empleo debido a la fuerte presencia del turismo, del sector servicios y de la actividad logística en la economía del país.

En los últimos años, se ha producido un cambio de tendencia hacia el reclutamiento en línea que se ha ido consolidando. Esto ha producido el aumento de las bolsas de trabajo en línea y el uso de entornos web corporativos por parte de las empresas para la publicidad directa de vacantes.

Además, las redes sociales han adquirido una gran importancia en el reclutamiento. Cada vez se utilizan más para anunciar vacantes a profesionales estableciendo una conjunción entre redes personales y profesionales como es el caso del LinkedIn, cada vez más utilizado por los reclutadores.

La pandemia del COVID-19 ha tenido un impacto negativo en el mercado laboral y esto se ha visto reflejado principalmente en la actividad de la marca PagePersonnel. En efecto, el trabajo en remoto dificulta la formación de nuevos profesionales por lo que las empresas optan por contratar seniors con experiencia que puedan integrarse más rápida y fácilmente a la empresa respecto a perfiles más juniors.

La pandemia ha afectado igualmente a la forma de trabajar, instaurándose nuevas formas de trabajo como entrevistas y otras dinámicas en remoto, las cuales tras un periodo de adaptación se han propuesto como modalidades eficientes.

ANÁLISIS DAFO

DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> - Existe un mercado global para las soluciones de RPO que es altamente competitivo y los participantes compiten entre sí. - Tras varios años de prudencia salarial, el Grupo experimenta cierto desfase en cuanto a los salarios. 	<ul style="list-style-type: none"> - Condiciones de mercado cambiantes. - Inestabilidad política que determina el mercado - Desarrollo de canales directos de comunicación empresa-candidato. - Reducción de la contratación. - Reducción de presupuestos. - Recesión económica. - Aumento de la sofisticación de la presencia en redes sociales de las empresas de contratación. - Profesionales altamente atractivos para el mercado del talento. - Disminución del compromiso de los trabajadores como consecuencia del trabajo en remoto. - Nuevas regulaciones nacionales y europeas sobre el trabajo temporal y la externalización de servicios.

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> - Especialización de los servicios ofrecidos. - Retención del talento. - Profesionales altamente cualificados. - Diversificación. - Marca sólida. - Buen posicionamiento de la empresa. - Actividad desde diferentes marcas diferenciadas. - Alta eficiencia en los procesos gracias a haber instaurado entrevistas y visitas al cliente en remoto. - Buen posicionamiento en la disciplina IT y Digital gracias tras una estrategia de inversión en esta área. 	<ul style="list-style-type: none"> - Mercado laboral objetivo de PageGroup menos desarrollado y menor competencia. - Aumento de la demanda de puestos de trabajo que requieran especialización. - Oportunidad de incrementar la parte de mercado como consecuencia de una competencia debilitada y de un aumento de la demanda en la disciplina IT y Digital.

1.3. ESTRATEGIA

El modelo de negocio de PageGroup se construye sobre los siguientes puntos estratégicos claves:

✓ Equipos formados por las personas más cualificadas

Los clientes son atendidos por equipos contruidos en base a su experiencia técnica en reclutamiento. Esto se basa en la creencia fundamental de que es más fácil capacitar a un contador/banquero/abogado para ser vendedor que capacitar a un vendedor en los aspectos técnicos del negocio de sus clientes. Combinado este hecho con la estructura piramidal de los equipos/divisiones/grupos, se traduce en la promoción desde dentro y, por lo tanto, en el crecimiento orgánico. Este enfoque garantiza una fuerte cultura corporativa.

✓ Existencia de tres marcas secundarias estrechamente alineadas

A diferencia de otros competidores que tienden a seguir un modelo monomarca, desde PageGroup se han desarrollado diferentes submarcas: **Page Executive**, **Michael Page** y **Page Personnel**, como se ha mostrado anteriormente. Cada marca se dirige a un segmento del mercado definido en términos de salario. Page Executive se sitúa en el pico de la pirámide, Michael Page en el medio y Page Personnel en la base, cubriendo el mercado profesional/especialista. Además, **PageOutsourcing** se estableció como una marca en 2017 para aprovechar las fortalezas combinadas de las tres marcas principales y proporcionar una solución única a las necesidades de reclutamiento de clientes lideradas por un socio de **PageOutsourcing**. Asimismo, Michael Page cuenta con la submarca **Page Consulting** encargada de la consultoría de Recursos Humanos (*Human Capital*).

✓ Diversificación

Una de las claves de la estrategia reside en la expansión y diversificación de la actividad en múltiples sectores, disciplinas profesionales y geografías (fuera del Reino Unido). Se trata de un aspecto fundamental para hacer frente al carácter cíclico del mercado laboral que se ve influenciado por el contexto económico de las diferentes regiones. Esta

diversificación permite ser menos dependientes de las fluctuaciones de un solo mercado o sector profesional.

Prueba del éxito de esta estrategia son los ingresos brutos realizados fuera del Reino Unido. Estos han pasado de representar un 48% de los ingresos totales en 2004 a un 87% en 2020.

Gracias a esta estrategia, existe menos dependencia de los grandes mercados tradicionales (como el de Reino Unido) y se abren más oportunidades en grandes economías como la de China y la del Sudeste Asiático. Estos mercados han pasado de representar tan solo un 17% de los ingresos brutos en 2007 a un 36% en 2020.

Asimismo, se ha incrementado la diversificación fuera de la disciplina de Contabilidad & Finanzas. En 2007 esta disciplina representaba un 54% de los ingresos brutos comparado con un 34% en 2020.

Este modelo de diversificación fue clave para hacer prueba de resiliencia durante la pandemia del COVID-19. Una menor dependencia de una sola geografía o disciplina permitió afrontar mejor las condiciones adversas del mercado laboral.

✓ **Crecimiento orgánico**

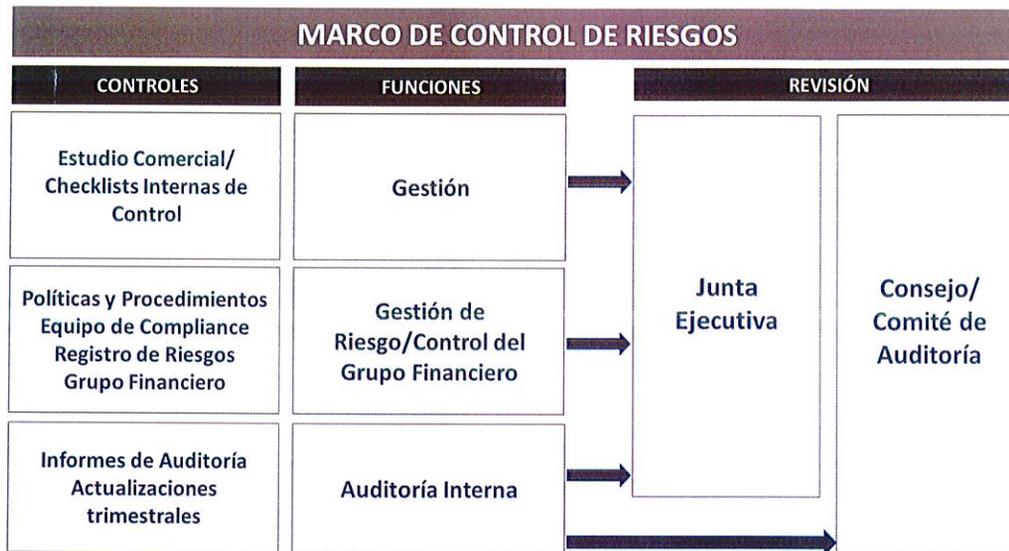
PageGroup ofrece a sus consultores un plan de desarrollo profesional bien definido y variado con diferentes oportunidades y desafíos a lo largo de toda su carrera. Este compromiso se traduce en un crecimiento orgánico: el 98% de los consultores de PageGroup se han capacitado y desarrollado internamente (es decir, su única experiencia de reclutamiento la han adquirido desde PageGroup).

Este proceso tiene la clara ventaja de ofrecer consistencia en todo el Grupo lo que se ha traducido en una marca sólida, altos niveles de satisfacción de los candidatos y altos niveles de productividad. Así mismo, PageGroup se esfuerza por retener al personal superior durante cualquier recesión, lo que posiciona al negocio particularmente bien para una mayor expansión cuando el clima económico mejora.

1.4. GESTIÓN DE RIESGOS

PageGroup considera que la gestión de riesgos conforma la base de su modelo de negocio para alcanzar los objetivos. Por tanto, se han identificado los principales riesgos que podrían tener un impacto en el desarrollo de la actividad y se gestionan los mismos como un factor estratégico.

El registro de los riesgos se lleva a cabo localmente, tanto a nivel país como a nivel proceso. Esta revisión es conducida por la alta dirección quien eleva los resultados obtenidos a la Junta Ejecutiva, la cual se encarga de la revisión formal junto al Comité de Auditoría y el Consejo. El resumen del proceso es el siguiente:



Algunas áreas clave cuentan con equipos de Compliance que garantizan el cumplimiento de los procesos. Estos se encuentran en seguridad IT, reconocimiento de ingresos, gestión de proyectos y equipos legales regionales.

A comienzos de 2020 se realizó una auditoría interna con el objetivo de conocer si los riesgos clave se identifican y gestionan adecuadamente. Además, se revisó que la provisión de controles de mitigación de los principales riesgos sea adecuada.

En el proceso de gestión de riesgos se evalúan todos aquellos que podrían tener un impacto significativo en la capacidad de Page Group para desarrollar su actividad a corto plazo y su estrategia a medio y largo plazo. Esto incluye el seguimiento de riesgos emergentes.

El proceso de gestión de riesgos categoriza los riesgos principales en:

1. Estratégicos
2. Personas
3. Operacionales
4. Financieros

Concretamente, PageGroup ha elaborado una matriz donde analiza, para cada riesgo identificado las acciones enfocadas a su mitigación. La matriz es una herramienta viva. Los criterios que definen la evaluación de los riesgos, en función del seguimiento y la consecución de las acciones planteadas, se revisan dos veces al año.

✓ **Principales riesgos e incertitudes**

La pandemia del COVID-19 ha impactado significativamente los mercados laborales en 2020 y, si bien la economía comienza a recuperarse, es posible que los impactos se sigan sintiendo en 2021 y hasta en 2022. El Grupo ha mitigado este riesgo implementando diferentes acciones, así como identificando nuevas oportunidades de crecimiento.

El impacto de la pandemia está integrado en cada uno de los riesgos identificados. Además se ha agregado el riesgo 'Evento Global' a la lista de riesgos principales para prevenir las consecuencias de eventos similares en un futuro.

Los riesgos principales son los siguientes:

ESTRATÉGICOS	PERSONAS	OPERACIONALES	FINANCIEROS
<ul style="list-style-type: none"> • Cambios en el modelo de negocio • Transformación y cambio • Marcas de PageGroup y reputación • Acontecimiento global 	<ul style="list-style-type: none"> • Atracción, desarrollo y retención de personas 	<ul style="list-style-type: none"> • Sistemas de información • Ciberseguridad • Cumplimiento fiscal y legal • Gestión y control financiero • Regulación de Protección de Datos 	<ul style="list-style-type: none"> • Riesgos macroeconómicos • Divisas -riesgos en el cambio de monedas

Además de los riesgos principales, se han identificado riesgos emergentes. En 2020 se ha definido el cambio climático como tal. Se realizará una evaluación de este riesgo para identificar posibles acciones de mitigación y se considerará si es apropiado, o no, integrarlo como un riesgo principal.

✓ **Prevención y mitigación de riesgos**

Para prevenir y controlar estos riesgos se han desarrollado e implantado herramientas, políticas y procedimientos concretos.

Entre las acciones y controles que se han puesto en marcha para evitar daños reputacionales se encuentran: el seguimiento de la satisfacción de los clientes a través de encuestas regulares, cuyos resultados son estudiados para conocer si es necesario poner en marcha acciones; la formación de los consultores para proteger la imagen de la marca; y el monitoreo de redes sociales, cuyos resultados se analizan y se discuten con la Junta para que se puedan tomar medidas cuando sea necesario. Además, han sido elaboradas políticas acerca del uso de redes sociales, el comportamiento del personal en el uso de TI y el uso de palabras inapropiadas. Estas políticas están puestas a disposición del personal en las áreas clave.

Con respecto a los riesgos de cumplimiento legal y fiscal, PageGroup cuenta, entre otras herramientas y controles, con políticas de seguridad y salud, corrupción y soborno, discriminación, sanción y responsabilidad penal.

Todos sus empleados, además, reciben formación en los requerimientos anti- discriminación a nivel de Grupo, pero también en los requerimientos que se han definidos localmente.

Con respecto a la Protección de Datos, existen políticas y procesos sobre gestión de datos que son comunicados a todo el personal. Para la gestión y el control financiero, también han sido documentadas y comunicadas a todo el personal políticas en lo referente al pago de los proveedores y los gastos de los empleados.

1.5. PRINCIPIOS Y VALORES DE PAGEGROUP

El propósito de PageGroup es cambiar la vida de las personas a través de la creación de oportunidades que permitan desarrollar el potencial de cada uno:

“PageGroup changes lives for people through creating opportunity to reach potential»

Sus valores son la esencia misma de la organización y determinan su forma de trabajar:



PageGroup dirige su negocio con los niveles más altos de integridad y honestidad, y espera que todos sus empleados mantengan los mismos niveles en todo lo que hagan. En este sentido, el **Código de Conducta**, piedra angular de PageGroup, recoge los principios y valores según los cuales todos los colaboradores del Grupo deben actuar:

- Predicar con el ejemplo.
- Promover una buena conducta ética aplicando todas las leyes y reglamentos.
- Asegurarse de haber recibido formación sobre la ética y las políticas relacionadas con este Código.
- Promover un entorno en el que tus compañeros se sientan seguros y capaces de plantear cuestiones éticas.

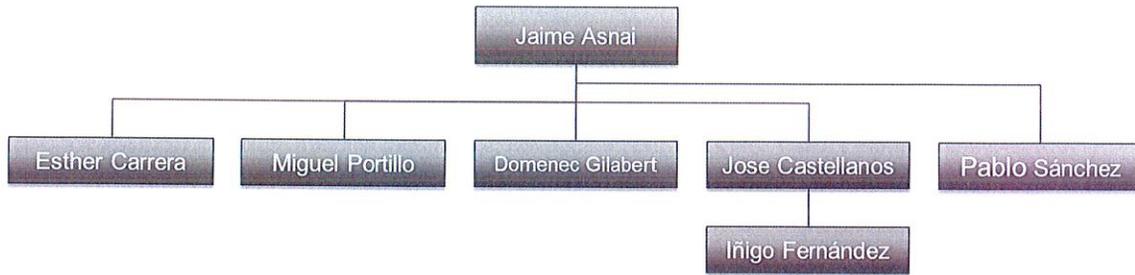
Hay áreas específicas en las que se cuenta con una política de tolerancia cero respecto a la violación de los Derechos Fundamentales de las personas:

- Prácticas de trabajo poco seguras, ilegales o antiéticas
- Violencia y agresión
- Discriminación, intimidación y acoso en relación con la orientación sexual, la identidad de género, la raza, el color, la religión, la edad, la discapacidad, el género, el estado civil, la afiliación sindical o afiliación política
- Soborno y corrupción
- Represalias contra aquellos que den su opinión y hagan lo correcto

Además, PageGroup ha implementado un canal de denuncias, **Speak Up**, que permite reportar una incidencia en el caso que se sospeche que un empleado, la empresa o un proveedor estén realizando actividades peligrosas, ilegales, perjudiciales o fraudulentas, así como denunciar que se ha producido un trato injusto. Las denuncias pueden ser aportadas de forma anónima.

1.6. GOBERNANZA

La Junta de Page Group Spain Recursos Humanos ETT SA está formada por 6 hombres y 1 mujer:



1.7. PRINCIPALES CIFRAS DE NEGOCIO

A continuación, se presentan las principales cifras de negocio de PageGroup Spain:

- Importe neto cifra de negocios: 59.374.415€
- Clientes:
 - PERM: 2.320
 - TEMP: 800
- Proveedores: 233
- Países: España
- Operaciones:
 - Total placement permanente: 4.101
 - Total placement temporales: 1.270

2. ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

Desde PageGroup Spain se ha llevado a cabo un análisis de materialidad para identificar cuáles son los asuntos más relevantes para la organización y el sector y, de manera específica, para conocer cuáles son aquellos asuntos prioritarios en materia ambiental, social y de gobernanza para sus grupos de interés.

A fin de contar con una información lo más precisa posible, el análisis se ha apoyado en los requerimientos de la Ley 11/2018 sobre información no financiera, en los requerimientos de los GRI Standards, así como en diversos estudios sectoriales.

ASUNTOS POR ORDEN DE RELEVANCIA

Desarrollo del capital humano

Diversidad e igualdad de oportunidades

Satisfacción del cliente

Relaciones de calidad y duraderas

Gestión de riesgos

Control y gestión financiera

Ética e integridad de los negocios

Seguridad y protección de datos

Innovación y tecnología

Transparencia

3. CUESTIONES AMBIENTALES

3.1. IMPACTOS Y GESTIÓN AMBIENTAL

El Grupo presenta una actividad de bajo impacto ambiental por lo que no está expuesto a riesgos o impactos significativos para el medio ambiente.

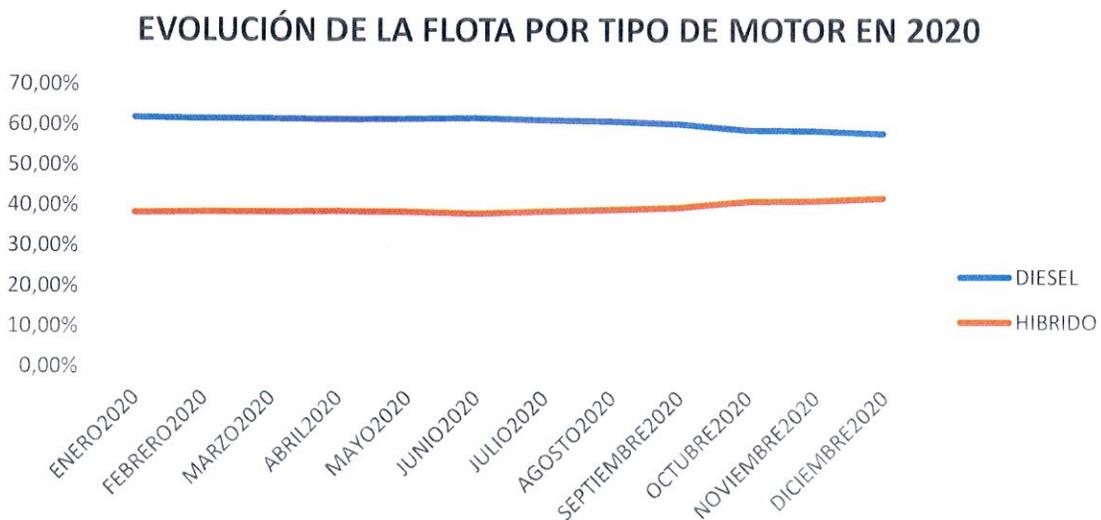
El Grupo no tiene implantado un sistema de gestión ambiental, si bien procura realizar su trabajo con la debida conciencia y respeto hacia el medioambiente. Tampoco se ha considerado necesario establecer provisiones ni garantías financieras en este ámbito.

El Grupo aplica buenas prácticas del sector, como pueden ser la segregación de residuos en las oficinas, la compra de papel reciclado o la instalación de luces LED que suponen una reducción de cerca del 80% del consumo con respecto a las opciones tradicionales.

No se tiene constancia de ningún incumplimiento legal en materia medioambiental en 2020 ni, por lo tanto, de implicaciones financieras derivadas de los mismos.

3.2. CONTAMINACIÓN ATMOSFÉRICA, SONORA Y LUMÍNICA

Las emisiones atmosféricas que se producen en la organización son, en su mayoría, derivadas del uso de vehículos para el desarrollo de la actividad. En este sentido, el Grupo fomenta los modelos híbridos entre los coches de empresa. Durante 2020 se ha mantenido la proporción de modelos híbridos alcanzada en 2019 de más del 40%.



Hasta la fecha se están controlando los kilómetros recorridos por los diferentes vehículos de empresa. Gracias a esto, se ha realizado una estimación media del consumo por vehículo y año, obteniendo de esta manera el consumo total de combustible para los coches diésel e híbridos de PageGroup. En función de este cálculo, y del factor de emisión oficial publicado por el MITECO para el combustible diésel, se puede estimar las emisiones anuales totales de la flota.

EMISIONES	T eq CO2
Flota de vehículos	645,71

En cuanto a las emisiones derivadas del consumo eléctrico de las oficinas, se ha realizado un cálculo partiendo del seguimiento de los consumos en las oficinas más representativas de Page Group, así como una estimación de aquellas que se encuentran en régimen de alquiler.

Teniendo en cuenta el factor de emisión de las comercializadoras eléctricas conocidas, así como el factor de emisión global para 2020 para aquellas en la que se ha realizado una estimación, se ha podido realizar el cálculo de la huella de carbono generada.

EMISIONES	T eq CO2
Flota de vehículos	37,37

El Grupo se compromete a llevar a cabo el análisis de las emisiones y plantear acciones para la reducción de las mismas en 2021.

En cuanto al impacto generado por la propia actividad en materia de contaminación lumínica y sonora, el impacto es poco relevante tratándose del sector servicios y situándose en zonas urbanas.

3.3. ECONOMÍA CIRCULAR Y GESTIÓN DE RESIDUOS

PageGroup quiere contribuir a generar una economía más eficiente en el uso de los recursos.

Para mitigar el impacto que pudiera generar su actividad, se han desarrollado una serie de medidas y recomendaciones recogidas bajo la campaña *Be Green* que incluye entre otros puntos:

- ✓ Cartelería sobre la segregación de residuos, identificando que tipo de residuos se incluyen en cada contenedor.
- ✓ Uso de productos BIO para la limpieza de sus instalaciones.
- ✓ Botellas de vidrio para el agua, sustituyendo las de plástico en la medida de lo posible.
- ✓ Embalajes de catering de cartón, evitando así el uso innecesario de plástico.

En 2020, debido a la pandemia, no se han podido desarrollar acciones en este ámbito, esperando poder retomarse en 2021.

En cuanto a los residuos generados, se ha realizado un seguimiento de la destrucción de papel confidencial. Se considera para la actividad realizada el residuo más importante generado, siendo el resto de residuos no peligrosos generados de manera puntual.

PAPEL	Kg
Residuo papel generado	2.389

3.4. USO SOSTENIBLE DE LOS RECURSOS

CONSUMO DE AGUA

El agua que se consume en los centros de trabajo proviene de las distintas redes de abastecimiento locales y su reciclado se realiza a través de las canalizaciones comunes de los edificios donde se encuentran. Su finalidad fundamental es el consumo de empleados, aseos, operaciones de limpieza y mantenimiento de edificios.

Como medida para reducir el consumo de agua, se está trabajando en cartelería que fomente el ahorro de agua, y que será implementada a lo largo de 2021 en los aseos de las oficinas.

A continuación, se presenta una estimación de los datos correspondientes al consumo de agua en las oficinas de PageGroup Spain ya que no se dispone de esta información para el año 2020 debido a la situación de pandemia e implantación del teletrabajo. Por ello, se ha realizado una estimación basada en el consumo del año anterior, los empleados y los meses de trabajo presencial:

CONSUMO	M ³ (*)
Agua	484,43

**Estimación basada en el ratio de consumo de agua por empleado y mes en 2020.*

CONSUMO DE ENERGÍA

La energía que se consume en la compañía en su totalidad es eléctrica, tanto para los sistemas de refrigeración como de calefacción e iluminación.

Para mejorar el ahorro energético, se está estableciendo poco a poco el uso de lámparas LED que se convierten en la opción más beneficiosa, tanto para el ahorro económico de la factura de suministro eléctrico, como para el respeto con el medio ambiente y la preservación de los recursos naturales.

Así mismo, como en el caso del agua, en el ejercicio 2021 se prevé trabajar en la cartelería que fomente el ahorro de energía, y que será colocada cerca de los interruptores de luz de las plantas y salas, y en los ordenadores de los empleados.

A continuación, se presenta el consumo eléctrico correspondiente el ejercicio 2020.

CONSUMO	KWh (*)
Electricidad	277.218,24

() Los datos de Sevilla, Valencia y Barcelona se han calculado por estimación, al tratarse de espacios arrendados de los que no se dispone el consumo real.*

CONSUMO DE MATERIAS PRIMAS

PageGroup intenta mitigar su huella ambiental fomentando un uso eficiente y adecuado de los recursos. Dadas las características de la actividad, los principales consumos de materias primas se reflejan en consumos de combustible y papel.

Como medidas para la reducción del consumo de papel, se fomenta el trabajo en formato digital como opción principal, imprimiendo a doble cara y en blanco y negro, siempre que sea posible. Además, dentro del marco de *Be Green*, se ha comenzado a adquirir papel reciclado en las oficinas. Durante el ejercicio 2020, por la situación de teletrabajo, no se ha realizado un seguimiento del consumo de papel utilizado en oficina.

Cómo se ha comentado en apartados anteriores, se aplican una serie de buenas prácticas que se van implementando en las oficinas, así como en los vehículos de renting, donde cada vez se cuenta con más vehículos de tipo híbrido.

En cuanto al combustible, actualmente no se cuenta con medios para obtener los litros de combustible consumidos por los coches de renting de PageGroup, por lo que se realiza una estimación a partir del tipo de vehículos empleados y los kilómetros recorridos.

CONSUMO	Litros
Combustible	240.400

3.5. CAMBIO CLIMÁTICO

En términos generales, debido a la actividad de PageGroup, no se tiene una influencia significativa en este ámbito. Las emisiones, mayoritariamente dependen de las emisiones ocasionadas por los vehículos de renting y por el consumo eléctrico de las oficinas. Además, al ser oficinas de alquiler, no se tiene el control sobre, por ejemplo, los equipos de aire acondicionado propios del edificio.

Sí bien, es la voluntad de la compañía minimizar el impacto y mejorar permanentemente su actuación medioambiental, incorporando la mejor tecnología ambiental disponible que sea económicamente viable.

Aunque actualmente en PageGroup no ha sido establecida una metodología que permita cuantificar la magnitud de los gases emitidos, se puede realizar una estimación teniendo en cuenta los datos de combustible y electricidad.

EMISIONES	T eq CO2 (*)
TOTAL	683,08

* Teq CO2 (Toneladas equivalentes de CO2)

3.6. PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

Los servicios que presta PageGroup, se desarrollan en centros que se encuentran en cascos urbanos de municipios, donde apenas existe afección sobre el medioambiente (flora, fauna y medio ambiente en general). Se considera, por tanto, que no existen riesgos relevantes para la biodiversidad derivados del desarrollo de la actividad y que supongan la necesidad de establecer medidas preventivas en la materia.

4. CUESTIONES SOCIALES

4.1. EMPLEO

Para PageGroup sus empleados son su mejor activo, por ello se promueven unas relaciones laborales estables que permitan a las personas de la organización crecer y desarrollarse en la misma. Con este fin, la organización cuenta con un plan de carrera basado en el principio de meritocracia, que permite a las personas de la misma desarrollarse e ir accediendo a puestos de mayor responsabilidad atendiendo al cumplimiento de los objetivos fijados en el mismo.

En el presente apartado, se realiza un análisis pormenorizado de las características de la plantilla. Considerando las particularidades de la organización, se ha realizado el análisis de las personas en función de si desarrollan su labor en Estructura o en cliente. Para la presentación de los datos se ha tomado como referencia la plantilla a 31 de diciembre de 2020.

- Número total y distribución de empleados por sexo, edad y clasificación profesional:

DISTRIBUCIÓN DE EMPLEADOS ESTRUCTURA POR SEXO Y CLASIFICACIÓN PROFESIONAL						
Estructura						
	HOMBRES		MUJERES		TOTAL	
Clasificación profesional	2019	2020	2019	2020	2019	2020
CONSULTORES	78	66	97	77	175	143
DIRECCION	19	15	9	10	28	25
MANDOS INTERMEDIOS	69	67	53	54	122	121
SOPORTE	3	3	28	20	31	23
TOTAL	169	151	187	161	356	312
Puesta a disposición						
	HOMBRES		MUJERES		TOTAL	
Clasificación profesional	2019	2020	2019	2020	2019	2020
ATENCIÓN AL PÚBLICO	265	148	478	297	743	445
CONSULTORES	2	0	-	2	2	2
MANDO INTERMEDIO	26	27	43	32	69	59
SOPORTE	42	97	114	178	156	275
TOTAL	335	272	635	509	970	781

DISTRIBUCIÓN EMPLEADOS POR EDAD		
Estructura		
Categoría	2019	2020
Menores de 30	113	116
30 a 50 años	240	191
Más de 50	3	5

TOTAL	356	312
Puesta a disposición		
Categoría	2019	2020
Menores de 30	532	325
30 a 50 años	363	397
Más de 50	75	59
TOTAL	970	781

- Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo:

Tal y como se ha venido presentando en apartados anteriores, las características de la vinculación de los empleados con la organización se determinan en gran medida en función de si prestan sus servicios en Estructura o en cliente. Casi el 100% de los contratos vinculados al servicio en cliente son de carácter temporal, por las propias características de la vinculación laboral. El total de la plantilla que presta sus servicios en Estructura, por su parte, cuenta con contrato indefinido.

PageGroup ofrece a sus empleados diversas opciones de contratación en cuanto a horario y duración de su jornada laboral, las mismas se distribuyen como sigue:

TIPOLOGÍA DE JORNADA	Estructura		Puesta a disposición	
	2019	2020	2019	2020
Distribución de jornada por sexo				
Completa	346	310	815	636
Hombre	168	150	293	238
Mujer	178	160	522	398
Parcial	10	3	155	145
Hombre	1	1	42	34
Mujer	9	2	113	111
Distribución de jornada por edad				
Completa	346	310	815	636
Menores de 30	111	108	294	266
30 a 50 años	234	195	462	322
Más de 50	1	7	59	48
Parcial	10	3	155	145
Menores de 30	2	1	69	59
30 a 50 años	6	1	70	76
Más de 50	2	1	16	11
Distribución de jornada por clasificación profesional				
Completa	346	310	815	636
CONSULTOR	175	158	2	2
DIRECCION	28	27	-	-
MANDOS INTERMEDIOS	122	105	58	53
SOPORTE	21	20	129	258

ATENCIÓN AL PÚBLICO	0	-	626	323
Parcial	10	3	155	145
MANDOS INTERMEDIOS	-	0	11	6
SOPORTE	10	3	27	17
ATENCIÓN AL PÚBLICO	0	0	117	122

○ Despidos por sexo, edad y clasificación profesional:

A continuación, se presentan los datos de despidos registrados en el año 2020:

DESPIDOS SEXO, EDAD Y CLASIFICACIÓN PROFESIONAL	< 30 años		30-50 años		> 50 años	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Estructura						
CONSULTOR	5	8	5	20	-	1
Hombre	3	3	2	9	-	1
Mujer	2	5	3	11	-	0
SOPORTE	-	2	1	2	-	1
Hombre	-	0	1	0	-	0
Mujer	-	2	-	2	-	1
Puesta a disposición						
ATENCIÓN AL PÚBLICO	11	8	9	21	3	11
Hombre	2	4	2	5	1	3
Mujer	9	4	7	16	2	8
SOPORTE	13	4	62	10	13	1
Hombre	7	2	27	3	8	0
Mujer	6	2	35	7	5	1

○ Beneficios sociales para empleados y categorías de empleados cubiertos

En PageGroup, las personas se sitúan en el centro de su estrategia, como son su mejor activo la compañía apuesta por la búsqueda continua de soluciones para mejorar y adaptar la forma de retribuir a sus empleados.

En 2020 se ha mantenido el plan de beneficios sociales del que ya disponía en 2019, entre los cuales se encuentran:

- ✓ Cheques de comida.
- ✓ Móvil de empresa (Iphone).
- ✓ Seguro de vida.
- ✓ Seguro médico para el empleado y familiares.
- ✓ Plan de pensiones.
- ✓ Vehículo de compañía.
- ✓ Plaza de aparcamiento.
- ✓ Acceso al plan de Retribución Flexible vigente.
- ✓ Clases de idiomas.
- ✓ Días de vacaciones adicionales.

o Las remuneraciones medias y su evolución:

El sistema retributivo de PageGroup atiende únicamente a los méritos y capacidades de las personas que forman parte de la plantilla, no influyendo en la misma ningún otro criterio.

Para asegurar la equidad salarial y enmarcado en las acciones del Plan de Igualdad de la organización, anualmente se realiza un proyecto de análisis salarial bajo la perspectiva de género cuyo objetivo principal es garantizar que no se produzcan desigualdades salariales. Este análisis de la brecha salarial se realiza considerando los diferentes puestos de trabajo, asimismo analiza otras variables que influyen en las retribuciones (antigüedad en la organización, variables vinculadas al desempeño, etc.).

A continuación, se presentan los datos agrupados en las categorías definidas para la elaboración de este informe, fruto de esta agrupación podrían arrojar unos datos de brecha salarial no ajustados a la realidad de la organización.

RETRIBUCIÓN MEDIA POR SEXO Y CATEGORÍA PROFESIONAL				
Estructura (*)	Hombre		Mujer	
Categoría profesional	2019	2020	2019	2020
CONSULTOR	28.769,53	27.674,95	27.527,33	27.465,14
DIRECCION	71.345,24	69.457,28	66.752,08	67.427,34
MANDOS INTERMEDIOS	41.937,93	41.198,02	40.965,76	40.817,66
SOPORTE	22.246,68	30.462,00	20.280,45	22.172,00
Puesta a disposición (**)	Hombre		Mujer	
Categoría profesional	2019	2020	2019	2020
ATENCIÓN AL PÚBLICO	24.709,73	23.088,54	24.796,69	20.877,97
CONSULTORES	40.678,86	-	-	40.000,00
MANDO INTERMEDIO	21.626,77	40.999,00	23.626,76	34.756,07
SOPORTE	21.603,17	24.835,56	20.238,95	23.670,68

(*) Brecha salarial Estructura: Dirección 2,92%, Mandos intermedios 0,92%, Consultor 0,76% y Soporte 27,21% (**) Brecha salarial Puesta a disposición: Atención al público 9,57%, Mandos intermedios 15,23% y Soporte 4,69%.

RETRIBUCIÓN MEDIA POR EDAD		
Estructura	Promedio de Remuneración	
Rango edad	2019	2020
Menos de 30 años	26.144,28	26.100,00
30-50 años	28.924,68	39.600,00
Más de 50	39.703,84	55.641,00
Puesta a disposición	Promedio de Remuneración	
Rango edad	2019	2020
Menos de 30 años	21.828,47	22.126,49
30-50 años	25.301,53	24.683,79
Más de 50	25.212,29	26.295,31

Page Group Spain Recursos Humanos ETT no cuenta con Consejo de Administración.

4.2. ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO

Los empleados de la organización se acogen al VI Convenio colectivo estatal de empresas de trabajo temporal que establece que la duración de la jornada de trabajo del personal de estructura es de 1.752 horas anuales. Por su parte, la jornada de trabajo del personal puesto a disposición se adapta a las necesidades de las empresas a las que presta servicio, si bien PageGroup supervisa y garantiza que se cumplen con los descansos y tiempos de trabajo que establece la legislación vigente.

En el año 2020, se han registrado un total de 5.179 días de absentismo para el personal de Estructura y 3.435 días para su personal puesto a disposición, derivadas de contingencias comunes. Considerando una jornada diaria de 8 horas, se podrían estimar unas 68.912 horas de absentismo.

Actualmente no se encuentra implementada una política de desconexión laboral en la organización, si bien se siguen buenas prácticas para garantizar el horario y tiempo de los trabajadores a disposición de la empresa.

La situación derivada de la pandemia obligó a la reorganización de la forma de trabajar, implantándose el teletrabajo para el personal de Estructura y para el personal que desarrollaba funciones en clientes que así lo permitían. Asimismo, Page Group Spain Recursos Humanos ETT se ha visto en la necesidad de acogerse un Expediente de Regulación Temporal de Empleo para adaptarse a las necesidades que exigía el nuevo contexto. Si bien, con el objetivo de minimizar el impacto de esta situación en su plantilla, ha complementado las aportaciones del Estado hasta cubrir el 90% del conjunto de sus retribuciones totales brutas mensuales fijas.

Del mismo modo, y a fin de garantizar que las personas de la organización pudiesen gozar de la flexibilidad que exigía la nueva situación, se ha ofrecido la posibilidad de adaptar el horario de trabajo a las necesidades personales y familiares de cada trabajador.

4.3. SALUD Y SEGURIDAD

PageGroup Spain subraya como una cuestión primordial y de especial atención, la salud y seguridad de sus empleados. Por ello, en 2019 aprobó el **Plan de Prevención de Riesgos laborales**, el mismo ha sido revisado en el año 2020. Este Plan fue elaborado para dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 54/2003, de 12 de diciembre, de reforma del marco normativo de la prevención de riesgos laborales, que establece que la prevención de riesgos laborales deberá integrarse en el sistema general de gestión de la empresa, tanto en el conjunto de sus actividades como en todos los niveles jerárquicos de ésta, a través de la implantación y aplicación de un plan de prevención de riesgos laborales.

En el Plan de Prevención se incluye la **Política de Seguridad y Salud** con el propósito de alcanzar un alto nivel de seguridad y salud en el trabajo, cumpliendo con la legislación vigente en materia de Prevención de Riesgos Laborales. Esta política es documentada y está disponible para todos los empleados de la empresa, con el objetivo de informar, involucrar y concienciar a los empleados en sus obligaciones individuales para crear unas condiciones de trabajo seguras y evitar todo tipo de riesgos para la salud.

Todos los trabajadores que se incorporen deben recibir información y formación acerca de seguridad y salud en la empresa, así como los medios de protección establecidos en el caso que fuera necesario para el desarrollo de sus tareas.

Así mismo, ha sido designado personal cualificado en materia de prevención de riesgos laborales para asegurar que los requisitos de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales están establecidos, implantados y actualizados, además de ser el encargado de llevar a cabo la evaluación periódica del cumplimiento de los objetivos y procedimientos del Sistema de Prevención.

En marzo de 2019, para reforzar el control, se constituyó el Servicio de Prevención Propio de la compañía a nivel nacional que se ha mantenido a lo largo del ejercicio 2020. Este servicio fue creado para dar cumplimiento al deber de Prevención de Riesgos Laborales en base a la Ley de Prevención de Riesgos Laborales y el Real Decreto 39/1997, sobre Reglamento de los Servicios de Prevención. Así mismo, en su constitución se estableció que las actividades de prevención para las especialidades de Seguridad en el Trabajo, Higiene Industrial, Ergonomía y Psicología Aplicada y Medicina del Trabajo con vigilancia de la salud estarían concertadas con un Servicio de Prevención Ajeno.

Debido al contexto de pandemia PageGroup se ha visto obligado a posponer los reconocimientos médicos previstos para sus empleados que se retomaron en octubre de 2020.

La Alta Dirección tiene la misión de procurar las condiciones para que todos los mandos, el personal de la empresa y de los proveedores desempeñen sus actividades con las medidas de Prevención adecuadas para salvaguardar su integridad. Asimismo, es responsable de la definición, desarrollo, articulación, revisión y cumplimiento de la política de prevención de riesgos laborales, así como de proveer los recursos esenciales para la implantación, control y mejora del Servicio de Prevención Propio de la compañía.

Debido a la situación de pandemia en el año 2020 se suspendieron todos los simulacros de evacuación, únicamente en el centro de Madrid se llevó a cabo un ejercicio de prueba de señales acústicas para garantizar que los sistemas funcionasen correctamente.

En relación a los desfibriladores instalados en todas las oficinas, a lo largo del 2019 se impartieron cursos a empleados, con el objetivo de aportar los conocimientos y las destrezas necesarios para poder realizar una primera atención de la parada cardiaca hasta el momento de la llegada de los equipos especializados. Esta formación no se ha podido continuar desarrollando en 2020 ya que únicamente puede desarrollarse en la modalidad presencial.

En el año 2020 se han registrado un total de 3 accidentes laborales, siendo todos ellos *in itinere*. Asimismo, existe un caso de enfermedad profesional que se encuentra en estudio.

Medidas específicas para la adaptación a la situación de pandemia

Para Pagegroup garantizar unos espacios de trabajo seguros durante y después de la pandemia del Covid-19 se ha convertido en una prioridad, para ello se han definido y formalizado una serie de procedimientos y protocolos que han sido comunicados y compartidos con los empleados de la organización. Algunas de las medidas desarrolladas, son las que siguen:

- ✓ Distanciamiento de 1,5 entre los puestos de trabajo
- ✓ Mamparas de protección en puestos enfrentados.
- ✓ Entregas de mascarillas higiénicas y FFP2.
- ✓ Normas de uso de aseos, office y salas de reuniones.
- ✓ Obligatoria toma de temperatura a la entrada de las oficinas.

- ✓ Higiene personal lavado de manos y uso de geles de forma obligatoria. Señalización de cumplimiento de normas en las oficinas.
- ✓ Flexibilidad a la hora de entrada y salida de la oficina.

Asimismo, se ha desarrollado un protocolo de vuelta a la oficina y desarrollado cartelería adaptada para difundir su contenido a todo el personal. Adicionalmente, se han especificado medidas para aquellos empleados cedidos que desarrollan su actividad en otros centros de trabajo.

4.4. RELACIONES SOCIALES

PageGroup, cuenta con un Código de Conducta creado para ayudar a comprender los valores fundamentales y los comportamientos que se espera de los trabajadores. Dicho Código proporciona orientación y soporte para todos los empleados de PageGroup en todo el mundo, con altos estándares de comportamiento ético y cumplimiento de las leyes y reglamentos locales que son esenciales para proteger la reputación y el éxito a largo plazo.

Como empresa internacional, que opera en una compleja red con distintas leyes, reglamentos y políticas, las oficinas regionales o locales de PageGroup pueden agregar información a este Código para reflejar requisitos locales específicos, costumbres o sus mejores prácticas. Las leyes o políticas locales siempre prevalecen cuando son más estrictas que este Código. Las dudas relacionadas con el Código de conducta se deben trasladar al equipo local de Recursos Humanos.

PageGroup fomenta el desarrollo de un negocio sostenible no solo para cuidar el entorno, sino que también contribuyendo a la proyección de una empresa ética y de éxito. Esto puede ser un aspecto importante tanto para atraer candidatos como para clientes.

Debido al tipo de servicio que presta PageGroup, se debe tener especial cuidado en que los intereses personales de los empleados no se mezclen con las responsabilidades del negocio. Es por eso que en determinados casos, será necesario reasignar a otra persona para evitar un conflicto de intereses, o tomar las prevenciones necesarias para mantener un ambiente de trabajo armonioso y productivo. Entrevistar, contratar o captar a un miembro de tu familia o amigos cercanos como empleados, consultor o socio crea un conflicto de intereses. Deberás comunicar este tipo de relaciones y mantenerte al margen del proceso de toma de decisiones.

PageGroup, cuenta con un canal de comunicación interno denominado PageConnect en el cual se comparten noticias de interés de la compañía, se comunican las nuevas incorporaciones, fomenta la comunicación interdepartamental o se comparten documentos, entre otras.

4.5. FORMACIÓN Y DESARROLLO

Formación

PageGroup cuenta con un programa de formación diseñado a nivel global, que se adapta a las necesidades locales de cada país, para asegurar el desarrollo de los conocimientos y competencias que los trabajadores necesitan para alcanzar sus objetivos y apoyarles en el desarrollo de su máximo potencial.

La detección de necesidades se lleva a cabo tanto desde una perspectiva global, trabajando de forma conjunta desde los respectivos departamentos de Talent Development, como a nivel local

con reuniones de seguimiento entre el Comité de Dirección y el equipo local de Talent Development.

Debido a la situación derivada del COVID-19 en marzo del 2020 se realizó una adaptación del plan de formación a las necesidades de la nueva situación y a la realidad del trabajo en remoto. Para ello, se adaptaron todas las acciones formativas de un formato presencial en sala a un formato virtual.

En paralelo se realizaron campañas formativas específicas sobre necesidades clave de la nueva situación: formación sobre herramientas tecnológicas, la organización del trabajo en remoto, la comunicación dentro y entre los equipos y con los stakeholders externos, así como sobre bienestar y gestión del stress y la incertidumbre.

Por último, en noviembre del 2020 se lanzó el nuevo Global Onboarding Programme para nuevos empleados, dentro de un proyecto mayor de transformación de la formación llamado Learning Evolution Programme. Se trata de un programa que incluye las nuevas tendencias en formación y aprendizaje, profundizando en el concepto de blended learning y un aprendizaje más autónomo por parte del empleado. Se adopta una mayor mezcla de herramientas formativas, sacando más provecho de la plataforma de e-learning, pre-works y post-works en las sesiones formativas, formación virtual y actividades paralelas de los participantes con sus responsables y compañeros. Todo bajo la base del blended learning y el concepto de aprendizaje 70/20/10.

Cabe destacar también el lanzamiento del nuevo programa formativo JUMP para nuevos Managers. Se trata de un programa de 8 semanas de duración en el que se tratan los conocimientos y competencias claves que tiene que desarrollar e interiorizar un empleado cuando promociona a una posición con responsabilidad sobre la gestión de personas. Sigue también el concepto de blended learning, combinando teoría en la plataforma de e-learning, formación virtual con un enfoque práctico y actividades post-formación.

El itinerario formativo cubre desde el Onboarding de un nuevo trabajador, hasta formaciones específicas para altos directivos. Cabría resumir este itinerario formativo en las siguientes etapas o componentes:

- ✓ Global Onboarding Programme para nuevos empleados. En este programa los nuevos trabajadores aprenden los fundamentos básicos de su función, así como la estructura, valores y modelo de negocio de la compañía.
- ✓ Programa Sales Academy para la formación en habilidades y técnicas de negociación.
- ✓ Management Development Programm para responsables de equipo.
- ✓ Leadership Academy para altos directivos. Estructurado en 2 fases.
- ✓ Formación específica para Associates: profesionales senior en la compañía sin equipo a cargo.
- ✓ Formación específica para trabajadores de Support Functions.
- ✓ Programa de formación online para Trabajadores Temporales puestos a disposición de clientes.
- ✓ Otras campañas de formación puntuales que responden a necesidades específicas: Diversity & Inclusión, Evaluación del Desempeño, Remote Working, Bienestar, entre otras.
- ✓ Campañas de formación On-Demand de enrolamiento voluntario sobre diversas temáticas.

A lo largo del 2020 se han impartido las siguientes horas de formación presencial en modalidad virtual (no incluye e-learning) en función de las categorías profesionales principales:

- ✓ Nivel Core: 629 horas.
- ✓ Nivel Manager & Up: 48 horas.
- ✓ Horas con Colectivos Mixtos: 54,5 horas.
- ✓ Con una plantilla media de 312 trabajadores en el 2020, desde PageGroup España se han ofrecido 3,4 horas de formación al año por trabajador.

Respecto a la evaluación de la formación la principal herramienta es el envío de cuestionarios específicos para cada formación al finalizarse la misma. Estos cuestionarios se realizan a través de una plataforma contratada a un proveedor externo, para así poder garantizar la confidencialidad y contar con las herramientas adecuadas para la agregación y análisis de los datos. A partir de los resultados se buscan medidas de mejora de cada programa formativo.

Evaluación de desempeño

Además de realizar esfuerzos para dotar a los empleados de los conocimientos necesarios para el desempeño de sus funciones, PageGroup apuesta porque todos sus empleados puedan conseguir un alto rendimiento y, por lo tanto, un desarrollo personal estructurado y enfocado a mejorar sus competencias y, en consecuencia, ayudar a la compañía a alcanzar sus objetivos y propósitos.

En PageGroup la profesionalidad proviene de unos comportamientos que se plasman en la manera de trabajar, basado en los valores de la organización. Dada la importancia que se concede a la alineación de la plantilla con los mismos, se integran con el resto de KPIs y objetivos como parte de las evaluaciones del desempeño.

Para respaldar el enfoque de gestión del rendimiento, PageGroup cuenta con una plataforma global online llamada Talent Tool Box, en la cual se registran de forma semestral las evaluaciones de las personas de la organización, además de gestionar en la misma la evaluación del desempeño la plataforma también pone a disposición del empleado la posibilidad de gestionar planes de desarrollo personal.

Todo trabajador de PageGroup ha de realizar dos evaluaciones anuales, al inicio y mitad de año. Salvo que el trabajador se encuentre de baja, estas evaluaciones son obligatorias para todos los trabajadores, independientemente de su categoría profesional o función.

Igualmente, como complementación al programa de evaluación formal, existe un programa de evaluación 360° centrado en mandos intermedios y directivos, así como el colectivo de Associates (profesionales senior sin equipo a cargo). A través de una plataforma externa que garantiza la confidencialidad, las personas nominadas para el programa reciben una evaluación 360° de sus superiores, colaterales y subordinados sobre los valores y comportamientos marco del grupo. Posteriormente se realiza una sesión para analizar los resultados entre el trabajador y Talent Development para poner en marcha un plan de acción y desarrollo personal.

4.6. IGUALDAD

PageGroup promueve un lugar de trabajo diverso, inclusivo e igualitario tanto externa como internamente. Por ello, tal y como se ha venido plasmando en apartados anteriores, la política de igualdad del grupo recoge que se debe contratar y promocionar a los empleados según sus capacidades y habilidades y no por el género, la raza, el color, la etnia o los orígenes, el estado civil, las circunstancias familiares, la edad, la discapacidad, la orientación sexual, la identidad de género o las creencias políticas o religiosas, ya que estas no guardan relación alguna con el rendimiento individual o el trabajo en equipo.

Los empleados y candidatos tienen derecho a trabajar en un entorno seguro y libre de discriminación, intimidación y acoso. Es por eso por lo que el grupo apoya los principios de los derechos humanos y la normativa internacional. Velándose en todo caso por no exponerse a situaciones de trabajo forzado o explotación infantil, trasladándose esta política también a clientes y proveedores a través del documento *Procurement Policy and Supplier Code of Conduct*.

Se ha desarrollado, un programa interno para dar cumplimiento a estas políticas y valores, denominado *Speak Up*. Este programa reporta todos los casos de empleados o en los que se esté actuando indebidamente. *Speak Up* existe para ayudar a dar opinión en situaciones en las que se sospecha que se están realizando actividades peligrosas, ilegales, perjudiciales o fraudulentas, o cuando algún empleado o compañero han sido tratados injustamente. PageGroup dirige su negocio con los niveles más altos de integridad y honestidad, y se espera que todos los empleados mantengan los mismos niveles en todas las operaciones que se realicen.

Todos los empleados de PageGroup tienen el derecho de trabajar en un entorno libre de acoso e intimidación. La política de tolerancia cero, recoge situaciones específicas en las siguientes áreas:

- Prácticas de trabajo poco seguras, ilegales o antiéticas
- Violencia y agresión
- Discriminación, intimidación y acoso en relación con la orientación sexual, la identidad de género, la raza, el color, la religión, la edad, la discapacidad, el género, el estado civil, la afiliación sindical o afiliación política
- Soborno y corrupción
- Represalias contra aquellos que den su opinión y hagan lo correcto

En PageGroup se apuesta por un equipo diverso que aporte diferentes perspectivas y conocimientos al negocio, generando creatividad, resolución de problemas y sostenibilidad que de otra forma no serían posibles. Como muestra del compromiso de la organización con la igualdad de oportunidades, desde 2019 se desarrollan una serie de **proyectos enfocados a impulsar la igualdad de oportunidades** en la organización y la conciliación de la vida laboral y personal que han continuado a lo largo de ejercicio. En concreto, el programa de D&I incluye una amplia gama de actividades, acciones, y proyectos, pero que en concreto se centra en cuatro pilares:

1. Women@Page
2. Parents@Page
3. Pride@Page

4. Ability@Page

A continuación se describen algunos de los proyectos:

Women@Page

En el marco del proyecto, se han desarrollado una serie de acciones enfocadas a crear espacios de conocimiento para las mujeres de la organización, así como fomentar su desarrollo en la misma:

- Lanzamiento del Programa global de mentoring para mujeres.
- Grupos de trabajo en cada país, para analizar y mejorar la visibilidad de las mujeres.
- Desayunos de mujeres.
- Analítica bajo la perspectiva de género.
- Publicación regular sobre casos de éxito de mujeres: A woman's journey.
- Canal de comunicación en Yammer, Women@Page.

Parents@Page

La iniciativa pretende acompañar y facilitar el ejercicio de la paternidad y la maternidad a las personas que forman parte de PageGroup, con acciones concretas como:

- Nueva política local acompañamiento a empleados padres y madres.
- Nuevas guías para managers, para ayudarles a gestionar a empleados que son padres.
- Puesta en marcha de mayores permisos y flexibilización para padres, como por ejemplo retorno progresivo al trabajo tras la maternidad.
- Programa de mentoring para madres.
- Sesiones pre y post baja maternidad y paternidad con un miembro del equipo de Recursos Humanos, el propio empleado y su manager.
- Introducción de preguntas específicas sobre paternidad en la encuesta de clima "Have your Say".

Análisis Salarial de Género

Como ejercicio de revisión y control de la evolución salarial en la organización, así como continuar asegurando que no se producen desigualdades en la organización que atiendan a razón de género, se realizan las siguientes acciones:

- Análisis Salarial de brecha salarial.
- Incorporación de forma sistemática de este análisis de brecha, en cada uno de los comités de remuneración que se hacen cada tres meses.

Fomento de una cultura respetuosa

Como forma de trabajo, en PageGroup se fomenta una cultura respetuosa entre todas las personas que lo conforman a través de iniciativas como:

- Workshops por oficinas para tratar y hablar con empleados sobre el respeto en el espacio de trabajo.
- Formaciones sobre D&I.
- Política de eliminación de Bad Words en los procesos de selección para clientes.

- Incorporación de preguntas sobre D&I en los estudios 360°.
- Incorporación en las entrevistas de salida de preguntas y análisis de Diversidad.
- Creación del nuevo Toolkit sobre Diversidad para Directores.

Ability@Page

Incorporación de los criterios de no discriminación a los procesos de selección de personal:

- Incentivos internacionales destinados a candidatos con discapacidad.
- Colaboración con diversas asociaciones (asistencia a ferias de empleo, charlas).
- Programa de no discriminación a la hora de seleccionar para candidatos para clientes.

Asimismo, las instalaciones de PageGroup atienden a todas las exigencias legales establecidas en materia de accesibilidad.

5. RESPETO A LOS DERECHOS HUMANOS

PageGroup identifica y defiende todos y cada uno de los principios recogidos en la Declaración Universal de Derechos Humanos de Naciones Unidas. La dignidad y el valor de la persona, así como la igualdad entre hombres y mujeres, son principios que rigen todas sus actuaciones en el desarrollo cotidiano de su actividad. Muestra de ellos son las pautas recogidas en su Código Ético.

Expresamente, desde PageGroup se promueve un lugar de trabajo diverso, inclusivo e igualitario tanto externa como internamente. Se espera que todos los empleados traten a los compañeros con los que tienen contacto con dignidad, buena educación y respeto.

El Grupo tiene una postura de tolerancia cero ante el acoso y la intimidación. Todos los empleados de PageGroup tienen el derecho de trabajar en un entorno libre, seguro y positivo.

A través del canal **Speak Up** se reciben las denuncias que se reportan en este ámbito que pueden ser reportadas de forma anónima. Todas las denuncias son investigadas y, en caso de que fuera necesario, se toman medidas correctivas y de prevención. Durante 2020, no se han recibido denuncias por acoso o discriminación.

Protección de datos personales

La información es un activo clave para el funcionamiento efectivo del Grupo y es por lo que se brinda una atención especial a su protección. En este sentido, PageGroup ha establecido una serie de pautas para sus empleados:

- Compartir información solo con personas autorizadas para acceder a ella.
- Proteger adecuadamente la información y las contraseñas, sea cual sea su formato.
- Conservar la información siempre que ésta sea legal, comercial y prácticamente necesaria.

La propia naturaleza del negocio de PageGroup conlleva la gestión de información personal y sensible sobre sus empleados, candidatos y clientes. El Grupo es consciente de su deber de respetar esta información, asegurarse de que está protegida y gestionada con responsabilidad y de que solo se usa para los objetivos para los que se ha proporcionado. PageGroup se toma muy en serio sus obligaciones con respecto a la protección de datos y las leyes de privacidad en todo el mundo, manteniendo una política de tolerancia cero ante cualquier vulneración de las mismas.

6. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO

6.1. MEDIDAS CONTRA LA CORRUPCIÓN, EL SOBORNO Y EL BLANQUEO DE CAPITAL

El Código de Conducta es uno de los pilares de PageGroup como organización: es la expresión formal de los valores y principios que deben regir la conducta de las personas que integran la compañía, en el cumplimiento de sus relaciones laborales, comerciales y profesionales.

Para asegurar el buen conocimiento por parte del personal de PageGroup, el Código es accesible en cualquier momento y por cualquier colaborador a través de la intranet. Además, el mismo es entregado a las nuevas incorporaciones como parte de la bienvenida a la compañía.

El Código de Conducta gira en torno a cinco principios fundamentales:

- Compromiso y responsabilidad con el propio Código ético
- Nuestras personas
- Nuestro negocio
- Nuestra integridad
- Prácticas anticompetitivas

El Código Ético aplica a todo el personal del Grupo. En efecto, todos los colaboradores tienen unas responsabilidades específicas, recogidas en el Código, que van desde predicar con el ejemplo a promover un entorno en el que los compañeros se sientan seguros y capaces de plantear cuestiones éticas.

PageGroup tiene una política de tolerancia cero al soborno y a la corrupción. No se ofrece ni acepta sobornos o incentivos inapropiados incluyendo la facilitación de pagos, ya sea para asegurar los negocios o para conseguir alguna ventaja para la empresa o para cualquier individuo. De la misma manera, se evitan los conflictos de intereses, reubicando personal si se creyera que puede haber indicios de ello.

El personal de PageGroup, no participa en prácticas anticompetitivas. El incumplimiento de la ley de competencia tiene graves consecuencias, incluidas multas de hasta el 10 % de la facturación global y el enjuiciamiento penal de personas físicas. Por ello, son completamente inaceptables comportamientos monopolísticos o acuerdos que fijen precios o condiciones de mercado como descuentos, comisiones, o bonificaciones.

En el caso de que un empleado del Grupo tenga conocimiento o indicios razonables de actuaciones ilegales o contrarias al Código de Conducta, lo comunicará a través de *Speak Up*: una plataforma para reportar sospechas sobre una actuación indebida tanto de un empleado, de la empresa o de un proveedor. Estas denuncias pueden realizarse de forma anónima o no. Durante 2020, no se han recibido denuncias en este ámbito.

PageGroup dispone, además, de una política anticorrupción y antisoborno que es revisada periódicamente por el Responsable de Cumplimiento de la compañía. En esta política, la organización se compromete a que todas las actividades se lleven a cabo de una manera ética y honesta. En todos los contratos se deberá incluir una cláusula, donde se expone la posición de PageGroup en materia de política contra el soborno y la corrupción.

6.2. APORTACIONES A FUNDACIONES Y ENTIDADES SIN ÁNIMO DE LUCRO

No se han realizado aportaciones ni donaciones en el ejercicio 2020.

7. SOCIEDAD

7.1. COMPROMISOS DE LA EMPRESA CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE

PageGroup es consciente del importante papel que desempeña hacia la sociedad y el desarrollo sostenible. Dadas las características de la actividad que realiza, PageGroup tiene de por sí un impacto positivo sobre el empleo y el desarrollo local.

En primer lugar, como indica su propósito, la compañía ayuda a las personas a cambiar su vida, fundamentalmente, creando empleo de calidad: reduce la asimetría de la información entre las empresas y los candidatos y facilita el acceso a los puestos de trabajo que más se adapten a la cualificación de estos últimos. A través de su negocio y cultura de empresa se difunde el buen trato, la escucha y el apoyo a todas las personas, ya formen parte de su equipo o sean sus clientes.

En segundo lugar, a través de su estrategia de RSC, PageGroup brinda a sus empleados un marco para proponer y desarrollar acciones de solidaridad para con las comunidades locales. En este sentido, se ofrece a todos los colaboradores una opción abierta para involucrarse en la organización y realización de actividades solidarias durante todo el año.

En 2020, debido a la pandemia, se han visto considerablemente reducidas las opciones de colaboración, destacándose una acción desarrollada Cáritas Valencia de búsqueda de empleo.

7.2. ACCIONES DE ASOCIACIÓN Y PATROCINIO

PageGroup es socio de ASEMPLEO (Asociación de Agencias de Empleo y Empresas de Trabajo Temporal líder en España) que tiene como objeto principal defender los intereses profesionales comunes del sector laboral y promover su desarrollo, velando por las buenas prácticas y el cumplimiento de la legalidad.

Además, en 2020, Page Group ha colaborado con:

- ASINCA (Asociación Catalana de Empresas de ingeniería y consultoría)
- Cámara de Comercio Italiana
- Cámara de Comercio francesa de Barcelona
- Cámara de Comercio de Zaragoza y Prestige Club (Eventos de interés comercial y alta Dirección).

Asimismo, cuenta con un Convenio de Colaboración con Netmentora (Red de empresarios y emprendedores de Cataluña).

8. SUBCONTRATACIÓN Y PROVEEDORES

PageGroup promueve el desarrollo de una actividad de acuerdo con los más altos estándares éticos a lo largo de toda su cadena de valor, incluida la actividad llevada a cabo por parte de sus proveedores. Desde la compañía se persiguen relaciones y colaboraciones con proveedores responsables, transparentes y de confianza.

Los 10 principales proveedores de PageGroup, en términos de gasto anual, en 2020 fueron los siguientes:

	Proveedores	Gasto anual 2020 (€)	Gasto anual (% total)	Tipo servicio
1	Ald Automotive S.a	975.349,89	23%	LEASING COCHES
2	Sodexo Solucion De Motivacion España	559.299,93	13%	RETRIBUCIÓN FLEXIBLE
3	Cigna Life Insurance Company Of Euro	428.195,91	10%	SEGUROS
4	Volkswagen Renting S.a.	428.137,03	10%	LEASING COCHES
5	Serrano 61 Desarrollo Socimi S.a.	339.051,34	8%	ALQUILER OFICINA
6	Orange Espagne S.a.u.	229.309,93	5%	TELECOMUNICACIONES
7	King&wood Mallesons S.a.	209.175,60	5%	LEGAL
8	Alphabet España Fleet Management S.a	94.417,83	2%	LEASING COCHES
9	Claro Sol Cleaning S.l.u.	84.321,72	2%	LIMPIREZA OFICINA
10	Aon Gil Y Carvajal S.a Soc. Uniperso	69.072,28	2%	SEGUROS

PageGroup promueve que sus proveedores estén alineados y demuestren una consideración respecto a los valores y principios que el Grupo defiende.

En este sentido, se tiene en cuenta, a la hora de escoger a un proveedor, que estos últimos puedan demostrar una consideración similar en cuanto a la diversidad, igualdad e inclusión. En efecto, es fundamental que los proveedores actúen de forma respetuosa rechazando cualquier tipo de discriminación por raza, casta, religión, edad, discapacidad, género, estado civil, orientación sexual, identidad de género, afiliación sindical o afiliación política.

De la misma forma, los proveedores que trabajen con PageGroup deben de comprometerse a garantizar el cumplimiento de los Derechos Fundamentales en toda su cadena de valor.

A nivel Global, el Grupo dispone de un Código de Conducta para proveedores que es entregado al inicio de la relación contractual. En él se expone que PageGroup espera de sus proveedores que desarrollen una actividad respetuosa, que no dañe la imagen de la compañía y que promueva el desarrollo sostenible. Los proveedores de PageGroup deben de actuar de acuerdo a una política de RSC que hayan definido, y siempre en cumplimiento de las leyes y reglamentos locales y nacionales relacionados con la protección del medio ambiente.

Respecto al compromiso del Grupo con el medio ambiente, el Grupo promueve que sus proveedores le apoyen a reducir su impacto en toda la cadena de valor. Es por lo que se persigue que los proveedores puedan aportar datos razonables sobre el impacto de sus actividades sobre el medio ambiente y el desarrollo sostenible.

El grupo dispone asimismo de una Política de Compras para servicios informáticos que incluye cuestiones de sostenibilidad. El objetivo es que la forma en que se compren productos y servicios refleje los compromisos del Grupo y sus clientes con la sostenibilidad. Actualmente, el equipo de *'Procurement'* está trabajando en una Política de Compras cuyo alcance sea global.

PageGroup dispone de una matriz de aprobaciones en la cual la orden de compra es revisada, primero, por el superior de la persona que hizo la compra y, posteriormente, por FP&A. En el caso de que se supere el umbral de 10 000 euros, la compra debe de ser aprobada, además, por varios niveles financieros.

Las relaciones con proveedores clave, a nivel global, se discuten regularmente en las reuniones de la Junta una vez al año. La Junta lleva a cabo el análisis de las actualizaciones trimestrales acerca del progreso del Sistema Financiero Global. Con el fin de garantizar la equidad y las mejores prácticas para los proveedores, los directores supervisaron la implementación de la nueva política y la capacitación de los empleados en materia de soborno y corrupción.

Finalmente, desde PageGroup se fomenta el empleo de proveedores locales. Prueba de ello es que el 92% de los proveedores de PageGroup son españoles, frente a un 2% de Reino Unido, 1,5% que son de Francia o un 1% de Holanda.

9. CLIENTES

9.1. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

La satisfacción del cliente es uno de los pilares fundamentales de PageGroup y es un compromiso compartido por todas las marcas y líneas de negocio del Grupo.

A través de las diferentes marcas, se trabaja con una gran diversidad de perfiles (mandos intermedios, senior, alta dirección, etc.) y de tipos de contrato (temporal, indefinido, contratos de prácticas, contratos por obra y servicio, etc.) Esta diversificación permite ofrecer a sus clientes un servicio adecuado a sus necesidades y una mayor calidad de servicio.

En cuanto a las líneas de negocio, se distinguen principalmente:

- La contratación de candidatos para ser cedidos temporalmente a las empresas usuarias.
- La búsqueda de candidatos para que los clientes los incorporen directamente a sus plantillas.

Asimismo, apuesta por incorporar un elevado grado de especialización en las diferentes áreas en las que trabaja. Es así como sus colaboradores desarrollan su carrera en divisiones bien definidas (Tecnología, Ingenieros, Comercial, Marketing, Digital & eCommerce, Finanzas, Banca, Retail, Compras & Logística, Healthcare, Educación, Recursos Humanos, Seguros, Tax & Legal, Turismo y Hostelería, Inmobiliaria y Construcción, Oil & Gas, Consultoría y Estrategia).

Asimismo, se ha definido e implementado un proceso acorde con los compromisos hacia los clientes. Cuando una empresa contacta con PageGroup, el primer paso es analizar las características del entorno, la definición del puesto y el perfil del candidato que se ajuste a lo que la empresa busca. Para ello se concierta una reunión con el objetivo de conocer y entender mejor las necesidades de la empresa, su estructura, sus objetivos y su cultura, así como valorar en profundidad el entorno del puesto vacante, para la selección del candidato.

Con el objetivo de diseñar un servicio adaptado a las necesidades de cada empresa, PageGroup pone a disposición de todos sus proyectos un consultor especializado que mantendrá la interlocución con el cliente adaptando el servicio a sus necesidades. Para formalizar estos compromisos, se firma un Acuerdo de colaboración donde se describe la metodología de los trabajos, plazos estimados para su desarrollo, así como los honorarios. Asimismo, se incluye una cláusula de condiciones generales y de confidencialidad, que salvaguarda los requisitos mínimos de legislación vigente aplicable.

La búsqueda de candidatos se realiza mediante la base de datos, la red de contactos, la publicación de anuncios en el canal online y la herramienta **Active Search**.

Finalmente, con un objetivo de mejora continua, se da seguimiento al nivel de satisfacción de los clientes a través de encuestas de satisfacción. A partir del *feedback* que se obtiene de las mismas, se garantiza la mejora permanentemente de la calidad de las prestaciones y la consolidación en el mercado como consultora líder en el mercado de selección de ejecutivos.

Para PageGroup, es fundamental realizar una medición y seguimiento del nivel de satisfacción de los clientes y candidatos seleccionados. Para la recogida de esta información, se han definido unas encuestas de satisfacción que son respondidas por los clientes (empresas) y los candidatos, una vez finalizado el proceso de selección. A partir del *feedback* que se obtiene, se garantiza la

mejora permanentemente de la calidad de sus prestaciones y su consolidación en el mercado como consultora líder en el mercado de selección de ejecutivos.

CLIENTES

En 2020, fueron contestadas un total 366 encuestas. De éstas, 183 encuestas fueron respondidas por los clientes que contrataron los servicios de la marca Michael Page (MP). El desglose por oficina es el siguiente:

	Barcelona	Bilbao	Madrid	Sevilla	Valencia	Zaragoza	N/D
Encuestas contestadas MP	39	23	65	16	26	10	4

Las 183 encuestas restantes fueron contestadas por aquellos clientes que contrataron los servicios de la marca de Page Personnel (PP). El desglose por oficina es el siguiente:

	Barcelona	Bilbao	Madrid	Sevilla	Valencia	Zaragoza
Encuestas contestadas PP	69	20	62	10	22	0

Del total de 366 encuestas se obtuvo un NPS de 66 considerándose una buena performance, el 96% están satisfechos con el servicio recibido.

Con respecto a los candidatos, en 2020 fueron contestadas un total de 10.250 encuestas, de las cuales 3.939 fueron respondidas por los candidatos que recibieron los servicios de MP. El desglose por la localización es el siguiente:

	Barcelona	Bilbao	Coruña	Madrid	Sevilla	Valencia	Zaragoza	N/D
Encuestas contestadas MP	1.275	200	5	1.258	444	247	309	206

Las 6.311 encuestas restantes fueron contestadas por los candidatos que trabajaron con los servicios de PP:

	Barcelona	Bilbao	Coruña	Madrid	Sevilla	Valencia	N/D
Encuestas contestadas MP	1.765	386	142	2.901	543	544	172

Se obtuvo un NPS 65, considerándose una buena performance, el 92% están satisfechos con el servicio recibido.

Otra herramienta fundamental para el seguimiento y mejora del servicio son las quejas y reclamaciones recibidas a través de las encuestas. En ellas se pide a los clientes que valoren la satisfacción del proceso completo: cómo ha sido la primera reunión para iniciar la selección del candidato, cuál es el grado de satisfacción con el consultor que han trabajado, cómo ha sido la primera entrevista con el consultor y el grado de satisfacción en cada parte del proceso, son algunas de las preguntas, que junto con la última acerca de sugerencias o comentarios permiten conocer a PageGroup si los clientes o candidatos tienen quejas acerca del servicio prestado.

A partir de estas encuestas se identificó que el 63% de los clientes están muy satisfechos con el proceso, el 30% satisfechos, un 4% se muestra neutral, menos de un 1% se mostraron insatisfechos y el 3% restante N/A. Con respecto a los candidatos, el 69% de los candidatos se mostraron muy satisfechos, el 23% satisfechos, 4% neutral y un 2% insatisfecho, el 2% restante N/A.

Asimismo, los clientes y candidatos a partir de su contacto pueden interponer en cualquier momento del proceso una queja y reclamación a partir de los contactos que se les facilita.

Por último, en 2020, PageGroup ha realizado un seguimiento de las reseñas recibidas de parte de sus clientes a través del servicio de 'Google Reviews'.

Por un lado, en 2020 se han aumentado considerablemente el número de reseñas recibidas respecto a 2019.

País	Nº reseñas 2019	Nº reseñas 2020	% Evolución
España	930	1139	122%
Italia	444	1028	232%
Suiza	80	358	448%
Polonia	46	149	324%
Portugal	130	485	373%
Austria	20	32	160%
Turquía	26	127	488%

Por otro lado, se ha obtenido, en todos los países del Grupo, una nota superior a 4 estrellas, prueba del compromiso del Grupo con la satisfacción de sus clientes.

País	Nota
España	4,6
Italia	4,2
Suiza	4,2
Polonia	4,7
Portugal	4,5
Austria	4,2
Turquía	4,7

9.2. SEGURIDAD Y SALUD

Dadas las características de la actividad de PageGroup, no se requieren medidas específicas para la salud y seguridad de los clientes. Sin embargo, la dirección de la empresa, consciente de que la actividad que desarrolla puede ocasionar daños a la seguridad y salud de los trabajadores y a las terceras personas que puedan permanecer en las instalaciones, los tiene en cuenta en el Plan Prevención de Riesgos Laborales integrado en su actividad, velando también por la integridad de la salud de los mismos.

9.3. RECLAMACIONES Y QUEJAS

En primer lugar y considerando el elevado volumen de información y datos de carácter personal con los que trabaja PageGroup, existe una sistemática establecida que asegura que todas las

personas con las que interacciona puedan comunicar debidamente cualquier cuestión relacionada con el tratamiento de sus datos personales. Asimismo, se realiza un registro y seguimiento de las mismas, habiéndose registrado en el año 2020:

- 356 solicitudes de eliminación de datos
- 369 solicitudes de bajas de las comunicaciones de marketing
- 8 solicitudes de acceso a datos personales

Con respecto al seguimiento de las reclamaciones y quejas que puedan surgir en el desarrollo de los proyectos, desde PageGroup se realiza un seguimiento pormenorizado de los mismos, a través de la asignación de una persona de referencia que se ocupa de realizar una interlocución permanente con el cliente que permite la corrección de cualquier desviación que pudiera producirse, así como abordar aquellas eventuales quejas o reclamaciones que pudieran ocurrir.

Estas son resueltas en el momento de producirse y, actualmente no son monitorizadas para un seguimiento posterior.

10. INFORMACIÓN FISCAL – ACTUALIZAR INFO

A continuación, se presenta la información fiscal relativa al ejercicio 2020:

	2019	2020
Beneficio después de impuestos	5.113.973 €	1.326.649 €
Impuestos sobre beneficios pagados	1.158.815 €	419.649,62 €
Subvenciones recibidas	83.686 €	60.005,94 €

La totalidad de los beneficios se han obtenido en España. La Sociedad forma parte, como sociedad dependiente, del grupo de consolidación fiscal nº 0484/09. Este grupo ha pagado en el año 2020 impuestos sobre beneficios por un importe total de 419.649,62 € (1.158.815 € en 2019).

11. TABLA GRI

A continuación, se relacionan los indicadores GRI a los que se da respuesta a través de la información aportada en el presente documento:

Requerimientos de la Ley de Información No Financiera	Contenido GRI al que da respuesta	Nº de página
1. Modelo de negocio		
1.1 Perfil de la organización	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	4-7
	102-3 Ubicación de la sede	
	102-4 Ubicación de las operaciones	
	102-5 Propiedad y forma jurídica	
	102-6 Mercados servidos	
	102-7 Tamaño de la organización	
	1.4 Gestión de riesgos	
1.5 Principios y valores del Grupo	GRI 102-16: Valores, principios, estándares y normas de conducta	12
	GRI 102-17: Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	
1.7 Principales cifras de negocio	GRI 102-7: Tamaño de la organización	13
2. Análisis de materialidad		
2. Análisis de materialidad	GRI 102-47 Lista de temas materiales	14
3. Cuestiones medioambientales		
3.1 Impactos y gestión ambiental	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	15
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	
3.4 Uso sostenible de recursos	303-1 Extracción de agua por fuente	17
	301-1 Materiales utilizados por peso o volumen	17-18
	302-1 Consumo energético dentro de la organización	17
3.5 Cambio climático	GRI 305-1: Emisiones directas de gases de efecto invernadero (GEI) (alcance 1).	18

GRI 305-2: Emisiones indirectas de GEI por generación de energía (alcance2)

4. Cuestiones sociales y relativas al personal

	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	
	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	
4.1 Empleo	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	19-22
	405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	
4.2 Organización del trabajo	403-2 Tipos de accidentes y tasa de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	23-25
4.3 Salud y seguridad		
4.1 Empleo	GRI 401-2: Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados temporales o a tiempo parcial	21
4.5 Formación	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	
	GRI 404-3: Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	25-27
4.6 Igualdad	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	28 -30

5. Respeto a los derechos humanos

5.Respeto a los DDHH	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	31
----------------------	------------------------------------------------------------------	----

6. Lucha contra la corrupción y el soborno

6.1 Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	32
6.2 Aportaciones a entidades sin ánimo de lucro	GRI 201-1: Valor económico generado y distribuido	33

7. Información sobre la sociedad

7.2 Acciones de asociación y patrocinio	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones de impacto y programas de desarrollo	34
-----------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----

8. Subcontratación y proveedores

8.Subcontratación proveedores	y GRI 102-9: Descripción de la cadena de suministro	35
----------------------------------	--------------------------------------------------------	----

9. Clientes

9.3 Reclamaciones y quejas	GRI 418-1 Quejas justificadas relativas a violaciones de la privacidad de los clientes y pérdidas de datos de los clientes.	39-40
----------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------

10. Información fiscal

10.Información fiscal	201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	41
-----------------------	------------------------------------------------------	----