

Estado de Información No Financiera

Ejercicio 2020

Grup Montaner



Índice

Carta del director general y administrador único	1
1. Descripción del modelo de negocio de Grup Montaner	3
1.1. La historia de Grup Montaner	3
1.2. Organigrama de Grup Montaner	6
1.3. Gobierno corporativo	7
1.4. Descripción del entorno empresarial	10
1.5. Valor económico directo y distribuido	15
1.6. Cadena de valor de Grup Montaner	15
1.7. Nuestras líneas de negocio	19
1.7.1. Objetivos de las líneas de negocio de Montaner&A	21
1.8. Los valores de Grup Montaner	26
1.8.1. Introducción a los valores del Grup Montaner	26
1.8.2. Valores de Grup Montaner	29
1.9. Los grupos de interés de Grup Montaner	30
1.9.1. Actuaciones de diálogo con clientes	31
1.9.2. Actuaciones de diálogo con empleados/as	32
1.9.3. Actuaciones de diálogo con proveedores	39
1.9.4. Actuaciones divulgativas con la sociedad	40
2. Descripción de las políticas que aplica el grupo y su resultado	49
2.1. Política en materia medioambiental	49
2.2. Responsabilidad social corporativa (RSC)	49
2.3. Política en cuestiones sociales y relativas al personal	50
2.3.1. El objetivo que perseguimos es “CERO accidentes”	51
2.4. Política en materia de respeto a los derechos humanos	57
2.5. Política en materia de lucha contra la corrupción y el soborno	58
2.6. Política de Igualdad	59
2.7. Otras políticas socialmente responsables	60
2.8. Información fiscal	60
3. Principales riesgos relacionados	62
3.1. Detección de riesgos	62
3.2. Acciones que mitigan el posible efecto de los riesgos	62
3.3. Oportunidades	63

4. Principales cuestiones relacionadas con el Grup Montaner	64
4.1. Cuestiones medioambientales.....	64
4.1.1. Uso sostenible de los recursos.....	65
4.1.2. Colaboramos con el movimiento 3outof5	66
4.1.3. Economía circular	67
4.2. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal	68
4.2.1. Empleo	68
4.2.2. Organización del trabajo:	88
4.2.3. Número de horas de absentismo	88
4.2.4. Salud y seguridad	88
4.2.5. Relaciones sociales.....	89
4.2.6. Formación	90
5. Índice de contenido GRIs	91

Nota: Este informe se ha elaborado de conformidad con la opción Esencial de los Estándares GRI

Carta del director general y administrador único



Me complace presentar, como director general y administrador único de **Grup Montaner**, el Estado de Información No Financiera (EINF) del grupo consolidado Holding **Grup Montaner** SLU, correspondiente al año 2020, en el que hemos reafirmado nuestro compromiso con la sostenibilidad.

En este documento se destacan los aspectos más relevantes del ejercicio en materia de buen gobierno, transparencia, compromiso con el medio ambiente, promoción de empleo, y su interacción con nuestros grupos de interés, entre ellos, especialmente, los empleados/as.

Nuestro grupo promueve un entorno de trabajo diverso y respetuoso, en el que se garantiza la igualdad de oportunidades independientemente del género, raza, religión, edad, orientación sexual, nacionalidad o nivel de capacidad.

Nuestra empresa ha tenido un gran crecimiento en los últimos años, del que nos sentimos muy satisfechos. Somos una empresa familiar catalana que está progresando mediante un crecimiento orgánico que nos enorgullece; nos intentamos adaptar a las circunstancias del mercado y a los cambios de carácter regulatorio y administrativo. Para ello hemos iniciado la revisión de políticas y procedimientos para adaptarlas a las circunstancias actuales, formalmente aprobadas y comunicadas a nuestros grupos de interés para que todos ellos las conozcan a través de nuestra página web y de las distintas redes sociales con las que nos comunicamos.

El año 2020 se ha visto marcado por una perturbación sanitaria, social y económica histórica provocada por la COVID-19. Hemos superado el ejercicio de forma razonablemente satisfactoria, y todo ello, gracias al esfuerzo y excepcional respuesta de nuestros trabajadores/as, tanto de estructura como los de puesta a disposición, ante la indudable dificultad por la que todos atravesamos. Las personas son el centro de nuestra organización, por lo que invertimos de forma constante en mejoras que

faciliten el trabajo y el bienestar del equipo de profesionales y reforzamos el compromiso con la igualdad de género, la discapacidad y la diversidad.

Hacemos extensible también a los proveedores nuestras políticas de control, asumiendo de manera efectiva la parte de responsabilidad social que nos corresponde en nuestra cadena de suministro.

Lejos de ser una moda, la sostenibilidad forma parte de nuestra función social y de nuestra identidad; nos hallamos ante un cambio de paradigma en el que la compañía quiere seguir siendo protagonista.

Sabemos que nos queda camino por recorrer; aun así, seguiremos manteniendo nuestro empeño en trabajar por un futuro sostenible que no deje a nadie atrás y en el que la convivencia y la solidaridad sean piedras angulares de nuestra comunidad.

Muchas gracias.

Joan Montaner



1. Descripción del modelo de negocio de Grup Montaner

1.1. La historia de Grup Montaner

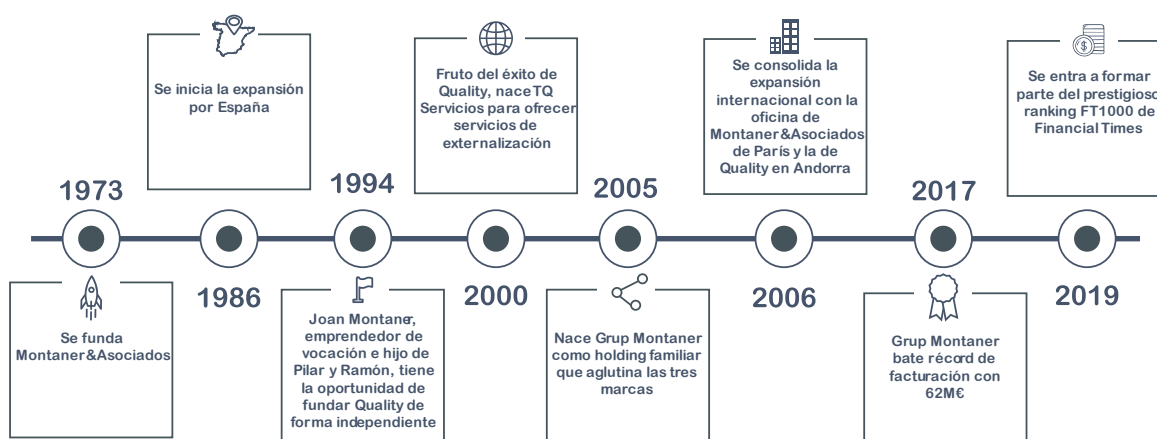
Grupo Montaner y Asociados, SA fue la primera empresa del grupo. Fue el resultado de la labor iniciada en 1973 por los expertos en recursos humanos Ramón Montaner y Pilar Soldevila: ambos buscaban un cambio laboral y detectaron la falta de consultoras y profesionales que gestionasen de forma competitiva los procesos de selección en aquella época.

Posteriormente, Joan Montaner, hijo de Ramón y Pilar, y actual director general del grupo, emprendió su propio proyecto en 1994, que se materializó en la constitución de **Quality**, empresa especializada en trabajo temporal en diversos sectores.

Posteriormente se fueron constituyendo las entidades **Serveis Externs de Suport Pol Mark** (2000), **Grupo Montaner Formación** (2002), **APSALABO** (2010) y en 2014 concluyó con la constitución de **Servicios Externos de Soporte TQ Servicios**.

En 2008 se constituyó **Holding Grup Montaner APM Fundada 1973, SL** con la voluntad futura de racionalizar las participaciones del grupo empresarial, mediante la aportación no dineraria de capital, efectuada el 28 de diciembre de 2017.

Evolución cronológica



Actualmente, *Grup Montaner* es una de las empresas que más han crecido en Europa, según el prestigioso ranking FT1000 de Financial Times y la que más crece a nivel nacional dentro del ámbito de los RRHH.



Evolución financiera y empleabilidad de Grup Montaner

La evolución financiera y el número de empleados/as de Grup Montaner en los ejercicios 2019 y 2020 es la siguiente:

Concepto	Año 2019	Año 2020
Importe neto de la cifra de negocios (1)	80.843.466,29	70.053.553,69
Activos	14.395.315,03	14.578.744,37
Beneficio antes de impuestos	566.804,42	404.422,97
Empleados/as	34.622,00	28.304,00

'(1) Se incluyen los ingresos a empresas del grupo según detalle:

Concepto	Año 2019	Año 2020
Ingresos a empresas del grupo	9.005.331,59	6.124.857,76
Ingresos a otras empresas	71.838.134,70	63.928.695,93
Total	80.843.466,29	70.053.553,69

En cifras
Nuestros clientes

97%

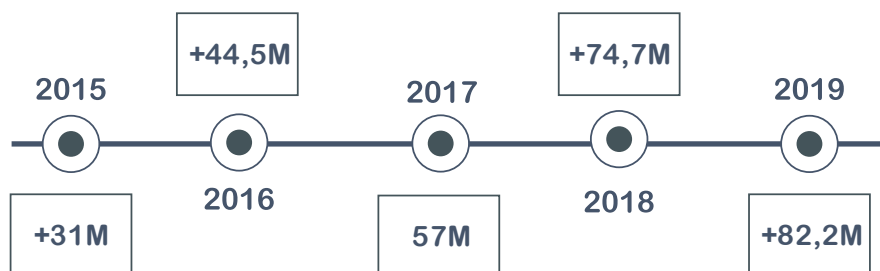
afirman que los perfiles
Quality seleccionados se
adecúan a sus
necesidades

90%

nos recomendaría

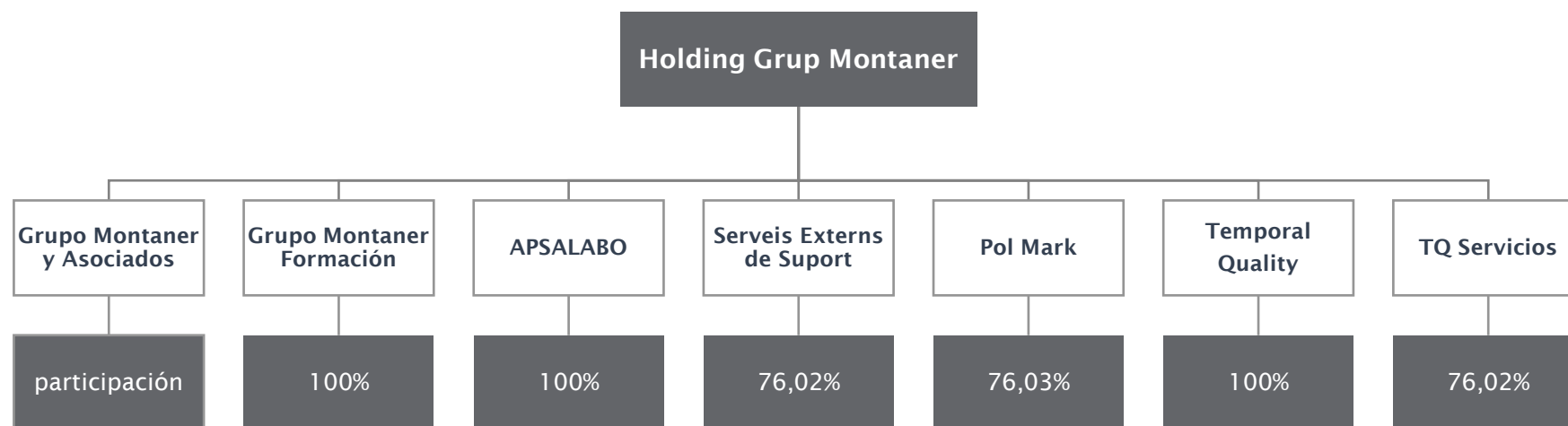
Evolución de facturación

En el año 2017 batimos el récord en la historia del grupo con INC%17 de un 28,08%



1.2. Organigrama de Grup Montaner

Las sociedades que forman parte de los estados financieros consolidados del grupo son las siguientes¹:



¹ GRI 102: Contenido 102-45

1.3. Gobierno corporativo

El gobierno se rige en **Grup Montaner** según los principios de eficacia y transparencia establecidos de acuerdo con las principales recomendaciones y estándares existentes.

Estructura de gobierno

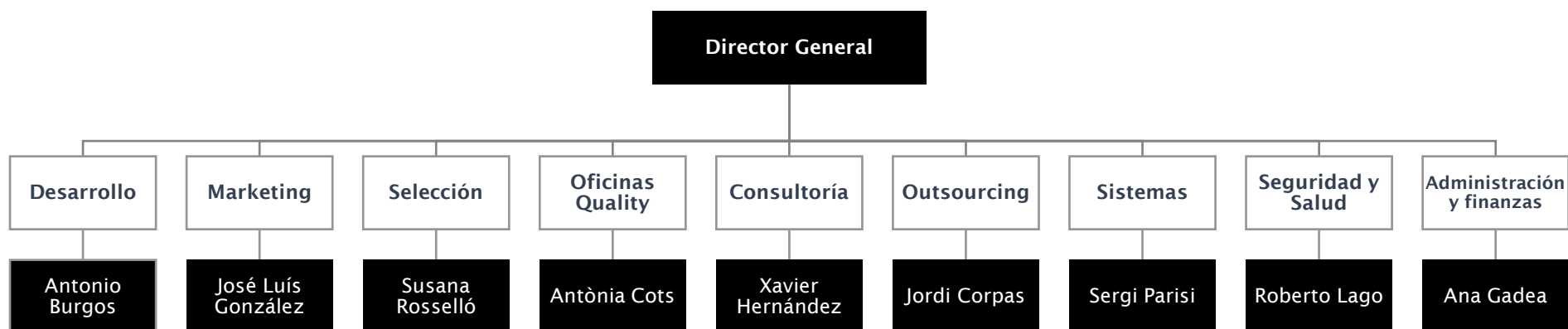
Administrador Único: Joan Montaner

Comité de Dirección

Los miembros del Comité de Dirección, que configuran el primer nivel del Organigrama de la Sociedad, se detallan en la página siguiente.

Estructura de dirección

El Organigrama de la Sociedad hasta el primer nivel es el que se indica a continuación.



Normas de gobierno

El conjunto de normas de gobierno está formado básicamente por:

- Estatutos sociales
- Código Ético
- Guía de lenguaje no sexista
- Plan de Igualdad
- Lista de conductas consideradas como acoso laboral
- Manuales operativos de:
 - conductas no toleradas
 - protocolo contra el acoso sexual
 - acoso laboral

Código ético

Los valores corporativos de **Grup Montaner** marcan el modo de hacer en todas las líneas de negocio. El grupo cuenta con un **Código Ético de Conducta** propio aplicable a todos/as los empleados/as y proveedores.

Si ponemos a las personas en el centro de nuestra estrategia empresarial debemos asegurar que todas actúan siguiendo unas pautas básicas de respeto y compañerismo que ayudarán a llegar a dichos objetivos de negocio.

1.4. Descripción del entorno empresarial²

Grup Montaner es un conjunto de empresas expertas en la gestión de Recursos Humanos que ofrece servicios de:

- Consultoría y gestión del cambio
- Selección y *headhunting*
- HR Business Partner
- Trabajo Temporal
- Outsourcing
- In-house

El conjunto de actividades del grupo se desarrolla a través de las siguientes entidades, todas ellas con domicilio social y fiscal en Barcelona (08021), calle Beethoven, 9, Entresuelo³:

Entidad	NIF	Constitución
HOLDING GRUP MONTANER APM FUNDADO 1973, S.L. ⁵	B64910268	04/07/2008
Grupo Montaner y Asociados, S.A.U.	A59113969	22/12/1989
Grupo Montaner Formación, S.L.U.	B63113252	20/12/2002
APSALABO, S.L..	B65335275	03/05/2010
Serveis Externs de Suport Pol Mark, S.L.	B62244587	30/03/2000
Temporal Quality ETT, S.L.U.	B60732047	04/01/1995
Servicios Externos de Soporte TQ Servicios, S.L.	B66228602	14/01/2014

² GRI 102: Contenidos Generales. 102-1 Nombre de la organización

³ GRI 102: Contenido 102-3 Ubicación de la sede

Año 2019

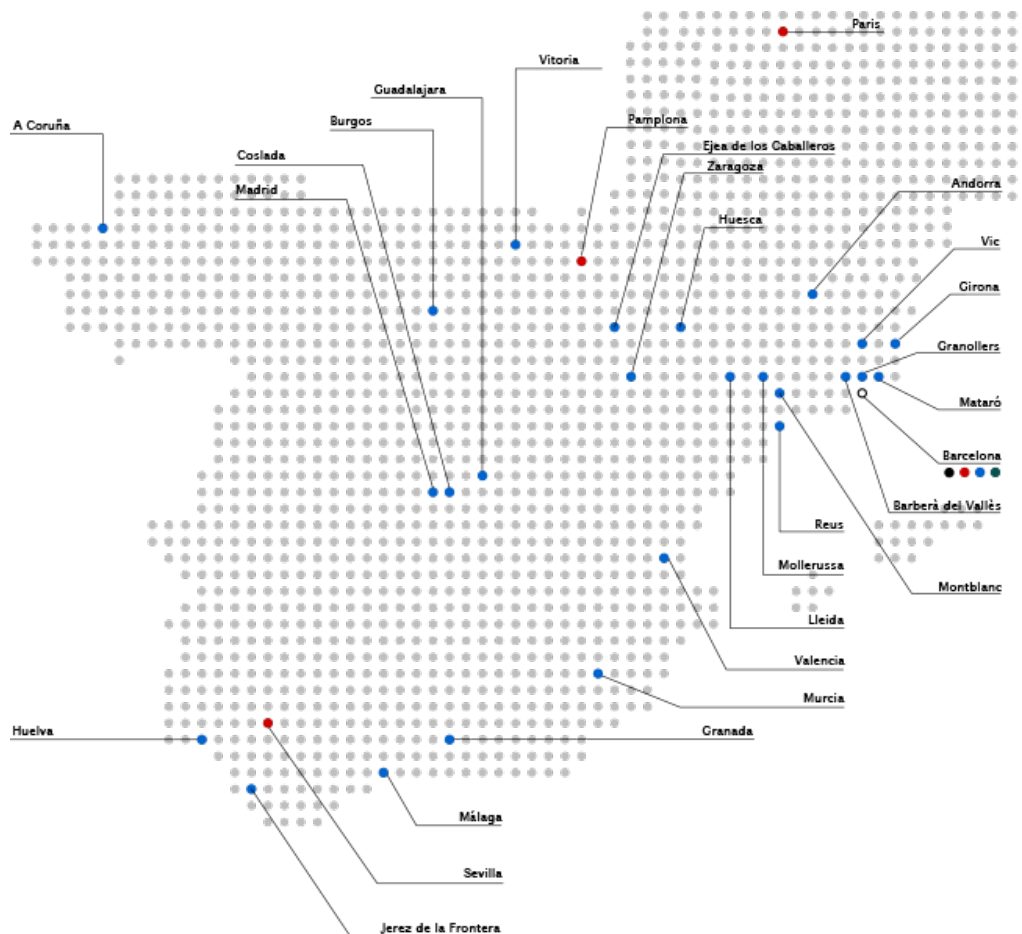
Línea de negocio	Entidad	Empleados	Activo			Importe neto de la cifra de negocios		
			Activo individual	Eliminaciones	Activo consolidado	Grupo	No grupo	Total
	HOLDING GRUP MONTANER APM FUNDADO 1973, S.L. ⁵	16	4.766.549,80	(2.349.682,04)	2.416.867,76	1.228.502,25	0,00	1.228.502,25
Montaner & Asociados	Grupo Montaner y Asociados, S.A.U.	9	278.840,41	(114.804,47)	164.035,94	57.384,50	519.209,56	576.594,06
	Grupo Montaner Formación, S.L.U.	1	51.778,04	(74.998,25)	(23.220,21)	0,00	1.260,00	1.260,00
Quality	Temporal Quality ETT, S.L.U.	32277	12.066.665,19	(4.343.112,89)	7.723.552,30	7.717.302,79	37.463.227,25	45.180.530,04
TQ Servicios	APSALABO, S.L.	681	2.992.158,12	(2.240.145,91)	752.012,21	0,00	8.151.347,17	8.151.347,17
	Serveis Externs de Suport Pol Mark, S.L.	1074	3.767.428,51	(1.466.549,44)	2.300.879,07	1.992,85	18.115.837,01	18.117.829,86
	Servicios Externos de Soporte TQ Servicios, S.L.	564	3.803.133,83	(2.741.945,87)	1.061.187,96	149,20	7.587.253,71	7.587.402,91
Total		34622	27.726.553,90	(13.331.238,87)	14.395.315,03	9.005.331,59	71.838.134,70	80.843.466,29

Año 2020

Línea de negocio	Entidad	Empleados	Activo			Importe neto de la cifra de negocios		
			Activo individual	Eliminaciones	Activo consolidado	Grupo	No grupo	Total
	HOLDING GRUP MONTANER APM FUNDADO 1973, S.L. ⁵	18	4.402.456,21	(1.988.277,47)	2.414.178,74	1.092.092,50	298,00	1.092.390,50
Montaner & Asociados	Grupo Montaner y Asociados, S.A.U.	10	252.097,22	(165.316,74)	86.780,48	41.052,96	268.612,37	309.665,33
	Grupo Montaner Formación, S.L.U.	1	89.804,09	(108.340,37)	(18.536,28)	30.600,00	9.460,00	40.060,00
Quality	Temporal Quality ETT, S.L.U.	26358	12.497.362,91	(5.217.245,38)	7.280.117,53	4.537.923,35	33.651.379,36	38.189.302,71
TQ Servicios	APSALABO, S.L.	692	4.399.820,40	(3.247.119,72)	1.152.700,68	0,00	8.317.114,62	8.317.114,62
	Serveis Externs de Suport Pol Mark, S.L.	730	3.661.628,21	(1.812.475,34)	1.849.152,87	423.188,95	11.828.743,42	12.251.932,37
	Servicios Externos de Soporte TQ Servicios, S.L.	495	4.960.245,45	(3.145.895,10)	1.814.350,35	0,00	9.853.088,16	9.853.088,16
Total		28304	30.263.414,49	(15.684.771,12)	14.578.744,37	6.124.857,76	63.928.695,93	70.053.553,69

Grup Montaner tiene presencia, a través de sus 27 oficinas, en Cataluña (Barcelona, Barberà del Vallès, Granollers, Lleida, Mataró, Vic, Girona, Montblanc, Mollerussa y Reus), Andalucía (Sevilla, Granada, Huelva, Málaga, Jerez de la Frontera), Aragón (Zaragoza, Huesca y Ejea de los caballeros), Castilla y León (Burgos), Castilla-La Mancha (Guadalajara), Comunidad de Madrid (Madrid y Coslada), Comunidad Valenciana (Valencia), Galicia (A Coruña), Murcia, Navarra (Pamplona), y Vitoria, abarcando así gran parte del territorio español. La compañía está también presente en Francia (Paris) y Andorra⁴.

Detalle por poblaciones y actividades que en ellas se realizan.



⁴ GRI 102: Contenido 102-4 Ubicación de las operaciones

En **Grup Montaner** somos 28.304 **empleados/as** en el año 2020 (34.622 en el 2019) especializados de forma directa e indirecta⁵; ofrecemos un servicio integral basado en altos estándares de calidad, gestionando perfiles directivos y profesionales cualificados, siempre con el objetivo de poner a las personas en el centro de su estrategia. Trabajamos, día a día, por una misma pasión: **las personas**.

El **Holding Grup Montaner** actúa como sociedad de cabecera del grupo, sin realizar ninguna actividad comercial externa al grupo.



⁵ Gri 102: Contenido 102-7 Tamaño de la organización

1.5. Valor económico directo y distribuido

	Año 2019	Año 2020
Valor económico directo generado ⁸	81.301.718,71	70.926.489,11
Valor económico distribuido ⁹	81.168.423,79	70.749.081,87
Valor económico retenido ¹⁰	133.294,92	177.407,24

* **Valor económico directo generado** | Total cifra de negocios, incluyendo a empresas del grupo, y otros ingresos de explotación.

* **Valor económico distribuido** | Total gastos sin incluir el gasto de amortización y depreciación. Se incluye también el gasto por impuesto sobre sociedades.

El gasto de personal representa el 95% y el 96% del importe neto de la cifra de negocios consolidada de los ejercicios 2019 y 2020 respectivamente.

En **Grup Montaner** pensamos que cada persona y cada empresa merecen su oportunidad de crecer.

1.6. Cadena de valor de Grup Montaner

Grup Montaner está formado por una serie de sociedades integradas en una cadena que, a través de sus líneas de negocio, aporta valor a sus clientes y grupos de interés. Esto nos permite crear y sostener una ventaja competitiva y, en consecuencia, producir mayor rentabilidad a la empresa.

Lo que caracteriza nuestra cadena de valor es el interés en los procesos y actividades que se relacionan con los clientes y empleados/as más que en los gastos o la organización departamental.

Nuestras actividades primarias están relacionadas con los recursos humanos y su función es vital para la creación de valor de nuestro grupo.

Las actividades soporte (infraestructuras, tecnología, finanzas, administración y dirección) no crean valor desde el punto de vista del cliente, pero son imprescindibles para que las actividades primarias se lleven a cabo.

- **Aportamos valor.**
 - Identificamos necesidades en leads/prospects y creamos nuevas oportunidades.
 - Ofrecemos una experiencia única e identificamos nuevas oportunidades en los LABS. (unidades de experimentación estructuradas e implementadas en el seno de las propias empresas)
 - Presentamos nuevas oportunidades a nuestros clientes: *crossselling*⁶ y *ampliación del servicio*.
- **Cumplimos los compromisos adquiridos en nuestros servicios con el cliente.**
 - Seguimos la operativa con KPI's⁷ e indicadores (Informes mensuales de operaciones y de fin de proyecto, Evaluación del servicio ≤8)
 - Generamos nuevos leads/prospects⁸ gracias a la recomendación de nuestro cliente'
- **Entendemos y detectamos sus necesidades. Nos anticipamos.**
 - Realizamos 'mapa de cada cliente'
 - Identificamos nuevas oportunidades comerciales para nuestros clientes (Informe mensual de operaciones + 'Informe Future').
 - Comida TOP CEO

⁶ El *cross-selling* (venta cruzada) es un término del Marketing que engloba las medidas relacionadas a la venta de productos o servicios complementarios. Es decir, se le ofrecen al cliente/consumidor productos relacionados con producto o servicio en el que está interesado.

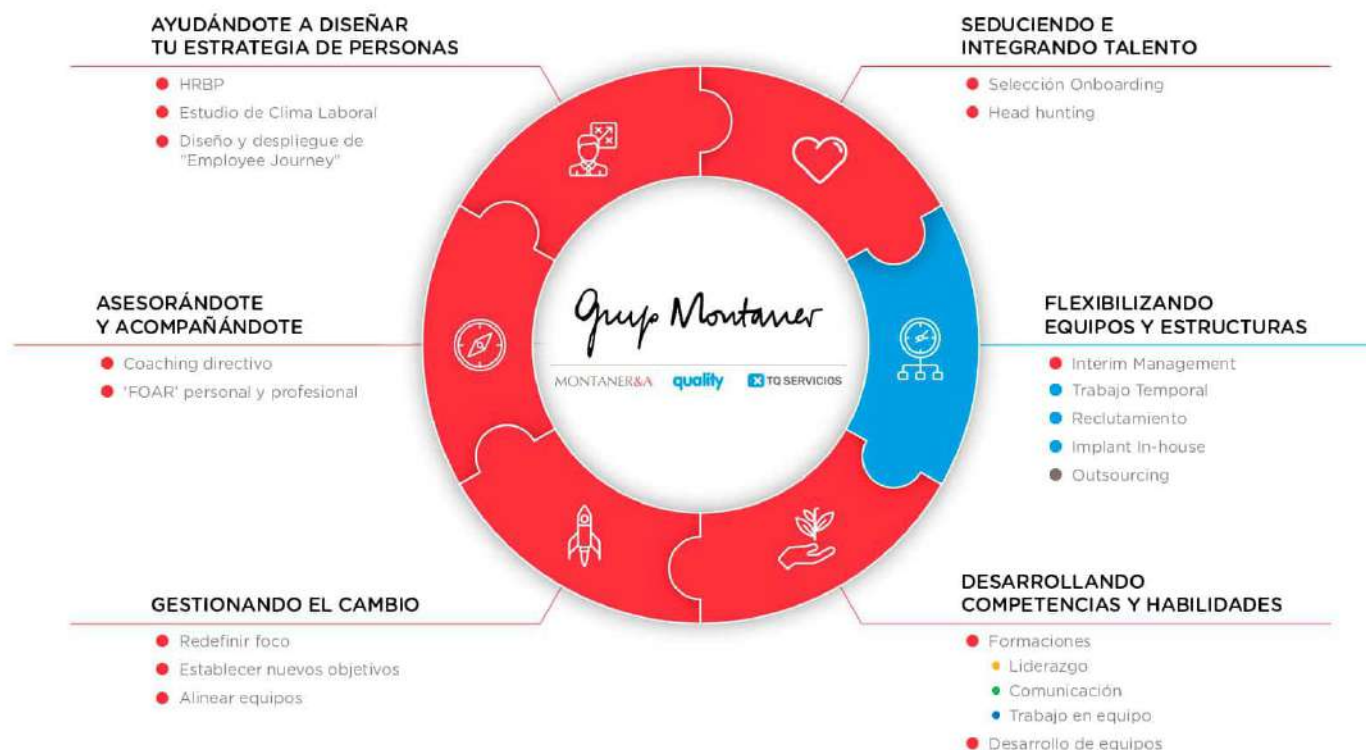
⁷ KPI: *Key Performance Indicator*, o Indicador Clave de Desempeño o Medidor de Desempeño, hace referencia a una serie de métricas que se utilizan para sintetizar la información sobre la eficacia y productividad de las acciones que se lleven a cabo en un negocio con el fin de poder tomar decisiones y determinar aquellas que han sido más efectivas a la hora de cumplir con los objetivos marcados en un proceso o proyecto concreto.

⁸ Un *Lead* es la manera como llamamos a una persona que, aparentemente interesada en el producto que ofrecemos, nos ha facilitado una información mínima para poder contactar con ella; es un contacto todavía frío que se encuentra aún en la fase inicial del proceso, empezando a evaluar alternativas.

Un *Prospect* es la manera como llamamos a una persona que, interesada en el producto que ofrecemos, nos ha facilitado ya una información más completa sobre ella, de manera que podemos conocer mejor sus necesidades, deseos y expectativas. El *prospect* es, por tanto, un contacto ya caliente que se encuentra en la fase final del proceso.

'El mejor momento es AHORA'

¿Te ayudamos con la oportunidad de éxito que buscas para tu empresa?



Tu socio para ayudarte a ser **mejor líder**

- Innovamos en la «experiencia del cliente» de Grup Montaner



Trabajamos nuestro '*customer experience*' en torno a 4 grandes bloques (ver punto 1.9 Grupos de interés de **Grup Montaner**).

1.7. Nuestras líneas de negocio⁹

Para diseñar y ejecutar la mejor estrategia, **Grup Montaner** está dividido en tres líneas de negocio.

La definición de estas líneas de negocio resulta fundamental en el proceso de gestión estratégica de Group Montaner que le permiten desarrollar, alimentar e implementar estrategias básicas para cada uno de los negocios.

MONTANER&A

Montaner&A¹⁰ es la línea de negocio especializada en la gestión del cambio en las organizaciones, focalizada en afrontar los retos estratégicos de las empresas y aumentar su competitividad, selección de profesionales, fidelización del talento, formación de directivos/as y selección y HR Business Partner de **Grup Montaner** y se desarrolla a través de las sociedades *Grupo Montaner y Asociados, SA*, *Grupo Montaner Formación, SL*.



⁹ GRI 102: Contenido 102-2: Actividades, marcas, productos y servicios.

¹⁰ https://www.montaner.com/seleccion-y-headhunting/onboarding/?gclid=CjwKCAiA3L6PBhBvEiwAINIJ9ONYbwU4btZc1spfwbtZHHjpTVE_69QGFizg_1JvXSe5bCMASpa_5BoCcBAQAvD_BwE

Llevamos 45 años ayudando a ‘*pilotar sus empresas*’ a directores/as generales a través de una metodología propia basada en la ***Visión Sistémica***, la ***Mirada Apiciativa***, el ***Foco en las personas*** y la ***Orientación a resultados***.

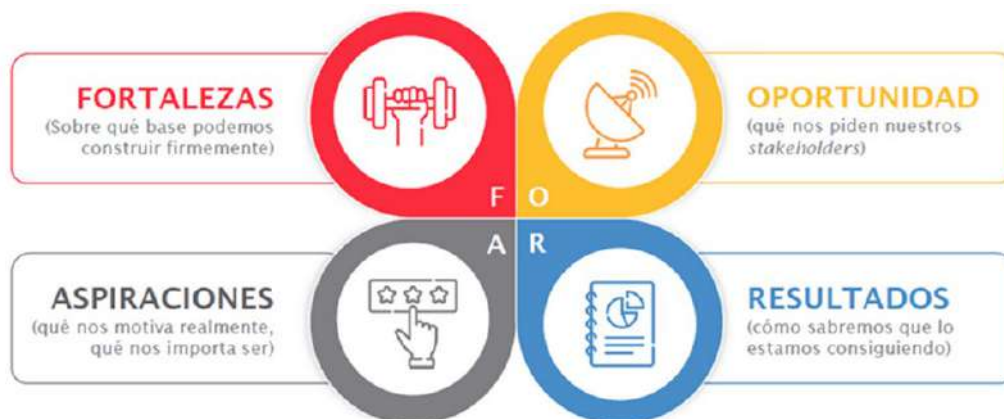
En estos años de experiencia hemos aprendido que lo más importante son las personas, que cada organización es distinta y necesita un traje a medida y que nuestro trabajo debe materializarse en resultados. *Somos el mejor copiloto de la dirección general.*

La selección de profesionales, la fidelización del talento, la formación de directivos/as y la gestión del cambio en las organizaciones son las líneas maestras de nuestra actividad.



Cada persona merece encontrar su propia oportunidad de éxito; durante estos años hemos ayudado a más de 700 organizaciones, ofreciéndoles soluciones integrales para la gestión de su capital humano y acompañando a más de 70.000 personas en su progreso profesional.

1.7.1. Objetivos de las líneas de negocio de Montaner&A



- **Seducir e integrar talento:**
 - **Selección Onboarding:** El *onboarding* es una práctica que busca acelerar la incorporación del capital humano a la empresa: orienta a los nuevos miembros de la organización y les ayuda a adaptarse y a asumir al 100% a la cultura empresarial.
 - **Head hunting¹¹:** El *headhunting* es un método de selección de personal en el que el *headhunter* realiza una búsqueda directa del perfil que le han solicitado sin que el candidato se encuentre en búsqueda activa de empleo.
- **Flexibilización de equipos y estructuras:**
 - *Interim Management¹²*
- **Desarrollar competencias y habilidades:**
 - *Formaciones*
 - *Desarrollo de equipos*
- **Gestionar el cambio en las organizaciones:**
 - *Plan “evoluciona” (Km.0)*

¹¹ Se usa el término inglés, pero su traducción al castellano es **cazatalento** que, según la RAE, es *la persona dedicada a buscar individuos idóneos para ser contratados por compañías necesitadas de ellos*.

¹² En español **dirección de transición**, es la provisión temporal de recursos y capacidades de gestión. Puede verse como una asignación temporal de un ejecutivo de probada capacitación para gestionar un periodo de transición, crisis o cambio en una organización.

- **Asesorar y acompañar al equipo directivo de las empresas:**
 - *Coaching directivo*
 - ‘FOAR’ personal y profesional (Fortalezas, Oportunidades, Aspiraciones y Resultados)¹³. Cuando comienzas por las Fortalezas, avanzas hacia las Oportunidades. Y cuando ves todas las oportunidades que tienes puedes conectar con tus Aspiraciones, qué es lo que realmente quieres para avanzar a través de estas oportunidades, y lograr los Resultados deseados
- **Ayudar a diseñar la estrategia de personas en las organizaciones:**
 - **HRBP:** El **Human Resources Business Partner (HRBP)** es el profesional que relaciona el área de Recursos Humanos de una empresa con el resto del tejido y del funcionamiento empresarial, desde los procesos hasta las estrategias y los objetivos generales y específicos. Requiere un alto conocimiento del negocio, las estrategias, los objetivos y políticas, los procedimientos y metodologías de recursos humanos de una organización.
 - *Estudio de Clima Laboral*
 - *Diseño y despliegue de “Employee Journey: **Employee journey** (mapa de experiencia de empleado),* es un concepto que remite a la trayectoria o camino que un empleado/a recorre dentro de una organización desde que realiza el primer contacto durante su postulación a un rol, hasta que se va (independientemente de las causas por las que esto suceda). El *Employee journey* mide todas las tareas, responsabilidades, emociones, experiencias y procesos que los integrantes de una plantilla atraviesan durante su permanencia en una compañía.

Para ello, contamos con 11 trabajadores/as en el año 2020 (10 en el 2019).

¹³ La tradicional herramienta de planificación estratégica conocida como SWOT (DAFO en español), se focaliza en lo positivo que representan las **fortalezas** y las **oportunidades**, y en lo negativo que vienen a significar las **debilidades** y las **amenazas**. En contraposición a esta propuesta estratégica, emerge el SOAR (FOAR en español) como una innovadora metodología, basada en la indagación apreciativa y la psicología positiva. Su foco está en el **núcleo positivo** y las **fortalezas** y busca movilizar a las personas, equipos y organización en la creación del futuro ideal deseado. **SOAR (FOAR): STRENGTHS (Fortalezas), OPPORTUNITIES (Oportunidades), ASPIRATIONS (Aspiraciones) y RESULTS (Resultados)**



Quality¹⁴ es la línea de negocio especializada en trabajo temporal y se desarrolla a través de la sociedad *Temporal Quality Empresa de Trabajo Temporal*.

Cumpliendo con la normativa vigente que regula las actividades de las Empresas de Trabajo Temporal, dispone de la Autorización Administrativa definitiva Nº 79/0269/13 del Ministerio de Trabajo.

Quality genera valor añadido en cada servicio de selección de personal gracias a su anticipación a las necesidades de los clientes y a la flexibilidad y proximidad. Damos respuesta de forma eficiente y en un tempo récord, alineados con la visión del cliente, pero colocando en el centro a las personas.

Desde su creación, en 1994, el objetivo de **Quality** es seleccionar los candidatos/as más calificados/as para satisfacer las necesidades de las empresas. Para ello, dispone de la mejor base de datos, actualizada día a día, que encuentra al candidato más adecuado a cada necesidad, aportando un valor añadido que la diferencia de la competencia.



¹⁴ <https://www.qualitytemporal.com/grup-montaner/>

El mercado de especialización de **Quality** es:

- Logística y transporte
- Industria cárnica
- Agrario
- Manufacturing
- Hostelería y Turismo
- Industria química
- IT (*Information Technology*): tecnologías de la información y la comunicación (TIC, TICs o bien NTIC para Nuevas Tecnologías de la Información y de la Comunicación).

Para ello, contamos con más de 26.358 trabajadores/as en el 2020 (26.358 en el 2019).





TQ Servicios¹⁵ es la línea de negocio orientada a **mejorar la competitividad y optimización de outsourcing en las organizaciones**. Basa su estrategia operativa en la mejora continua y se adapta a las necesidades de los clientes, conoce bien los servicios y sectores donde operan; esta actividad se desarrolla a través de las sociedades APSALABO, SL, Serveis Externs de Suport Pol Mark, SL y Servicios Externos de Soporte TQ Servicios, SL

Para ello, contamos con 1917 trabajadores/as en el 2020 (2.319 en el 2019) y 200 servicios activos y cuidamos a las personas que están en el centro de cualquier propuesta de externalización.

- **Características del outsourcing:**
 - Máxima flexibilidad y eficacia
 - Garantía de solvencia
 - Amplia cobertura geográfica
 - Control detallado del coste
- **Especializada en los siguientes sectores:**
 - Logística
 - Industria Cárnica
 - Manufacturing



¹⁵ <https://www.tqservicios.com/>

1.8. Los valores de Grup Montaner

1.8.1. Introducción a los valores del Grup Montaner

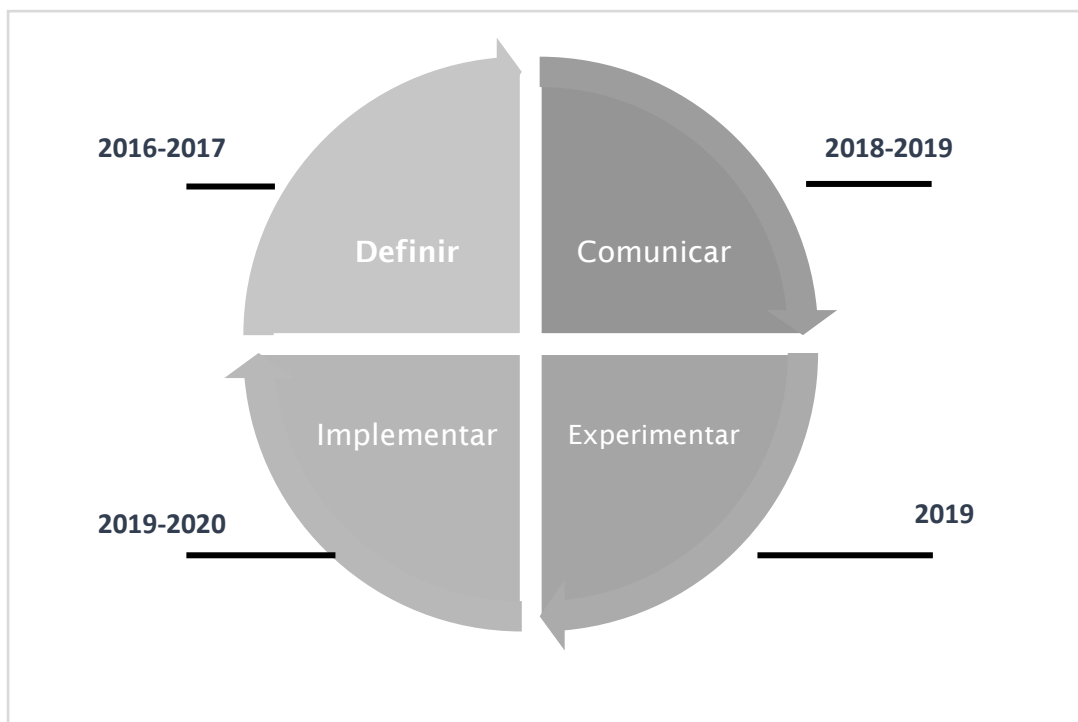
 Integridad Hacer todo aquello que consideramos bueno para nosotros y no perjudica los intereses de los demás.	 Disfrutar Sentirnos orgullosos y a gusto con el trabajo que hacemos.	 Efectividad sostenible Conseguir lo que nos proponemos en el mejor tiempo con el menor coste, cuidando lo interno y externo.	 Calidad Lo que nos comprometemos a hacer, lo hacemos, aportando valor.	 Superación Proponer nuevos retos y conseguirlos.
--	---	---	--	---

En nuestra organización siempre hay lugar para la mejora y compartimos los siguientes valores: disfrutar, integridad, superación, efectividad sostenible y calidad.

Todos estos valores mueven a las más de 3.500 personas que formamos el **Grup Montaner**. Todas y todos somos importantes y esa **energía colectiva** nos da fuerza para conseguir nuestras metas. Estamos muy comprometidos con la calidad del empleo y nos preocupamos por las condiciones y **las oportunidades de desarrollo** de nuestros trabajadores.

En **Grup Montaner** creemos que cada persona y cada empresa merecen su oportunidad de crecer. Llevamos 45 años acompañando a directivos y candidatos.

Grup Montaner inició en 2016 un Plan Estratégico con el que sentar las bases de su futuro y definir los valores que guíen cómo hacerlo, a través del siguiente Plan de Acción:



- **Definir:** el origen (2016-2017)
Un trabajo que involucra a todos los niveles de la compañía
- **Comunicar:** El marketing al servicio de la comunicación interna (2018-2019)
Una clave de éxito ha sido tratar esta comunicación como si de un lanzamiento externo para nuestros clientes se tratase en cuanto a acciones, búsqueda de impacto y efecto sorpresa, etc.
Algunas de las herramientas utilizadas para su comunicación han sido:
 - *Reuniones periódicas de cada área*
 - *Revista Interna mensual (MontaNews)*
 - *Calendario corporativo (también enviado a clientes)*
 - *Plan de Acogida nuevos empleados/as*
 - *Sección propia en las webs corporativas*
 - *Posts de los blogs corporativos y redes sociales*
 - *Vídeo 'story telling' del grupo*
 - *Gadget: taza personalizada para cada empleado/a*
- **Experimentar:** Creando una 'experiencia vivencial' es más fácil entender los valores (2019)
 - *Workshops para entender los valores: «Workshops de embajadores»*
 - *Encuentro anual*
 - *Cena de Navidad*

- **Implementar:** El mayor reto de todos: cómo aterrizarlos e integrarlos (2019-2020)

Creación del '**Programa IMPULSO**'

- *Rompe con los esquemas tradicionales de evaluación del desempeño.*
- ***Grup Montaner** no evalúa a sus empleados/as, sino que impulsa el talento de sus equipos.*
- *Partiendo de una autoevaluación personal (53 preguntas) basada en los valores, 100 empleados/as de Estructura han decidido qué áreas les interesaba desarrollar y sus propios retos.*
- *La misión de cada responsable (y de **Grup Montaner**) es ayudarles a conseguirlos.*
- *Sesiones de formación y acompañamiento*
- *Plataforma online específica para que acompañe a todo el proceso.*

Los valores pasan a estar en el ADN de Dirección

Desde 2018, los valores forman parte de la hoja de ruta para definir el plan anual de la compañía.

Además, cada director del comité debe tener los de referencia a la hora de diseñar sus propios planes de acción.



1.8.2. Valores de Grup Montaner

La definición de los valores de **Grup Montaner**, mencionados anteriormente, ha sido compartida por todos los empleados/as y se ha respetado la votación grupal sobre qué sí y qué no significaba cada valor.

En su definición, se incluyen frases literales de los empleados/as.

- **Claves del éxito**

1. Iniciativa de Dirección General: *cambio en el modelo de liderazgo*
2. Implicación de **todos los empleados/as** desde el inicio
3. **Evolución paulatina** (2016-2019)
4. Plan de acción en fases **alineado a la Estrategia**: *de la definición a la implementación*

Una vez implementado, **ser conscientes de que ya están adheridos a nuestro ADNValores**

INTEGRIDAD:	Hacer todo aquello que consideramos bueno para nosotros y no perjudica los intereses de los demás
DISFRUTAR:	Sentirnos orgullosos y a gusto con el trabajo que hacemos
EFFECTIVIDAD SOSTENIBLE:	Conseguir lo que nos proponemos en el mejor tiempo con el menor coste, cuidando lo interno y externo
CALIDAD:	Lo que nos comprometemos a hacer, lo hacemos, aportando valor
SUPERACIÓN:	Proponernos retos y conseguirlos

1.9. Los grupos de interés de Grup Montaner

Según las definiciones de los términos clave que aparecen en los Estándares GRI, se entiende como *grupo de interés* a la entidad o individuo que razonablemente se espera que se vea afectado significativamente por las actividades, productos y servicios de la organización informante o cuyas acciones podrían afectar a la capacidad de la organización para aplicar con éxito sus estrategias y alcanzar sus objetivos.

Grup Montaner ha identificado como sus principales grupos de interés los siguientes:

- Clientes
- Empleados/as
- Proveedores
- Sociedad
- Administración

Grup Montaner desarrolla acciones que le permiten conocer las expectativas de sus grupos de interés para, de este modo, evaluar algunos de los principales riesgos y oportunidades asociados al negocio, y establecer relaciones duraderas y estables con los actores principales de los mercados donde tiene presencia

Las acciones de diálogo de **Grup Montaner** se dividen en:

- ✓ **Acciones de consulta:** bidireccionales, donde **Grup Montaner** y sus grupos de interés interactúan para un intercambio de información ágil y fluido.
- ✓ **Acciones divulgativas:** unidireccionales, donde **Grup Montaner** facilita información a sus grupos de interés.

1.9.1. Actuaciones de diálogo con clientes

Trabajamos nuestro '*customer experience*' en torno a 4 grandes bloques:

Digitalización:

- ❖ Inmediatez, trazabilidad y firma digital
- ❖ Gestión unificada a través del Área cliente web
- ❖ APP de empleados/as y candidatos/as

Experiencia del candidato/ta y cliente:

- ❖ Aplicamos técnicas de 'Service design' para mejorar sus experiencias
- ❖ Tenemos diseñados los 'blue prints' de nuestros servicios
- ❖ Probamos nuestros nuevos productos nosotros mismos

Evaluación continua del servicio al cliente:

- ❖ Encuesta anual con 91% de satisfacción
- ❖ Reuniones mensuales de seguimiento y mejoras
- ❖ Evaluamos a través del '*Mystery shopper*' nuestras oficinas de trabajo temporal

Modelo de trabajo en remoto:

- ❖ Diseñado por los propios empleados/as
- ❖ 1 día en la oficina, 4 en casa
- ❖ Respeto de disponibilidades y conciliación

CASOS DE ÉXITO



1.9.2. Actuaciones de diálogo con empleados/as

Encuesta de clima laboral:

En 2017 en **Grup Montaner** empezamos a trabajar el *Clima Laboral*. Desde ese momento, uno de los propósitos anuales ha sido mejorar las cifras de participación y satisfacción general para conseguir que el grupo sea para todos/as un lugar en el que crecer, sentirse a gusto, motivado y donde desarrollarse profesionalmente.

El estudio lo realiza una empresa independiente llamada OPENMET, especialistas en estudios de clima, que nos ofrece una visión externa y objetiva.

Además, este 2020, en la encuesta se incluyó un apartado sobre el nuevo modelo de trabajo en remoto que estamos implementando en el grupo.

El índice de satisfacción general del clima laboral de 2020 ha sido del 74%, la valoración más alta de los últimos 4 años. En 2017 fue del 68%, en 2018 del 71 y en 2019 del 73%.



Los puntos a destacar del informe son:

- Participación muy alta, del 76%, por lo que los resultados reflejan muy bien la realidad
- Los mejores resultados de los 4 años. Cada año se ha mejorado la satisfacción respecto al anterior. En 2020 se ha mejorado sobre todo en Liderazgo y Eficiencia.
- Estamos por encima de la media de empresas similares a la nuestra en todo (excepto retribución y salario)
- Se confirma que el modelo de trabajo en remoto es un éxito. Se ha valorado su aplicación con un 82%.
- A pesar de tener muy buenos resultados, tenemos aspectos a mejorar que ya hemos incorporado en nuestras agendas para trabajarlos en 2021

Estos fueron los principales factores que se evaluaron este año y sus resultados:

Compromiso: 78

Liderazgo: 76

Gestión del Talento: 64

Eficiencia Organizativa: 73

Factores higiénicos: 64

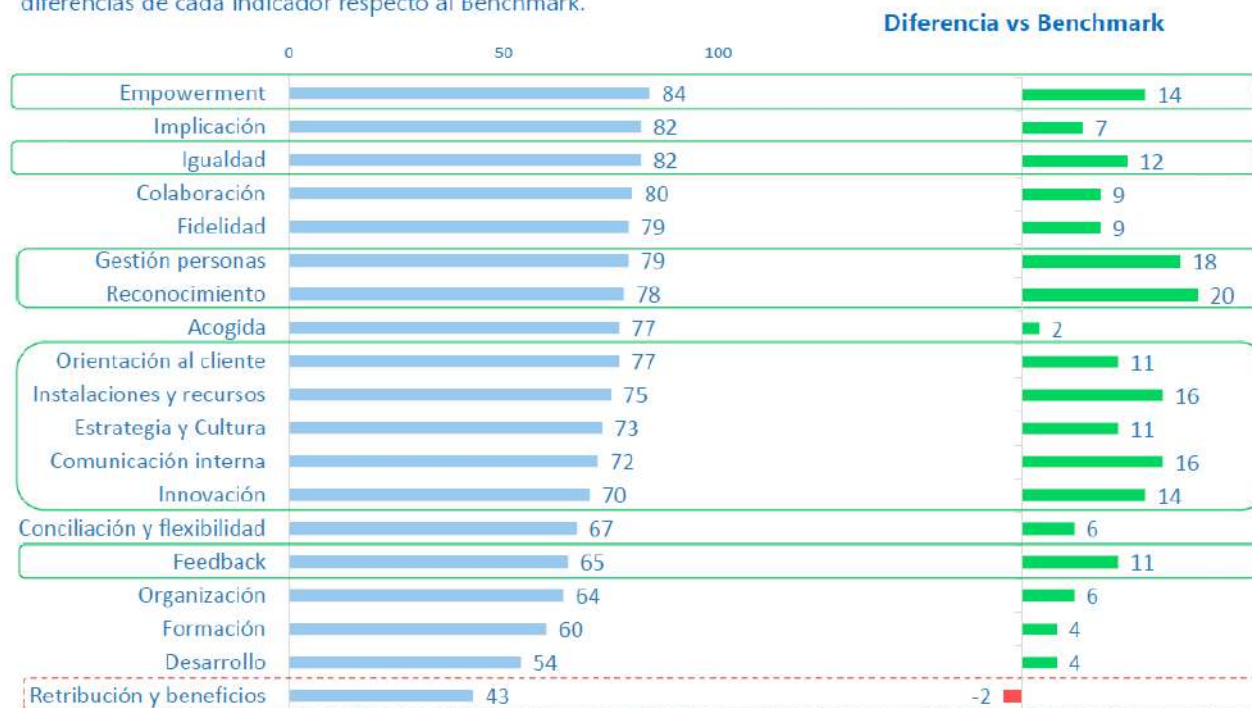


Análisis General

Benchmark de indicadores

El 'benchmark' es la comparativa de los resultados de Grup Montaner con el resto de empresas que realizan su encuesta de clima con Openmet.

El gráfico de la izquierda muestra los indicadores de mayor a menor puntuación. En el gráfico de la derecha vemos las diferencias de cada indicador respecto al Benchmark.





Introducción y Metodología

Participación

La participación total en el Estudio de Clima Laboral 2020 ha sido de un:



Evolución diaria de la participación



Participación Área

OFICINAS	Participación	Nº Empleados	Nº Respuestas
Temporal Quality, Montaner & Asociados.	85%	26	22
TQ Servicios.	62%	42	26
Serv. centrales (Admin., Comerc., Sistem.,...)	89%	28	25
TOTAL	76%	96	73

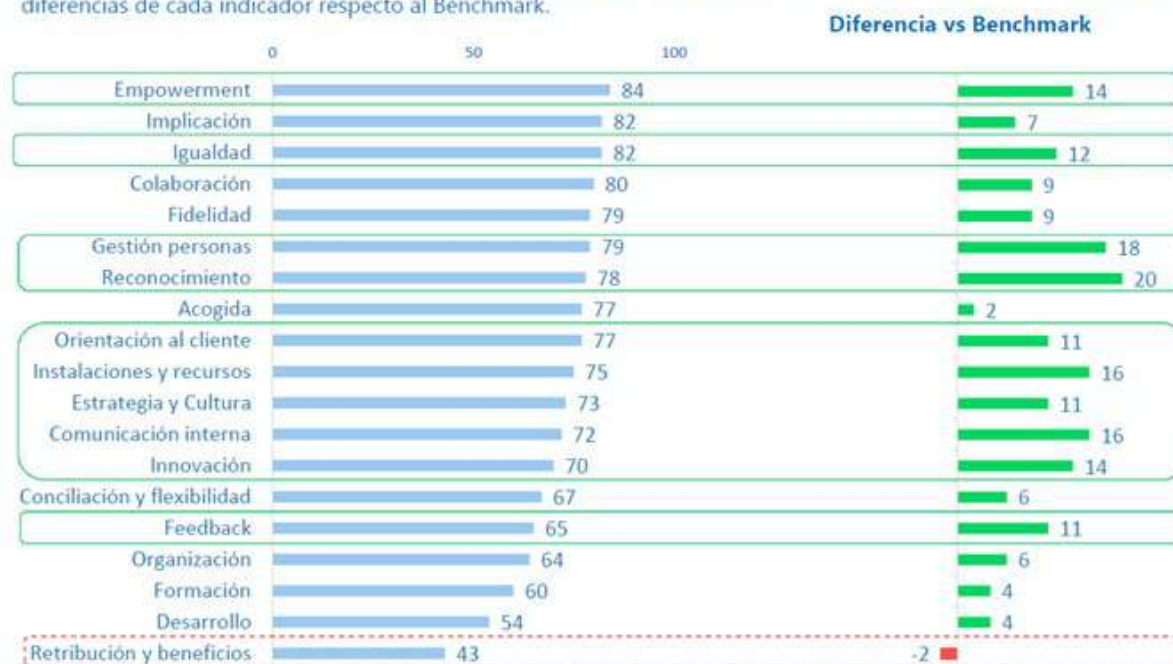


Análisis General

Benchmark de indicadores

El 'benchmark' es la comparativa de los resultados de Grup Montaner con el resto de empresas que realizan su encuesta de clima con Openmet.

El gráfico de la izquierda muestra los indicadores de mayor a menor puntuación. En el gráfico de la derecha vemos las diferencias de cada indicador respecto al Benchmark.




ENCUESTA DE CLIMA


Grupo Montaner


openmet
PEOPLE

Resumen Conclusiones

Puntos fuertes	A vigilar	A mejorar
Satisfacción global alta (+5 puntos que el benchmark)	Satisfacción del sistema salarial	Plan de carrera (desarrollo dentro del grupo)
83% empleados/as comprometidos	Reconocimiento del equipo directivo (ha mejorado +7, pero no de los factores más altos evaluados)	Más feedback periódico del responsable directo
Identificados con cultura y valores de grupo		Formación (que se ajuste más a las necesidades del empleado/a) y participe el jefe directo
Cercanía del Equipo directivo + Alta evolución del liderazgo y empowerment de los mandos		Carga de trabajo no adecuada a la jornada laboral
Fidelidad de los empleados		Revisar procesos internos administrativos para ser más ágiles
Alta satisfacción modelo teletrabajo		TQ Servicios es el área que presenta mayor posibilidad de mejora en su satisfacción
Instalaciones y herramientas		Colaboración y comunicación entre áreas
Mejor Plan Acogida (subida 7puntos respecto 2019)		
Buen ambiente de trabajo y compañerismo		
Igualdad en la organización		

20



Grup Montaner



Líneas de actuación – Mejora 2021

A vigilar	
Satisfacción del sistema salarial	- Nuevo modelo retributivo más equitativo y competitivo: - Retribución variable vinculada a los objetivos del Programa IMPULSO - Este año hemos mejorado la retribución de algunos puestos, corrigiendo así inequidades. - Como reconocimiento al esfuerzo colectivo, hemos aportado un Bonus “Extra” de 500€ por conseguir el BAI 1% en el colectivo de Estructura de SSCC y oficinas Quality que estuvieron dentro de ERTE.
A mejorar	
Plan de carrera (desarrollo dentro del grupo)	Terminando de diseñar el ‘Employee Journey’ del grupo – 1er trimestre
Más feedback periódico del responsable directo	IMPULSO 2021: unifica objetivos cuantitativos y cualitativos con retribución variable + Entrevistas iniciales y seguimiento IMPULSO 2021: se establece revisión periódica, no sólo anual
Formación (que se ajuste más a las necesidades del empleado/a) y participe el jefe directo	Directores y Mandos han explicado a sus equipos Estrategia 2021-23
Carga de trabajo no adecuada a la jornada laboral	- Encuesta intereses de formación 2021 y satisfacción 2020 realizada - Acabando el Plan de formación 2021 en base a dichas consideraciones y necesidades de las Áreas
Revisar procesos internos administrativos para ser más ágiles	- Plan de Eficiencia 2020: se han analizado procesos y liberado cargas de trabajo, identificados ahorros de recursos y diseñado el Modelo de Trabajo en Remoto - Big Oportunitat 2021- Efectividad Sostenible: liberar horas productivas para dedicarlas a la ‘cadena de valor’ (anticiparnos y analizar’)
TQ Servicios es el área que presenta mayor posibilidad de mejora en su satisfacción	Por primera vez, personal TQ Servicios que trabajan ‘cedidos’ en centro de cliente tendrán entrevista de IMPULSO 2021
Colaboración y comunicación entre áreas	- Creación ‘Comité Oportunitats’ y reuniones Cuatrimestrales Estrategia - Equipos transversales en Plan Eficiencia y Big Oportunitats

Programa Impulso:

Este último año en **Grup Montaner** se ha lanzado el Programa Impulso, que junto a los estudios de Clima pretende mejorar la experiencia de empleados/as y potenciar el talento de cada uno de ellos. Impulso es un programa de desarrollo personal que tiene como objetivo potenciar el talento mediante la autoevaluación del empleado/a a través de una plataforma online; allí revisa sus resultados con su mando directo y decide personalmente qué áreas de mejora quiere trabajar a través de un plan de acción que él mismo configura.

El programa ayuda a sistematizar y profesionalizar el proceso de mejora del talento en **Grup Montaner**.

“Nuestro objetivo es impulsar el talento y por eso Impulso se enmarca en uno de nuestros ejes estratégicos, el de poner a las personas en el centro. Queremos que cada uno sea líder de su propio desarrollo”, explica Montaner.

Al impulsar el talento, las personas de la organización tienen más posibilidades de éxito y de desarrollo, cada una a su ritmo y de acuerdo con aquello que quiere potenciar: la clave está en el empoderamiento del trabajador/a para que lidere su crecimiento profesional en las competencias que crea oportunas.

Éxito de la primera edición. El grado de participación en el lanzamiento del Programa fue del 100%, todos los empleados/as a quienes se les propuso evaluaron sus competencias y decidieron los impulsos que querían realizar. En total se fijaron 119 impulsos (objetivos individuales de mejora), de los cuales a 31 de diciembre de 2019 se lograron el 100% de 48 objetivos.

1.9.3. Actuaciones de diálogo con proveedores

Estableceremos nuestra política de contratación y subcontratación de proveedores y colaboradores para ajustarla a los cambios de nuestra estrategia de responsabilidad social.

Este nuevo proceso nos permitirá prestar servicios y adquirir bienes con proveedores y colaboradores que afirmen desarrollar prácticas socialmente responsables, en línea con los diez Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas. Valoramos que las empresas tengan un plan de igualdad conforme a la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, aun no siendo obligatorio para muchas.

1.9.4. Actuaciones divulgativas con la sociedad

Internas en web y redes sociales

Grup Montaner difunde su conocimiento a terceros para compartir con la sociedad sus logros y contribuir a la construcción de una sociedad mejor; además, el Área de Marketing y Comunicación Corporativa edita la revista digital *Montanews* y publica alguna de sus noticias en redes sociales.



Las siguientes publicaciones en redes sociales y artículos del blog de **Grup Montaner** hacen referencia a cuestiones sociales y sobre personal, en concreto a:

1. Métodos de desconexión del trabajo y consejos sobre determinadas situaciones de estrés.
2. Fomento de hábitos saludables entre los trabajadores/as.
3. Divulgación de acciones solidarias mediante distintas ONG.

Métodos de desconexión del trabajo y consejos sobre determinadas situaciones de estrés.

El 16 de marzo de 2020, Grupo Montaner se puso en contacto con sus trabajadores/as, mediante una publicación en su perfil corporativo de la red social Instagram, para hacerles las siguientes recomendaciones en el siguiente post: “**10 tips para teletrabajar**”



El 27 de julio de 2020, en el perfil corporativo de **Instagram** se publicaron los siguientes consejos para desconectar en tiempos de teletrabajo:



Publicaciones en el **blog** del Grupo Montaner:

- *“Reunionitis”, acaba con las reuniones inservibles*
- *Cómo teletrabajar sin estresarte: ¡conviértelo en una oportunidad!*
- *Teletrabajo y conciliación en tiempos de coronavirus*
- *La ergonomía en el trabajo, cómo afecta a la productividad*

En el perfil de **Facebook** corporativo:

- *Consejos dirigidos a las personas que tienen hijos o que conviven con niños, durante el periodo de la cuarentena, con actividades que puedan resultar entretenidas para los pequeños*
- *“Tescucho”, servicio gratuito de escucha terapéutica para las personas que lo necesiten.*
- *Sobre el teletrabajo con niños y con la familia.*
- *Consejos sobre cómo afrontar psicológicamente la vuelta al trabajo.*
- *Consejos para conciliar el teletrabajo y la familia, y en especial en el caso de tener niños cuya clase haya sido confinada.*

Fomento de hábitos saludables entre los trabajadores/as.

- *Los beneficios para la salud de consumir frutas y verduras de temporada.*
- *La ergonomía en el trabajo, cómo afecta a la productividad*
- *Ejercicios para realizar estiramientos en el trabajo después de estar muchas horas sentado.*
- *Medidas de seguridad para evitar el contagio del Covid-19.*
- *Ejemplo de protocolo de actuación frente al Covid-19 en las oficinas del Grupo Montaner.*

Divulgación de acciones solidarias mediante distintas ONG.

- *Colaboración con la asociación "Nos Ayudamos", para hacer llegar alimentos y regalos de Reyes a los 40 niños/as que acoge*
- *Colaboración con la ONG ITRAN para colaborar con las ayudas a niñas de Marruecos, asegurando la formación de 3 de ellas y donando material de oficina e informático.*
- *Colaboración con la ONG Pallapupas.*

Externas en prensa escrita

Asimismo, a nivel de prensa escrita y digital hemos conseguido transmitir el espíritu y la esencia de **Grup Montaner** a la sociedad en medios como La Vanguardia, Via Empresa, y las revista RRHH Digital y ORH, entre otros:

LA VANGUARDIA

Joan Montaner pasa desapercibido como empleado de trabajo temporal durante tres días

En la piel de los trabajadores

LORENA MARTÍN
Barcelona

"Me levanto a las 4.45h de la mañana, burocracia burocracia, voy montando para la mañana de café y me voy para allá". Así empieza el día que Joan Montaner escribió durante su experiencia como empleado de trabajo temporal en las oficinas de una firma para varias empresas en las que realiza actividades de secretaría, desde su empresa Quality. Durante tres días se dedica a tareas rutinarias, organizar promociones y montar reuniones, entre otras tareas que el director califica como "trayectoria".

Quality fue fundada en el año 1994 por Joan Montaner, enfocado a la selección de trabajo temporal de cara a organizaciones y forma parte del grupo Montaner. Entonces, el hijo de Joan Montaner y Pilar Soldevilla, fundadores del grupo Montaner en 1973 y del que forma parte Quality, quiso probar las riendas de su propia empresa. Su padre no creía en sus iniciativas de la cual dijo que "no tenía futuro" y le dejó claro que "no se va a ayudar a uno a hacer negocios de sus clientes". Tras 24 años dando empleo, la empresa creció más de un 20% el año pasado.

Ahora, Joan Montaner se ha echado sobre sus experiencias tres días en puestos de trabajo de empresas de varios clientes sin que nadie supiera que era un director. Las compañías en las que se infiltró no fueron elegidas aleatoriamente, sino que fueron puntos de trabajo en los que "se siente

"Me ha dejado un poco tocado; ahora valoro más lo que tengo y tengo más conciencia de lo que hago"

Me ha dejado un poco tocado. Ahora valoro más lo que tengo y tengo más conciencia de lo que hago", explica Joan Montaner. A lo largo de los días tuvo que adaptarse a los diferentes equipos de trabajo y se encontró con varios inconvenientes, se agotó con los pagos, se cortó con unos cartones y acabó con la espalda dolida por varios segundos repetitivos. Recordando sus días como trabajador temporal, recuerda que lo que más le impresionó fue la realidad humana, la actividad y la carga que le proporcionaron desinteresadamente sus compañeros cuando lo necesitó.

Explica a modo de ejemplo que cuando olvidó una llave que le abrió un ordenador de un cliente le dijo "We go on. We work together". "Todos somos uno. Todos trabajamos juntos".

Las principales conclusiones sobre la experiencia se basan en que es necesario mejorar el plan de ayuda para integrar más eficientemente a los trabajadores, conocer, conocerlos mejor y seguir mejorando la seguridad.

Quality, con más de 30 años de experiencia, actualmente posee 26 oficinas. El conjunto del grupo facturó el año pasado 50 millones de euros.

Joan Montaner, director de Quality, integrado en el grupo Montaner

GRUP MONTANER

La consultora de recursos humanos factura 82,8 millones, un 10% más

• La empresa realiza servicios de ETT, selección de personal y cargos directivos



Joan Montaner, director y propietario de la empresa (Libert Teódo)

BLANCA GISPERT
BARCELONA
1/01/2020 13:22



La consultora de recursos humanos Grup Montaner facturó un

MUNDO EMPRESARIAL

Recursos humanos pese a la crisis de la covid

• La crisis turística afecta a la consultora de recursos humanos La consultora Grup Montaner factura 72 millones, un 12% menos



Joan Montaner, consejero delegado y segunda generación del negocio familiar (LM)

Blanca Gispert
Barcelona
21/01/2020 09:23



LA VANGUARDIA

Grup Montaner, dedicada a recursos humanos, supera los dos millones de euros en Andalucía y consolida su crecimiento

• Grup Montaner, holding de empresas expertas en la gestión de los recursos humanos, ha cerrado 2017 con un resultado positivo tras facturar cerca de dos millones de euros en Andalucía y ha ascendido a 62,5 millones de euros a nivel global, un dato que supone un 20 por ciento más que en 2016 y un crecimiento de un 120 por ciento desde 2014.

REDACCIÓN

16/04/2018 17:27

SEVILLA, 16 (EUROPA PRESS)

Grup Montaner, holding de empresas expertas en la gestión de los recursos humanos, ha cerrado 2017 con un resultado positivo tras facturar cerca de dos millones de euros en Andalucía y ha ascendido a 62,5 millones de euros a nivel global, un dato que supone un 20 por ciento más que en 2016 y un crecimiento de un 120 por ciento desde 2014.

Según ha indicado la empresa en una nota, el volumen total de facturación del grupo, contando con la venta cruzada de servicios, supera los 60 millones de euros. La empresa ha resaltado "la buena salud financiera de la compañía confirma un mayor crecimiento e inversión en su plan de futuro y expansión que, tras las recientes aperturas de Huelva y Oviedo, llega ya a las 27 oficinas, a la espera de abrir su segunda oficina en Murcia este mes de marzo".

ORH

OBSERVATORIO DE RRHH

ORH

OBSERVATORIO DE RRHH

Grup Montaner desarrolla el talento de sus empleados con el 'Programa Impulso'

RRHHDigital

El primer periódico online de Recursos Humanos



VIAempresa

el diari empresarial de Catalunya



Actuaciones de diálogo con la “Administración”

Dada la relevancia de las actividades de **Grup Montaner**, es esencial mantener una permanente relación con las administraciones públicas, fundamentalmente del ámbito social, laboral y tributario.



2. Descripción de las políticas que aplica el grupo y su resultado

2.1. Política en materia medioambiental

Nos comprometemos a desarrollar actividades de forma respetuosa con el medio ambiente. La política ambiental del **Grup Montaner** define medidas para frenar el impacto directo e indirecto en cualquier área de trabajo:

- **Frenar el impacto directo:** cumplimiento de los requisitos legales, realización de estudios de impacto ambiental, ahorro energético y de materias primas, y reducción de residuos.
- **Frenar el impacto indirecto provocado por la incidencia en la propia actividad:** reducción y racionalización de energía y papel, reciclaje y recogida selectiva de residuos, y selección de materiales que generen menor impacto (residuos y toxicidad).

2.2. Responsabilidad social corporativa (RSC)

En nuestra organización siempre se puede mejorar y, como hemos comentado anteriormente, las 3.500 personas de la organización compartimos los mismos valores corporativos. Valores que se convierten en energía **colectiva** y fuerza para conseguir nuestras metas. Estamos comprometidos con la calidad del empleo y con las **condiciones y las oportunidades de desarrollo** de nuestro equipo.

2.3. Política en cuestiones sociales y relativas al personal

Vida saludable

En **Grup Montaner** nos preocupamos por fomentar **hábitos de vida saludable centrados en la alimentación y el deporte** (descuentos para empleados/as en centros deportivos).

Nuestras oficinas propias y servicios centrales disponen de fruta y agua fresca semanalmente; compartimos las campañas del Ministerio de Sanidad y la Seguridad Social y buscamos fórmulas para la conciliación de vida personal y laboral.

Seguridad y salud en el trabajo

La seguridad y salud en el trabajo es una parte fundamental de nuestra gestión, que implica a todas las áreas de la compañía. Formamos, sensibilizamos y hacemos partícipes a todos nuestros empleados/as de las condiciones de seguridad y salud en su trabajo.

2.3.1. El objetivo que perseguimos es “CERO accidentes”

La seguridad de las personas es el principio fundamental de nuestras actividades y compromisos. La cultura de seguridad de **Grup Montaner** engloba los comportamientos y valores compartidos para controlar los riesgos de nuestras actividades.



Estamos centrados en las **instalaciones**, los **procesos** y las **personas**.

La prevención, el análisis de los incidentes, la formación, la comunicación y las acciones de mejora nos ayudan a controlar y gestionar los riesgos.

Por ello, ofrecemos a todos los trabajadores/as las herramientas necesarias para desarrollar y asumir su compromiso individual con la seguridad.

Nos comprometemos con el cumplimiento en esta materia y buscamos la mejora continua, tal y como acredita nuestro Servicio Propio de Seguridad y Salud en el trabajo (PRL).

Los indicadores de siniestralidad del año 2020 se detallan a continuación:

Análisis de siniestralidad - 2020	Total		
	Hombres	Mujeres	Total
Número total de accidentes de trabajo	221	111	332
Accidentes de trabajo con baja	135	70	205
Accidentes de trabajo sin baja	86	41	127
Número de jornadas pérdidas accidentes de trabajo	2.199	795	2.994
Costes totales por accidentes de trabajo	47.458,70	19.547,50	67.006,20
Índice de frecuencia (número de accidentes con baja laboral por cada millón de horas trabajadas)	71,93	76,44	74,18
Índice de gravedad (número de jornadas perdidas por cada mil horas trabajadas)	1,02	1,18	1,10
Número total de enfermedades profesionales	-	4	4
Enfermedades profesionales con baja	-	1	1
Enfermedades profesionales sin baja	-	3	3
Número de jornadas pérdidas por enfermedades profesionales	-	163	163
Total costes por enfermedades profesionales	-	2.391,92	2.391,92

En el año 2019 hubo un total de 469 accidentes, de los que 277 fueron accidentes de trabajo con baja y 192 accidentes sin baja. El número de jornadas perdidas ascendió a 3.241.

La reducción en siniestralidad del grupo en el año 2020, que logra 137 accidentes menos que en el mismo periodo de 2019, se ha conseguido gracias a la implantación de medidas como:

- **Mayor seguimiento:** controles en planta de las actividades realizadas por los trabajadores/as a través de los mandos intermedios y los técnicos superiores de prevención de riesgos laborales.
- **Instrucciones nuevas:** se incide y refuerza la formación concreta en cada puesto de trabajo asociada a los riesgos más directos derivados de este.
- **Formación constante:** se crean y explican distintas instrucciones encaminadas a informar mejor a los trabajadores/as en materia de seguridad y salud.



Estas medidas se han implementado tras el estudio de las tendencias de accidentabilidad de años anteriores. Además, teniendo en cuenta la situación vivida por el Covid-19, en el que clientes de la compañía han necesitado un refuerzo de sus plantillas por tratarse de sectores esenciales, es de gran valor para la

compañía haber conseguido estas cifras.

1. Medidas aplicadas en el entorno Covid

En todo el periodo de Covid-19 se ha trabajado para garantizar un espacio seguro a nuestra plantilla. Tras un análisis y seguimiento de los protocolos y la correcta aplicación de las medidas preventivas al Covid-19 adoptadas por parte de la compañía Mas Prevención, especializada en servicios de prevención de riesgos laborales a empresas, ha otorgado a diferentes marcas de **Grup Montaner** la acreditación de Área Segura Covid-19.

Además, para asegurar al máximo la salud de sus trabajadores, ha gestionado en este periodo unos 800 test de antígenos a aquellos que han estado en activo durante los meses de confinamiento y actualmente en la *nueva normalidad*.

2. Grup Montaner consigue la acreditación Área Segura Covid'19

En **Grup Montaner** hacemos todo lo posible para garantizar la seguridad y salud de nuestros empleados/as, así como de candidatos/as y clientes que acuden a nuestras oficinas.

En 2020 conseguimos el certificado de Área Segura en las oficinas centrales de **Grup Montaner** en Barcelona y en las oficinas propias de **Quality**. Ya contamos con todas las medidas seguridad requeridas y protocolos propios de actuación en cada oficina:

- ✓ Zona habilitada para la realización de cursos online con distancia de seguridad
- ✓ Zona de atención a visitas con mampara
- ✓ Zona de espera de candidatos/as con distancia de seguridad
- ✓ Alfombra desinfectante en la puerta de entrada

El grupo tiene como uno de sus principales objetivos alcanzar el 'riesgo cero' en los puestos de trabajo, por lo que todas las medidas que promuevan la seguridad de nuestros empleados/as es fundamental.

Este certificado nos alienta a seguir trabajando y actualizando nuestras medidas de prevención ante cualquier situación inesperada, como ha sido la Covid-19.



3. ¿Cómo gestionamos el Covid-19 en Grup Montaner?

Como empresa familiar que somos, nuestra premisa fundamental desde el inicio ha sido *'cuidarnos'*. Cuidar nuestros recursos, nuestra operativa y, sobre todo, a nuestras personas, que están en el centro de la estrategia de negocio.

Estamos ante una situación única que genera mucha incertidumbre; como empresa de recursos humanos, es básico poder ayudar a evitar esas inseguridades en nuestros equipos y en nuestros clientes. Para ello, el ***plan de acción*** lo hemos centrado en:

✓ ***Contra el COVID-19, Riesgo 0***

Por un lado, evitar cualquier riesgo que ponga en una situación incómoda a la compañía y nos impida poder ofrecer oportunidades a personas y empresas; por otro, asegurar que todos y cada uno de nuestros empleados y empleadas llegue sano y salvo a su casa cada día.

✓ ***Digitalización del servicio***

Gracias al proceso de digitalización estamos preparados para seguir ofreciendo un servicio 'top' de forma digital. Como medida de seguridad, tanto las oficinas Quality como las oficinas centrales están cerradas y el 100% de la plantilla corporativa tiene opción de teletrabajo.

Tenemos a disposición de nuestros clientes la firma digital, videollamadas para reuniones y entrevistas, área de cliente para su gestión documental, etc. Además, todos nuestros empleados/as y candidatos/as disponen de APP y área web de empleado/a desde donde hacer el registro horario, consultar y descargar la nómina, firmar contratos y la documentación de prevención de riesgos.

✓ ***Comunicación de 'PERSONAS' por encima de todo***

Informamos de forma casi diaria a nuestros equipos sobre la afectación de nuestra operativa y facturación por el COVID-19.

Orientamos nuestras acciones de marketing y comunicación a informar a nuestros clientes sobre mejoras en la digitalización de los servicios y su monitorización constante, las vías de contacto y medidas de seguridad adoptadas.

✓ **Reorientación del producto**

En estos momentos debemos ser más flexibles que nunca. Somos especialmente fuertes en la industria alimentaria, cárnica e higiene industrial, sectores de primera necesidad ahora mismo.

✓ **Monitorización 24/7**

Hemos constituimos un comité de crisis que se reúne cada día para garantizar la seguridad de nuestras personas, nuestras operaciones y nuestros clientes. Es una herramienta de seguimiento y control.

4. Modelo de 'Trabajo en Remoto' de las oficinas Grup Montaner

- ❖ 1 día en la oficina
- ❖ 4 en casa



5. Otros reconocimientos

Nominada a los premios nacionales de marketing por la Campaña Reposicionamiento de marca, categoría Startups y PYMES.



2.4. Política en materia de respeto a los derechos humanos

Grup Montaner apoya firmemente la *Declaración Universal de los Derechos Humanos*¹⁶ adoptada y proclamada por la Asamblea General de la ONU en su resolución 217 A (III), de 10 de diciembre de 1948; la *Declaración de la Organización Internacional del Trabajo relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo y su seguimiento*¹⁷, adoptada por la Conferencia Internacional del Trabajo de 18 de junio de 1998, la *Declaración tripartita de principios sobre empresas multinacionales y la política social*¹⁸, adoptada por el Consejo de Administración de la Oficina Internacional del Trabajo en noviembre de 1977¹⁹, los *Principios Rectores sobre las empresas y los derechos humanos: Puesta en práctica del marco de las Naciones Unidas para "proteger, respetar y remediar"*²⁰ aprobada por el Consejo de Derechos Humanos, el 16 de junio de 2011 en su resolución 17/4, y las *Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales*²¹.

¹⁶ https://www.ohchr.org/EN/UDHR/Documents/UDHR_Translations/spn.pdf

¹⁷ <https://www.ilo.org/declaration/thedeclaration/textdeclaration/lang-es/index.htm>

¹⁸ https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/---emp_ent/documents/publication/wcms_124924.pdf

¹⁹ Enmendada en su 279.^a (noviembre de 2000), 295.^a (marzo de 2006) y 329.^a (marzo de 2017)

²⁰ https://www.ohchr.org/documents/publications/guidingprinciplesbusinesshr_sp.pdf

²¹ <https://www.oecd.org/daf/inv/mne/MNEguidelinesESPANOL.pdf>

Grup Montaner establecerá procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos, prevención de riesgos de vulneración de derechos humanos y medidas para gestionarlos y mitigarlos, así como un canal de denuncias en caso de vulneración, promoción y cumplimiento de las disposiciones de la OIT relacionadas con la libertad de asociación y el derecho de negociación colectiva, eliminación de la discriminación, así como del trabajo forzoso y la abolición efectiva del trabajo infantil.

No obstante, siempre ha venido respetando la aplicación de estos derechos no permitiendo, en ningún supuesto, prácticas fuera de dichos principios. Así, mostramos nuestro más estricto compromiso en la implantación de prácticas laborales justas y éticas, y en la protección de los derechos de los trabajadores.

2.5. Política en materia de lucha contra la corrupción y el soborno

Todas las empresas de **Grup Montaner** están estrechamente comprometidas con los más altos estándares de ética corporativa y cumplimiento.

Grup Montaner cuenta con un espíritu de tolerancia cero para todo tipo de corrupción y sobornos. Ambos son riesgos globales que pueden perjudicar la reputación y la viabilidad de **Grup Montaner** y de los entornos en los que realiza su actividad.

Grup Montaner, su Administrador Único y los directivos/as y empleados/as de todos los niveles (ya se trate de empleados temporales o permanentes), así como sus proveedores, contratistas, agentes, asesores, representantes y cualquier otra persona o entidad que actúe en su nombre están sujetas a nuestro Código Ético y de Conducta, además de a nuestras políticas internas y a todas las leyes nacionales e internacionales que correspondan en relación con la prevención de la corrupción y el soborno.

Nos esforzamos para tomar todas las medidas necesarias con el fin de impedir que se produzcan sobornos o corrupción y para gestionar de manera eficaz este tipo de riesgos.

2.6. Política de Igualdad

Plan de igualdad

Un punto importante que complementa nuestro código ético es el **plan de igualdad**, que vincula con la apuesta del grupo por el potencial de cada persona, independientemente de su cultura, nacionalidad o género. Para ello tenemos desarrollados y aplicados diferentes materiales como:

- **Un plan de igualdad** propio.
- **Una guía** de lenguaje no sexista.
- **Protocolos** contra acoso sexual y laboral.

Todos los empleados/as tienen acceso, desde su área personal, a los protocolos de actuación en caso de acoso sexual o laboral y disponen de medios de comunicación que garantizan en todo momento el anonimato y la confidencialidad de la persona afectada.

PERSONAS EN EL CENTRO

Por eso, en nuestra empresa, contamos con:



Políticas no sexistas
y código ético en
nuestras oficinas



Servicio propio
de prevención de
riesgos laborales



Programa 'Impulso',
para el desarrollo
de talento de
Grup Montaner.



Encuesta de
clima anual para
medir el índice de
satisfacción de
empleados

2.7. Otras políticas socialmente responsables

Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible.

Grup Montaner ha patrocinado el equipo **TITAN Quality** que participa anualmente en una de las competiciones más retadoras que existen.

Participamos, también, en el **XII Gran Recapte d'Aliments de Catalunya** que organiza anualmente el Banco de Alimentos de Barcelona. Es una campaña que moviliza a la ciudadanía para que realicen donaciones de alimentos básicos en los puntos de venta participantes. El objetivo es contribuir con alimentos a los déficits que sufren personas en situación de vulnerabilidad y que son atendidas por los servicios sociales.

También colaboró con la campaña de recogida de alimentos 2020 de Acción Solidaria de Quality Reus y la asociación "Nos Ayudamos" dirigida a las familias más vulnerables de Tarragona.

Necesitan alimentos nutritivos no perecederos como legumbres, azúcar, conservas, leche, aceite y alimento para lactantes.

La recogida se realizó durante el mes de junio y de diciembre en la oficina **Quality** de Reus siguiendo todas las medidas higiénicas establecidas.

2.8. Información fiscal.

El total impuestos sobre beneficios pagados en los años 2019 y 2020 es el siguiente:

Año	Pago IS 19	Pagos cta IS 20	Total
2020	(143.572,26)	(69.730,25)	(213.302,51)
2019	(40.291,30)	(89.147,81)	(129.439,11)

La contribución fiscal del Grupo en los años 2019 y 2020 ha sido la siguiente

Sociedad	IVA (1)		IRPF personal (1)		IRPF arrendamientos (1)		Impuesto Sobre Sociedades (2)		Otros Tributos		Seg. Social a cargo de la empresa	
	Año 2019	Año 2020	Año 2019	Año 2020	Año 2019	Año 2020	Año 2019	Año 2020	Año 2019	Año 2020	Año 2019	Año 2020
Temporal Quality ETT, S.L.	9.005.295,28	7.511.494,26	1.382.548,10	1.293.954,67	23.752,75	20.262,91	43.295,51	41.988,58	28.390,69	19.409,93	10.259.816,33	8.469.755,58
Serveis Externs de Suport Pol-mark, S.L.	2.723.155,91	2.215.544,09	821.459,37	800.371,04	0,00	0,00	158.561,70	76.263,63	6.706,22	4.484,04	2.760.190,73	2.275.523,43
APSALABO, S.L.	1.415.314,92	1.579.316,97	274.579,93	280.987,94	0,00	0,00	79.651,45	41.193,76	2.634,84	2.680,12	1.494.502,23	1.567.949,26
Servicios Externos de Soporte TQ Servicios, S.L.	1.188.810,33	1.482.250,55	343.201,37	545.522,14	0,00	0,00	21.615,68	46.661,02	2.298,67	2.819,24	1.179.274,94	1.410.756,25
Grupo Montaner y Asociados, S.A.U.	88.058,02	22.493,84	42.430,73	30.484,99	0,00	0,00	(15.675,42)	(1.342,12)	145,00	858,08	10.957,53	8.624,42
Grupo Montaner Formación, S.L.U.	0,00	0,00	8.098,20	6.262,84	0,00	0,00	9.768,52	(36.682,13)	0,00	657,16	66.813,56	45.852,13
HOLDING GRUP MONTANER APM FUNDADO 1973, S.L.	191.546,65	177.304,46	177.966,12	150.043,75	0,00	0,00	(64.497,35)	(10.786,39)	0,00	154,68	136.971,81	116.866,84
Total	14.612.181,11	12.988.404,17	3.050.283,82	3.107.627,37	23.752,75	20.262,91	232.720,07	157.296,35	40.175,42	31.063,25	15.908.527,13	13.895.327,91
Pagos fraccionados ISS							(89.147,81)	(69.730,25)				
Líquido a ingresar o a devolver							143.572,26	87.566,10				

(1) Corresponde a la suma del resultado de las declaraciones presentadas en la anualidad.

(2) Resultado de las declaraciones del Impuesto sobre sociedades consolidado.

3. Principales riesgos relacionados

3.1. Detección de riesgos

La gestión y detección de los riesgos se realiza mediante los análisis de cambios legislativos a nivel laboral, así como de los riesgos informáticos o de protección de datos, aunque no sean muy significativos para la sociedad.

Asimismo, se toman en consideración las repercusiones que puedan llegar a tener aspectos fundamentales como los relativos los planes de igualdad, respeto a los derechos humanos, lucha contra la corrupción y en materia medioambiental, brechas de género, acoso...

En **Grup Montaner** no hemos identificado riesgos graves relacionados con las políticas que aplica; el Plan de igualdad que deben, obligatoriamente, realizar las compañías, existe y está en proceso de actualización.

Los procesos de digitalización que utilizamos son, potencialmente, un foco de riesgo: *phishing*, pérdida de información en local, LOPD (gestión de datos, datos personales de proveedores, robo de información confidencial, etc.). En este sentido, estamos preocupados por la posible aparición de estos riesgos y, por ese motivo, nuestra área de sistemas está elaborando un procedimiento para mitigarlo.

3.2. Acciones que mitigan el posible efecto de los riesgos

En **Grup Montaner** tenemos el firme compromiso de elaborar, más detallada y formalmente, las políticas necesarias propias (Buen Gobierno Corporativo) y establecer los mejores procedimientos para mejorar el control y la gestión de riesgos (laborales, regulatorios, fiscales y jurídicos)

3.3. Oportunidades

Con todo, queremos convertir los riesgos en oportunidades al ofrecer la garantía de un equipo experto e implicado en la gestión de cada proyecto que escucha y valora las necesidades específicas de cada cliente y le asesora hasta encontrar la mejor solución para la gestión de su talento.

Disponemos de metodología propia que define todos nuestros proyectos, y nos va a permitir revisar todos nuestros procesos, pero seguir creciendo, no solo en facturación sino en reputación y calidad de servicio. Esta metodología está basada en:

- Visión sistémica
- Foco en las personas
- Mirada apreciativa
- Especialidad en sectores
- Flexibilidad
- Orientación a resultados

4. Principales cuestiones relacionadas con el Grup Montaner

4.1. Cuestiones medioambientales

En **Grup Montaner** nos comprometemos a desarrollar actividades de forma respetuosa con el medio ambiente.

Nuestra política ambiental define medidas para frenar el impacto directo e indirecto en cualquiera de nuestras áreas de trabajo:

- **Frenar el impacto directo:** cumplimiento de los requisitos legales, realización de estudios de impacto ambiental, ahorro energético y de materias primas, y reducción de residuos.
- **Frenar el impacto indirecto provocado por la incidencia en la propia actividad:** reducción y racionalización de energía y papel, reciclaje y recogida selectiva de residuos, y selección de materiales que generen menor impacto (residuos y toxicidad).



4.1.1. Uso sostenible de los recursos

Estamos viviendo momentos de cambio y adaptación a nivel global, y como compañía de servicios que somos que se preocupa por las personas, necesitamos ser *sostenibles* en el tiempo.

Uno de nuestros objetivos, y valores corporativos, es el de la eficiencia sostenible: *conseguir lo que nos proponemos en el mejor tiempo, con el menor coste, cuidando al cliente interno y externo.*

Al haber pasado hacia un modelo de teletrabajo de 1 día en oficina y 4 en casa, hemos reducido consumos de luz y agua, y alquilamos la mitad de espacio de oficinas que antes.

No obstante, estamos trabajando en dos pilares centrados en la estrategia comercial y en la eficiencia del grupo. En este último pilar trabaja un grupo de 30 personas, con reuniones semanales de seguimiento de los 4 focos principales.

1. Modelo de oficinas Quality: para optimizar recursos y buscar una mejor relación con el cliente aprovechando la digitalización de nuestros procesos. También incluye el empoderamiento de los equipos locales de cada oficina en su relación comercial.

2. Optimización de Sistemas de la Información: buscamos sinergias, simplificación de tareas y automatización de procesos que no aportan valor.

3. Modelo de 'trabajo en remoto': los empleados/as de estructura hemos diseñado de forma colectiva esta nueva forma de trabajo semipresencial, aportando mayor conciliación, ahorro de tiempo en desplazamientos y creación de espacios seguros de trabajo. Aquí puedes encontrar nuestro modelo: <https://bit.ly/3jxlfsl>



4. Monitorización del Presupuesto y el Gasto (PyG): se replantean los tipos de gasto para ser más eficientes y trabajar de forma más rigurosa, crítica y estructurada.

4.1.2. Colaboramos con el movimiento 3outof5



3outof5²² es un movimiento social que pretende impulsar un sistema de trabajo más inteligente, respetuoso con el planeta y a favor de la conciliación entre vida personal y profesional. Su objetivo es ayudar a las empresas a mejorar su experiencia de trabajo remoto a través de su *Smart Performance Indicator* (SPI).

Nos hemos unido a ellos para conocer en profundidad la percepción de cada uno/a sobre la productividad y el rendimiento trabajando en remoto.

Con ello pretendemos que el trabajo a distancia perdure en el tiempo y sea eficiente para todos/as.

Su indicador SPI mide eficiencia y productividad de los equipos de acuerdo con:

- **Productividad autopercebida**
- **Factores que fundamentan la productividad y eficiencia:**
 - ✓ Claridad: sé lo que he de hacer
 - ✓ Compromiso: quiero hacerlo
 - ✓ Capacidad: sé y puedo hacerlo

²² <https://3outof5.org/es/inicio/>

4.1.3. Economía circular

Reciclamos botas EPIS.

En Quality en 2018 se hacía ya, en TQ Servicios a partir de 2020.

Además, los empleados/as se llevaron a casa equipos informáticos y sillas de empresa para teletrabajar, evitando comprar nuevas.



4.2. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal

4.2.1. Empleo

Número total y distribución de empleados/as por género, edad, país y clasificación profesional:

Número total y distribución de empleados por sexo	Total 2019					Total 2020				
	Hombres	% s/total	Mujeres	% s/total	Total	Hombres	% s/total	Mujeres	% s/total	Total
Personal de estructura	42	28,57%	105	71,43%	147	48	30,38%	110	69,62%	158
Personal de puesta a disposición (1)	21.169	65,82%	10.992	34,18%	32.161	15.141	57,71%	11.096	42,29%	26.237
Personal al servicio al cliente (2)	1.290	55,75%	1.024	44,25%	2.314	1.071	56,10%	838	43,90%	1.909
Todo el personal	22.501	64,99%	12.121	35,01%	34.622	16.260	57,45%	12.044	42,55%	28.304

Número total y distribución de empleados por edad	Total 2019				Total 2020			
	Hombres	Mujeres	Total	% s/total	Hombres	Mujeres	Total	% s/total
De 16 a 19	849	529	1.378	3,98%	390	225	615	2,17%
De 20 a 29	7.182	3.854	11.036	31,88%	4.860	3.998	8.858	31,30%
De 30 a 39	5.999	3.325	9.324	26,93%	4.348	3.003	7.351	25,97%
De 40 a 49	5.463	3.059	8.522	24,61%	4.432	3.387	7.819	27,63%
De 50 a 59	2.495	1.250	3.745	10,82%	1.900	1.306	3.206	11,33%
De 60 a 69	512	104	616	1,78%	330	125	455	1,61%
Más de 70	1	0	1	0,00%	0	0	0	0,00%
Totales	22.501	12.121	34.622	100,00%	16.260	12.044	28.304	100,00%

Número total y distribución de empleados por edad (año 2019)	Personal de estructura					Personal puesta disposición					Personal al servicio al cliente				
	Hombres	% s/total	Mujeres	% s/total	Total	Hombres	% s/total	Mujeres	% s/total	Total	Hombres	% s/total	Mujeres	% s/total	Total
De 16 a 19	-	0,00%	-	0,00%	0	835	3,94%	521	4,74%	1.356	14	1,09%	8	0,78%	22
De 20 a 29	11	26,19%	29	27,62%	40	6.816	32,20%	3.580	32,57%	10.396	355	27,52%	245	23,93%	600
De 30 a 39	13	30,95%	39	37,14%	52	5.593	26,42%	2.945	26,79%	8.538	393	30,47%	341	33,30%	734
De 40 a 49	13	30,95%	28	26,67%	41	5.084	24,02%	2.751	25,03%	7.835	366	28,37%	280	27,34%	646
De 50 a 59	5	11,90%	9	8,57%	14	2.349	11,10%	1.107	10,07%	3.456	141	10,93%	134	13,09%	275
De 60 a 69	-	0,00%	-	0,00%	0	491	2,32%	88	0,80%	579	21	1,63%	16	1,56%	37
Más de 70	-	0,00%	-	0,00%	0	1	0,00%	-	0,00%	1	-	0,00%	-	0,00%	-
Totales	42	100,00%	105	100,00%	147	21.169	100,00%	10.992	100,00%	32.161	1.290	100,00%	1.024	100,00%	2.314

Número total y distribución de empleados por edad (año 2020)	Personal de estructura					Personal puesta disposición					Personal al servicio al cliente				
	Hombres	% s/total	Mujeres	% s/total	Total	Hombres	% s/total	Mujeres	% s/total	Total	Hombres	% s/total	Mujeres	% s/total	Total
De 16 a 19	-	0,00%	-	0,00%	0	384	2,54%	212	1,91%	596	6	0,56%	13	1,55%	19
De 20 a 29	12	25,00%	32	29,09%	44	4.537	29,96%	3.754	33,83%	8291	311	29,04%	212	25,30%	523
De 30 a 39	17	35,42%	33	30,00%	50	4.037	26,66%	2.682	24,17%	6719	294	27,45%	288	34,37%	582
De 40 a 49	11	22,92%	28	25,45%	39	4.093	27,03%	3.138	28,28%	7231	328	30,63%	221	26,37%	549
De 50 a 59	8	16,67%	16	14,55%	24	1.773	11,71%	1.195	10,77%	2968	119	11,11%	95	11,34%	214
De 60 a 69	-	0,00%	1	0,91%	1	317	2,09%	115	1,04%	432	13	1,21%	9	1,07%	22
Más de 70	-	0,00%	-	0,00%	0	-	0,00%	-	0,00%	0	-	0,00%	-	0,00%	0
Totales	48	100,00%	110	100,00%	158	15.141	100,00%	11.096	100,00%	26237	1.071	100,00%	838	100,00%	1909

Número total y distribución de empleados por país	Total 2019				Total 2020			
	Hombres	Mujeres	Total	% s/total	Hombres	Mujeres	Total	% s/total
África del sur	2	2	4	0,01%	-	1	1	0,00%
Albania	1	-	1	0,00%	1	-	1	0,00%
Alemania	9	7	16	0,05%	5	4	9	0,03%
Angola	2	-	2	0,01%	3	-	3	0,01%
Apátrida	2	-	2	0,01%	-	-	-	0,00%
Argelia	343	24	367	1,06%	101	24	125	0,44%
Argentina	108	40	148	0,43%	61	97	158	0,56%
Armenia	19	6	25	0,07%	-	12	12	0,04%
Australia	-	2	2	0,01%	-	-	-	0,00%
Austria	1	3	4	0,01%	-	-	-	0,00%
Bangladesh	7	-	7	0,02%	2	-	2	0,01%
Bélgica	16	-	16	0,05%	2	-	2	0,01%
Bielorusia (belarus)	-	12	12	0,03%	-	12	12	0,04%
Bolivia	42	135	177	0,51%	28	51	79	0,28%
Brasil	57	66	123	0,36%	45	67	112	0,40%
Bulgaria	408	231	639	1,85%	334	251	585	2,07%
Burkina faso	5	3	8	0,02%	9	15	24	0,08%
Cabo verde	3	4	7	0,02%	2	2	4	0,01%
Camboya	1	-	1	0,00%	-	-	-	0,00%
Camerún	48	15	63	0,18%	24	10	34	0,12%
Centrafricana, república	2	-	2	0,01%	4	-	4	0,01%
Chad	1	-	1	0,00%	-	-	-	0,00%
Checa, república	40	2	42	0,12%	1	-	1	0,00%
Chile	10	9	19	0,05%	17	11	28	0,10%
China	15	9	24	0,07%	13	3	16	0,06%
Colombia	333	235	568	1,64%	302	434	736	2,60%
Congo	1	1	2	0,01%	1	-	1	0,00%
Costa de marfil	116	13	129	0,37%	56	4	60	0,21%
Costa rica	1	2	3	0,01%	2	1	3	0,01%
Cuba	48	33	81	0,23%	42	64	106	0,37%
Dinamarca	-	2	2	0,01%	-	-	-	0,00%
Dominica	18	11	29	0,08%	4	4	8	0,03%
Dominicana, república	302	127	429	1,24%	237	103	340	1,20%

Número total y distribución de empleados por país	Total 2019				Total 2020			
	Hombres	Mujeres	Total	% s/total	Hombres	Mujeres	Total	% s/total
Ecuador	298	178	476	1,37%	191	149	340	1,20%
Egipto	2	-	2	0,01%	1	-	1	0,00%
El salvador	5	15	20	0,06%	9	24	33	0,12%
Eslovaquia	1	-	1	0,00%	-	-	-	0,00%
España	10.479	8.387	18.866	54,49%	6.863	7.784	14.647	51,75%
Estonia	1	-	1	0,00%	-	-	-	0,00%
Etiopía	1	-	1	0,00%	-	-	-	0,00%
Filipinas	2	8	10	0,03%	-	-	-	0,00%
Francia	14	6	20	0,06%	1	-	1	0,00%
Francia, metropolitana	3	-	3	0,01%	-	-	-	0,00%
Gabón	1	1	2	0,01%	-	-	-	0,00%
Gambia	462	50	512	1,48%	359	25	384	1,36%
Georgia	4	7	11	0,03%	9	3	12	0,04%
Ghana	379	58	437	1,26%	300	50	350	1,24%
Guatemala	16	3	19	0,05%	3	5	8	0,03%
Guinea	380	25	405	1,17%	480	27	507	1,79%
Guinea Bissau	54	1	55	0,16%	10	5	15	0,05%
Guinea ecuatorial	22	20	42	0,12%	7	12	19	0,07%
Holanda (países bajos)	30	-	30	0,09%	20	-	20	0,07%
Honduras	52	142	194	0,56%	70	233	303	1,07%
Hungría	3	12	15	0,04%	-	6	6	0,02%
India	163	12	175	0,51%	113	10	123	0,43%
Irán, república islámica	-	1	1	0,00%	-	-	-	0,00%
Irlanda	1	-	1	0,00%	1	-	1	0,00%
Italia	94	63	157	0,45%	47	36	83	0,29%
Jordania	1	-	1	0,00%	-	-	-	0,00%
Kazakstan	1	-	1	0,00%	-	-	-	0,00%
Kenia	-	1	1	0,00%	-	-	-	0,00%
Letonia	5	12	17	0,05%	11	2	13	0,05%
Libia, jamahiriya árabe	1	-	1	0,00%	-	-	-	0,00%
Lituania	10	8	18	0,05%	29	47	76	0,27%
Malí	940	26	966	2,79%	1.211	56	1.267	4,48%
Marruecos	2.540	519	3.059	8,84%	1.649	752	2.401	8,48%
Mauricio	22	-	22	0,06%	1	-	1	0,00%
Mauritania	127	4	131	0,38%	82	1	83	0,29%
Mayote	3	-	3	0,01%	-	-	-	0,00%

Número total y distribución de empleados por país	Total 2019				Total 2020			
	Hombres	Mujeres	Total	% s/total	Hombres	Mujeres	Total	% s/total
México	7	12	19	0,05%	1	7	8	0,03%
Moldavia, república de	3	8	11	0,03%	3	1	4	0,01%
Nepal	6	-	6	0,02%	5	2	7	0,02%
Nicaragua	29	8	37	0,11%	12	4	16	0,06%
Nigeria	211	60	271	0,78%	174	75	249	0,88%
Pakistán	471	26	497	1,44%	336	12	348	1,23%
Paraguay	22	51	73	0,21%	15	27	42	0,15%
Perú	188	90	278	0,80%	109	32	141	0,50%
Polonia	45	65	110	0,32%	11	30	41	0,14%
Portugal	139	15	154	0,44%	57	46	103	0,36%
Reino unido	2	10	12	0,03%	10	13	23	0,08%
Rumania	1.639	821	2.460	7,11%	1.023	936	1.959	6,92%
Rusia, Federación de	13	28	41	0,12%	-	19	19	0,07%
Sahara occidental	1	-	1	0,00%	6	-	6	0,02%
San Cristóbal y nieves	1	-	1	0,00%	4	2	6	0,02%
Senegal	1.421	243	1.664	4,81%	1.527	164	1.691	5,97%
Serbia	-	5	5	0,01%	-	2	2	0,01%
Sierra leona	3	-	3	0,01%	35	-	35	0,12%
Siria, república árabe	31	1	32	0,09%	11	-	11	0,04%
Somalia	-	1	1	0,00%	-	-	-	0,00%
Suecia	3	1	4	0,01%	5	-	5	0,02%
Togo	4	-	4	0,01%	3	-	3	0,01%
Túnez	3	-	3	0,01%	7	1	8	0,03%
Turquía	-	2	2	0,01%			-	0,00%
Ucrania	29	39	68	0,20%	27	122	149	0,53%
Uruguay	16	6	22	0,06%	8	1	9	0,03%
Venezuela	136	70	206	0,59%	88	144	232	0,82%
Benín	-	-	-	0,00%	3	-	3	0,01%
Guayana francesa	-	-	-	0,00%	1	-	1	0,00%
Sudán	-	-	-	0,00%	2	-	2	0,01%
Níger	-	-	-	0,00%	1	-	1	0,00%
Yemen	-	-	-	0,00%	4	-	4	0,01%
Liberia	-	-	-	0,00%	7	-	7	0,02%

Número total y distribución de empleados por país	Total 2019				Total 2020			
	Hombres	Mujeres	Total	% s/total	Hombres	Mujeres	Total	% s/total
Madagascar	-	2	2	0,01%	-	1	1	0,00%
Congo república democrática (ex zaire)	-	-	-	0,00%	1	1	2	0,01%
Haití	-	-	-	0,00%	1	-	1	0,00%
Bosnia-herzegovina	-	3	3	0,01%	-	3	3	0,01%
Grecia	-	1	1	0,00%	-	2	2	0,01%
Totales	22.501	12.121	34.622	100,00%	16.260	12.044	28.304	100,00%

Número total y distribución de empleados por categoría profesional	Total 2019				Total 2020			
	Hombres	Mujeres	Total	% s/total	Hombres	Mujeres	Total	% s/total
Auxiliar administrativo/a	38	161	199	0,57%	39	115	154	0,54%
Auxiliar manipulador/a	83	332	415	1,20%	0	16	16	0,06%
Auxiliares zona procesos	201	180	381	1,10%	310	207	517	1,83%
Ayudante camarero/a	1.801	1.502	3.303	9,54%	264	171	435	1,54%
Ayudante/a	366	140	506	1,46%	91	34	125	0,44%
Ayudante/a de cocina	246	214	460	1,33%	24	10	34	0,12%
Camarero/a	801	813	1.614	4,66%	60	128	188	0,66%
Conductor/a de carretilla	385	35	420	1,21%	265	41	306	1,08%
Encajador/a con experiencia	10	157	167	0,48%	5	22	27	0,10%
Envasador/a	0	181	181	0,52%	2	279	281	0,99%
Limpiador/a	486	247	733	2,12%	622	225	847	2,99%
Manipulador/a	971	1.316	2.287	6,61%	641	1.086	1.727	6,10%
Mozo/a de almacén	2.330	367	2.697	7,79%	1.688	249	1.937	6,84%
Mozo/a especialista	273	51	324	0,94%	200	27	227	0,80%
Mozo/a manipulador	681	1.165	1.846	5,33%	881	1.807	2.688	9,50%
Mozo/a-preparador/a	150	75	225	0,65%	7	1	8	0,03%
Oficial/a segunda	380	324	704	2,03%	129	83	212	0,75%
Operario/a	519	573	1.092	3,15%	262	298	560	1,98%
Peón	9.299	1.941	11.240	32,46%	8.037	1.727	9.764	34,50%
Recolector/a	2.211	488	2.699	7,80%	884	135	1.019	3,60%
Técnico/a nivel 1	122	629	751	2,17%	812	4.680	5.492	19,40%
<i>Otras categorías</i>	<i>1.148</i>	<i>1.230</i>	<i>2.378</i>	<i>6,87%</i>	<i>1.037</i>	<i>703</i>	<i>1.740</i>	<i>6,15%</i>
Total	22.501	12.121	34.622	100,00%	16.260	12.044	28.304	100,00%

Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo	Total 2019				Total 2020			
	Hombres	Mujeres	Total	% s/total	Hombres	Mujeres	Total	% s/total
Indefinidos a tiempo completo	154	85	239	0,69%	144	79	223	0,79%
Conversión de temporal a indefinido a tiempo completo	300	278	578	1,67%	343	285	628	2,22%
Conversión de temporal a indefinido a tiempo completo	3	18	21	0,06%	6	16	22	0,08%
Indefinidos a tiempo parcial	1	15	16	0,05%	0	17	17	0,06%
Temporales a tiempo completo	17.816	8.965	26.781	77,35%	13.176	6.314	19.490	68,86%
Temporales a tiempo parcial	4.227	2.760	6.987	20,18%	2.591	5.333	7.924	28,00%
Totales	22.501	12.121	34.622	100,00%	16.260	12.044	28.304	100,00%

Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo (año 2020)	Personal de estructura					Personal puesta disposición					Personal al servicio al cliente				
	Hombres	% s/total	Mujeres	% s/total	Total	Hombres	% s/total	Mujeres	% s/total	Total	Hombres	% s/total	Mujeres	% s/total	Total
Indefinidos a tiempo completo	17	35,42%	28	25,45%	45	-	0,00%	-	0,00%	-	127	11,86%	51	6,09%	178
Conversión de temporal a indefinido a tiempo completo	10	20,83%	18	16,36%	28	-	0,00%	-	0,00%	-	333	31,09%	267	31,86%	600
Conversión de temporal a indefinido a tiempo completo	-	0,00%	6	5,45%	6	-	0,00%	-	0,00%	-	5	0,47%	10	1,19%	15
Indefinidos a tiempo parcial	-	0,00%	16	14,55%	16	-	0,00%	-	0,00%	-	-	0,00%	1	0,12%	1
Temporales a tiempo completo	16	33,33%	25	22,73%	41	12.568	83,01%	5.804	52,31%	18.372	593	55,37%	485	57,88%	1.078
Temporales a tiempo parcial	5	10,42%	17	15,45%	22	2.573	16,99%	5.292	47,69%	7.865	13	1,21%	24	2,86%	37
Totales	48	100,00%	110	100,00%	158	15.141	100,00%	11.096	100,00%	26.237	1.071	100,00%	838	100,00%	1.909

Promedio anual de contratos por sexo	Total 2019					Total 2020					Variación 2020 vs 2019
	Hombres	%s/total	Mujeres	%s/total	Total	Hombres	%s/total	Mujeres	%s/total	Total	
Indefinidos	458	53,63%	396	46,37%	854	493	55,39%	397	44,61%	890	4,22%
Temporales	22.043	65,28%	11.725	34,72%	33.768	15.767	57,51%	11.647	42,49%	27.414	-18,82%
A tiempo parcial	4.232	151,58%	2.792	39,75%	7.024	2.597	32,61%	5.366	67,39%	7.963	13,37%
Total	26.733	64,19%	14.913	35,81%	41.646	18.857	51,99%	17.410	48,01%	36.267	-12,92%

Promedio anual de contratos indefinidos por sexo	Total 2019					Total 2020				
	Hombres	% s/total	Mujeres	% s/total	Total	Hombres	% s/total	Mujeres	% s/total	Total
Indefinidos a tiempo completo	154	64,44%	85	35,56%	239	144	64,57%	79	35,43%	223
Conversión de temporal a indefinido a tiempo completo	300	51,90%	278	48,10%	578	343	54,62%	285	45,38%	628
Conversión de temporal a indefinido a tiempo completo	3	14,29%	18	85,71%	21	6	27,27%	16	72,73%	22
Indefinidos a tiempo parcial	1	6,25%	15	93,75%	16	-	0,00%	17	100,00%	17
Totales	458	53,63%	396	46,37%	854	493	55,39%	397	44,61%	890

Promedio anual de contratos indefinidos por edad	Total 2019				Total 2020			
	Hombres	Mujeres	Total	% s/total	Hombres	Mujeres	Total	% s/total
De 16 a 19	-	-	-	0,00%	-	2	2	0,22%
De 20 a 29	107	78	185	21,66%	90	70	160	17,98%
De 30 a 39	141	134	275	32,20%	142	137	279	31,35%
De 40 a 49	138	110	248	29,04%	177	116	293	32,92%
De 50 a 59	61	65	126	14,75%	73	62	135	15,17%
De 60 a 69	11	9	20	2,34%	11	10	21	2,36%
Más de 70	-	-	-	0,00%	-	-	-	0,00%
Totales	458	396	854	100,00%	493	397	890	100,00%

Promedio anual de contratos indefinidos por clasificación profesional	Total 2019				Total 2020			
	Hombres	Mujeres	Total	% s/total	Hombres	Mujeres	Total	% s/total
Administrativo/a	4	4	8	0,94%	5	4	9	1,01%
Auxiliar	28	47	75	8,78%	44	26	70	7,87%
Ayudante/a	37	16	53	6,21%	39	18	57	6,40%
Camarero/a	0	22	22	2,58%	0	11	11	1,24%
Conductor/a	51	4	55	6,44%	25	1	26	2,92%
Consultor/a	1	12	13	1,52%	1	17	18	2,02%
Coordinador/a	23	6	29	3,40%	20	7	27	3,03%
Delegado/a oficina	0	2	2	0,23%	1	3	4	0,45%
Director/a	5	4	9	1,05%	4	3	7	0,79%
Encargado/a	11	8	19	2,22%	14	6	20	2,25%
Especialista	1	2	3	0,35%	1	4	5	0,56%
Flejador/a	4	0	4	0,47%	16	0	16	1,80%
Jefe/a	25	8	33	3,86%	13	7	20	2,25%
Limpiador/a	0	11	11	1,29%	0	15	15	1,69%
Manipulador/a	154	160	314	36,77%	179	185	364	40,90%
Mensajero	1	0	1	0,12%	1	0	1	0,11%
Mozo/a	27	4	31	3,63%	20	2	22	2,47%
Oficial segunda	32	28	60	7,03%	37	22	59	6,63%
Operario/a	1	0	1	0,12%	1	0	1	0,11%
Peón	32	30	62	7,26%	57	40	97	10,90%
Promotor/a	0	1	1	0,12%	0	0	0	0,00%
Recepcionista	0	2	2	0,23%	0	2	2	0,22%
Responsable	3	9	12	1,41%	2	10	12	1,35%
Supervisor/a de centro	0	0	0	0,00%	0	1	1	0,11%
Técnico/a	11	14	25	2,93%	9	13	22	2,47%
Traductor/a	0	2	2	0,23%	0	0	0	0,00%
Vallet	7	0	7	0,82%	4	0	4	0,45%
Total	458	396	854	100,00%	493	397	890	100,00%

Promedio anual de contratos temporales por sexo	Total 2019					Total 2020				
	Hombres	% s/total	Mujeres	% s/total	Total	Hombres	% s/total	Mujeres	% s/total	Total
Temporales a tiempo completo	17.816	66,52%	8.965	33,48%	26.781	13.176	67,60%	6.314	32,40%	19.490
Temporales a tiempo parcial	4.227	60,50%	2.760	39,50%	6.987	2.591	32,70%	5.333	67,30%	7.924
Totales	22.043	65,28%	11.725	34,72%	33.768	15.767	57,51%	11.647	42,49%	27.414

Promedio anual de contratos temporales por edad	Total 2019				Total 2020			
	Hombres	Mujeres	Total	% s/total	Hombres	Mujeres	Total	% s/total
De 16 a 19	849	529	1.378	4,08%	390	223	613	2,24%
De 20 a 29	7.074	3.777	10.851	32,13%	4.770	3.928	8.698	31,73%
De 30 a 39	5.858	3.191	9.049	26,80%	4.206	2.866	7.072	25,80%
De 40 a 49	5.325	2.949	8.274	24,50%	4.255	3.271	7.526	27,45%
De 50 a 59	2.434	1.185	3.619	10,72%	1.827	1.244	3.071	11,20%
De 60 a 69	501	95	596	1,76%	319	115	434	1,58%
Más de 70	1	-	1	0,00%	-	-	-	0,00%
Totales	22.042	11.726	33.768	100,00%	15.767	11.647	27.414	100,00%

Promedio anual de contratos temporales por clasificación profesional	Total 2019				Total 2020			
	Hombres	Mujeres	Total	% s/total	Hombres	Mujeres	Total	% s/total
Administrativo/a	12	29	41	0,12%	6	14	20	0,07%
Aprendiz	45	89	134	0,40%	132	216	348	1,27%
Auxiliar	552	1.226	1.778	5,27%	457	379	836	3,05%
Ayudante	1.788	1.211	2.999	8,88%	326	165	491	1,79%
Ayudante camarero	212	162	374	1,11%	29	11	40	0,15%
Camarero/a	801	791	1.592	4,71%	60	117	177	0,65%
Conductor/a	347	31	378	1,12%	341	60	401	1,46%
Encajador	10	158	168	0,50%	5	26	31	0,11%
Envasador/a	0	181	181	0,54%	2	279	281	1,03%
Especialista	18	38	56	0,17%	11	10	21	0,08%
Flejador/a	45	0	45	0,13%	54	2	56	0,20%
Gerocultor/a	5	42	47	0,14%	0	6	6	0,02%
Limpiador/a	486	236	722	2,14%	622	210	832	3,03%
Manipulador/a	817	1.156	1.973	5,84%	462	901	1.363	4,97%
Mozo/a	3.454	1.656	5.110	15,13%	2.759	2.082	4.841	17,66%
Oficial/a	472	358	830	2,46%	233	96	329	1,20%
Operario/a	1.013	1.048	2.061	6,10%	349	377	726	2,65%
Peón	9.267	1.911	11.178	33,10%	7.980	1.687	9.667	35,26%
Personal	2.374	620	2.994	8,87%	999	210	1.209	4,41%
Técnico/a	125	640	765	2,27%	802	4.677	5.479	19,99%
Otras categorías	199	143	342	1,01%	138	122	260	0,95%
Total	22.042	11.726	33.768	100,00%	15.767	11.647	27.414	100,00%

Promedio anual de contratos a tiempo parcial por sexo	Total 2019					Total 2020				
	Hombres	% s/total	Mujeres	% s/total	Total	Hombres	% s/total	Mujeres	% s/total	Total
Conversión de temporal a indefinido a tiempo completo	3	14%	18	86%	21	6	27%	16	73%	22
Indefinidos a tiempo parcial	1	7%	13	93%	14	-	0%	17	100%	17
Temporales a tiempo completo	1	50%	1	50%	2	-	-	-	-	-
Temporales a tiempo parcial	4.227	60%	2.760	40%	6.987	2.591	33%	5.333	67%	7.924
Totales	4.232	60%	2.792	40%	7.024	2.597	33%	5.366	67%	7.963

Promedio anual de contratos a tiempo parcial por edad	Total 2019				Total 2020			
	Hombres	Mujeres	Total	% s/total	Hombres	Mujeres	Total	% s/total
De 16 a 19	253	222	475	6,76%	139	82	221	2,78%
De 20 a 29	1.975	1.252	3.227	45,94%	1.111	2.066	3.177	39,90%
De 30 a 39	775	590	1.365	19,43%	581	1.118	1.699	21,34%
De 40 a 49	632	498	1.130	16,09%	427	1.530	1.957	24,58%
De 50 a 59	470	199	669	9,52%	269	520	789	9,91%
De 60 a 69	126	14	140	1,99%	69	30	99	1,24%
Más de 70	-	-	-	0,00%	-	-	-	0,00%
Totales	4.232	2.792	7.024	100,00%	2.597	5.366	7.963	100,00%

Promedio anual de contratos a tiempo parcial por clasificación profesional	Total 2019				Total 2020			
	Hombres	Mujeres	Total	% s/total	Hombres	Mujeres	Total	% s/total
Auxiliar	27	116,00	143	2,04%	29	64	93	1,17%
Ayudante	1.455	1.017,00	2.472	35,19%	187	129	316	3,97%
Camarero/a	539	493,00	1.032	14,69%	48	81	129	1,62%
Conductor/a	45	0,00	45	0,64%	59	4	63	0,79%
Limpiador/a	144	86,00	230	3,27%	256	84	340	4,27%
Mozo/a	834	78,00	912	12,98%	739	331	1.070	13,44%
Oficial/a	324	318,00	642	9,14%	75	83	158	1,98%
Operario/a	516	423,00	939	13,37%	90	95	185	2,32%
Peón	266	122,00	388	5,52%	307	94	401	5,04%
Personal	21	48,00	69	0,98%	2	13	15	0,19%
Técnico/a nivel 1	0	4,00	4	0,06%	677	4.181	4.858	61,01%
Otras categorías	61	87,00	148	2,11%	128	207	335	4,21%
Total	4.232	2.792,00	7.024	100,00%	2.597	5.366	7.963	100,00%

Número de despidos por sexo	Total 2019					Total 2020				
	Hombres	% s/total	Mujeres	% s/total	Total	Hombres	% s/total	Mujeres	% s/total	Total
Despido	12	12,12%	11	16,92%	23	10	11,36%	11	15,28%	21
Despido causa objetivas - org. y tec.	60	60,61%	45	69,23%	105	67	76,14%	56	77,78%	123
Despido disciplinario	26	26,26%	4	6,15%	30	11	12,50%	5	6,94%	16
Despido causas objetivas - trabajador	1	1,01%	5	7,69%	6	-	0,00%	-	0,00%	-
Totales	99	100,00%	65	100,00%	164	88	100,00%	72	100,00%	160

Número de despidos por edad	Total 2019				Total 2020			
	Hombres	Mujeres	Total	% s/total	Hombres	Mujeres	Total	% s/total
De 16 a 19	-	-	-	0,00%	-	-	-	0,00%
De 20 a 29	25	9	34	20,73%	19	16	35	21,88%
De 30 a 39	35	22	57	34,76%	26	20	46	28,75%
De 40 a 49	29	27	56	34,15%	36	24	60	37,50%
De 50 a 59	9	7	16	9,76%	7	10	17	10,63%
De 60 a 69	1	-	1	0,61%	-	2	2	1,25%
Más de 70	-	-	-	0,00%	-	-	-	0,00%
Totales	99	65	164	100,00%	88	72	160	100,00%

Número de despidos por categoría profesional	Total 2019				Total 2020			
	Hombres	Mujeres	Total	% s/total	Hombres	Mujeres	Total	% s/total
Administrativo/a	0	2	2	1,22%	2	0	2	1,25%
Auxiliar administrativo/a	3	1	4	2,44%	4	6	10	6,25%
Ayudante	3	1	4	2,44%	6	4	10	6,25%
Camarero/a	1	8	9	5,49%	0	11	11	6,88%
Conductor/a	36	9	45	27,44%	5	0	5	3,13%
Consultor/a	1	0	1	0,61%	2	3	5	3,13%
Coordinador/a	4	0	4	2,44%	5	0	5	3,13%
Encargado	1	0	1	0,61%	0	0	0	0,00%
Flejador/a	2	0	2	1,22%	12	1	13	8,13%
Ingeniero/a	0	0	0	0,00%	1	0	1	0,63%
Jefe/a	3	2	5	3,05%	0	2	2	1,25%
Limpiador/a	0	0	0	0,00%	0	2	2	1,25%
Manipulador/a	21	27	48	29,27%	28	30	58	36,25%
Mozo/a	5	4	9	5,49%	2	0	2	1,25%
Oficial/a	3	4	7	4,27%	3	1	4	2,50%
Peón	15	4	19	11,59%	14	7	21	13,13%
Recuperador/a	1	0	1	0,61%	2	0	2	1,25%
Responsable	0	0	0	0,00%	0	3	3	1,88%
Técnico/a	0	0	0	0,00%	1	2	3	1,88%
Traductor/a	0	3	3	1,83%	0	0	0	0,00%
Vallet	0	0	0	0,00%	1	0	1	0,63%
Totales	99	65	164	100,00%	88	72	160	100,00%

Empleados con discapacidad	Total 2019					Total 2020				
	Hombres	% s/total	Mujeres	% s/total	Total	Hombres	% s/total	Mujeres	% s/total	Total
>= 33% y <65%	17	100,00 %	11	91,67%	28	15	100,00%	6	60,00%	21
>= 33% y <65% con movilidad reducida	-	0,00%	1	8,33%	1	-	0,00%	4	40,00%	4
Totales	17	100,00 %	12	100,00 %	29	15	100,00%	10	100,00 %	25

4.2.2. Organización del trabajo:

Organización del tiempo de trabajo

El *Grup Montaner* cuenta con un modelo de trabajo en remoto (apartado 4.1.1).

En la encuesta de clima laboral, se confirma que el modelo de trabajo en remoto es un éxito. Se ha valorado su aplicación con un 82% (apartado 1.9.2)

4.2.3. Número de horas de absentismo

Es de ver información sobre jornadas de trabajo perdidas en el apartado 2.3.1.

Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación familiar con el trabajo.

Grup Montaner cuenta con un modelo de trabajo en remoto (apartado 4.1.1).

4.2.4. Salud y seguridad

Condiciones de salud y seguridad en el trabajo;

Grup Montaner cumplimos con la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales y al Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención.

Tenemos contratados los servicios de MAS PREVENCIÓN; quienes en el año 2020 han emitido un informe técnico sobre evaluación de los riesgos y planificación de la actividad preventiva de cada una de las empresas del grupo, así como también han evaluado los de riesgos frente al CORONAVIRUS (SARS-COV-2) y planificación de la actividad preventiva.

Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, así como las enfermedades profesionales; desagregado por género.

Es de ver apartado 2.3.1.

4.2.5. Relaciones sociales

Organización del diálogo social, incluye procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con él;

Grup Montaner respeta la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva, manteniendo el diálogo con los representantes de los trabajadores/as. Las relaciones con los empleados/as se basan en el respeto y la transparencia.

La comunicación con los trabajadores/as se hace, principalmente, a través del correo electrónico corporativo o videollamadas cuatrimestrales. Existe, además, una revista de comunicación interna mensual (MontaNews) donde la compañía revela los avances más significativos tanto financieros y de negocio, así como de los aspectos sociales y medioambientales.

Para conocer las inquietudes de los empleados/as, **Grup Montaner** ha realizado, como se ha indicado, una encuesta de clima laboral en cada una de las líneas de negocio. Es importante destacar, además, que siempre existen planes de acción para mejorar los resultados de la encuesta y, por ende, de la satisfacción de los empleados.

4.2.6. Formación

Las políticas implementadas en el campo de la formación;

La formación profesional se orienta al desarrollo de las capacidades necesarias para un desempeño efectivo en la consecución de los objetivos de **Grup Montaner**.

La actividad desarrollada por **Grup Montaner** exige que los empleados/as cuenten con la formación necesaria, tanto para atender los requerimientos del puesto de trabajo, como hacer frente a las exigencias de los clientes.

Se fomenta e impulsa la formación como una necesaria inversión a largo plazo para la preparación de los empleados e imprescindible para desarrollar su talento. Su principal ejemplo es el Programa Impulso, ya comentado.

En los años 2019 y 2020, se han realizado un total de 88 y 104 acciones formativas respectivamente, de diferente tipología y adaptados a cada empleado/a. La acción formativa más realizada corresponde a la de operador de carretillas, de la que se han realizado un total de 63 y 54 acciones formativas en los años 2019 y 2020 respectivamente. Con respecto al resto de formaciones, cabe indicar que se han realizado formaciones sobre administración y finanzas, sobre el Reglamento General de Protección de Datos, Seguridad Laboral en el Trabajo, Sensibilización Medioambiental, Modelo FOAR aplicación en el puesto de trabajo, etc...

Accesibilidad universal de las personas con discapacidad

El grupo apuesta por la integración cultural y social. En este sentido, cuenta con un centro de manipulado de integración de empleados/as con discapacidad física en Santa Perpetua de la Mogoda (Barcelona) en la que emplea una decena de trabajadores con un 33% de discapacidad física.

5. Índice de contenido GRIs

Ley 11/2018, de 28 de diciembre, en materia de información no financiera	GRI	Descripción	Epígrafes	Página
Modelo de Negocio				
Descripción del modelo de negocio de Grup Montaner	102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	1.	3
Descripción del entorno empresarial	102-3	Ubicación de la sede	1.4.	10
	102-4	Ubicación de las operaciones	1.4.	10
Mercados en los que opera	102-6	Líneas de negocio	1.4.	10
Organización y estructura	102-7	Datos económicos -cuentas anuales-	1.4.	10
	102-7	Tamaño de la organización	1.4.	10
Objetivos y estrategias	102-14	Carta del Administrador Único		1
Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución	102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	3.1.	62

Ley 11/2018, de 28 de diciembre, en materia de información no financiera	GRI	Descripción	Epígrafes	Página
Políticas del Grupo y resultados de las mismas				
Descripción de las políticas que aplica el Grupo y resultados de las mismas	102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	2.	49
Riesgos a corto, medio y largo plazo				
Riesgos a corto, medio y largo plazo	102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	3.1.	62
I. Información sobre cuestiones ambientales				
Global Medioambiente				
Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	103	Enfoque de gestión: Desempeño económico	2.2.	49
Contaminación				
Contaminación atmosférica		Indicador no material para el Grupo		
Contaminación lumínica y acústica				
Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono				

Ley 11/2018, de 28 de diciembre, en materia de información no financiera	GRI	Descripción	Epígrafes	Página
Economía circular y prevención y gestión de residuos				
Economía circular, residuos y acciones para combatir el desperdicio de alimentos.		Economía circular	4.1.3.	67
Uso sostenible de los recursos				
Consumo de agua		Indicador no material para el Grupo		
Consumo de materias primas				
Cambio climático				
Emisiones de Gases de Efecto invernadero		Indicador no material para el Grupo		
Medidas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático				

Ley 11/2018, de 28 de diciembre, en materia de información no financiera	GRI	Descripción	Epígrafes	Página
II. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal				
Empleo				
Número total y distribución de empleados	103	Enfoque de gestión: Empleo	4.2.1.	68
	102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	4.2.1.	68
	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleado	4.2.1.	68
Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo	102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	4.2.1.	68
Promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial	102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	4.2.1.	68
	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleado	4.2.1.	68
Empleados con discapacidad	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleado	4.2.1	68
Número de despidos	401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	4.2.1.	68
Políticas de desconexión laboral	103	Enfoque de gestión: Empleo	1.9.4.	40

Ley 11/2018, de 28 de diciembre, en materia de información no financiera	GRI	Descripción	Epígrafes	Página
Organización del trabajo				
Organización del tiempo de trabajo y medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación	103	Enfoque de gestión: Empleo	4.2.2.	88
Número de horas de absentismo	403-9	Absentismo laboral	4.2.2.	88
Salud y seguridad				
Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	103	Enfoque de gestión: Salud y seguridad en el trabajo	4.2.3.	88
	403-1	Sistema de gestión de la salud y seguridad en el trabajo	2.3.	50
	403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de accidentes	2.3.	50
	403-3	Servicios de salud en el trabajo	2.3.	50
	403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	2.3.	50
	403-6	Fomento de la salud laboral	2.3.	50
Accidentes de trabajo	403-9	Lesiones por accidente laboral	2.3.	50
Enfermedades profesionales	403-10	Dolencias y enfermedades laborales	2.3.	50

Ley 11/2018, de 28 de diciembre, en materia de información no financiera	GRI	Descripción	Epígrafes	Página
Relaciones sociales				
Dialogo social	103	Enfoque de gestión	1.9.	30
Empleados cubiertos por convenio colectivo	102-41	Acuerdos de negociación colectiva	4.2.4.	88
Balance de los convenios colectivos, en particular, en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo	403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	4.2.4.	88
Formación				
Políticas implementadas	103	Enfoque de gestión: Capacitación y educación	4.2.5.	89
	404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	1.9.2.	32
Cantidad total de horas de formación	404-1	Media de horas de formación al año por empleado	no hay información	
Accesibilidad universal de las personas con discapacidad				
Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	103	Enfoque de gestión: Diversidad e igualdad de oportunidades	4.2.5.	89
Igualdad				
Política y planes de Igualdad y medidas adoptadas	103	Enfoque de gestión: Diversidad e igualdad de oportunidades	2.6.	59

Ley 11/2018, de 28 de diciembre, en materia de información no financiera	GRI	Descripción	Epígrafes	Página
III. Información sobre respeto de los derechos humanos				
Política en materia de respeto a los derechos humanos	412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	2.4.	57
Procedimientos de diligencia debida	102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	1.8.	26
	102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	1.8.	26
IV. Información relativa a la lucha contra la corrupción y soborno				
Medidas adoptadas para prevenir la lucha contra la corrupción y soborno	103	Enfoque de gestión: Anticorrupción	2.5.	58
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	2.5.	58
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro		Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	1.9.4.	40

Ley 11/2018, de 28 de diciembre, en materia de información no financiera	GRI	Descripción	Epígrafes	Página
V. Información sobre la sociedad				
Compromiso de la empresa con el desarrollo sostenible				
Impacto en el empleo y desarrollo local.	103	Enfoque de gestión: Impactos económicos indirectos	2.7.	60
	413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	2.7.	60
Acciones de asociación o patrocinio	102-12	Iniciativas externas	1.9.4.	44
Información fiscal				
Beneficios obtenidos país por país e impuestos sobre beneficios	207-1	Enfoque fiscal	2.8.	60
	201-1	Valor económico directo generado y distribuido	1.5.	15
Otra información significativa				
Otra información sobre el perfil de la Compañía				
Otra información sobre el perfil de la Compañía	102-1	Nombre de la organización	1.4.	10
	102-5	Propiedad y forma jurídica	1.4.	11

Ley 11/2018, de 28 de diciembre, en materia de información no financiera	GRI	Descripción	Epígrafes	Página
Gobierno Corporativo				
Gobierno Corporativo	102-18	Estructura de gobernanza	1.3.	7
	102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	1.3.	8
	102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	3.1.	62
Participación de los grupos de interés	102-40	Lista de grupos de interés	1.9.	30
	102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	3.2.	62

INFORME DE VERIFICACION INDEPENDIENTE DEL ESTADO DE INFORMACION NO FINANCIERA

A los socios de HOLDING GRUP MONTANER APM FUNDADO 1973, S.L.

De acuerdo con el 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 anual finalizado el 31 de diciembre de 2020, de HOLDING GRUP MONTANER APM FUNDADO 1973, S.L. (en adelante “la sociedad”) que forma parte del Informe de Gestión Consolidado de la sociedad.

Responsabilidad del administrador único

La formulación del EINF incluido en el Informe de Gestión Consolidado de la Sociedad, así como su contenido, es responsabilidad del administrador único de la Sociedad. El EINF se ha preparado de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente en España y siguiendo los criterios de los Sustainability Reporting Standards de Global Reporting Initiative (estándares GRI) seleccionados, de acuerdo con lo mencionado para cada materia en la tabla “Indicadores GRI” incluida en el Anexo 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 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 en vigor, Assurance Engagements Other Than Audits or Reviews of Historical Financial Information (ISAE 3000 Revised), emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB) de la Federación Internacional de Contadores (IFAC) y con la Guía de Actuación sobre el Informe de verificación independiente del Estado de Información No Financiera emitida por el Registro de Economistas Auditores (REA) del Consejo General de Economistas de España (CGEE)

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

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

Alcance del trabajo

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

- / Obtener conocimiento del modelo de negocio, las políticas y el enfoque de gestión aplicado, así como los principales riesgos, relacionados con las cuestiones que la normativa mercantil exige que se incluyan en el EINF y la información necesaria para su revisión.
- / Revisión de las actuaciones de la sociedad para determinar la relevancia e integridad de los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2020 en función del análisis de materialidad realizado por la sociedad considerando los contenidos requeridos en la normativa mercantil en vigor.
- / Análisis de los procesos de la sociedad para recopilar y validar los datos presentados en el EINF del ejercicio 2020.
- / Revisión y análisis de la información relativa a los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados presentados en el EINF del ejercicio 2020.
- / Revisión de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2020 a partir de los datos suministrados por las fuentes de información, utilizando procedimientos analíticos y pruebas de revisión en base a muestreo.
- / Contraste de la información financiera reflejada en el EINF con la incluida en las cuentas anuales de la sociedad.
- / Obtención de una carta de manifestaciones de la Dirección.

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



Fundamento de la conclusión con salvedades

El estado de información no financiera adjunto no incluye información cuantitativa en determinadas áreas, ya que, de acuerdo con las manifestaciones de la dirección, no ha sido posible preparar la información relativa a las siguientes áreas:

- / Remuneración del Administrador Único.
- / Remuneraciones medias y su evolución desagregados por género, edad y clasificación profesional o igual valor.
- / Brecha salarial.
- / Remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad.
- / Inversión de formación por categoría.
- / Cantidad de horas de formación por categorías profesionales.

Conclusión con salvedades

Basándonos en los procedimientos realizados en nuestra verificación y en la evidencia obtenida, excepto por el efecto de la cuestiones descritas en la sección de “Fundamento de la opinión con salvedades”, no se ha puesto de manifiesto aspecto alguno que nos haga creer que el EINF de HOLDING GRUP MONTANER APM FUNDADO 1973, S.L. 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 con lo mencionado para cada materia en la tabla “Indicadores GRI” incluida en el Anexo 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 o jurisdicciones.

BNFIX PICH AUDITORES, S.L.P.
Inscrita en el ROAC con el nº S0749

Antonio Puig Rimbau
Socio-auditor de cuentas y nº de ROAC 14914

19 de abril de 2022