MITIE FACILITIES SERVICES, S.A. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

INFORME DE VERIFICACIÓN DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA CONSOLIDADO

correspondientes al ejercicio terminado a

31 de marzo de 2024

Fecha: 26 de septiembre de 2025

INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA CONSOLIDADO DE MITIE FACILITIES SERVICES, S.A. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES DEL EJERCICIO CERRADO EL 31 DE MARZO DE 2024

A los accionistas de MITIE FACILITIES SERVICES, S.A.:

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 Consolidado (en adelante EINF) correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de marzo de 2024, de MITIE FACILITIES SERVICES, S.A. (en adelante, la Sociedad dominante) y sus sociedades dependientes (en adelante, el Grupo) incluido como un anexo del Informe de Gestión consolidado del ejercicio cerrado el 31 de marzo de 2024 adjunto del Grupo.

Responsabilidad del órgano de administración

La formulación del EINF incluido en el informe de Gestión Consolidado del Grupo, así como su contenido, es responsabilidad del órgano de administración de la Sociedad dominante. 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 "Indice Contenidos GRI" del citado Informe de Gestión consolidado.

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

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

ADN SBERT AUDIT, S.L. # C/ Francisco Rover, 6-2° - 07003 Palma de Mallorca - Illes Balears # Registro Mercantil de Palma Mallorca- Folio 24 - Tomo 1424 - Hoja PM-25195 - CIF B07809957 - ROAC S1114
Política de protección de datos en: http://www.sbertauditores.com/politica-de-proteccion-de-datos/
Miembro de la Red ADN & GRM Audit

Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad es expresar nuestras conclusiones en un informe de verificación independiente de seguridad limitada basándonos en el trabajo realizado que se refiere exclusivamente al ejercicio cerrado el 31 de marzo de 2024. Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de acuerdo con los requisitos establecidos en la Norma internacional de encargos de aseguramiento 3000 en vigor, "Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoria o de la Revisión de Información Financiera Histórica" (NIEA 3000 Revisada), emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoria y Aseguramiento (IAASB) de la Federación Internacional de Contadores (IFAC) y con la Guía de Actuación sobre encargos de verificación del Estado de Información No Financiera emitida por el Instituto de Auditores y Censores Jurados de Cuentas de España (ICJCE).

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, somo son:

- Obtener conocimientos del modelo de negocio, las políticas y el enfoque de gestión aplicado, así como los principales riesgos, relacionados con las cuestiones que la normativa mercantil exige que se incluyan en el EINF y la información necesaria para su revisión.
- Revisión de las actuaciones de la entidad para determinar la relevancia e integridad de los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio cerrado el 31 de marzo de 2024 en función del análisis de materialidad realizado por la entidad considerando los contenidos requeridos en la normativa mercantil en vigor.
- Análisis de los procesos de la entidad para recopilar y validar los datos presentados en el EINF del ejercicio cerrado el 31 de marzo de 2024.
- Revisión y análisis de la información relativa a los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados presentados en el EINF del ejercicio cerrado el 31 de marzo de 2024.

ADN SBERT AUDIT, S.L. # C/ Francisco Rover, 6-2° - 07003 Palma de Mallorca - Illes Balears # Registro Mercantil de Palma Mallorca- Folio 24 - Tomo 1424 - Hoja PM-25195 - CIF B07809957 - ROAC S1114
Política de protección de datos en: http://www.sbertauditores.com/politica-de-proteccion-de-datos/

Miembro de la Red ADN & GRM Audit

- Revisión de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio cerrado el 31 de marzo de 2024 a partir de los datos suministrados por las fuentes de información, utilizando procedimientos analíticos y pruebas de revisión de base a muestreo.
- Contraste de la información financiera reflejada en el EINF con la incluida en las cuentas anuales de la entidad.
- Obtención de una carta de manifestaciones del órgano de administración y la Dirección.

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

Conclusión

Basándonos en los procedimientos realizados en nuestra verificación y en la evidencia obtenida, no se ha puesto de manifiesto aspecto alguno que nos haga creer que el EINF de MITIE FACILITIES SERVICES, S.A. y sus sociedades dependientes correspondiente al ejercicio finalizado el 31 de marzo de 2024 no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los estándares GRI seleccionados de acuerdo a lo mencionado para cada materia en la tabla "Índice Contenidos GRI" del citado Informe de Gestión consolidado.

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.

Palma de Mallorca, 26 de septiembre de 2025

ADN SBERT AUDIT, S.L.

43048343W JAUME RIUTORT (R: B07809957)

Fecha: 2025.09.26 07:37:37 +02'00'

Jaume Riutort Crespi

ADN SBERT AUDIT, S.L. # C/ Francisco Rover, 6-2° - 07003 Palma de Mallorca - Illes Balears # Registro Mercantil de Palma Mallorca- Folio 24 - Tomo 1424 - Hoja PM-25195 - CIF B07809957 - ROAC S1114
Política de protección de datos en: http://www.sbertauditores.com/politica-de-proteccion-de-datos/

Miembro de la Red ADN & GRM Audit



Estado de Información No Financiera Consolidado e Informacion sobre Sostenibilidad

Mitie Facilities Services, S.A. y
Sociedades Dependientes

Ejercicio finalizado el 31 de marzo 2024

En este informe

1. Introducción ... 3

2. Modelo de negocio ... 4

2.1. Entorno empresarial 4
2.2. Organización y estructura 5
2.3. Misión, visión y valores 8
2.4. Mercados en los que opera 9
2.5. Estrategia y objetivos 9
2.6. Contexto económico global, del sector servicios y su evolución 10
2.7. Gestión de Mitie en la crisis sanitaria ocasionada por el "Covid-19" 13
2.8. Generando valor compartido 13

3. Gestión de riesgos ... 15

3.1. Política y mapa de riesgos 15
3.2. Modelo de gestión de riesgos 15

4. Indicadores claves de resultados no financieros ... 16

4.1. Magnitudes globales y Evolución de los resultados del negocio 16

5. Cuestiones medioambientales ... 17

5.1. Efectos de la actividad de la empresa en el Medio Ambiente 17
5.2. Procedimientos de evaluación y programas de certificaciones medioambientales 22
5.3. Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales 24
5.4. Aplicación del principio de precaución 24
5.5. Provisiones y garantías para riesgos ambientales 25
5.6. Contaminación, medidas para prevenir, reducir o reparar 25
5.7. Economía circular, prevención y gestión de residuos 28
a) Plan de gestión de residuos ... 28
b) Colaboración con proveedores ... 32
c) Prevención de desperdicios de alimentos ... 33
d) Proyectos ... 33
5.8. Uso sostenible de los recursos 33
a) Consumo y suministro de agua ... 33
b) Consumo de materias primas y compromiso de reducción de plásticos de un solo uso ... 34
c) Medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso; consumo directo e indirecto de energía 36
d) Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética y el uso de energías renovables ... 37
5.9. Cambio climático 38
a) Emisiones de gases de efecto invernadero ... 38
b) Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático ... 56
5.10. Protección de la biodiversidad 60

6. Cuestiones sociales y relativas al personal ... 61

6.1. La importancia de las personas 61
6.2. Indicadores clave sobre empleados 61
a) Número medio de empleados/as en la compañía segregados por sexo ... 61
b) Desglose empleados/as modalidad de contratos de trabajo ... 62
c) Desglose de empleados por edad y sexo ... 63
d) Desglose de despidos por sexo y clasificación profesional ... 64

e) Remuneraciones medias anuales por clasificación profesional 65
f) Brecha salarial 66
g) Implantación de políticas de desconexión laboral, organización del tiempo de trabajo y conciliación. 67
h) Empleados con discapacidad 67
6.3. Salud y seguridad en el trabajo 68
6.4. Accesibilidad universal de las personas con discapacidad 69
6.5. Relaciones sociales con empleados/as 69
6.6. Formación y desarrollo profesional 70
6.7. Igualdad y diversidad 71
a) Plan de igualdad 71
b) Protocolo contra el acoso sexual 73
c) Registro retributivo 74
d) Beneficios sociales 76

7. Ética y conducta 79

7.1. Políticas para prevenir la corrupción y el soborno 79
7.2. Medidas contra el blanqueo de capitales 80
7.3. Privacidad y protección de datos. 80
7.4. Ciberseguridad 81

8. Derechos humanos 83

8.1. Compromiso con la protección de los derechos humanos 83

9. Sociedad 84

9.1. Compromiso de la empresa con el desarrollo sostenible 84
a) Impacto de la actividad en el empleo y el desarrollo local 85
b) Impacto de la actividad en las poblaciones locales y en el territorio 85
c) Dialogo con comunidades locales 86
d) Acciones de asociación, colaboración o patrocinio 86
9.2. Compromiso con los proveedores 86
a) Política de compras 86
b) Compromiso social y medioambiental 86
9.3. Compromiso con los clientes 87
a) Medidas para la salud y la seguridad de los clientes 87
b) Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas 89
9.4. Información fiscal 92
a) Impuestos sobre beneficios pagados 92
b) Subvenciones públicas recibidas 92

10. Firmas 93

1. Introducción

Acerca de este informe

El presente Estado de Información No Financiera, forma parte de la Memoria e Informe de Gestión de la Compañía (en adelante también Mitie) y hace referencia al ejercicio 2024. Con el presente Informe se da respuesta a los requerimientos de la Ley 11/2018 de 28 de diciembre de 2018 en materia de información no financiera.

Para elaborar el Estado de Información No Financiera, se han seguido los requisitos establecidos por la Ley (artículo 49.6 del código de Comercio), así como los Estándares de Global Reporting Initiative (GRI).

Siguiendo los estándares GRI, los contenidos incluidos en el presente Estado de Información No Financiera cumplen con los principios de comparabilidad, materialidad, relevancia y fiabilidad, siendo la información incluida precisa, comparable y verificable.

El desarrollo del análisis de materialidad nos ha permitido identificar los temas más relevantes para cada uno de nuestros grupos de interés, definiendo los ámbitos o aspectos esenciales para la elaboración del presente informe. Del resultado de este análisis, los temas relevantes identificados han sido:

- Temas relacionados con empleados: formación y capacitación de los equipos, características de nuestra plantilla, la diversidad e inclusión de personas, el compromiso de los empleados, la captación del talento y la seguridad y salud laboral.
- Temas medio ambientales: el consumo energético y de agua, la generación de emisiones, los riesgos e impactos ambientales y la generación y gestión de residuos.
- Cuestiones éticas y sociales: la ética empresarial, transparencia, gestión del gobierno corporativo y cumplimiento de los derechos humanos.
- Temas relacionados con el negocio: el desempeño económico, la satisfacción de nuestros clientes, la calidad del servicio, compromiso, innovación de servicios y productos.

En cuanto a la calidad de la información, buscamos siempre transmitir un equilibrio, reflejando tanto aspectos positivos como negativos de nuestro desempeño, a lo largo del ejercicio cerrado a 31 de marzo de 2024, en los ámbitos de materialidad identificados.

Dado que el ejercicio social de Mitie acaba el 31 de marzo y por facilidades en sus cálculos, los datos incluidos en este informe relativos a cuestiones medioambientales se refieren a años naturales. La dirección de Mitie estima que la no inclusión de los datos correspondientes al periodo 01/01 a 31/03 (datos que se incorporarán en el informe del próximo ejercicio) no son óbice para que el usuario de este informe obtenga la adecuada información exigida en la Ley 11/2018 de 28 de diciembre de 2018 en materia de información no financiera.

Se incluye un anexo en dónde se indica la correspondencia entre el contenido exigido en el artículo 49.6 del Código de Comercio, los estándares GRI aplicados y el contenido de este informe.

Sobre la evolución de la crisis ocasionada por la pandemia

A 31 de marzo de 2024 no existe riesgo por impacto COVID-19.

2. Modelo de negocio

2.1. Entorno empresarial

Formamos parte del grupo británico Mitie, la empresa más importante en facility management en el Reino Unido. Facturó 4.511 m de libras en el ejercicio cerrado a 31 de marzo de 2024, cuenta con unos 64.000 empleados y cotiza en la Bolsa de Londres dentro del índice FTSE 250.

DATOS FINANCIEROS

FACTURACION	BENEFICIO OPERATIVO
4,511m Libras	210m libras

DATOS NO FINANCIEROS

RETENCION DE LOS EMPLEADOS	EMISIONES CO2
63% +6ppt FY23: 57%	290.207 -10% FY23: 322.553

En España, Mitie Facilities Services fue fundada en 1978 en España como Pritchard Española SA. En aquel entonces, la empresa se especializaba en ofrecer servicios integrales de limpieza para varios sectores, especialmente el sector de transporte.

Para dar respuesta a la evolución de la demanda de nuestros clientes, especialmente en el sector aéreo, creamos la empresa Translimp Contract Services en el año 1994. Logramos expandir nuestro negocio ofreciendo servicios auxiliares de cualquier índole, desde la atención al pasajero y el repostaje de aviones hasta conserjería y control de aforos y temperaturas.

En el 2012 apostamos fuerte por la diversidad a través de la creación de Centros Especiales de Empleo. A día de hoy, el 19% de nuestra plantilla a nivel de Grupo está compuesta por personas con alguna capacidad especial.

El Grupo Mitie está comprometido a dar forma al futuro de la industria, liderar la innovación tecnológica y la sostenibilidad. Esto permitirá ofrecer más soluciones, en más mercados y acelerará nuestro crecimiento potencial en el mercado español.



José Luis García Hurtado
Director General
Grupo Mitie España



75.000	149	+30	+5m
trabajadores	nacionalidades diferentes	años de experiencia en FM	personas que pasan por nuestras instalaciones cada día

2.2. Organización y estructura

Nuestro activo más valioso es nuestra gente. Contamos con una estructura de Recursos Humanos y Operativa a nivel nacional y con una capacidad demostrada para cubrir las necesidades de personal, material y gestión de todos nuestros centros de trabajo.

El Grupo Mitie España se ha estructurado en cinco Regiones territoriales:



- La Región MADRID, formada internamente por las Regiones Madrid I y Madrid II, se ocupa de los servicios de limpieza y servicios auxiliares llevados a cabo en un entorno geográfico que comprende la Comunidad de Madrid, Castilla La Mancha y las provincias de Castilla y León próximas a dicha comunidad, así como algún servicio que estratégicamente ha sido asumido por esta Región. Dispone de una Dirección Regional que asume la gestión del servicio de esta zona.
- La Región NORESTE, se ocupa de los servicios llevados a cabo en la Comunidad Catalana, Comunidad Valenciana, Murcia y Aragón. Dispone de una Dirección Regional que asume la gestión del servicio para el área Mediterránea.
- La Región BALEARES, se ocupa de los servicios de limpieza y otros servicios auxiliares realizados en toda la Comunidad Balear. Dispone de una Dirección Regional que asume la gestión del servicio para el área Mediterránea.

- La Región SUR-CANARIAS se ocupa de los servicios de limpieza y otros servicios auxiliares realizados en las Islas Canarias y en toda Andalucía. Dispone de una Dirección Regional que asume la gestión del servicio.
- La Región NORTE-TRANSPORTES se ocupa de los servicios de limpieza y otros servicios auxiliares llevados a cabo en las provincias del norte de la península Ibérica (Galicia, Asturias, Cantabria y País Vasco), incluyendo otras comunidades próximas entre las que se encuentra Castilla y León, Navarra y La Rioja o aquel servicio que estratégicamente ha sido asumido por esta Región.

El Grupo Mitie España está presente en todo el territorio nacional a través de sus delegaciones o regiones de servicio, teniendo centros constituidos y certificados en las siguientes direcciones:

- Calle Juan Ignacio Luca de Tena, 8. 1ª planta, 28027. Madrid. Sede central del grupo en España.
- Calle Pepe Isbert, 6. 28017. Madrid. Sede del Centro Especial de Empleo (CEE) de la Comunidad de Madrid.
- Carretera Santa Creu de Calafell, 81-83. 08850. Gavá. (Barcelona). Sede de la Región Noreste.
- Calle Cala Blanca, nº 15. 07009. Polígono Industrial Son Fuster. Palma de Mallorca (Illes Balears). Sede de la Región Balear.
- Calle San Miguel, 25. 19200. Azuqueca de Henares (Guadalajara). Sede central de la empresa Mitie Centro Especial de Empleo S.L. (CIF B19290410) y oficina del Centro Especial de Empleo (CEE) de la Comunidad de Castilla La Mancha.
- Calle Generalitat, nº 9. 08850. Gavá. (Barcelona). Sede central de la empresa Mitie Integra S.L. (CIF B67448951) y oficina del Centro Especial de Empleo en la Comunidad de Cataluña.
- Calle Luciano Ramos, nº 1, local 2, despacho 4. 38202 San Cristóbal de la Laguna (Santa Cruz de Tenerife). Sede central de la empresa Mitie Integra Canarias S.L. (CIF B02690287) y oficina del Centro Especial de Empleo en las Islas Canarias.

El alcance de las empresas del Grupo Mitie España se ha definido teniendo en cuenta los centros de trabajo anteriormente establecidos (contexto de la organización) y los servicios que ofrece a sus clientes (requerimientos de las partes interesadas), estando a disposición de toda persona o entidad que quiera acceder al mismo mediante distintos medios, como puede ser a través de la página web de Grupo Mitie España o a través de las páginas que gestionan la documentación del sistema.

Quienes Somos



José Luis García Hurtado
Director General de Mitie España



Oscar García
Director Región Mediterránea y Transporte



Marival Fernández
Director Región Centro



Leo Ruiz
Director Región Sur & Canarias



Raúl Zusperreguy
Director Región Norte & Transporte



Miguel Estelrich
Director Financiero



Fernando Bargueño
Director Comercial



Belén Andrade
Directora de Relaciones Laborales



David Martín
Director IT



Pedro David Martín
Director Técnico, PRL & LEAN

2.3. Misión, visión y valores

NUESTRA MISION:

Defendemos la diversidad y la integridad, poniendo el valor social en el centro de nuestra agenda.

Nuestra experiencia, atención, tecnología y conocimiento crean entornos de trabajo increíbles, ayudando a nuestros clientes a ser excepcionales, todos los días.

NUESTRA VISION:

Nuestra estrategia se basa en la inversión continúa. Lideramos la "Transformación digital" de FM a través del "Espacio de trabajo conectado", conectando a la gente, los entornos de trabajo, los datos y los usos de los edificios con información en tiempo real.

NUESTROS VALORES:

- Somos un solo Mitie.
- Nos basamos en la integridad y la confianza.
- Hacemos un esfuerzo adicional a lo esperado.
- Nuestra diversidad nos hace más fuertes.
- El negocio de nuestros clientes es nuestro negocio.

Como empresa responsable que abraza los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU, buscamos desbloquear valor social que crea impactos económicos, ambientales y sociales positivos.

Para garantizar el máximo impacto positivo, Mitie divide sus compromisos de valor social en cinco pilares clave, que conforman el Marco de Valor Social de la organización.



2.4. Mercados en los que opera

En todo el territorio nacional prestando los siguientes servicios;

- Limpieza
- Servicios Auxiliares
- Jardinería
- Seguridad
- Control de accesos
- Gestión de residuos
- Mantenimiento

Por sectores presta servicios a empresas dedicadas a actividades de;

- Transportes
- Alimentación
- Logística
- Educación
- Sanidad
- Industria y tecnología
- Servicios profesionales
- Centros Comerciales

En empresas públicas y privadas.

2.5. Estrategia y objetivos

Con una fuerte experiencia en la oferta de *facility management y facility services* para empresas, ofrecemos un modelo de trabajo en el que nuestro cliente obtiene ventajas que realmente marcan una diferencia:

- Reducción de costes e inversiones
- Minimización de esfuerzos
- Rápida respuesta ante cambios inesperados
- Refuerzo de puntos fuertes
- Eliminación de tiempos innecesarios (LEAN Management)
- Mejora de la calidad del servicio y la imagen de su empresa

El plan de la Sociedad sigue siendo el de crecer en cifra de negocios, crecer en rentabilidad y mantener los contratos ganados en los últimos tres ejercicios, que han dado lugar a un incremento de portafolio importante dentro de la compañía.

Mitie Facilities Services SAU ha conseguido consolidar el objetivo marcado de estabilidad tanto en el crecimiento como en la calidad de los contratos y en la entrada de nuevos sectores dentro de la línea de multiservicios.

En los próximos ejercicios la evolución previsible dada la situación del mercado sería el crecimiento de las nuevas líneas de negocio iniciadas dentro del sector multiservicios.

2.6. Contexto económico global, del sector servicios y su evolución

La economía en 2024 empieza, en general, mucho mejor de lo que se esperaba hace un año, gracias a que 2023 ha superado las expectativas. A finales de 2022, las previsiones de BBVA Research apuntaban a que en 2023 la economía mundial crecería por debajo del 2,5%, la eurozona se contraería una décima, EE. UU. apenas crecería medio punto, con un par de trimestres en recesión, y España se preveía que lo hiciera un 1,2%. Sólo China se esperaba que creciera cerca de su potencial, en línea con su desaceleración estructural de largo plazo. Las hipótesis en las que se sustentaban estas previsiones eran que la inflación de materias primas sería mayor, especialmente en el caso del petróleo y del gas como consecuencia de la guerra en Ucrania, y que, en este contexto, los efectos negativos de los aumentos de los tipos de interés por parte de los bancos centrales serían más intensos. Afortunadamente, los precios de las materias primas, del petróleo y del gas subieron menos de lo previsto, los cuellos de botella prácticamente han desaparecido, la desinflación ha sido más rápida e intensa, la política monetaria no ha necesitado ser tan agresiva, y la demanda agregada ha aguantado mejor de lo anticipado. Este buen comportamiento de la demanda ha tenido mucho que ver con la resiliencia del mercado de trabajo y una política fiscal que ha seguido siendo expansiva. Aunque las expectativas han mejorado significativamente gracias a todos estos factores, 2024 será un año de ligera desaceleración económica en las economías avanzadas y en China, compensada por el crecimiento del resto de países emergentes, que permitirá que el PIB mundial crezca un 3%, igual que en 2023.

Si hace un año el debate era cuánto tendría que aumentar la tasa de desempleo y cuán intensa podría ser la recesión de la economía de EE. UU., para enfriar un mercado de trabajo muy tensionado, con vacantes en máximos históricos y el paro en mínimos, las probabilidades de un aterrizaje suave han aumentado considerablemente. Ha bastado con un entorno más favorable de precios de producción y el buen trabajo de una política monetaria creíble, que ha anclado las expectativas de inflación y reducido incertidumbres, para disminuir considerablemente la probabilidad de recesión. La política fiscal sigue siendo expansiva, en parte gracias al elevado dinamismo del Inflation Reduction Act. En este contexto, todo apunta a que EE. UU. habrá cerrado 2023 con un crecimiento del PIB un punto por encima de lo previsto hace un año. Para 2024, las expectativas son algo menos favorables y se espera que su PIB crezca un 1,5%, con una tasa de inflación acercándose gradualmente al objetivo de la Reserva Federal (Fed), pero sin que se materialice la temida recesión pronosticada hace un año. En estas circunstancias, la Fed podría empezar a bajar los tipos de interés en primavera, y situarlos incluso por debajo del 4,75% a finales del próximo año.

En la eurozona, las previsiones de 2023 se acercaron más a la realidad. Es cierto que el año empezó con una economía que aguantaba mejor de lo previsto la crisis energética. Pero la situación de estancamiento ha terminado llegando, aunque más tarde de lo que se esperaba. Al final, el crecimiento de 2023 rondará las 4 décimas, medio punto más de lo anticipado hace un año, con una recuperación que también se retrasa. La mejora de la actividad en 2024 será reducida y se prevé que el crecimiento apenas aumente hasta el 0,7%. Las manufacturas llevan varios trimestres en terreno negativo y han terminado lastrando también a los servicios. Las buenas noticias son que la desinflación está siendo más rápida e intensa. A finales de 2024 la tasa de inflación estará cerca del

objetivo del Banco Central Europeo (BCE), que podrá reducir tipos de interés antes de lo previsto, también en primavera, hasta el 3,75% a final de año o incluso más, como ya está anticipando actualmente el euríbor a un año. En este contexto de debilidad, 2024 será un año de transición para la política fiscal, antes de poner en marcha los planes plurianuales a los que obliga el nuevo marco de reglas fiscales que acaba de aprobarse. Más allá de que los países retiren las políticas expansivas transitorias que se adoptaron para hacer frente a la crisis energética, se corrijan algunas de las desviaciones de déficit de 2023 y de que Alemania haya ajustado su presupuesto de gasto para cumplir con la sentencia de su Tribunal Constitucional, no se espera que se adelanten las sendas de consolidación fiscal que se pondrán en marcha en 2025.

Fuente; Las perspectivas económicas para 2024 Actualidad Económica, El Mundo (España) BBVA Research.

Coyuntura en España

La economía española cerró 2023 con un crecimiento del 2,5%, apoyado tanto en la demanda interna como en la externa. El PIB real de España creció en 2023 un 2,5%, superando ligeramente la previsión del Plan Presupuestario (2,4%). El crecimiento se apoyó tanto en la demanda interna, que contribuyó 1,7 puntos, como en la demanda externa (0,8 puntos). Este ritmo resultó de una velocidad en torno al 0,5% intertrimestral durante los tres primeros trimestres del año, intensificándose hasta el 0,7% a finales de 2023.

Gráfico 1. **Crecimiento del PIB y componentes (volumen, desestacionalizado)**



Fuente: INE.

En los últimos trimestres el crecimiento de la economía española ha venido apoyándose en el crecimiento de la productividad por hora, así como de la población activa. El crecimiento de la productividad por hora se aceleró en el primer trimestre de 2024 hasta el 1,1% y acumula una ganancia del 2,5% respecto a niveles pre-COVID. Por su lado, la población activa de la economía española viene registrando incrementos sostenidos con un crecimiento interanual promedio en los últimos trimestres cercano al 2%.

El empleo se sitúa en máximos históricos y se mantiene el dinamismo en el primer semestre de 2024. La ocupación avanzó un 0,5% en el primer trimestre de 2024, según la Encuesta de Población Activa, ritmo similar al trimestre precedente, situando la tasa de empleo de la población en edad de trabajar en el 66,3%, el máximo para un primer trimestre de la serie histórica. Esta favorable evolución se prolongó en el segundo trimestre, según la información disponible de afiliación a la Seguridad Social (+0,8% intertrimestral desestacionalizado, ritmo superior en una décima al del trimestre

precedente). La temporalidad marcó un nuevo mínimo del 15,7%, particularmente en el sector privado, donde se sitúa en el 12,3%. Por su parte, la tasa de paro se situó en el 12,3%, el menor nivel en un primer trimestre desde 2009.

Por el lado de la demanda el PIB mantiene a comienzos de 2024 un elevado ritmo de crecimiento, con un mayor protagonismo del sector exterior.

Fuente: Informe de situación de la economía Española 2024 – Gobierno de España.

Con relación al sector de la limpieza en España y según datos extraídos del informe anual "Datos del sector limpieza de edificios y locales" elaborado por la Asociación Profesional de Empresas de Limpieza (Aspel);

- La economía española se caracteriza por ser mayoritariamente de servicios, los cuales representan un 68% del PIB.
- La limpieza se posiciona como uno de los diez sectores principales en términos de empleo en España.
- El sector emplea al 8% del total de asalariados en el sector servicios.
- Aunque el sector de limpieza sigue muy atomizado, las 14 principales empresas del ranking concentran casi el 50% del mercado.
- Desafíos dentro del sector son los contratos firmados con la administración, que no permiten la revisión de precios, el incremento de las cotizaciones a la Seguridad Social, el aumento del salario mínimo o la posible reducción de la jornada laboral.

Previsiones y tendencias

Se prevé una progresiva mejora del crecimiento de la zona euro a lo largo de 2024 así como de las perspectivas de crecimiento mundial. El Banco Central Europeo revisó al alza sus previsiones de la zona euro en junio, situando el crecimiento del PIB en el 0,9% para 2024, una ligera aceleración respecto a 2023. Tras un 2023 todavía marcado por las consecuencias del shock energético y la invasión de Ucrania, se prevé una recuperación de los mercados españoles de exportación en el periodo entre 2024 y 2027.

En los últimos trimestres se consolida el proceso de moderación de la inflación en la zona euro. En este contexto, el BCE ha rebajado los tipos de interés de referencia en 25 puntos básicos en junio de 2024. La rebaja era esperada por el mercado que viene descontando el inicio de un nuevo ciclo de la política monetaria con más reducciones del tipo de interés a corto plazo en el horizonte de proyección. En cuanto al tipo de cambio euro/dólar, no se esperan variaciones significativas en el horizonte de proyección en un contexto en el que el mercado también está anticipando bajadas de tipo de la Reserva Federal aunque recientemente ha aumentado la incertidumbre respecto al inicio y al ritmo de estos recortes.

Los mercados energéticos internacionales muestran relativa estabilidad en la primera parte del año. A pesar el complicado entorno geopolítico, desde comienzos de año la cotización del petróleo Brent continúa fluctuando entre los 80 y los 90 dólares apoyada en los recortes de la OPEP+. Asimismo, en 2024 la cotización del gas parece haberse estabilizado en un nuevo nivel de equilibrio situado en el entorno de los 30-35 €/MWh. Finalmente, la evolución del precio mayorista de electricidad durante la primera mitad de 2024 ha sido particularmente favorable en comparación con

2023 apoyado en una buena climatología que ha llevado igualmente a un aumento de generación eléctrica con fuentes renovables.

Cuadro 1 **Supuestos básicos del escenario macroeconómico**

	2023	2024	2025	2026	2027
	Variación anual (%)				
1. Tipos de interés a corto plazo (euribor a tres meses)	3,4	3,6	2,8	2,5	-
2. Tipos de interés a largo plazo (bono a 10 años, España)	3,5	3,2	3,2	3,4	-
3. Tipo de cambio (dólares/euro)	1,1	1,1	1,1	1,1	1,1
4. Crecimiento del PIB mundial, excluida la zona euro	3,5	3,3	3,3	3,2	-
5. Crecimiento del PIB de la zona euro	0,6	0,9	1,4	1,6	-
6. Mercados españoles de exportación	1,2	2,9	3,3	3,2	3,0
7. Precio del petróleo Brent (dólares/barril)	82	84	85	85	85
8. Precio del gas natural (euros/MWh)	35	32	35	35	35
9. Precio de electricidad (euros/MWh)	87	59	67	67	67

Fuentes: Fondo Monetario Internacional, Futuros Brent (ICE), MIBGAS, Banco Central Europeo y Ministerio de Economía, Comercio y Empresa

2.7. Gestión de Mitie en la crisis sanitaria ocasionada por el "Covid-19"

A 31 de marzo de 2024 no existe riesgo por impacto Covid-19.

2.8. Generando valor compartido

Seguimos apostando fuerte por la tecnología ya que la transformación digital ofrece unas oportunidades excelentes para:

- Optimizar costes
- Agilizar los servicios y su supervisión
- Centrarse más y mejor en la gestión del servicio y la gente
- Conseguir información en tiempo real y objetiva

Este nuevo ámbito digital requiere invertir en talento nuevo y formación continua de la plantilla existente.

Hemos sido pioneros en la implantación de códigos QR con usos muy variados, la firma biométrica en el área de recursos humano, el desarrollo de aplicaciones propias y de plataformas de gestión integrada del servicio prestado.

La actividad se enmarca contribuyendo de manera significativa al progreso económico, social y ambiental del entorno en el que operamos.

En el siguiente esquema se resume de un modo gráfico la principal contribución económica al entorno en el ejercicio 2023 y por tanto la manera en la que redistribuimos la riqueza generada por nuestra cadena de valor.

La redistribución de la riqueza generada por nuestra cadena de valor se centra principalmente en nuestros empleados.

Asimismo, Mitie se compromete a enriquecer las comunidades en las que trabaja para hacer frente a la desigualdad en la sociedad a través de:

- Nuestro PROGRAMA DE VOLUNTARIADO: nuestros empleados pueden apoyar acciones sociales con un día de trabajo retribuido por Mitie.
- Cesión de parte de la nómina para iniciativas solidarias
- Donación de alimentos, dulces de Navidad y productos de higiene



Asimismo, Mitie se compromete a enriquecer las comunidades en las que trabaja para hacer frente a la desigualdad en la sociedad a través de:

- Nuestro PROGRAMA DE VOLUNTARIADO: nuestros empleados pueden apoyar acciones sociales con un día de trabajo retribuido por Mitie.
- Cesión de parte de la nómina para iniciativas solidarias
- Donación de alimentos, dulces de Navidad y productos de higiene

3. Gestión de riesgos

3.1. Política y mapa de riesgos

Todo negocio se enfrenta a riesgos inherentes a la propia actividad empresarial, cuya identificación, valoración y control es fundamental, lo cual hace necesario crear un sistema de gestión de riesgos.

La Política de Control y Gestión de Riesgos de la Compañía la define el Consejo de Administración. Este, a su vez, creó un Comité de Dirección, que tiene, entre otras funciones, la gestión y control de los riesgos en función de la tolerancia al riesgo, el seguimiento periódico de la evolución de estos, la identificación de acciones de mitigación, así como la definición de planes de respuesta. De esta forma, se promueve una cultura de riesgos en la compañía y se integra de forma transversal y global en todas la áreas y operaciones de la compañía, asegurando el alineamiento con la estrategia de la compañía.

El año 2023 el grupo Mitie en España realizó un análisis exhaustivo de los riesgos que pueden afectar a la Compañía, en función de nuestras prioridades estratégicas y en estos dos últimos años se han realizado actualizaciones del mismo.

3.2. Modelo de gestión de riesgos

Se ha implantado un modelo de gestión de riesgos que nos permita la identificación de aquellos sucesos que puedan tener un impacto negativo en la consecución de los objetivos de la compañía, con el objetivo de obtener el máximo nivel de garantía para los accionistas y a la vez que se proteja los intereses, ingresos y la reputación de del grupo a corto, medio y largo plazo.

El modelo que implantamos está basado y contempla un conjunto de metodologías y procedimientos que nos permiten:

1. Identificar los riesgos más relevantes que puedan afectar a la consecución de los objetivos estratégicos.
2. Analizar, medir y evaluar los riesgos en función de la probabilidad de ocurrencia, así como el impacto que pudiera tener desde el punto de vista financiero y de reputación.
3. Priorizar dichos riesgos.
4. Identificar medidas para mitigar los riesgos.
5. Seguimiento de las medidas de mitigación establecidas para los principales riesgos.
6. Actualización anual de los riesgos y de sus evaluaciones.
7. Comunicar y reportar al administrador de las acciones.

Categoría de riesgos

El responsable de la elaboración y cumplimiento del Mapa de Riesgos es el Comité de Dirección, el cual asigna uno o más riesgos a un gestor de riesgos para que lleve su seguimiento. Estos gestores, son a su vez, miembros del Comité de Dirección.

El Mapa de riesgos del grupo es actualizado con carácter anual y aprobado por el Administrador. Aun así, los gestores de riesgos pueden informar en cualquier momento del año, acerca de riesgos emergentes o nuevos riesgos que detecten para su análisis y consideración.

4. Indicadores claves de resultados no financieros

4.1. Magnitudes globales y Evolución de los resultados del negocio

El objeto social del grupo Mitie y sus actividades principales consisten en la prestación de servicios de limpieza de todo tipo de edificios, instalaciones y medios de transporte, servicios de información al cliente y usuarios, embarque de pasajeros, servicios de asistencia a personas en situación de dependencia y recogida de carros portaequipajes.

El grupo Mitie, a través de sus centros especiales de empleo, conforma un medio de inclusión en el régimen de empleo ordinario de personas con diversas discapacidades, constituyendo una vía de inclusión e inserción laboral y acceso al empleo de dicho colectivo.

5. Cuestiones medioambientales

En torno a nuestra misión de grupo de trabajar para ofrecer lo excepcional todos los días, nuestra visión de futuro consiste en proporcionar al cliente una respuesta integral a los servicios que demande, haciendo especial hincapié en la colaboración, profesionalidad, productividad y un compromiso con la salud y seguridad, proporcionando un entorno de trabajo y vida seguro y saludable, la calidad, la fiabilidad, la conservación de los recursos naturales y la protección del medio ambiente.

Por ello, se compromete mediante esta política en prestar servicios excepcionales a través de metodologías de trabajo seguras que impidan el deterioro de la salud y sean al mismo tiempo respetuosas con el medio ambiente, las comunidades que apoyamos y el mundo en el que vivimos, la base del cumplimiento exhaustivo de la legislación aplicable en las actividades que desarrollamos y otros requisitos que la organización suscriba

5.1. Efectos de la actividad de la empresa en el Medio Ambiente

Nuestra política está apoyada en 5 valores básicos: Ser un solo Mitie, construir nuestro trabajo en base a la integridad y la confianza, buscar lo excepcional cada día, hacernos más fuertes con nuestra diversidad y sentirnos responsables del negocio de nuestros clientes formando parte de él.

Con el fin de conseguir los siguientes objetivos:

- Llevar a cabo nuestras actividades en un entorno ambientalmente sostenible, con un criterio de cero incidentes y cero emisiones de carbono, consiguiendo en la medida que sea razonable, el bienestar de nuestros empleados y de todas las personas afectadas por nuestras actividades.
- La satisfacción de nuestros clientes, de nuestros trabajadores y de las comunidades en las que nos ubicamos, bajo criterios de responsabilidad, seguridad y salud y eficiencia.
- La mejora continua de nuestros procesos y servicios, manteniéndonos como líderes en el mercado y asegurando la sostenibilidad del negocio con un fuerte valor por el desarrollo tecnológico y de innovación.

Aspectos directos significativos

Con los datos proporcionados por los diferentes responsables designados sobre el desempeño ambiental de las sedes y centros del cliente durante el periodo 2023-2024, se ha obtenido la evaluación de aspectos ambientales del año 2024-2025.

Tras la evaluación de aspectos ambientales, resultan como **aspectos ambientales significativos** para la actividad realizada por todo el Grupo:

	Aspecto ambiental	Descripción	Tipo de aspecto	Proceso/ actividad/ área o función relacionada	Impacto ambiental	Observaciones
Grupo Mitie España (para todas las sedes)	Consumos	Combustible	Normal	Transporte	Calentamiento global de la tierra y agotamiento de recursos.	Obtenido conjuntamente para todo el Grupo (a nivel nacional). En periodo 2023-24, el consumo de combustible aumenta en 20,79% respecto al periodo anterior
	Consumos	Productos de limpieza (litros de producto)	Normal	Prestación del servicio (limpieza)	Disminución de materias primas (deforestación, agotamiento de recursos...).	Obtenido conjuntamente para todo el Grupo (a nivel nacional). El consumo de productos químicos en el periodo 2023-2024 aumenta un 2,37%, teniendo un indicador de consumo por centro cliente que se reduce en un 9,85% respecto al año anterior. Por el contrario, el indicador de productos ecológicos también aumenta en un 7,30% respecto al periodo anterior.
Sede central Juan Ignacio Luca de Tena	Consumos	Energía eléctrica	Normal	Servicios Generales	Calentamiento global de la tierra y agotamiento de recursos.	En el periodo 2023-2024, el indicador del consumo energético aumenta en 7,49%.
	Consumos	Papel	Normal	Oficina / administración	Disminución de materias primas (deforestación, agotamiento de recursos...).	En el periodo 2023-2024, el indicador del consumo de papel disminuye en un 1%.
	Residuos	Baterías de plomo	Anormal	Mantenimiento propio de maquinaria	Deterioro paisajístico (vertederos), contaminación de suelos y aguas, riesgo de incendios y malos olores	Durante el periodo 2023-2024 se han gestionado 12 Kg de baterías de plomo con motivo del mantenimiento propio de maquinaria.

	Aspecto ambiental	Descripción	Tipo de aspecto	Proceso/ actividad/ área o función relacionada	Impacto ambiental	Observaciones
Oficina de CEE Madrid + Contratación Pepe Isbert	Consumos	Energía eléctrica	Normal	Servicios Generales	Calentamiento global de la tierra y agotamiento de recursos.	Para el periodo 2023-24, con todas las medidas de eficiencia energética, se observa que el indicador de consumo eléctrico se reduce un 22,04%
	Consumos	Papel	Normal	Oficina / administración	Disminución de materias primas (deforestación, agotamiento de recursos...).	Para el periodo 2023-24, el indicador de consumo se reduce en un 27,27%.
Sede CEE Azuqueca de Henares	Consumos	Energía eléctrica	Normal	Servicios Generales	Calentamiento global de la tierra y agotamiento de recursos.	Para el periodo 2023-24, el indicador de consumo eléctrico aumenta en un 7,13%
	Consumos	Papel	Normal	Oficina / administración	Disminución de materias primas (deforestación, agotamiento de recursos...).	Para el periodo 2023-24, el indicador de consumo de papel aumenta en un 30,08%

	Aspecto ambiental	Descripción	Tipo de aspecto	Proceso/ actividad/ área o función relacionada	Impacto ambiental	Observaciones
Oficina de Gavá **NOTA (*)**	Consumos	Energía eléctrica	Normal	Servicios Generales	Calentamiento global de la tierra y agotamiento de recursos.	Para el periodo 2023-24, el indicador de consumo de luz se reduce en un 16,53%
	Consumos	Papel	Normal	Oficina / administración	Disminución de materias primas (deforestación, agotamiento de recursos...).	Para el periodo 2023-24, el indicador de consumo de papel se reduce en un 7,48%
Sede CEE de Mitie Integra Gavà	Consumos	Energía eléctrica	Normal	Servicios Generales	Calentamiento global de la tierra y agotamiento de recursos.	Para el periodo 2023-24, el indicador de consumo de luz se reduce en un 3,94%
	Consumos	Papel	Normal	Oficina / administración	Disminución de materias primas (deforestación, agotamiento de recursos...).	Para el periodo 2023-24, el indicador de consumo de papel aumenta en un 8,33%

NOTA (*): El aspecto ambiental de residuos de papel, retirado por ECOLOGIC deja de ser significativo en el periodo 2023-24 tras reducir su magnitud en un 50%.

	Aspecto ambiental	Descripción	Tipo de aspecto	Proceso/ actividad/ área o función relacionada	Impacto ambiental	Observaciones
Sede de Mitie Integra Baleares y oficina Palma de Mallorca **NOTA(*)**	Consumos	Energía eléctrica	Normal	Servicios Generales	Calentamiento global de la tierra y agotamiento de recursos.	Para el periodo 2023-24, el indicador de consumo de luz se reduce en un 5,32%

NOTA (*): El aspecto ambiental de residuos envases de plástico contaminados y de trapos y absorbentes contaminados dejan de ser significativos en el periodo 2023-24 tras reducir su magnitud un 100% (no generados).

	Aspecto ambiental	Descripción	Tipo de aspecto	Proceso/ actividad/ área o función relacionada	Impacto ambiental	Observaciones
Oficina Mitie Integra Canarias	Sin aspectos ambientales significativos propios					
Oficina CEE Valladolid	Sin aspectos ambientales significativos propios					
Oficina CEE Burgos	Sin aspectos ambientales significativos propios					
Oficina CEE León	Sin aspectos ambientales significativos propios					

	Aspecto ambiental	Descripción	Tipo de aspecto	Proceso/ actividad/ área o función relacionada	Impacto ambiental	Observaciones
Sector limpieza de oficinas y despachos **(MS-01)**	Consumos	Productos de limpieza tóxicos y/o peligrosos	Normal	Servicio de Limpieza	Disminución de materias primas (deforestación, agotamiento de recursos...).	Se tiene en cuenta en los manuales de buenas prácticas ambientales de los centros del cliente
	Residuos	Envases contaminados o peligrosos	Normal	Servicio de Limpieza	Deterioro paisajístico (vertederos), contaminación de suelos y aguas, riesgo de incendios y malos olores	Se tiene en cuenta en los manuales de buenas prácticas ambientales de los centros del cliente
Sector limpieza de industrias **(MS-02)**	Emisiones atmosféricas	Ruido de maquinaria	Indirecto	Actividad propia del cliente	Malestar en la población y enfermedades asociadas	Se tiene en cuenta en el Manual de servicio propio de este sector y en la protección del personal.
	Consumos	Productos de limpieza tóxicos y/o peligrosos	Normal	Servicio de Limpieza	Disminución de materias primas (deforestación, agotamiento de recursos...).	Se tiene en cuenta en los manuales de buenas prácticas ambientales de los centros del cliente
	Residuos	Envases contaminados o peligrosos	Normal	Servicio de Limpieza	Deterioro paisajístico (vertederos), contaminación de suelos y aguas, riesgo de incendios y malos olores	Se tiene en cuenta en los manuales de buenas prácticas ambientales de los centros del cliente

	Aspecto ambiental	Descripción	Tipo de aspecto	Proceso/ actividad/ área o función relacionada	Impacto ambiental	Observaciones
Sector limpieza de centros sanitarios **(MS-03)**	Residuos	Biosanitarios y Citotóxicos	Indirecto	Actividad propia del cliente	Deterioro paisajístico (vertederos), contaminación de suelos y aguas, riesgo de incendios y malos olores	Se tiene en cuenta en los manuales de servicio propios de este sector y en la protección del personal.
	Consumos	Productos de limpieza tóxicos y/o peligrosos	Normal	Servicio de Limpieza	Disminución de materias primas (deforestación, agotamiento de recursos...).	Se tiene en cuenta en los manuales de buenas prácticas ambientales de los centros del cliente
	Residuos	Envases contaminados o peligrosos	Normal	Servicio de Limpieza	Deterioro paisajístico (vertederos), contaminación de suelos y aguas, riesgo de incendios y malos olores	Se tiene en cuenta en los manuales de buenas prácticas ambientales de los centros del cliente
Sector limpieza de aeropuertos **(MS-04)**	Consumos	Productos de limpieza tóxicos y/o peligrosos	Normal	Servicio de Limpieza	Disminución de materias primas (deforestación, agotamiento de recursos...).	Se tiene en cuenta en los manuales de buenas prácticas ambientales de los centros del cliente
	Consumos	Gases de soldadura	Normal	Reparación de carrillos porta-equipajes	Disminución de materias primas (deforestación, agotamiento de recursos...).	Se tiene en cuenta en los manuales de buenas prácticas ambientales de los centros del cliente
	Residuos	Envases contaminados o peligrosos	Normal	Servicio de Limpieza	Deterioro paisajístico (vertederos), contaminación de suelos y aguas, riesgo de incendios y malos olores	Se tiene en cuenta en los manuales de buenas prácticas ambientales de los centros del cliente

	Aspecto ambiental	Descripción	Tipo de aspecto	Proceso/ actividad/ área o función relacionada	Impacto ambiental	Observaciones
Sector limpieza de aviones **(MS-05)**	Consumos	Combustible	Indirecto	Actividad propia del cliente	Calentamiento global de la tierra y agotamiento de recursos.	Se tiene en cuenta en los manuales de buenas prácticas ambientales de los centros del cliente y manuales de protección.
	Residuos	Aguas negras/ fecales de los W.C.	Indirecto	Actividad propia del cliente	Deterioro paisajístico (vertederos), contaminación de suelos y aguas, riesgo de incendios y malos olores	Se tiene en cuenta en los manuales de servicio propios de este sector y en la protección del personal.
	Consumos	Productos de limpieza tóxicos y/o peligrosos	Normal	Servicio de Limpieza	Disminución de materias primas (deforestación, agotamiento de recursos...).	Se tiene en cuenta en los manuales de buenas prácticas ambientales de los centros del cliente
	Consumos	Agua	Normal	Servicios Generales Reposición de aguas potables y para fecales	Agotamiento de recursos. Sequía	Se tiene en cuenta en los manuales de buenas prácticas ambientales de los centros del cliente
	Residuos	Envases contaminados o peligrosos	Normal	Servicio de Limpieza	Deterioro paisajístico (vertederos), contaminación de suelos y aguas, riesgo de incendios y malos olores	Se tiene en cuenta en los manuales de buenas prácticas ambientales de los centros del cliente

	Aspecto ambiental	Descripción	Tipo de aspecto	Proceso/ actividad/ área o función relacionada	Impacto ambiental	Observaciones
Sector limpieza de trenes **(MS-06)**	Consumos	Combustible	Indirecto	Actividad propia del cliente	Calentamiento global de la tierra y agotamiento de recursos.	Se tiene en cuenta en los manuales de buenas prácticas ambientales de los centros del cliente y manuales de protección.
	Residuos	Aguas negras/ fecales de los W.C.	Indirecto	Actividad propia del cliente	Deterioro paisajístico (vertederos), contaminación de suelos y aguas, riesgo de incendios y malos olores	Se tiene en cuenta en los manuales de servicio propios de este sector y en la protección del personal.
	Consumos	Productos de limpieza tóxicos y/o peligrosos	Normal	Servicio de Limpieza	Disminución de materias primas (deforestación, agotamiento de recursos...).	Se tiene en cuenta en los manuales de buenas prácticas ambientales de los centros del cliente
	Consumos	Agua	Normal	Servicios Generales Reposición de aguas potables y para fecales	Agotamiento de recursos. Sequía	Se tiene en cuenta en los manuales de buenas prácticas ambientales de los centros del cliente
	Residuos	Envases contaminados o peligrosos	Normal	Servicio de Limpieza	Deterioro paisajístico (vertederos), contaminación de suelos y aguas, riesgo de incendios y malos olores	Se tiene en cuenta en los manuales de buenas prácticas ambientales de los centros del cliente

	Aspecto ambiental	Descripción	Tipo de aspecto	Proceso/ actividad/ área o función relacionada	Impacto ambiental	Observaciones
Sector limpieza en Centros Comerciales **(MS-07)**	Consumos	Productos de limpieza tóxicos y/o peligrosos	Normal	Servicio de Limpieza	Disminución de materias primas (deforestación, agotamiento de recursos...).	Se tiene en cuenta en los manuales de buenas prácticas ambientales de los centros del cliente
	Residuos	Envases contaminados o peligrosos	Normal	Servicio de Limpieza	Deterioro paisajístico (vertederos), contaminación de suelos y aguas, riesgo de incendios y malos olores	Se tiene en cuenta en los manuales de buenas prácticas ambientales de los centros del cliente
Sector limpieza en restauración **(MS-08)**	Consumos	Productos de limpieza tóxicos y/o peligrosos	Normal	Servicio de Limpieza	Disminución de materias primas (deforestación, agotamiento de recursos...).	Se tiene en cuenta en los manuales de buenas prácticas ambientales de los centros del cliente
	Residuos	Envases contaminados o peligrosos	Normal	Servicio de Limpieza	Deterioro paisajístico (vertederos), contaminación de suelos y aguas, riesgo de incendios y malos olores	Se tiene en cuenta en los manuales de buenas prácticas ambientales de los centros del cliente
Sector limpieza en Centros Docentes	Consumos	Productos de limpieza tóxicos y/o peligrosos	Normal	Servicio de Limpieza	Disminución de materias primas (deforestación, agotamiento de recursos...).	Se tiene en cuenta en los manuales de buenas prácticas ambientales de los centros del cliente
	Residuos	Envases contaminados o peligrosos	Normal	Servicio de Limpieza	Deterioro paisajístico (vertederos), contaminación de suelos y aguas, riesgo de incendios y malos olores	Se tiene en cuenta en los manuales de buenas prácticas ambientales de los centros del cliente

	Aspecto ambiental	Descripción	Tipo de aspecto	Proceso/ actividad/ área o función relacionada	Impacto ambiental	Observaciones
Sector limpieza en Medios de comunicación	Consumos	Productos de limpieza tóxicos y/o peligrosos	Normal	Servicio de Limpieza	Disminución de materias primas (deforestación, agotamiento de recursos...).	Se tiene en cuenta en los manuales de buenas prácticas ambientales de los centros del cliente
	Residuos	Envases contaminados o peligrosos	Normal	Servicio de Limpieza	Deterioro paisajístico (vertederos), contaminación de suelos y aguas, riesgo de incendios y malos olores	Se tiene en cuenta en los manuales de buenas prácticas ambientales de los centros del cliente
Limpieza en casas particulares y Comunidades de Vecinos	Consumos	Productos de limpieza tóxicos y/o peligrosos	Normal	Servicio de Limpieza	Disminución de materias primas (deforestación, agotamiento de recursos...).	Se tiene en cuenta en los manuales de buenas prácticas ambientales de los centros del cliente
	Residuos	Envases contaminados o peligrosos	Normal	Servicio de Limpieza	Deterioro paisajístico (vertederos), contaminación de suelos y aguas, riesgo de incendios y malos olores	Se tiene en cuenta en los manuales de buenas prácticas ambientales de los centros del cliente
Servicios auxiliares **(MS-09) (MS-13)**	Residuos	Filtros, baterías, fluorescentes, aceites, etc.	Anormal	Servicios auxiliares de reparación de carácter menor.	Deterioro paisajístico (vertederos), contaminación de suelos y aguas, riesgo de incendios y malos olores	Se tiene en cuenta en los manuales de buenas prácticas ambientales y en la correcta gestión de residuos del punto limpio del cliente o de gestor autorizado.
	Residuos	Filtros, baterías, aceites, etc.	Normal	Mantenimiento de vehículos y maquinaria en los servicios de atención al pasajero (PMR)	Deterioro paisajístico (vertederos), contaminación de suelos y aguas, riesgo de incendios y malos olores	Se tiene en cuenta en los manuales de buenas prácticas ambientales y la correcta gestión del punto limpio del cliente o con gestor autorizado.

Respecto a los aspectos ambientales significativos identificados, se propone establecer objetivos ambientales para el año 2024-25 sobre los productos químicos de limpieza (significativo para todas las sedes), sobre el consumo de combustible (significativo para todo el grupo) y en consonancia con la reducción de emisiones de la flota de vehículos; así como sobre los consumos de energía eléctrica en consonancia con la reducción de huella de carbono.

Aspectos indirectos significativos

En la valoración de los aspectos ambientales significativos se tiene en cuenta tanto los aspectos directos como indirectos, incluyendo la gestión por parte de los propietarios de las sedes y los requisitos medioambientales a cumplir, en nuestro clientes y proveedores.

5.2. Procedimientos de evaluación y programas de certificaciones medioambientales

Es esencial para el éxito de nuestra empresa el desarrollo y puesta en marcha de programas eficientes de Calidad, Medio Ambiente y Prevención de Riesgos Laborales.

Esto se consigue integrando nuestros valores en todos los aspectos del desarrollo cotidiano de la actividad:

- A través de un liderazgo y compromiso visible por medio de auditorías periódicas, evaluaciones, reuniones y entrenamiento.
- Asegurándose que nuestras operaciones sean ejecutadas en todo momento por personal entrenado y competente formándolos de manera continuada y sensibilizándolos a nivel medioambiental.
- Integrando en la toma de decisiones los criterios de Calidad, PRL, Medioambientales, Sociales, de cero incidentes.
- Haciendo que la responsabilidad en las áreas mencionadas sea una parte íntegra y prioritaria de la planificación, el desarrollo y el funcionamiento de nuestra actividad, coherente con los principios de eficiencia y del desarrollo sostenible.
- Proporcionando un servicio y satisfacción de calidad que constantemente cumple con los requisitos de los clientes.
- Persiguiendo una mejora continua de los resultados, a través de la implicación y consulta de todos los empleados, contratistas y otros en el Sistema de Gestión y estableciendo y revisando objetivos y metas.
- Identificar y cumplir con los requisitos legales y los establecidos en las normas internacionales de referencia: UNE-EN- ISO 9001, UNE-EN- ISO 14001 e UNE-EN- ISO 45001.
- Promover una cultura positiva y proactiva basada en el rendimiento a través de la efectiva identificación y evaluación de los riesgos laborales, estableciendo medidas preventivas para eliminarlos o cuando no es posible minimizarlos, investigación de los accidentes, percances, implantación de medidas correctivas, revisando, controlando su cumplimiento y comunicando públicamente las lecciones aprendidas con regularidad. La prevención de todos los accidentes relacionados con lesiones personales o daños a la propiedad es esencial para la cultura y el funcionamiento de todas las actividades de Mitie.
- Identificando y evaluando los aspectos ambientales de nuestras actividades, creando indicadores de medición, estableciendo medidas preventivas, aspirando a la ausencia de incidentes medioambientales, y a lograr las cero emisiones de carbono, fomentando el uso de recursos sostenibles y reduciendo el volumen de emisiones, residuos y desechos y previniendo la contaminación.
- Facilitando recursos e innovación tecnológica a clientes, empleados, contratistas y visitantes para llevar a cabo su trabajo cumpliendo con los requisitos de Calidad, de un modo seguro, saludable y respetuoso con el Medio Ambiente, asegurándonos que son conscientes de sus obligaciones legales y que velan por su propio bienestar y el de sus compañeros.
- Cuantificando los objetivos y metas, dándolos a conocer a las partes interesadas para asegurar su consecución y difusión.
- Utilizando sistemas de gestión de crisis y procedimientos de emergencia para responder de manera efectiva a incidentes de importancia.
- Todos los visitantes, contratistas y empleados tienen competencia para suspender el trabajo en curso en caso de riesgo grave o inminente.

- El grupo establece un compromiso claro en el avance por la igualdad entre mujeres y hombres, la prevención del acoso y la erradicación de conductas de odio o prejuiciosas a colectivos vulnerables.

Esta política es revisada anualmente y comunicada a todos los empleados y otras personas que trabajan bajo nuestro control, además está disponible para todos los visitantes, el público y proveedores, contratistas y clientes en la página web. (Incluir página y confirmar está disponible)

La parte ambiental del Sistema de Gestión del Grupo Mitie, que está basada en la Norma ISO 14001:2015, contiene un manual que define el compromiso, la política, la estructura, las responsabilidades y las instrucciones de los procesos que se llevan a cabo en todos los establecimientos y que puedan causar impactos al medio ambiente.

En los procedimientos del Sistema de Gestión Ambiental se identifican y evalúan los aspectos ambientales directos e indirectos que sirven de referencia para establecer los objetivos anuales, medidos a través de indicadores. Asimismo, se identifican los requisitos legales aplicables y se evalúa su cumplimiento, el plan de formación y sensibilización del personal, el plan de emergencia, el control de la documentación, las auditorías y revisión periódica por la dirección; con el fin de identificar las no conformidades y mantener la mejora continua del sistema, quedando todo ello debidamente registrado.

La prestación de Servicios Integrados de Gestión de Instalaciones:

a) Servicios de limpieza en edificios y oficinas, centros sanitarios, instalaciones industriales, centros docentes, aeronaves y otros medios de transporte, terminales aeroportuarias, centros comerciales, medios de comunicación, domicilios particulares, comunidades de propietarios e instalaciones de hostelería y restauración.
b) Servicios Auxiliares: conserjería, recepción, atención e información, logística y distribución, servicios sociales, asistenciales y/o comunitarios, gestión de lavandería, acondicionamiento de camas y mantenimiento correctivo/preventivo de carácter menor. Atención a Personas con Movilidad Reducida (PMR).

5.3. Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales

Los principales recursos dedicados anualmente por la organización a la prevención de riesgos ambientales son los siguientes:

ACCION DE PREVENCIÓN O CONTROL	EMPRESA SUBCONTRATADA	IMPORTES
Consultoría calidad y gestión ambiental	IMANSIS	13.509,65 €
Certificaciones ISO y EMAS Verificaciones de Huella de Carbono	AENOR	1.822,26 €

5.4. Aplicación del principio de precaución

El principio de precaución en materia ambiental se distingue del principio de prevención porque el primero exige tomar medidas que reduzcan la posibilidad de sufrir un daño ambiental grave a pesar de que se ignore la probabilidad precisa de que éste ocurra.

Por este motivo el grupo Mitie considera prioritario, en el marco de su sistema de gestión, controlar el cumplimiento de los requisitos legales de aplicación en materia ambiental, para evitar posibles incumplimientos que generen un riesgo, ya sea de sanciones o de contaminación ambiental.

Como parte del proceso de aplicación del sistema de gestión ambiental se revisó el cumplimiento de los requisitos legales aplicables en materia en todos los hoteles:

- Licencia municipal de actividad.
- Existencia de un contrato con un gestor autorizado para la retirada de los residuos peligrosos generados. También se dispone de los contratos de tratamiento que requiere la normativa y se conservan los justificantes de cada una de las recogidas realizadas.
- Inscripción de cada establecimiento como productor de residuos peligrosos, disponiendo todos ellos de su correspondiente NIMA (número de identificación medioambiental)
- Autorización de conexión a la red de suministro municipal y a la red de alcantarillado.
- Realización de analíticas de agua de consumo, legionella, aguas de piscinas y aguas residuales a cargo de laboratorios homologados.
- Contrato de mantenimiento según reglamento de instalaciones térmicas en la edificación de calderas y plantas de frío.
- Realización de inspección de eficiencia energética, según IT4 del RITE.
- Determinación de tipo y volumen de gas refrigerante que contienen los diferentes equipos para:
    - Garantizar la utilización de gases permitidos por la normativa europea en esta materia
    - Planificar los controles de fugas reglamentarios.
- Mantenimiento (a cargo de una empresa autorizada) y revisiones internas (a cargo del personal de mantenimiento de los propios establecimientos) de todos los equipos contra incendios.
- Control de las revisiones de inspección de la instalación eléctrica por parte de los propietarios de todas las oficinas y locales que tenemos arrendados. Por política de la empresa, el grupo Mitie no dispone de inmuebles en propiedad, si no que está en régimen de arrendamiento

Otras medidas relacionadas con el principio de precaución consisten en controlar el correcto almacenamiento y uso de productos químicos o de limpieza en las diferentes áreas.

- **Almacenamiento**: Los productos químicos se almacenan separadamente, de forma ordenada, separándolos según su tipología ácida o básica, bien tapados, en un lugar con suficiente ventilación. Están correctamente identificados con su correspondiente etiqueta o nombre.
  Estas zonas han sido protegidas para que, en caso de vertidos, estos puedan ser recogidos con material absorbente y no tengan contacto con el suelo y/o los desagües.
- **Consumos de productos de limpieza**: Progresivamente se pretende optimizar el consumo de productos de limpieza.
  Mensualmente, en cada uno de los centros donde presta servicio el grupo Mitie en España se realiza una medición del consumo de productos, manteniendo unos objetivos de mejora en el consumo y mejora en el incremento de su uso, así como en la sustitución de productos de limpieza ordinarios en favor de los productos de limpieza con etiqueta ecológica.
- **Fichas de seguridad**: Cada centro de trabajo dispone de todas las fichas técnicas y de seguridad de cada uno de los productos que utiliza.

5.5. Provisiones y garantías para riesgos ambientales

El grupo Mitie realiza inversiones en actividades medioambientales que son valoradas a su coste de adquisición y activadas como mayor coste del inmovilizado o de existencias en el ejercicio en el que se incurren.

Los gastos derivados de la protección y mejora del medio ambiente se imputan a resultados en el ejercicio en que se incurren, independientemente del momento en el que se produzca la corriente monetaria o financiera derivada de los mismos.

Debido al tipo de riesgo por los productos que utiliza la empresa y las prácticas de trabajo que realiza, no existen provisiones relativas a riesgos de naturaleza medioambiental, ya que la probabilidad de que se produzca un incidente con consecuencias graves, que no esté cubierto por las pólizas de seguro de la Compañía y que no pueda ser asumido de manera normal en el funcionamiento ordinario de la empresa, se consideran remotas.

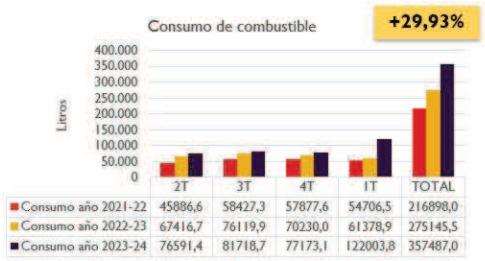
5.6. Contaminación, medidas para prevenir, reducir o reparar

Los establecimientos pertenecientes al grupo Mitie cuentan con diferentes focos de emisiones a la atmósfera principalmente de alcance 1 y 2 Por lo que el grupo Mitie vela por su control a través de indicadores como son el consumo de combustibles, y el consumo de energía eléctrica de todas nuestras sedes. Es por ello por lo que todos los años tenemos datos rendimiento medio ambiental y control que eviten desviaciones.

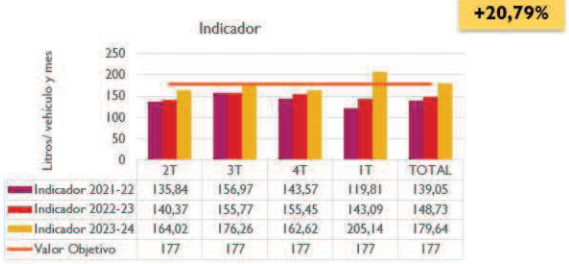
Indicadores ambientales. Año 2023-2024

PROCESO GESTIÓN AMBIENTAL

1. Consumo de combustible (transporte). Litros de combustible frente a nº vehículos. Valor objetivo de 177 litros /vehículo /mes



	2T	3T	4T	1T	TOTAL
Consumo año 2021-22	45886,6	58427,3	57877,6	54706,5	216898,0
Consumo año 2022-23	67416,7	76119,9	70230,0	61378,9	275145,5
Consumo año 2023-24	76591,4	81718,7	77173,1	122003,8	357487,0



	2T	3T	4T	1T	TOTAL
Indicador 2021-22	135,84	156,97	143,57	119,81	139,05
Indicador 2022-23	140,37	155,77	155,45	143,09	148,73
Indicador 2023-24	164,02	176,26	162,62	205,14	179,64
Valor Objetivo	177	177	177	177	177

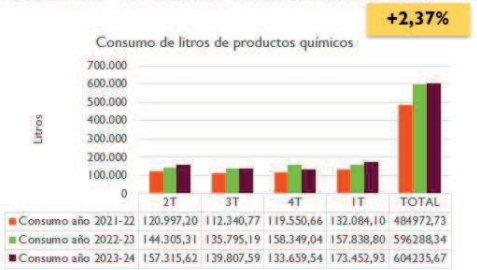
OBJETIVO NO ALCANZADO

El consumo de combustible se dispara en casi un 30% más en el periodo 2023-24 respecto al periodo anterior, destacando el aumento de combustible en los meses de febrero y marzo de 2024 con la puesta en marcha del servicio de Atención a PRM en el Aeropuerto de Madrid (aumento de vehículos y su consumo durante los tránsitos por el aeropuerto de Madrid son considerables)
Se revisará este contrato de forma separada en el año 24-25 para tener una comparativa más acertada incorporando un indicador exclusivo para este contrato.

Indicadores ambientales. Año 2023-2024

PROCESO GESTIÓN AMBIENTAL

2.a) Consumo de litros de producto químico. Volumen de productos de limpieza consumidos (en litros) frente al nº de centros clientes al mes. Valor < 40 litros/centro cliente y mes



	2T	3T	4T	1T	TOTAL
Consumo año 2021-22	120.997,20	112.340,77	119.550,66	132.084,10	484972,73
Consumo año 2022-23	144.305,31	135.795,19	158.349,04	157.838,80	596288,34
Consumo año 2023-24	157.315,62	139.807,59	133.659,54	173.452,93	604235,67



	2T	3T	4T	1T	TOTAL
Indicador 2021-22	36,93	34,88	37,55	39,88	37,31
Indicador 2022-23	41,37	38,28	44,34	43,77	41,97
Indicador 2023-24	40,49	36,00	33,71	43,44	37,83
Valor Objetivo	40	40	40	40	40

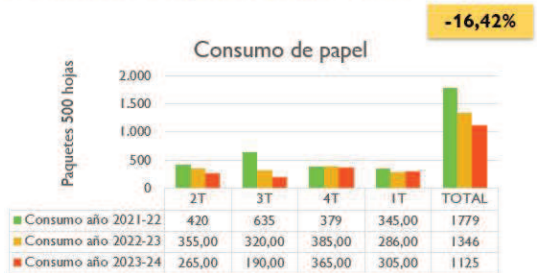
Se finaliza el año Mitie de forma positiva.

OBJETIVO ALCANZADO

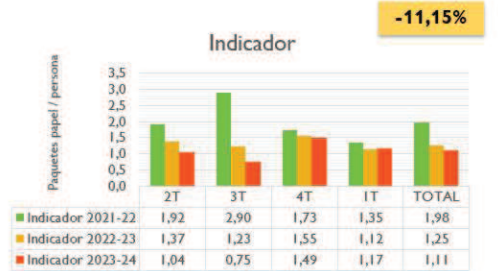
Indicadores ambientales. Año 2023-2024

PROCESO GESTIÓN AMBIENTAL

3. Consumo de papel Grupo Mitie.



	2T	3T	4T	1T	TOTAL
Consumo año 2021-22	420	635	379	345,00	1779
Consumo año 2022-23	355,00	320,00	385,00	286,00	1346
Consumo año 2023-24	265,00	190,00	365,00	305,00	1125



	2T	3T	4T	1T	TOTAL
Indicador 2021-22	1,92	2,90	1,73	1,35	1,98
Indicador 2022-23	1,37	1,23	1,55	1,12	1,25
Indicador 2023-24	1,04	0,75	1,49	1,17	1,11

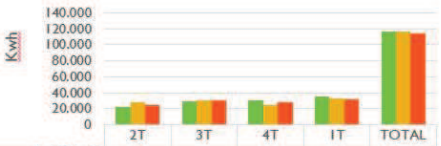
Se calcula el consumo de papel para toda la compañía, observando que el consumo global de papel se ha reducido respecto a los periodos anteriores, lo que denota que están funcionando considerablemente nuestros objetivos de digitalización.
NOTA: No se han reportado datos de consumo de papel de los nuevos CEE de Castilla y León (sin indicador ambiental)

Indicadores ambientales. Año 2023-2024

PROCESO GESTIÓN AMBIENTAL

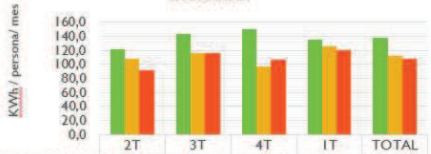
4. Consumo de energía eléctrica Grupo Mitie España.

-2,19%



	2T	3T	4T	1T	TOTAL
Consumo año 2021-22	22.005	29.524	30.375	34.816	116720
Consumo año 2022-23	28.294	30.912	25.161	32.538	116905
Consumo año 2023-24	24.116	30.389	28.079	31.757	114341

-2,64%



	2T	3T	4T	1T	TOTAL
Indicador 2021-22	121,57	142,92	149,46	134,95	137,23
Indicador 2022-23	107,58	116,65	96,40	125,15	111,44
Indicador 2023-24	91,35	115,99	106,36	120,29	108,50

Indicadores ambientales. Año 2023-2024

PROCESO GESTIÓN AMBIENTAL

5. Consumo de agua total del Grupo Mitie España.

4,74%



	2T	3T	4T	1T	TOTAL
Consumo año 2021-22	35,6	40,4	40,3	36,7	153
Consumo año 2022-23	43,9	52,8	43,6	47,8	188
Consumo año 2023-24	50,7	48,2	52,0	46,0	197

5,20%



	2T	3T	4T	1T	TOTAL
Indicador 2021-22	1,37	1,65	1,25	0,37	1,16
Indicador 2022-23	0,44	0,53	0,44	0,48	0,47
Indicador 2023-24	0,51	0,49	0,53	0,46	0,50

Se calcula el consumo de agua para toda la compañía comparando con el año anterior. Se observa que con carácter general el consumo y el indicador aumentan respecto al periodo anterior tras la vuelta a la presencialidad en las oficinas.

Indicadores ambientales. Año 2023-2024

PROCESO GESTIÓN AMBIENTAL

6. Gestión de residuos no peligrosos.

32,03%

CENTRO PRODUCTOR	NOMBRE DEL RESIDUO	CÓDIGO LER	RESIDUO PELIGROSO O NO PELIGROSO	Año 2022-2023	Año 2023-2024	Variación 2022-23 frente a 2023-24
SEDE JILT	PAPEL	200101	NO PELIGROSO	368	308	-16,30%
SEDE JILT	LAMPARAS LED DOMESTICA	200136	NO PELIGROSO	1		-100,00%
SEDE JILT	LAMPARAS LED PROFESIONALES	160214	NO PELIGROSO	1		-100,00%
SEDE JILT	TONER	080313	NO PELIGROSO	0		
SEDE JILT	EQUIPOS ELECTRONICOS	200136	NO PELIGROSO	101	50	**-50,50%**
PEPE ISBERT	PAPEL	200101	NO PELIGROSO	190	80	**-57,89%**
PEPE ISBERT	TONER	080313	NO PELIGROSO	14,7		-100,00%
AZUQUECA	PAPEL	200101	NO PELIGROSO	400		-100,00%
SEDE GAVA	PAPEL	200101	NO PELIGROSO	240	120	-50,00%
SEDE GAVA INTEGRA	PAPEL	200101	NO PELIGROSO	30	60	100,00%
SEDE PALMA	PAPEL	200101	NO PELIGROSO	0	680	100,00%
SEDE PALMA	MADERA LIMPIA Y SIN TRATAR OBRAS PALETS	170201	NO PELIGROSO	1		-100,00%
SEDE PALMA	BANALES	200301	NO PELIGROSO		480	100,00%



Indicadores ambientales. Año 2023-2024

PROCESO GESTIÓN AMBIENTAL

7. Gestión de residuos peligrosos.

6,90%

CENTRO PRODUCTOR	NOMBRE DEL RESIDUO	CÓDIGO LER	RESIDUO PELIGROSO O NO PELIGROSO	Año 2022-2023	Año 2023-2024	Variación 2022-23 frente a 2023-24
SEDE JILT	BATERIAS PLOMO	160601	PELIGROSO	1	12	1100,00%
SEDE JILT	VARIOS	200133 98	PELIGROSO		27	100,00%
SEDE JILT	EQUIPOS ELECTRONICOS	200135	PELIGROSO		23	100,00%
SEDE PALMA	TONER	080317	PELIGROSO	25		-100,00%
SEDE PALMA	ABSORBENTES Y TRAPOS CONTAMINADOS	150202	PELIGROSO	9		-100,00%
SEDE PALMA	ENVASES CONTAMINADOS PLASTICOS	150110	PELIGROSO	18		-100,00%
SEDE PALMA	FLUORESCENTES	200121	PELIGROSO	5		-100,00%

Emisiones de gases refrigerantes: Se realizan las revisiones periódicas indicadas por la normativa europea para controlar las posibles fugas en los equipos de aire acondicionado y de refrigeración a fin de minimizar las emisiones de gases refrigerantes a la atmósfera. Por parte de nuestros proveedores de servicios técnicos o el de los propietarios de las sedes se lleva a cabo un mantenimiento preventivo para evitar fugas.

Vertidos al alcantarillado

Todos nuestros establecimientos se hallan conectados a la red de alcantarillado dependiente del municipio en el que están situados.

Para reducir el impacto que nuestras actividades causen sobre la carga contaminante de las aguas residuales, intentamos minimizar el uso de lejía en los procesos de limpieza. Utilizamos productos de limpieza menos agresivos, utilizando dosificadores y envases reutilizables.

También se ha impartido formación específica al personal para la correcta y racional utilización de los productos químicos, evitando vertidos al suelo y a la red de alcantarillado.

5.7. Economía circular, prevención y gestión de residuos

a) Plan de gestión de residuos

- Gestión de residuos

Todos los residuos de envases de nuestros productos de limpieza son gestionados y retirados adecuadamente por un gestor subcontratado al efecto, por el proveedor o distribuidor oficial (opción más utilizada en casi todos los centros de más de 10 operarios, centros grandes), depositados en los puntos limpios del Ayuntamiento (opción predilecta de los centros medianos y pequeños) o gestionados por el propio cliente en aquellos casos donde tengan habilitado un punto limpio de retirada para estos residuos, sobre todo en centros comerciales o grandes instalaciones.

En el caso de productos químicos o de limpieza utilizados que se consideren peligrosos, es decir, no acogidos a sistema de gestión tipo “Ecoembes” (asimilables a urbanos), éstos son gestionados

adecuadamente por gestores autorizados o retirados por el propio distribuidor para su correcta gestión o reutilización.

En las sedes, en el caso de generar residuos peligrosos o especiales, se contará con la contratación de proveedores autorizados para la gestión y/o transporte de dichos residuos.

Desde el año 2020 se ha empezado a contar con gestores especialistas en la retirada y gestión de residuos biosanitarios derivados de las limpiezas especiales realizadas y por tanto con posible infección en el virus SARS COV-2.

- Residuos no peligrosos.

En las sedes se pueden contabilizar las cantidades generadas de los siguientes residuos no peligrosos: papel y cartón (LER 200101), cartuchos y tóner de impresión no peligrosos (LER 080318), pilas alcalinas y salinas (LER 160604), residuos de aparatos eléctricos y electrónicos no peligrosos (LER 160214 / 160216 / 200135), madera sin tratar y pallets (LER 170201) o la mezcla de residuos urbanos (LER 200301).

En la siguiente tabla se ve un resumen por sede de las cantidades globales de RNP´s:

SEDE	VARIACIÓN %			
	2021	2022-2023	2023-2024	VARIACIÓN
JILT (SEDE)	328	471	358	-24%
PEPE ISBERT	161	204,7	80	-61%
AZUQUECA H.		400	0	-100%
GAVÁ	80	240	120	-50%
GAVÁ CEE		30	60	100%
PALMA	60	1	1160	115900%
TENERIFE				
TOTAL RNP'S	629	1346,7	1778	32%

El incremento significativo en la sede de Palma en cuanto a la gestión de residuos peligrosos ha sido motivado por la reforma que se ha hecho en el centro para adaptar la adaptabilidad de la oficina.

El resto de sedes utiliza los contenedores municipales para la gestión de los residuos no peligrosos que se generen.

- Residuos de restos de basura y orgánicos / Envases de plástico, metal y bricks / Vidrio

Los residuos orgánicos y basura en general son retirados por el servicio municipal de basura de los respectivos ayuntamientos en las diferentes sedes, pudiendo contratar gestores de residuos no peligrosos en caso de necesidad.

- Papel y cartón (LER 200101).

Aunque todas las sedes cuentan con destructora de papel para cumplir con las medidas de protección de datos personales, en Palma de Mallorca y en las oficinas de CEE de Azuqueca de Henares, Gavá y San Cristóbal de la Laguna (Tenerife) el papel y cartón es depositado en los contenedores habilitados por el servicio municipal correspondiente, también utilizado por la oficina de contratación en el caso de documentos no confidenciales o que ya han pasado por la destructora de papel.

En la sede central de Juan Ignacio Luca de Tena y para retiradas confidenciales de la oficina de contratación de Pepe Isbert, los residuos de papel son retirados en ambas sedes por el transportista Ecologic, quién lo lleva al gestor MSO Gestión de Residuos S.L.U. MAREPA S.A. En las sedes de Gavá, el papel es retirado también por Ecologic, quién lo lleva al gestor SAICA NATUR, S.L. En la sede de Azuqueca de Henares el residuo fue transportando por el propio Mitie y llevado al gestor Alba servicios Verdes. En la sede de Palma, el papel es retirado por Adalmo.

Respecto a las cantidades retiradas de papel en Juan Ignacio Luca de Tena, se observa que los residuos de papel se han mantenido más o menos igual durante el año 2023/24, con una ligera bajada, tal y como se observa en el cuadro de indicadores.

Para la oficina de Pepe Isbert, se observa que las cantidades de papel y cartón retiradas se han reducido un 58% en relación con el periodo anterior.

El proveedor Ecologic en la oficina de Gavá ha llevado a cabo retiradas y se ha reducido en un 50% con respecto al año pasado.

En la sede de Palma de Mallorca se ha iniciado el registro de gestión de papel. Por lo tanto, hemos establecido un año base en cuanto al número de kg gestionados. No obstante, habrá que estudiarlo en los años venideros, ya que ha coincidido con una reforma de las oficinas que ha podido incrementar ese consumo.

En 2023 se han ido registrando las retiradas de residuos que las empresas del Grupo asumen como propias de los centros cliente, como son:

- Aeropuerto de Alicante y Elche: con retirada de envases contaminados (LER 150110), absorbentes contaminados (LER 150202) y tóner (LER 080317) por parte del gestor SRCL CONSENUR. También material inadecuado para consumo (LER 020304), residuos bio cocina (LER 200108) y banales (LER 200301).
- Aeropuerto de Barcelona con la retirada de envases contaminados, absorbentes, equipos eléctricos y tóner por parte del gestor SRCL CONSENUR. También residuos bio cocina (LER 200108) y banales (LER 200301), por parte del gestor GERSA.
- Tiendas Duty Free del Aeropuerto de Mahón: con la retirada de “basuras” (LER 200301) y vidrio (LER 200102) por parte del gestor ECOLIMPIEZA.
- Aeropuerto de Valencia (Manises): con retirada de envases contaminados (LER 150110) por parte del gestor SRCL CONSENUR. Por otro lado, también se retiran banales (LER 200301), tóner (LER 080318), papel (LER 200101), sentinas (LER 200304) y residuos bio cocina (LER 200108) por parte del gestor SAICA NATUR, EMURSA, TMA, GERSA, ASESORAMIENTO TÉCNICO RESIDUOS.
- Aeropuerto de Ibiza con la retirada de absorbentes (LER 150202), envases plásticos contaminados (LER 150110) y tóner (LER 160214). También hay retiradas de tejidos animales (LER 020202), residuos bio cocina (LER 200108) y banales (LER 200301). Todos estos residuos son retirados por los gestores ADALMO, CA NA NEGRETA y VALORIZA.

- Aeropuerto de Palma de Mallorca, con la retirada de tejidos animales (LER 020202), tóner (LER 080318), envases contaminados (LER 150110), envases metálicos de aerosoles vacíos (LER 150111) y fluorescentes domésticos (LER 200121) por el gestor ADALMO.
- Consorcio de Aguas de Barcelona: con retirada de envases de plástico no peligrosos (LER 150102) gestionado por SERTEGO SERVICIOS MEDIOAMBIENTALES, S.L.U.
- Museo Nacional de Arte: con retirada de mezclas de residuos municipales (LER 200301) por el gestor GELABERT GESTIÓN DE RESIDUOS
- UNIDAD EDITORIAL: con retirada de destrucción de documentos (LER 200101) por parte del gestor SAICA NATUR.

Las cantidades generadas de estos residuos dependerán de la afluencia de usuarios del propio cliente.

- Tóner y cartuchos de impresora (LER 080318 / LER 080317).

Estos residuos son considerados como no peligrosos en todas las sedes del Grupo excepto en la sede de Palma de Mallorca, donde son considerados residuos peligrosos por el gestor Adalmo con el código LER 080317.

En las sedes de Juan Ignacio Luca de Tena, Pepe Isbert y Gavá, en caso de generarse estos residuos, son retirados por contrato de impresoras o por gestor Biotóner. En 2023 y el primer trimestre de 2024 no se han generado estos residuos.

- Residuos de aparatos eléctricos y electrónicos no peligrosos (LER 160214 / 160216 / 200135)

Los residuos de aparatos eléctricos y electrónicos son residuos generados anormalmente, es decir, no se generan de manera habitual pudiéndose producir estos residuos en caso de estropearse un aparato o cuando se decide la renovación de este tipo de equipos. La peligrosidad de estos residuos dependerá del criterio y análisis del gestor.

En las instalaciones de Juan Ignacio Luca de Tena, Pepe Isbert y para la oficina de CEE en Azuqueca de Henares, los residuos eléctricos y electrónicos serían retirados por Recybérica Ambiental.

Durante 2023/24 se han producido 50 Kg de RAEE´s de las instalaciones de Juan Ignacio Luca de Tena (Madrid).

Se establece como línea de trabajo seguir fomentando el control de los residuos, tanto peligrosos como no peligrosos, recordando al personal de operaciones o de administración pertinente, la necesidad de reportar las cantidades de residuos que se generen al Departamento de Calidad, Medio ambiente y PRL a través del correo ifs.prevenciones@mitie.com

- Residuos peligrosos.

La generación de residuos peligrosos en las sedes suele ser con carácter excepcional, por regla general derivada del mantenimiento de las instalaciones, como LER 200133 98, baterías de plomo (LER 160601) y equipos electrónicos (LER 200135)

En la sede de Juan Ignacio Luca de Tena se han registrado residuos peligrosos en el año 2023/24, teniendo 62 kg este año.

SEDE	VARIACIÓN %			
	2021	2022-2023	2023-2024	VARIACIÓN
JILT (SEDE)	72	1	62	6100%
PEPE ISBERT				
AZUQUECA H.				
GAVÁ				
PALMA		57		-100%
TOTAL RNP'S	72	58	62	7%

En la sede de Juan Ignacio Luca de Tena ha habido un incremento por la retirada de residuos eléctricos y electrónicos, y estas retiradas no se hacen con periodicidad.

También se gestionan otros residuos peligrosos derivados del mantenimiento realizado en los centros del cliente o según los requisitos contractuales (ya comentados en el apartado anterior).

Las cantidades de residuos peligrosos controladas hasta el momento, y la variación respecto al año anterior se pueden contemplar en la tabla de indicadores, destacando como relevante la cantidad de residuos derivada de la prestación del servicio que tenga el propio cliente.

Respecto a este punto de residuos peligrosos, se acuerda seguir fomentando el control de los residuos, tanto peligrosos como no peligrosos, recordando al personal de operaciones o de administración pertinente, la necesidad de reportar las cantidades de residuos que se generen al Departamento de Calidad, Medio ambiente y PRL.

Informar al departamento comercial de la creciente necesidad del cliente para que el servicio de limpieza asuma el coste e informe sobre la gestión de los residuos que generan o que generamos como consecuencia de obras puntuales (este coste de gestión se debe tener en cuenta en los presupuestos).

b) Colaboración con proveedores

La organización promueve acuerdos con proveedores para minimizar la generación de residuos. Algunos ejemplos son los siguientes:

- Promoción del uso de productos con etiqueta ecológica y con menor impacto ecológico.
- Uso de envases con etiqueta Ecoembes para su retirada y reciclaje por la organización.
- Devolución de algunos envases de productos químicos, que son reutilizados por el proveedor, reintroduciéndolos de nuevo en el mercado.

– Minimización de residuos de envases a través de la búsqueda de productos en formatos de mayor tamaño.

c) Prevención de desperdicios de alimentos

El origen del desperdicio de alimentos se genera como resultado de eventos organizados por la compañía. Por eso desde Mitie en cada evento que se lleva a cabo se vela por el ajuste de los pedidos a los comensales. Una vez terminado el evento si hay excedente este es repartido entre el resto de personal o guardado para un nuevo evento en los casos que sea posible.

d) Proyectos

A partir del año 2019 Mitie está llevando un proyecto para la consecución de la Etiqueta ecológica de los servicios de limpieza de interiores en varios departamentos de la empresa por comunidad Autónoma. Consiguiendo en primera instancia la etiqueta ecológica para el departamento de etiqueta ecológica de PMI.

Estando aplazado por la llegada de la pandemia la consecución de la misma distinción en Comunidad de Madrid y Cataluña.

Otro de los proyectos en los que está envuelto es en el Plan Zero Emisiones 2025 impulsado por el grupo Mitie a nivel internacional. En el horizonte de 0 a 5 años, el Plan Zero de Mitie se centra en el cero neto emisiones operativas para 2025 con Alcance 3 a cero neto para 2035 en el horizonte de 10-15 años.

5.8. Uso sostenible de los recursos

a) Consumo y suministro de agua

Es importante promover el ahorro de agua ya que se trata de un recurso escaso, desde Mitie se impulsa una política de buenas prácticas para promover el consumo moderado de agua y reducir el impacto ambiental entre sus empleados. Con medidas tales como:

En los baños y aseos:

– Evitar tirar de la cisterna innecesariamente.
– Usar correctamente los dispositivos automáticos de doble descarga instalados en los inodoros.
– No dejar grifos abiertos más tiempo necesario.
– Comprobar que los grifos se encuentran bien cerrados y no gotean.
– No utilizar el WC como “basurero”.

En la limpieza de instalaciones...

– Emplear cantidades mínimas de agua y productos químicos.
– En grandes espacios, utilizar maquinaria diseñada para disminuir el consumo de agua, tales como barredoras o fregadoras.

– Uso de microfibra y productos concentrados que eviten y reduzcan el consumo de agua.

En el riego de jardines...

– Realizar un riego eficiente de las plantas, regando cuando sea necesario y utilizando sistemas de riego automático e inteligente para evitar encharcamientos.
– Si fuera factible, utilizar agua "depurada" para el riego de plantas o para la limpieza de instalaciones.
– Limitar el riego a horarios de mínima evaporación del agua, siendo preferible la primera y última hora del día.
– Desconectar el riego en días de lluvia.

En los office o cocinas...

– Optimizar el consumo utilizando aparatos lavavajillas en lugar de lavar el menaje a mano.

Por otro lado, se hace control del consumo de agua de las instalaciones del grupo detectando desviaciones y analizando su causa para minimizar el consumo e identificar fugas.



En el año 2023 se detecta un aumento del consumo de agua.

b) Consumo de materias primas y compromiso de reducción de plásticos de un solo uso

Si bien el consumo de materias primas no es un aspecto que haya resultado significativo para Mitie en su análisis de aspectos e impactos ambientales, la normativa europea, estatal sobre plásticos de un solo uso sí que tienen un impacto relevante. De esta forma ya se ha empezado a actuar en la eliminación de todos los vasos de plástico por otros materiales. Esta reducción ha venido aparejada con la compra de botellas de agua para todo el personal de las sedes de la compañía y por tanto reduciendo el consumo de todo tipo de vasos.

En los servicios de limpieza, todos los productos de limpieza son adquiridos a granel y distribuidos entre el personal mediante botellas dosificadoras evitando así el uso de envases de un solo uso. Además, la gama más frecuente de productos empleada en el grupo es biodegradable.

c) Medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso; consumo directo e indirecto de energía

OBJETIVOS 2023-2024		
OBJETIVO N°1 (CALIDAD)	Incrementar los datos de facturación de la compañía: Conseguir un portfolio final de 118,295 millones de € con un beneficio de 10,658 millones (9%).	✓
OBJETIVO N°2 (MEDIO AMBIENTE)	Reducir el volumen total de emisiones de kgCO2 equivalentes generada por el consumo de electricidad de las sedes relativizado a los miles de euros de facturación de la compañía con respecto al valor de referencia de huella de 2022 en un 7% Teniendo en cuenta EL Plan Zero de nuestra compañía. Datos de 2022/23: 0,17 kgCO2 /miles €. Ratio objetivo 2023/24: 0,10 kgCO2/miles € facturados. 7% reducción sobre los resultados de 2022.	✓
OBJETIVO N°3 (SGI)	Seguir con el objetivo ya marcado en 2022: Reforzar la formación y capacitación de los trabajadores de la compañía: a. Realizar curso de formación para la mejora de la cultura preventiva para trabajadores en al menos a 10 centros de cliente b. Actualizar todos los videos de formación y los manuales de bolsillo para mejorar la visibilidad, entendimiento y comprensión de la formación inicial a los empleados de Mitie, incluyendo el personal con discapacidad y de los diferentes sectores, la visión y valores del nuevo grupo. Reglas Lifesafe. Plan de Igualdad y prevención del acoso.	✗ ✗ DESFAVORABLE. CONTINUA EN 2024-25
OBJETIVO N°4 (SST)	Reducir los índices de siniestralidad de la compañía en un 10% a. Obtener un índice de gravedad (WDLR) de 56,82 (días perdidos por cada 1.000.000 horas de trabajo) b. Obtener un índice de frecuencia (LTIFR) de 4,27 (accidentes por cada 1.000.000 horas de trabajo)	✓ ✓
OBJETIVO N°5 (CALIDAD Y SST)	De cara a la mejora del servicio en los centros y por el fomento de la salud de nuestros trabajadores en tiempos de crisis sanitaria: Mejorar el índice de absentismo de la compañía en un 10% (índice de absentismo medido entre el n° total de horas de baja/n° total de horas contratadas). Objetivo: 8,98%	✗ DESFAVORABLE. CONTINUA EN 2024-25

OBJETIVOS 2023-2024		
OBJETIVO N°6 (MEDIO AMBIENTE)	Reducir el volumen total de emisiones partido por miles de euros de facturación debido al consumo de combustibles de los vehículos de la compañía en alcance 1 en un 14%, con respecto al valor de referencia de 2022. Meta 2023/24: 4,85 $kgCO_2$/miles € facturados.	✓
OBJETIVO N°7 (MEDIO AMBIENTE	Incrementar la ratio de consumo de productos de etiqueta ecológica con respecto al total litros de productos de limpieza utilizados en los centros del cliente. Meta 2023/24: conseguir una ratio objetivo del 5,5% de total de productos consumidos. (15% de incremento de la ratio de 2022)	✓
OBJETIVO N°8 (SST)	Incrementar la muestra de personal que realizó el cuestionario de la Evaluación de riesgos psicosociales por cada tipo de servicios durante el año 2020 y 2021 Meta 2022-2023: 3.000 trabajadores evaluados. Datos de partida: 2022-2023: 525 trabajadores completado el Psicosocial Resto hasta objetivo marcado faltan: 2500 trabajadores	✗ DESFAVORABLE. CONTINUA EN 2024-25
OBJETIVO N°9 (CALIDAD)	Aumentar la satisfacción y confianza de nuestros clientes ya con la nueva marca Mitie, en concreto: a) Conseguir que al menos el 80% de los clientes encuestados en las inspecciones de servicio indique que SI nos recomendarían. b) Conseguir que el 40% de los clientes manifiesten estar muy satisfechos con nuestros servicios manteniendo el grado de satisfacción (satisfecho-muy satisfecho) por encima del 90%. Meta 2023: 80% de clientes que SI recomendaría los servicios, 40% de clientes muy satisfechos, y mayor del 90% de satisfacción general.	✓ ✓

Tras analizar este apartado se concluye que los objetivos marcados, se han cumplido al 66,6%, lo que venía determinado por las acciones agresivas planificadas en años anteriores, estando pendientes de acometer o no ser conseguidos el 33,3% (4 objetivos parciales de los 12 objetivos establecidos).

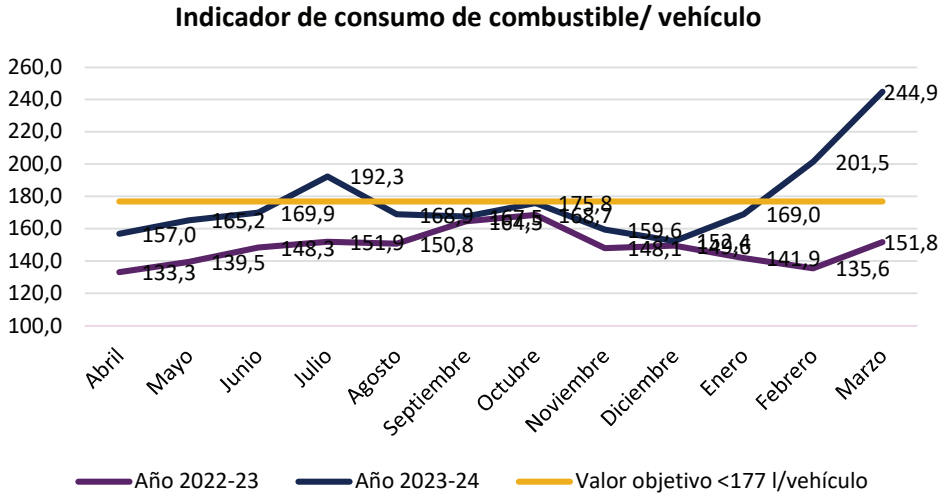
Se decide plantear los nuevos objetivos del año 2024-2025 en función de los objetivos no alcanzados este año, de los riesgos y oportunidades identificados como relevantes y con el resultado obtenido en el desempeño de los procesos (calidad, medio ambiente y SST)

La energía consumida por el grupo Mitie ya sea electricidad, gasoil, GLP, gas natural canalizado, butano o propano, según el caso, proviene de recursos naturales no renovables y limitados, provocando un aumento de la contaminación de la atmósfera y contribuyendo al calentamiento global del planeta.

Al igual que el agua todos los consumos son controlados a través de nuestro sistema de gestión que nos permite incrementar la eficiencia energética mediante los pertinentes análisis de consumos.

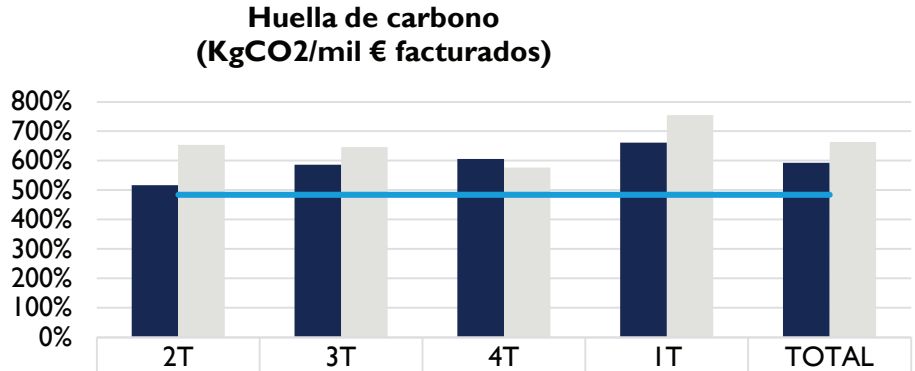
Todos los consumos quedan registrados a través de las diferentes tarjetas de combustible y se analizan los resultados en función del indicador del número de vehículos de la flota de la compañía.

De los resultados obtenidos durante el año 2023/24 se obtiene que el objetivo no fue alcanzado debido a la incorporación de una flota de vehículos importante en el servicio de PMR de Madrid. Hasta enero/febrero, el consumo estaba ajustado al objetivo.



Total año Mitie: 872.645,26 $KgCO_2$ / 131.570,31 mil€ = 6,63 $KgCO_2$/mil €.

Este objetivo no ha sido alcanzado, tras el aumento del consumo de combustible en el 1T de 2024 con la puesta en marcha de los vehículos en el servicio de PMR.



	2T	3T	4T	1T	TOTAL
2022-2023	5,17	5,86	6,06	6,61	5,93
2023-2024	6,54	6,46	5,76	7,55	6,63
Objetivo 23-24	4,85	4,85	4,85	4,85	4,85

d) Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética y el uso de energías renovables

Es importante promover el ahorro de energía eléctrica y es por ello que, desde Mitie, se impulsa una política de buenas prácticas para promover el consumo moderado de electricidad y reducir el impacto ambiental entre sus empleados. Con medidas tales como:

- Apagar las luces cuando no se utilizan o cuando no sean necesarias, aprovechando al máximo la iluminación natural.
- Utilizar luminarias de bajo consumo o tipo led, ya que éstas consumen la quinta parte de la energía que usan las bombillas de incandescencia. Se han instalado Led durante los últimos años en las diferentes sedes como Palma de Mallorca y Juan Ignacio Luca de Tena.
- Para la iluminación de pasillos o aseos, se recomienda el uso de detectores de movimiento para evitar que se queden encendidas luces innecesariamente.
- Realizar un uso coherente de los aparatos de aire acondicionado y de los termostatos asociados. La temperatura a emplear en trabajos sedentarios son 19 de máxima en invierno y 27 de máxima en verano.
- En oficina, apagar los ordenadores cuando no se estén utilizando, sobre todo a la hora de las comidas y al final de día, así como otros equipos eléctricos que no sean necesarios.
- Adaptar la vestimenta a la estacionalidad o temperatura exterior.

5.9. Cambio climático

a) Emisiones de gases de efecto invernadero

RESUMEN DE LAS EMISIONES DE LA HCO DE MITIE FACILITIES SERVICES ESPAÑA.

Grupo Mitie España dispone de una flota vehículos sobre los que tiene control operacional. Todos los datos de las emisiones derivadas del uso de combustible de los vehículos de la flota provienen de los registros de recargas de combustible de Mitie. Cuando un vehículo necesita repostar, el empleado que en ese momento sea el responsable del transporte llena el depósito, quedando registrado el lugar de la recarga, la cantidad y el tipo de carburante adquirido en el momento del repostaje; también se anotan los kilómetros recorridos, pero hasta el momento no se hace de forma sistemática y ese dato sigue siendo no fiable.

Al consumo de los vehículos se le añade un consumo de combustible en “garrafas”, que se emplean para el relleno de algunas máquinas como sopladoras, etc., que también quedan reflejadas en las tarjetas de recarga.

En el inventario del consumo de combustible se han evaluado las cantidades que se obtienen de las adquisiciones realizadas con la tarjeta SolRed y de otras tarjetas como Cepsa, Carburantes Ibiza, Estación de Servicio La Golleta, Cepsa Canarias, Cepsa Star Cataluña, Disa, etc.

Los factores de emisión empleados para el cálculo de las emisiones de GEI consecuencia del consumo de gasoil, gasolina y gas natural (GLP) provienen de la calculadora anual del Registro Nacional de Huella de Carbono (MITERD), versión 29, 2007 – 2023.

A partir del año 2019, los combustibles gasolina y gasóleo pasan a denominarse por las letras E y B respectivamente, añadiendo la proporción de biocombustible que contienen. En ausencia de mayores detalles de las tablas Excel, con criterio conservador, y para realizar una comparativa

adecuada con los años 2018, 2019 y 2020, se emplea los factores de E5 para gasolina y de B7 para gasóleo.

Desde el año 2021 el MITERD facilita los factores de emisión no sólo en función del tipo de combustible, sino también del tipo de vehículo empleado (turismos, furgonetas, camiones, etc.) y maquinaria. Para el GLP el MITERD facilita el factor de emisión referido a los vehículos de tipo turismo. No obstante, para los cálculos se utiliza este mismo valor aplicado a las furgonetas, camiones y autobuses.

Los factores de emisión para el año 2023 se muestran a continuación desglosados por tipos de

Turismos				
	($kgCO_2e$/litro)	$kgCO_2$/litro	gCH_4/litro	gN_2O/litro
Gasóleo (B7)	**2,516**	2,487	0,004	0,106
Gasolina (E5)	**2,249**	2,237	0,224	0,021
Adblue				
Gas natural (GLP G)	**1,661**	1,652	0,2	0,014

Furgonetas/ Furgones				
	($kgCO_2e$/litro)	$kgCO_2$/litro	gCH_4/litro	gN_2O/litro
Gasóleo (B7)	**2,505**	2,486	0,003	0,071
Gasolina (E5)	**2,246**	2,235	0,183	0,021
Adblue	**0,260**			
Gas natural (GLP G)	**1,661**			

Camiones				
	($kgCO_2e$/litro)	$kgCO_2$/litro	gCH_4/litro	gN_2O/litro
Gasóleo (B7)	**2,520**	2,482	0,049	0,134
Gasolina (E5)	**2,254**	2,235	0,472	0,02
Adblue	**0,260**			
Gas natural (GLP G)	**1,661**			

Ambulift/Autobuses				
	($kgCO_2e$/litro)	$kgCO_2$/litro	gCH_4/litro	gN_2O/litro
Gasóleo (B7)	**2,506**	2,482	0,015	0,087
Gasolina (E5)	**2,254**	2,235	0,472	0,02
Adblue	**0,260**			
Gas natural (GLP G)	**1,661**			

Funcionamiento maquinaria Comercial

Tipología	(kgCO2e/litro)	kgCO2/litro	gCH4/litro	gN2O/litro
Gasolina (B7)	**2,501**	2,469	0,022	0,114
Gasolina (E5)	**2,263**	2,263	12,745	0,013
Adblue	**0,260**			
Gas Natural (GLP G)	**1,661**			

Los listados de consumo de combustible no detallan a nivel completo el tipo que corresponde a cada vehículo, por lo que para el cálculo total se ha contabilizado la proporción de cada tipo de vehículo existente en la flota y se ha distribuido el consumo de combustible entre ellos, de forma que podamos tener una aproximación lo más exacta posible de las emisiones con los datos disponibles. Teniendo en cuenta que los datos de maquinaria si se han podido extraer de forma correcta para cada maquinaria este dato de maquinaria sí refleja el dato directo de los consumos.

La empresa cuenta con las siguientes denominaciones de sus tipos de vehículo:

- Ambulift.
- Camión.
- Car.
- Van.

Para poder calcular las emisiones se establece el paralelismo entre los tipos de vehículos de **Mitie** y las categorías del MITERD, y calculamos la distribución de cada tipo de vehículo respecto al total de la flota, con el siguiente resultado:

Tipo de vehículo	Cantidad	%	Vehículo MITERD
AMBULIFT	32	15,3%	Autobús-minibús
CAMION	21	10,0%	Camión
CAR	41	19,6%	Turismo
MAQUINARIA	Identificados consumos reales		Maquinaria
VAN	115	55,0%	Furgoneta
Vehículos en total	**209**	**100%**	

Según el cuadro anterior tenemos la siguiente distribución de tipos de vehículos correspondientes a las categorías del MITERD:

- Turismos: 19,6 %
- Furgonetas/Furgones: 55,0 %
- Autobuses: 15,3 %
- Camión: 10 %

A partir de los porcentajes anteriores distribuimos el consumo de combustible en la proporción correspondiente entre los diferentes tipos de vehículos y calculamos las emisiones:

			19,6%		55%		10%	
Comb	**REG**	**Combustible total (litros) 2023**	**Turismos (litros estimados)**	**(kg CO2e)**	**Furgonetas/ Furgones (litros estimados)**	**(kg CO2e)**	**Camiones (litros estimados)**	**(kg CO2e)**
Gasoil	BAL	49.025,65	9.617,47	24.197,56	26.975,84	67.574,47	4.926,02	12.413,58
	MI	12.071,74	2.368,14	5.958,24	6.642,34	16.639,07	1.212,95	3.056,63
	MII	4.108,86	806,04	2.028,01	2.260,86	5.663,44	412,85	1.040,39
	NE	57.257,99	11.232,43	28.260,79	31.505,59	78.921,51	5.753,20	14.498,05
	SC	101.260,95	19.864,59	49.979,30	55.717,75	139.572,96	10.174,55	25.639,85
	DIV	16.688,25	3.273,77	8.236,81	9.182,53	23.002,24	1.676,81	4.225,56
	NT	11.668,01	2.288,94	5.758,97	6.420,20	16.082,59	1.172,38	2.954,41
	TOT	**252.081,45**	**49.451,38**	**124.419,68**	**138.705,10**	**347.456,29**	**25.328,76**	**63.828,47**
Gasolina	BAL	1.102,80	216,34	486,55	606,80	1.362,88	110,81	249,76
	MI	9.118,07	1.788,71	4.022,81	5.017,12	11.268,45	916,17	2.065,05
	MII	2.610,46	512,10	1.151,71	1.436,38	3.226,30	262,30	591,21
	NE	9.151,68	1.795,31	4.037,64	5.035,61	11.309,99	919,55	2.072,66
	SC	5.909,94	1.159,37	2.607,41	3.251,88	7.303,72	593,82	1.338,47
	NT	8.749,46	1.716,40	3.860,19	4.814,30	10.812,91	879,13	1.981,56
	DIV	4.383,85	859,99	1.934,12	2.412,17	5.417,73	440,48	992,85
	TOT	**41.026,26**	**8.048,21**	**18.100,43**	**22.574,26**	**50.701,78**	**4.122,26**	**9.213,24**
Gas Natural GLP	BAL	758,25	758,25	1.259,45				
	MI	5.245,83	5.245,83	8.713,32				
	MII	1.154,79	1.154,79	1.918,11				
	NE	1.713,66	1.713,66	2.846,39				
	SC	0,00	0,00	0,00				
	NT	5.554,45	5.554,45	9.225,94				
	DIV	384,72	384,72	639,02				
	TOT	**14.811,70**	**14.811,70**	**24.602,23**				
	CTOT	**307.919,41**	**72.311,30**	**167.122,35**	**161.279,36**	**398.158,07**	**29.451,01**	**73.120,04**

15,3%	
Autobuses/Ambulift (litros estimados)	**(kg CO2e)**
7.506,32	18.810,84
1.848,30	4.631,85
629,11	1.576,54
8.766,77	21.969,53
15.504,07	38.853,20
2.555,14	6.403,18
1.786,49	4.476,07
38.596,20	**96.722,08**
168,85	380,59
1.396,07	3.146,74
399,69	900,90
1.401,21	3.158,34
904,87	2.039,58
1.339,63	3.019,53
671,21	1.512,91
6.281,53	**14.158,57**
44.877,74	**110.880,66**

Maquinaria

Tipo	Reg	Maquinaria	(kg CO2e)
Gasoil	BAL	373,78	934,82
	TOT gasoil	**373,78**	**934,82**
Gasolina	BAL	49,24	129,11
	MI	594,89	1.559,80
	TOT gasolina	**644,13**	**1.688,91**
CTOT		**1.017,91**	**2.623,73**

En la tabla siguiente se resume el consumo de cada tipo combustible por la flota de vehículos, para el año 2023, y las emisiones de CO_2e correspondientes asociadas a cada región.

Combustible	Región	Consumo total de combustible (litros)	Emisión total de GEI (kg CO2e)	kgCO2	kgCH4	kgN2O
Gasoil	BALEARES	49.399,43	123.931,27	122.760,52	481,59	4.290,48
	MADRID I	12.071,74	30.285,80	30.000,47	116,56	1.045,97
	MADRID II	4.108,86	10.308,38	10.211,26	39,67	356,02
	NORESTE	57.257,99	143.649,89	142.296,52	552,85	4.961,17
	SC	101.260,95	254.045,31	251.651,87	977,73	8.773,85
	DIVISIONAL	16.688,25	41.867,79	41.473,34	161,13	1.445,97
	NT	11.668,01	29.272,92	28.997,13	112,66	1.010,99
	TOTAL GASOIL	**252.455,23**	**633.361,35**	**627.391,10**	**2.442,20**	**21.884,44**
Gasolina	BALEARES	983,19	2.608,88	2.576,62	919,07	23,52
	MADRID I	8.316,89	22.062,85	21.728,70	9.992,05	196,90
	MADRID II	2.210,77	5.869,93	5.835,40	690,02	54,16
	NORESTE	7.750,47	20.578,63	20.457,60	2.419,06	189,86
	SC	5.005,07	13.289,19	13.211,03	1.562,18	122,61
	NT	7.409,83	19.674,19	19.558,48	2.312,75	181,52
	DIVISIONAL	3.712,64	9.857,60	9.799,62	1.158,78	90,95
	TOTAL GASOLINA	**35.388,86**	**93.941,26**	**93.167,45**	**19.053,91**	**859,52**
Gas Natural GLP	BALEARES	758,25	1.259,45	1.252,63	151,65	10,62
	MADRID I	5.245,83	8.713,32	8.666,11	1.049,17	73,44
	MADRID II	1.154,79	1.918,11	1.907,71	230,96	16,17
	NORESTE	1.713,66	2.846,39	2.830,97	342,73	23,99
	SC	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	NT	5.554,45	9.225,94	9.175,95	1.110,89	77,76
	DIVISIONAL	384,72	639,02	635,56	76,94	5,39
	TOTAL GAS NATURAL GLP	14.811,70	**24.602,23**	**24.468,93**	**2.962,34**	**207,36**
ADBLUE	BALEARES	385,98	100,35	100,35	0,00	0,00
	MADRID I	84,49	21,97	21,97	0,00	0,00
	MADRID II	33,73	8,77	8,77	0,00	0,00
	NORESTE	24,53	6,38	6,38	0,00	0,00
	SC	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	NT	116,84	30,38	30,38	0,00	0,00
	DIVISIONAL	93,05	24,19	24,19	0,00	0,00
	TOTAL ADBLUE	**738,62**	**192,04**	**192,04**	**0,00**	**0,00**
	TOTAL	**303.394,41**	**752.096,89**	**745.219,52**	**24.458,45**	**22.951,33**

Por tanto, las emisiones totales de GEI en el año 2023, debidas al consumo de carburantes de los vehículos y maquinaria del **Grupo Mitie España** identificados, se eleva a **752.096,89** de $KgCO_2e$.

A continuación, se resumen las emisiones por tipos de gases debidas a los carburantes empleados por **Grupo Mitie España**:

Las emisiones debidas a los carburantes en toneladas de los diferentes gases se desglosan a continuación:

Cuadro resumen por combustibles	kgCO2e	kgCO2	gCH4	gN2O
Gasoil	**633.361,35**	627.391,10	2.442,20	21.884,44
Gasolina	**93.941,26**	93.167,45	19.053,91	859,52
GLP	**24.602,23**	24.468,93	2.962,34	207,36
Adblue	**192,04**	192,04	0,00	0,00
TOTAL EMISIONES	**752.096,89**	745.219,52	24.458,45	22.951,33

Cuadro resumen por combustibles	tCO2e	tCO2	tCH4	tN2O
Gasoil	**633,36**	627,39	0,0024	0,022
Gasolina	**93,94**	93,17	0,0191	0,0009
GLP	**24,60**	24,47	0,0030	0,0002
Adblue	**0,19**	0,19	0,0000	0,0000
TOTAL EMISIONES	**752,10**	745,22	0,0245	0,0230

En el año 2023 se produce una fuga de gases por lo que se registra las siguientes emisiones:

	REGIÓN	TIPO DE GAS	GAS REFRIGERANTE kg 2023	Emisión GEI (kg CO2) 2023
GAS REFRIGERANTE	BALEARES	R-410A	0,50	1.128,00
	MADRID I	N/A	0,00	0,00
	MADRID II	N/A	0,00	0,00
	NORESTE	N/A	0,00	0,00
	SC	N/A	0,00	0,00
	NT	N/A	0,00	0,00
	DIVISIONAL	N/A	0,00	0,00
EMISIONES TOTALES	**TOTALES**		**0,50**	**1.128,00**

Así que el total de emisiones en Kg de Co2e Alcance 1 fue de:

Región	Combustible (litros) 2023	GAS REFRIGERANTE kg 2023	Emisión GEI (kg CO2) 2023	Ratio kgCO2e/M€ 2023
BALEARES	51.371,16	0,50	129.027,96	10,34
MADRID I	28.083,69	0,00	61.083,94	3,28
MADRID II	7.907,84	0,00	18.105,18	0,70
NORESTE	68.147,86	0,00	167.081,28	8,09
SC	107.170,89	0,00	267.334,51	9,84
NT	31.109,00	0,00	58.203,42	4,93
DIVISIONAL	16.529,63	0,00	52.388,60	18,43
TOTALES	**310.320,07**	**0,50**	**753.224,89**	**6,45**

Comparando los datos del año 2023 con los de 2018, 2023 se concluye lo siguiente:

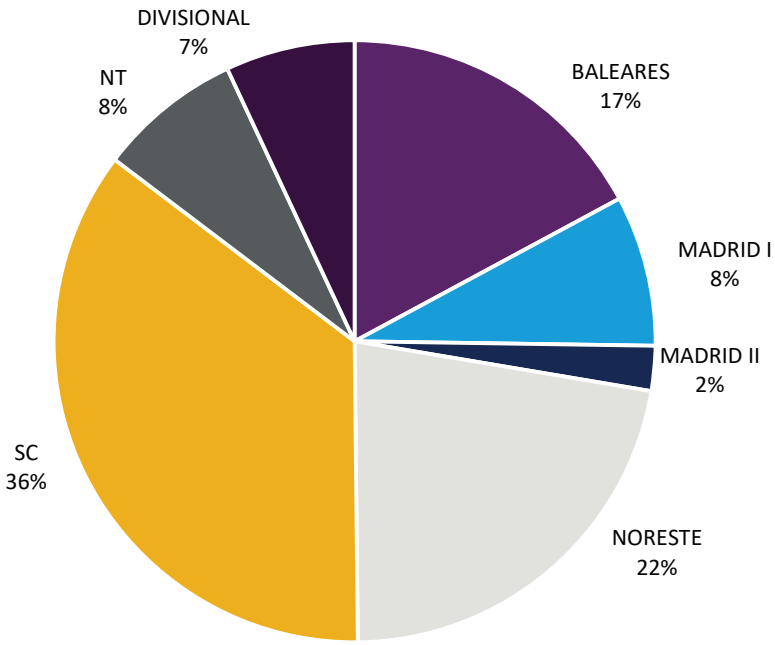
kg de CO_2e ALCANCE 1		
2018	2022	2023
644.068,60	665.421,06	**753.224,89**
7,96	5,04	6,45
% Emisiones Reducción respecto al Año 2018	+3,32%	+16,95%
% ratio kgCO2€ de emisiones Reducción respecto al Año 2018	-36,64%	-18,91%

Se identifica que las emisiones totales han aumentado con respecto al año base en un 16,95% pasando de 644.068,60 a 753.224,89 KgCO_2e para 2023. No obstante, este incremento es debido al aumento de la cifra de negocio, por lo que comparando los datos con el ratio emisiones por cada 1000 euros facturados se obtiene una reducción del 18,91% con respecto al año 2018 (año base). Objetivo en línea con lo marcado previo a la pandemia aunque debido a los incrementos de actividad en aeropuertos este ratio es menor al año anterior por lo que deberá ser revisado de cara a 2024.

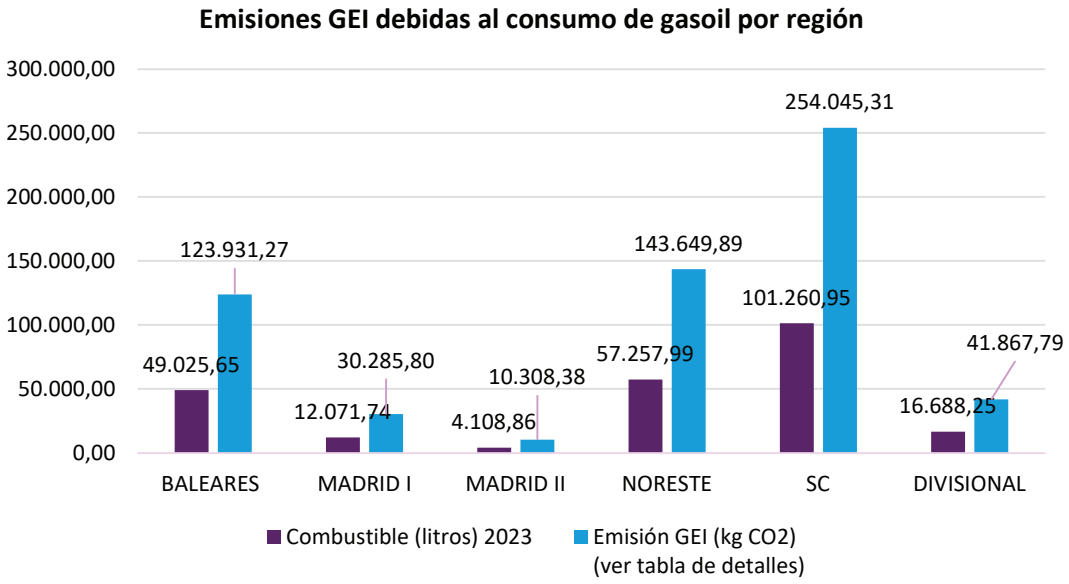
En las tablas y gráficos siguientes se exponen, por región, los consumos y las emisiones de GEI por el uso de carburantes en los vehículos y maquinaria empleados por la compañía en 2023 comparados con 2018, 2019.

2023

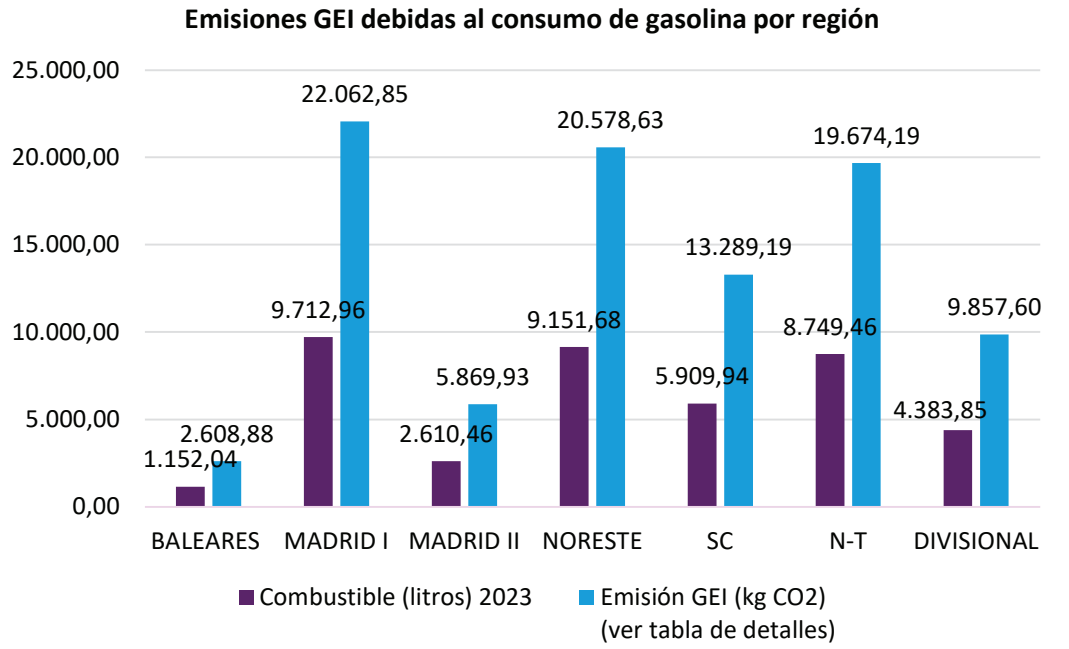
Huella de carbono Alcance 1 por regiones



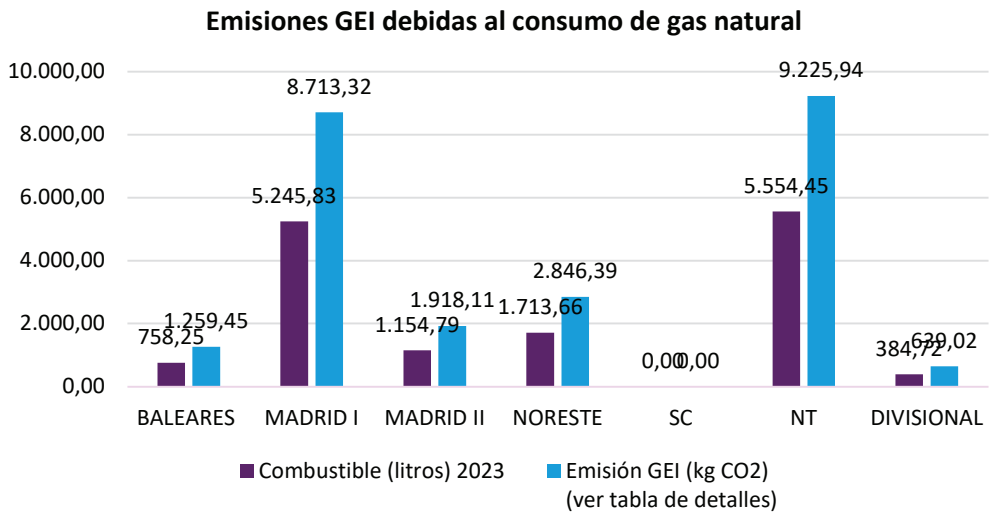
2023


Emisiones GEI debidas al consumo de gasoil por región
300.000,00
250.000,00
200.000,00
150.000,00
100.000,00
50.000,00
0,00
49.025,65
123.931,27
12.071,74
30.285,80
4.108,86
10.308,38
57.257,99
143.649,89
101.260,95
254.045,31
16.688,25
41.867,79
BALEARES
MADRID I
MADRID II
NORESTE
SC
DIVISIONAL
Combustible (litros) 2023
Emisión GEI (kg CO2) (ver tabla de detalles)

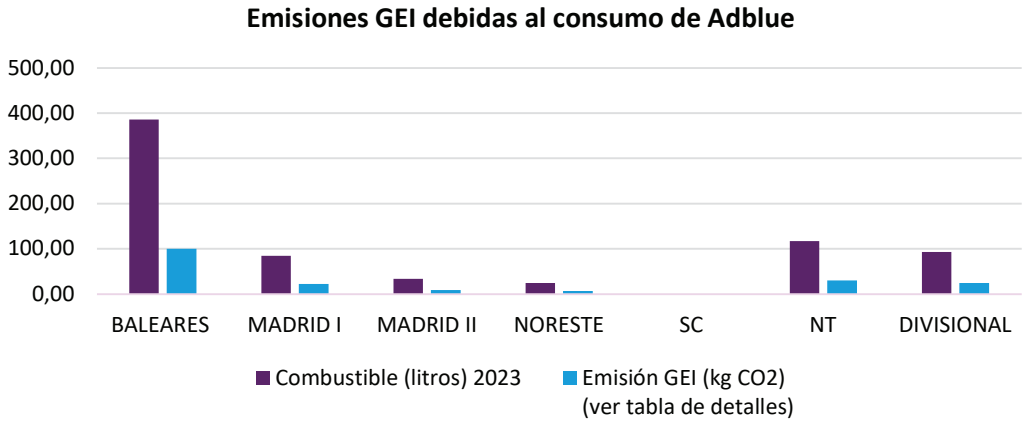
2023


Emisiones GEI debidas al consumo de gasolina por región
25.000,00
20.000,00
15.000,00
10.000,00
5.000,00
0,00
1.152,04
2.608,88
9.712,96
22.062,85
2.610,46
5.869,93
9.151,68
20.578,63
5.909,94
13.289,19
8.749,46
19.674,19
4.383,85
9.857,60
BALEARES
MADRID I
MADRID II
NORESTE
SC
N-T
DIVISIONAL
Combustible (litros) 2023
Emisión GEI (kg CO2) (ver tabla de detalles)

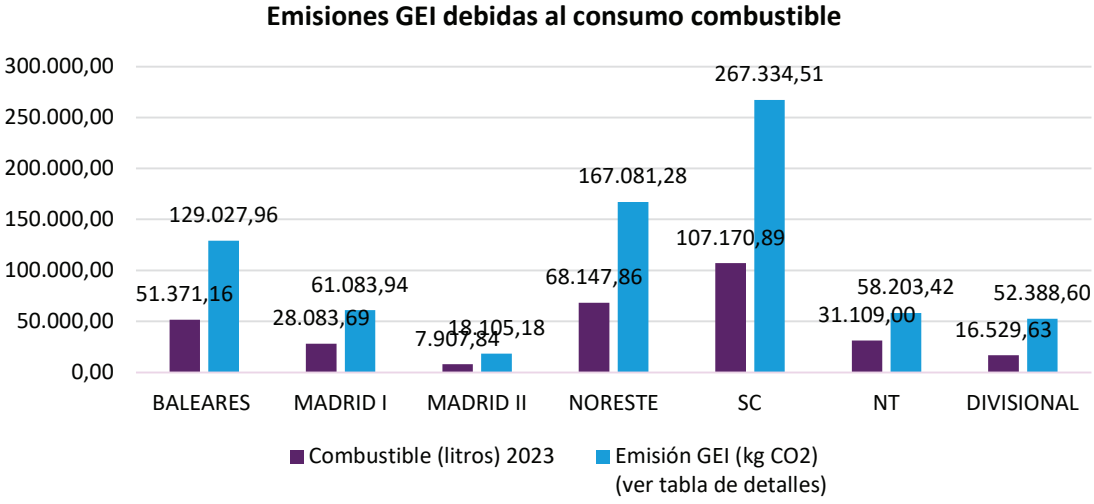
2023



2023



2023



COMPARATIVA DE CONSUMOS Y EMISIONES 2023 Y 2018R DEL ALCANCE 1 (GAS, GASOLINA, GASOIL, REFRIGERANTE)

2023

Región	Combustible (litros) 2023	GAS REFRIGERANTE kg 2023	Emisión GEI (kg CO2) 2023	Ratio kgCO2e/M€ 2023
BALEARES	51.371,16	0,50	129.027,96	10,34
MADRID I	28.083,69	0,00	61.083,94	3,28
MADRID II	7.907,84	0,00	18.105,18	0,70
NORESTE	68.147,86	0,00	167.081,28	8,09
SC	107.170,89	0,00	267.334,51	9,84
NT	31.109,00	0,00	58.203,42	4,93
DIVISIONAL	16.529,63	0,00	52.388,60	18,43
TOTALES	**310.320,07**	**0,50**	**753.224,89**	**6,45**

2018

Región	Combustible (litros) 2018	GAS REFRIGERANTE kg 2022	Emisión GEI (kg CO_2e) 2018	Ratio kgCO_2e/M€ 2018
BALEARES	47.061,19	0,00	117.291,27	14,73
MADRID I	27.705,69	0,00	69.039,02	6,84
MADRID II	13.796,36	0,00	34.367,12	2,26
NORESTE	85.855,47	0,00	213.973,96	9,86
Norte Sur Canarias	78.336,53	0,00	194.617,05	9,51
Transportes ferroviarios	-	0,00	-	-
DIVISIONAL	6.025,13	0,00	14.780,17	-
TOTALES	**258.780,37**	**0,00**	**644.068,60**	**7,96**

- **Reducción en 2023 de parámetros del Alcance 1 respecto a los años 2018, 2019 y 2020.**

A continuación, se analiza cómo se han comportado diferentes parámetros en 2023 respecto a los años anteriores hasta el año base. Los parámetros analizados son: ratio de emisiones/facturación, emisiones totales de GEI y consumo de combustible.

2018 VS 2023			2022 VS 2023		
% REDUC R	% REDUC EM	% REDUC LI	% REDUC R	% REDUC EM	% REDUC LI
-18,91%	16,95%	19,92%	27,97%	13,20%	16,06%

- % REDUC R= % de reducción del Ratio KgCO_2e/M€
- % REDUC EM: % Reducción de las Emisiones GEI

- % REDUC LI: % Reducción del consumo de Litros de combustible.

Se desprende del análisis que las emisiones del alcance 1 han aumentado durante el año 2023 con respecto a los años 2018 y 2022, pero teniendo en cuenta el incremento importante de la facturación desde estos años a nivel de ratio se desprende la reducción significativa de las emisiones por cada 1000 euros en la compañía en un 19% con respecto al año base. Sin embargo, han aumentado respecto al año 2022. Considerando que 2022 ya fue un año muy cercano a la actividad normal la comparativa realizada con respecto a 2018 refleja los esfuerzos de la compañía en la reducción de las emisiones. La apuesta decisiva de la compañía por vehículos híbridos, de GLP y eléctricos redujeron el consumo de gasoil, trasladando este consumo al GLP y la Gasolina. Debido al incremento de actividad aeroportuaria en la que este tipo de vehículo no está extendido los datos comparados con el 2022 reflejan una huella mayor, pero los esfuerzos realizados han conseguido que la desviación sea menor y conservan aun la reducción significativa del ratio a nivel de año base. No obstante en 2024 se debe plantear designar otro año base para una comparativa actualizada de la compañía y sus consumos.

- **Emisiones de GEI del Alcance 2.**

Los datos del consumo de electricidad de las sedes de la compañía provienen de las facturas de las empresas suministradoras.

Los factores de emisión de la electricidad consumida que se han empleado son los de los suministradores del Grupo Mitie España en el año 2023: Endesa Energía, S.A. Unipersonal, Naturgy Iberia, S.A., Audax Renovables S.A. Aracan Energía S.L., AXPO IBERIA. Los factores de emisión (kgCO2e/kWh consumido) son los datos oficiales publicados en la calculadora del MITERD para el año 2023, versión 29:

	Factor de emisión ($kgCO_2e/kWh$)
Audax Energía S.L.U.	**0,000**
Naturgy Iberia, S.A.	**0,271**
Aracan Energía S.L.	**0,269**
Endesa Energía, S.A. Unipersonal.	**0,272**

En la tabla siguiente se resumen los consumos de electricidad y las emisiones de GEI correspondientes, para cada una de las sedes del Grupo.

2023

SEDES	Consumo electricidad 2023 (kWh)	Factor de emisión ($kgCO_2e$/ kWh)	Emisiones totales (kg CO_2e)	Facturación año 2023 miles de €	Ratio $kgCO_2e$ /miles€
Madrid (Sede Juan Ignacio Luca de Tena)	**19.805**	0,26	5.149,30		
Madrid (Sede Juan Ignacio Luca de Tena)	**40.182**	0,00	0,00		
Madrid (Sede Pepe Isbert)	20.433	0,00	0,00		
Madrid (Sede Azuqueca de Henares)	4.103	0,00	0,00		
Total Madrid	84.523		**5.149,30**	**83.641,3**	**0,0616**
Noreste (Sede Santa Creu de Calafell)	15.035	0,00	**0,00**	20.643,5	0,0000
Noreste (Sede Generalitat)	3.900	0,26	**1.010,18**	0,0	0,0000
Total Noreste	18.935		**1.010,18**	**20.643,5**	**0,0489**
Baleares (Sede Cala Blanca)	11.664	0,22	**2.507,76**	12.475,0	0,2010
CONSUMO TOTAL kWh	**115.122**		**8.667,24**	**116.759,84**	**0,074**

2022

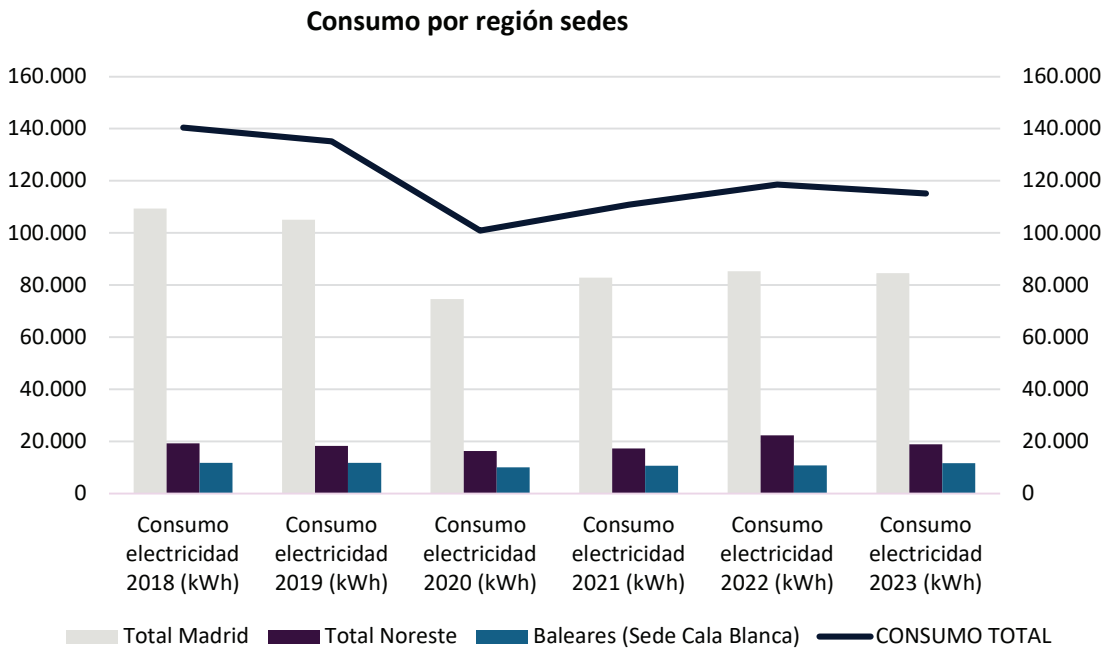
SEDES	Consumo electricidad 2022 (kWh)	Factor de emisión (kgCO2e/ kWh)	Emisiones totales (kg CO2e)	Facturación año 2022 miles de €	Ratio kgCO2e /miles€
Madrid (Sede Juan Ignacio Luca de Tena)	59.636	0,27	16.042,08		
Madrid (Sede Pepe Isbert)	20.755	0,00	0,00		
Madrid (Sede Azuqueca de Henares)	4.960	0,00	0,00		
Total Madrid	85.350		**16.042,08**	98.755,8	**0,1624**
Noreste (Sede Santa Creu de Calafell)	17.534	0,00	**0,00**	20.409,3	0,0000
Noreste (Sede Generalitat)	4.813	0,27	**1.309,01**	0,0	0,0000
Total Noreste	22.347		**1.309,01**	20.409,3	**0,0641**
Baleares (Sede Cala Blanca)	10.811	0,27	**2.929,78**	12.830,1	0,2284
CONSUMO TOTAL kWh	**118.508**		**20.280,88**	**131.995,24**	**0,154**

COMPARATIVA DE LOS AÑOS 2018-2019-2020-2019-2022-2023

EMISIONES TOTALES $kgCO_2e$	Emisiones totales ($kgCO_2e$)	Facturación anual (miles de €)	Ratio $kgCO_2e$ /miles€
2023			
EMISIONES TOTALES $kgCO_2e$ 2021	**8.667,24**	**116.759,84**	**0,074**
2022			
EMISIONES TOTALES $kgCO_2e$ 2021	**20.280,88**	**131.995,24**	**0,154**
2021			
EMISIONES TOTALES $kgCO_2e$ 2021	**18.433,74**	**119.970,40**	**0,154**
2020			
EMISIONES TOTALES kgCO2e 2020	**15.587,11**	**90.310,76**	**0,173**
2019			
EMISIONES TOTALES kgCO2e 2019	**28.723,93**	**84.584,00**	**0,340**
2018			
EMISIONES TOTALES kgCO2e 2018	**52.590,45**	**80.955,39**	**0,650**

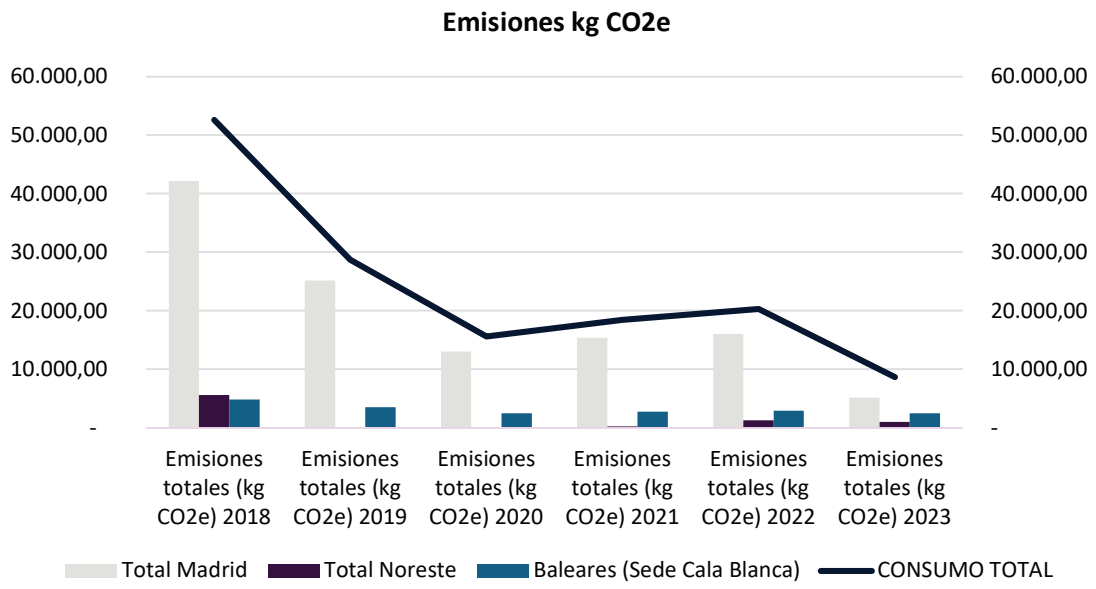
A continuación, podemos ver la evolución del consumo de electricidad desde el año base hasta 2022:

SEDES	Consumo electricidad 2018 (kWh)	Consumo electricidad 2019 (kWh)	Consumo electricidad 2020 (kWh)	Consumo electricidad 2021 (kWh)	Consumo electricidad 2022 (kWh)	Consumo electricidad 2023 (kWh)	% Reducción año base 2018
Madrid (Sede Juan Ignacio Luca de Tena)	87.074	81.128	54.290	59.698	59.636	59.987	**-31,11 %**
Madrid (Sede Pepe Isbert)	19.172	21.034	17.653	19.764	20.755	20.433	**6,58%**
Madrid (Sede Azuqueca de Henares)	3.130	2.909,08	2.623	3.393	4.960	4.103	**31,10 %**
Total Madrid	109.376	105.071	74.566	84.078	**85.350**	**84.523**	**-22,72 %**
Noreste (Sede Santa Creu de Calafell)	19.216	18.114	16.068	16.234	17.534	15.035	**-21,76 %**
Noreste (Sede Generalitat)	0	139	229	**1.012**	4.813	3.900	--
Total Noreste	19.216	18.253	16.297	17.247	**22.347**	**18.935**	**-1,46%**
Baleares (Sede Cala Blanca)	11.829	11.789	10.047	10.697	10.811	11.664	**-1,39%**
CONSUMO TOTAL	**140.421**	**135.113**	**100.909**	**110.799**	**118.508**	**115.122**	**-18,02 %**



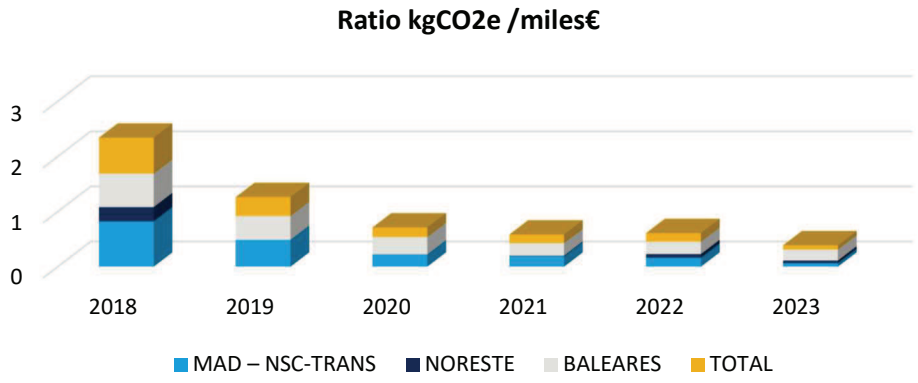
A continuación, podemos ver la evolución de las emisiones de CO_2e debidas al consumo de electricidad desde el año base hasta 2023:

SEDES	Emisiones totales (kg CO_2e) 2018	Emisiones totales (kg CO_2e) 2019	Emisiones totales (kg CO_2e) 2020	Emisiones totales (kg CO2e) 2021	Emisiones totales (kg CO2e) 2022	Emisiones totales (kg CO_2e) 2023
Madrid (Sede Juan Ignacio Luca de Tena)	35.700,34	25.149,68	13.029,60	15.402,08	16.042,08	5.149,30
Madrid (Sede Pepe Isbert)	5.559,88	-	-	-	-	-
Madrid (Sede Azuqueca de Henares)	907,70	-	-	-	-	-
Total Madrid	**42.167,92**	**25.149,68**	**13.029,60**	**15.402,08**	**16.042,08**	**5.149,30**
Noreste (Sede Santa Creu de Calafell)	5.572,64	-	-	-	-	-
Noreste (Sede Generalitat)	0	37,63	45,76	261,13	**1.309,01**	**1.010,18**
Total Noreste	**5.572,64**	**37,63**	**45,76**	**261,13**	**1.309,01**	**1.010,18**
Baleares (Sede Cala Blanca)	**4.849,89**	**3.536,62**	**2.511,75**	**2.770,52**	**2.929,78**	**2.507,76**
CONSUMO TOTAL	**52.590,45**	**28723,93**	**15.587,11**	**18.433,74**	**20.280,88**	**8.667,24**



A continuación, podemos ver la evolución de la ratio de las emisiones de CO_2e debidas al consumo de electricidad por miles de euros de facturación desde el año base hasta 2023:

Regiones	Ratio $kgCO_2e$ /miles€					
	2018	2019	2020	2021	2022	2023
MAD – NSC-TRANS	0,8221	0,4820	**0,217**	**0,188**	**0,162**	**0,062**
NORESTE	0,2568	0,0015	**0,002**	**0,010**	**0,064**	**0,049**
BALEARES	0,6091	0,4370	**0,319**	**0,229**	**0,228**	**0,201**
TOTAL	**0,650**	**0,340**	**0,173**	**0,154**	**0,154**	**0,074**



En resumen, en el año 2023, en las sedes del Grupo Mitie España se consumieron **115.122** kWh y para su producción se emitieron 8.667,24 $kgCO_2e$.

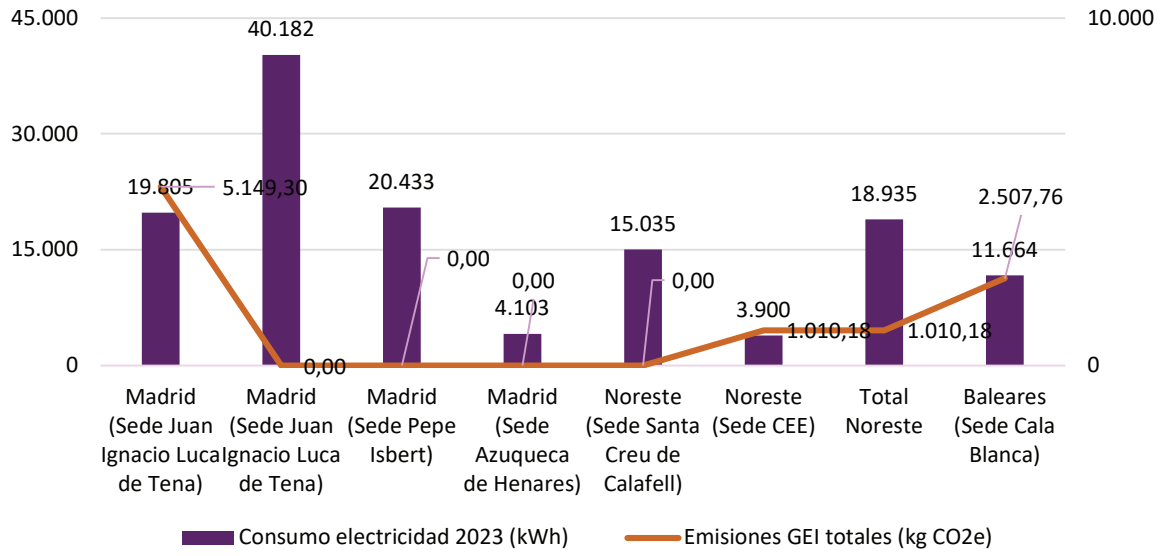
La ratio de emisiones de GEI por volumen de facturación promedio es de 0,074 $kgCO_2e$/miles €, variando desde los 0,201 $kgCO_2e$/miles €, de Baleares, a los 0,049 $kgCO_2e$/miles €, de Noreste.

De la comparativa con el año 2018 se desprende que se ha conseguido una reducción del consumo de electricidad del 18,02 % y que debido al consumo de electricidad renovable de Audax Energía S.L.U. y AXPO los datos reflejan una reducción importante de la huella de carbono en este alcance al 83,52%. Reflejando que los datos de consumo de electricidad se mantienen y mejoran cada año y la apuesta por comercializadoras sin emisiones garantizará que la huella de carbono de alcance 2 tienda a 0.

Los ratios de emisiones por euro facturado también se ven muy beneficiados, reduciéndose en todas las regiones y sedes.

2023

Alcance 2: Emisiones de GEI por consumo de electricidad en kg CO2e, por Sede, en 2022



RESUMEN DE LAS EMISIONES DE LA HCO DEL GRUPO MITIE ESPAÑA.

A continuación, se resumen las emisiones de los alcances 1 y 2 del Grupo Mitie España para el año 2023 y su comparativa con los años anteriores previo a la pandemia año base, 2018 y 2022.

El total de emisiones Alcance 1 y 2 ha sido de: **761.892,13 de KgCO2e**.

Como se puede observar, la compañía ha incrementado su facturación, pero ha conseguido lograr que esto se refleje en menor medida en las emisiones de CO2. Todas las regiones han reducido su ratio de huella de carbono previos a la pandemia de manera significativa, y aunque el año 2023 ha sido un año con un gran desarrollo en aeropuertos con mayor número de vehículos y consumos, son palpables los esfuerzos de la organización por la mejora en la reducción de sus ratios de huella de carbono, que se ven reflejados con una reducción del 18,91% del ratio de emisiones del alcance 1, y

un 88,57% de emisiones de alcance 2 respecto a 2018, siendo significativo el incremento de facturación en un 44,23%.

b) Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático

Medidas para reducción de las emisiones de GEI de los vehículos de flota.

La mayor parte de la HCO del **Grupo Mitie España** se debe al alcance 1, que supuso el 92% en el año 2018 y alcanza el 99% en el año 2023. Esto es debido a las emisiones ocasionadas por el consumo de combustible en los vehículos de la flota y a la reducción de las emisiones de electricidad debido a la apuesta por energía renovables.

Una de las primeras medidas que se pueden plantear es, cuando llegue el momento de cambiar los vehículos, seleccionar coches eficientes en el consumo de combustible y con bajo factor de emisión de GEI (Iniciado ya en 2019 y mantenido desde 2020 será incrementado en los años venideros con un compromiso de uso de vehículos eléctricos e híbridos enchufables). Los coches eléctricos e híbridos presentan en general los factores de emisión de GEI más bajos, pero son apropiados principalmente en uso urbano; por lo que en cada caso conviene analizar, entre los modelos disponibles, cuál es el modelo más adecuado al uso previsible. Por ahora el uso de coches eléctricos todavía es bajo debido a que los kilómetros que tienen que recorrer todavía no se corresponden con los alcances dados por este tipo de vehículos que sí se emplean en centros de trabajo por ejemplo (fregadoras, barredoras, vehículos de arrastre de carros…) de alcance 3. No obstante se está incrementado rápidamente junto con los vehículos híbridos. Se plantean en años venideros la introducción de estos vehículos ya también en flota de Aeropuertos como son los ambulift y las furgonetas, condicionado a la incorporación por parte de AENA de infraestructuras para la recarga.

Por otro lado, se ha demostrado muy útil realizar una conducción eficiente: usar marchas largas, evitar frenazos innecesarios, llevar una presión adecuada de neumáticos. Es muy oportuno facilitar a los conductores consejos de conducción eficiente. A este respecto, puede emplearse como ejemplo el folleto del IDAE: http://websources.dapda.com/documento-noticia-pive-6/folleto-conduccion-eficiente-pive-6.pdf.

El empleo de coches más eficientes permitirá reducir el consumo de combustible y producirá, a su vez, una reducción de las emisiones de GEI producidas por la producción del combustible empleado por los vehículos de flota, por lo que el Grupo Mitie España debe apostar por una línea de sustitución de vehículos por otros cada vez menos contaminantes. Desde 2019 se llevan realizando estos cambios con los vehículos de gas que se han adquirido, híbridos y eléctricos. Existe una política de recambio de vehículos por renting de 4 años que incide también en la renovación de la flota a coches cada día más eficientes y que en los próximos años seguirá incrementado la flota de vehículos híbridos y eléctricos.

Deben aplicarse también todos estos criterios en la contratación de vehículos de alquiler ocasional.

Todas estas medidas, además de reducir la HC conllevarán probablemente una reducción de los costes de operación para la empresa.

Medidas para reducción de las emisiones de GEI de la oficina

El alcance 2 de la HCO representó el 8 % de la HCO total en el año 2018 y el 1 % en el año 2023. El alcance 2 mide las emisiones de GEI ocasionadas para producir la electricidad que se consume en los centros de trabajo.

En primer lugar se debe tratar siempre de reducir el consumo de electricidad, para lo que se recomiendan las siguientes medidas:

- Hacer el máximo aprovechamiento de la luz natural en la operativa diaria de las oficinas.
- Hacer un uso racional del consumo de electricidad. Por ejemplo:
  - Apagar las luces en las salas y lugares donde no sea necesaria.
  - Eliminar luminarias innecesarias. Comprobar que el nivel de iluminación es el adecuado.
  - Emplear sistemas de automatización del encendido.
    - ✓ Usar detectores de presencia en estancias de ocupación ocasional y zonas de paso (aseos, almacenes, archivos, salas de reuniones).
    - ✓ Hacer una programación horaria del encendido y apagado.
  - Control de la iluminación por zonas. Colocar interruptores que permitan desconectar la luz en zonas no utilizadas.
  - Utilizar iluminación eficiente. Utilizar luminarias de máxima eficiencia energética, y lámparas de alumbrado de bajo consumo, alta duración, y alto rendimiento, lo que garantiza el menor consumo de energía.
  - Sustituir luminarias antiguas por luminarias modernas que contienen sistemas reflectores cuidadosamente diseñados para dirigir la luz de las lámparas en la dirección deseada.
  - Empleo de sistemas de regulación del flujo luminoso.
  - Limpieza de luminarias y ventanas.
  - No dejar ordenadores y aparatos en stand-by, si no se van a utilizar durante un tiempo prolongado.
  - Utilizar base de enchufes múltiples o regletas con interruptor, para las zonas de trabajo, de tal forma que al acabar la jornada laboral se apaguen todos los equipos a la vez dándole al interruptor.
  - Configurar el modo de ahorro energía (suspender, hibernar) en los equipos informáticos.
  - Apagar los ordenadores ante ausencias prolongadas.
  - Compra de equipos eficientes y con modo ahorro energía. Por ejemplo, pedir la Etiqueta Energy Star para equipos ofimáticos y la etiqueta energética de clase A para electrodomésticos.
  - Usar monitores con pantalla LCD.
  - Elegir televisores de menor consumo energético, es decir, con pantalla LCD o de LED frente a las de plasma.
- Concienciar a los empleados informando de buenas prácticas.

- Evitar imprimir documentos innecesarios.
- Hacer un uso racional del agua.
- Medidas relacionadas con la eficiencia energética del edificio de oficinas:
  - Pedir información sobre la calificación energética del edificio de oficinas y analizar la necesidad de solicitar mejoras.
  - Envolvente y edificio. Mejora del aislamiento térmico. Mejoras en el aislamiento de paredes, suelos y fachada del edificio. Reducción de infiltraciones de aire a través de puertas y ventanas.
  - Mejoras en el acristalamiento: doble ventanal, ventanas con cámara de aire, vidrios de factor solar reducido. Instalación de elementos de sombra (voladizos en fachadas, lamas fijas o móviles, toldos, estores y persianas).
  - Climatización.
    - ✓ Uso de equipos de climatización energéticamente eficientes.
    - ✓ Regulación adecuada de la temperatura de climatización de las oficinas en verano e invierno (adoptando las temperaturas recomendadas de 26°C en verano y de 21°C en invierno).
    - ✓ Recuperación de calor en el aire de ventilación.
    - ✓ Revisión del aislamiento de los conductos de distribución del aire.
    - ✓ Mantenimiento adecuado de los equipos de climatización.
  - Mantenimiento y control efectivo de la ventilación interior. Comprobar funcionamiento y mantenimiento de los conductos de ventilación del edificio.
  - Uso de Agua Caliente Sanitaria:
    - ✓ Instalación de sistemas eficientes de ACS.
    - ✓ Revisión del aislamiento de la instalación y regulación de las temperaturas del ACS.
    - ✓ Recuperación del calor de los condensadores del sistema de climatización.
    - ✓ Mantenimiento y revisión de las bombas.
    - ✓ Instalación de sistemas de ahorro y uso racional del agua.
  - Ascensores. Utilización de tecnologías eficientes y mantenimiento periódico de las instalaciones.
  - Para el alquiler de centros de trabajo se recomienda verificar el certificado de eficiencia energética del edificio para la toma de decisión final de cara a tener cada día centros con mayor eficiencia energética.
  - Por otro lado, se estudiará la incorporación de compañías distribuidoras con energía renovables que tengan un coeficiente de emisión menor, lo que origina, como ha ocurrido en los ejercicios anteriores, un decremento importante en este alcance.
  - Siempre que sea posible, se deben acometer en primer lugar actuaciones de mejora de la envolvente del edificio (muros, ventanas, cubiertas y suelos) que reduzcan la demanda de energía del mismo, para después realizar cambios en los equipos de climatización. De esta forma se evita el sobredimensionado de estos equipos.

En segundo lugar, se debe apostar por comercializadoras que suministren electricidad libre de emisiones, y así debe ser en todas las sedes de las que contrate el servicio el grupo Mitie. En los próximos años se seguirán cambiando las comercializadoras a grupos que certifiquen la electricidad 100x100 renovable.

5.10. Protección de la biodiversidad

El grupo Mitie en España, no desarrolla su actividad dentro de áreas naturales protegidas.

6. Cuestiones sociales y relativas al personal

6.1. La importancia de las personas

El grupo Mitie en España apuesta por la calidad y el trabajo bien hecho, pero, sobre todo, apuesta por las **PERSONAS,** es nuestro principio básico y en él se asienta todo. Nuestra compañía es consciente de que la clave del éxito se basa en que nuestros empleados/as estén comprometidos y se sientan realizados/as y felices con las funciones que desempeñan. **Nuestros/as trabajadores/as son nuestros cimientos y por tanto quienes realizan las funciones que hacen que el grupo Mitie produzca, crezca y se consolide en el mercado.**

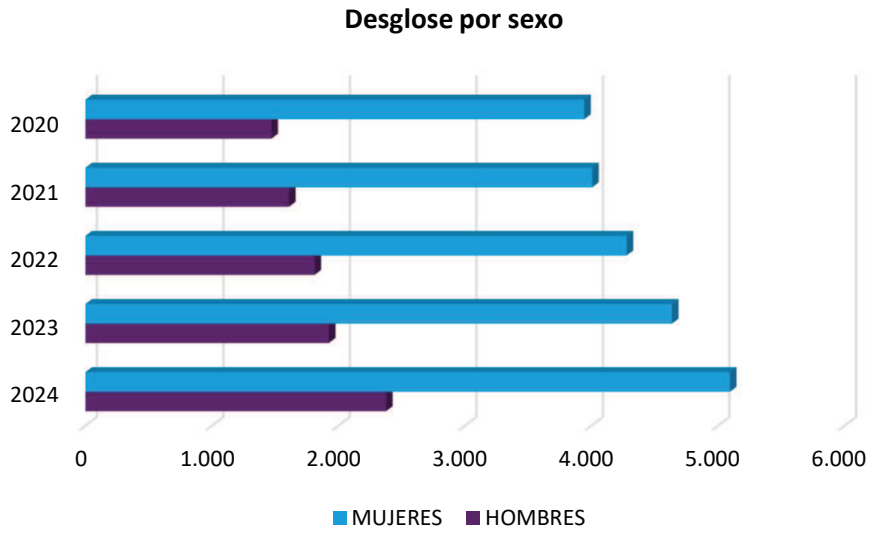
6.2. Indicadores clave sobre empleados

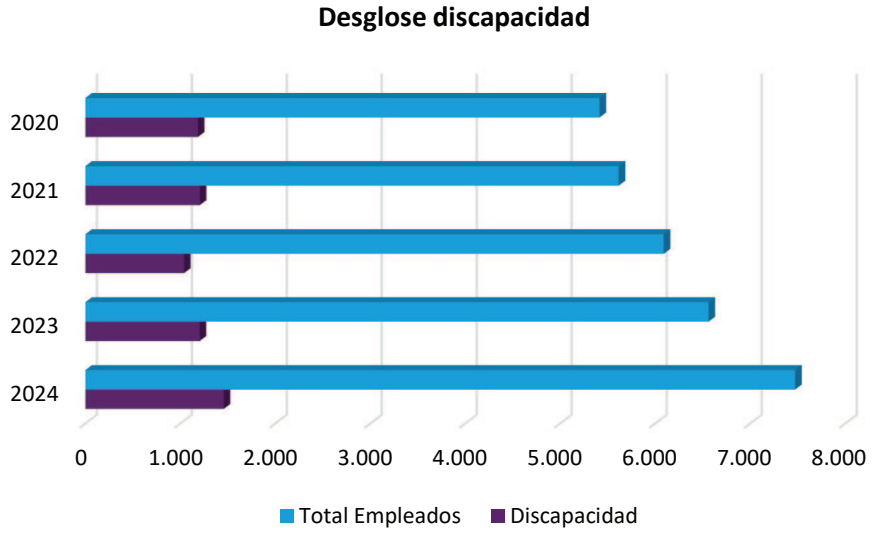
a) Número medio de empleados/as en la compañía segregados por sexo

Analizados los datos relativos al número de empleados en el grupo Mitie en España durante los ejercicios terminados a 31 de marzo de 2023 y 31 de marzo de 2024, se ve un mantenimiento del número medio de empleados/as, manteniendo los rangos de presencia femenina del ejercicio terminado a 31 de marzo de 2023 al ejercicio terminado a 31 de marzo de 2024.

NUMERO MEDIO DE EMPLEADOS EN LA COMPAÑÍA

	2024	2023	2022	2021	2020
HOMBRES	2.378	1.925	1.812	1.610	1.471
MUJERES	5.095	4.637	4.279	4.007	3.944
TOTAL EMPLEADOS	**7.473**	**6.562**	**6.091**	**5.617**	**5.415**
DISCAPACIDAD	**1.457**	**1.203**	**1.038**	**1.205**	**1.185**
% DE MUJERES	***68,2%***	***70,7%***	***70,3%***	***71,3%***	***72,8%***
% DE DISCAPACIDAD	***19,5%***	***18,3%***	***17,0%***	***21,5%***	***21,9%***



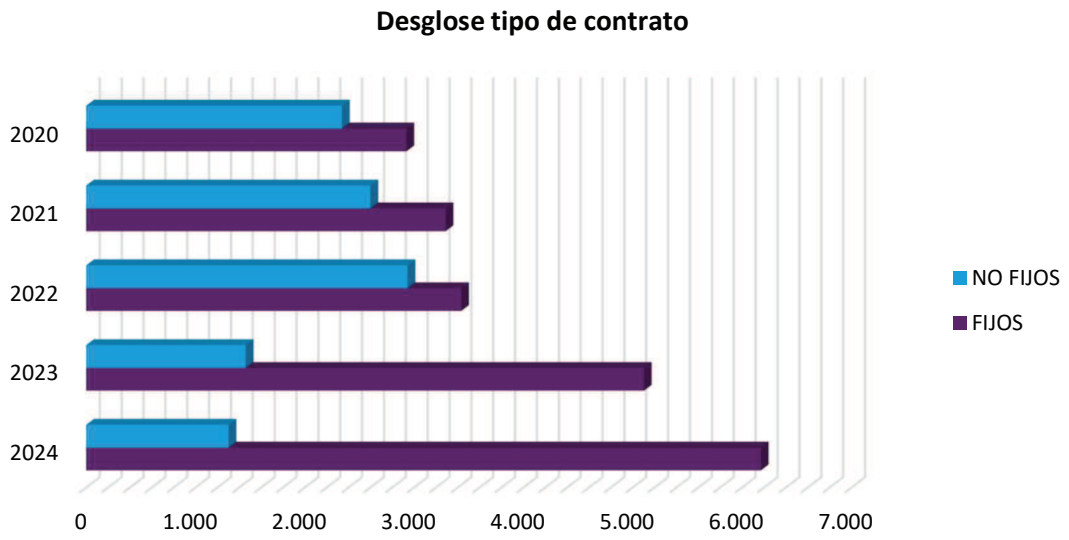


b) Desglose empleados/as modalidad de contratos de trabajo

En Mitie se apuesta por un empleo de calidad, creando puestos de trabajos indefinidos para transmitir seguridad a la plantilla. Datos relativos a los ejercicios terminados a 31 de marzo de cada año.

MODALIDAD DE CONTRATOS DE TRABAJO

	FIJOS	NO FIJOS
2024	6.171	1.302
2023	5.103	1.458
2022	3.431	2.940
2021	3.289	2.600
2020	2.930	2.340



c) Desglose de empleados por edad y sexo

31 03 2024

EDAD	Hombre	Mujer	Total
16-22	158	94	252
23-30	369	361	730
31-40	490	655	1145
41-50	559	1.295	1.854
51-60	611	1.893	2.504
>60	190	798	988
Total	**2.377**	**5.096**	**7.473**

31 03 2023

EDAD	Hombre	Mujer	Total
16-22	102	61	163
23-30	269	220	489
31-40	337	479	816
41-50	393	1.021	1.414
51-60	422	1.620	2.042
>60	115	613	728
Total	**1.638**	**4.014**	**5.652**

d) Desglose de despidos por sexo y clasificación profesional

	Mujer	Hombre	Total general
2020	**20**	**8**	**28**
Administrativos		1	1
Aux. Especialista	1	1	2
Limpiadores	14	2	16
Operarios	5	4	9
2021	**39**	**5**	**44**
Aux. Especialista		1	1
Aux. Servicios Generales	3		3
Limpiadores	34	4	38
Operarios	2		2
2022	**171**	**86**	**257**
Administrativos		2	2
Aux. Especialista	1		1
Aux. Gestión Administrativa	1		1
Aux. Servicios Generales	21	9	30
Limpiadores	128	56	184
Operarios	19	19	38
Supervisores	1		1
2023	**223**	**97**	**320**
Administrativos	9	8	17
Aux. Especialista		2	2
Aux. Gestión Administrativa	1		1
Aux. Servicios Generales	6	9	15
Limpiadores	187	45	232
Operarios	17	32	49
Responsable de Departamento	2	1	3
Supervisores	1		1
2024	**56**	**34**	**90**
Administrativos		1	1
Aux. Servicios Generales	1	1	2
Especialista		1	1
Limpiadores	50	19	69
Operarios	5	11	16
Supervisores		1	1

e) Remuneraciones medias anuales por clasificación profesional

2024

Puesto-empresa	MUJER	HOMBRE	TOTAL
Jefe Departamento	48.900	43.367,92	46.826
Supervisores	28.031	30.216,38	28.865
Conductor	20.775	29.636,34	26.190
Especialista	25.147	24.220,33	24.553
Encargado	21.349	23.504,27	21.939
Operario	18.668	18.675,73	18.670
Personal de oficina	18.231		18.231
Auxiliares	15.926		15.926
Reponedores	15.876	15.876	15.876

2023

Puesto-empresa	MUJER	HOMBRE	TOTAL
Jefe/a Operaciones	50.716	44.577	47.647
Supervisor/a	33.208	37.440	35.324
Encargado/a centro	31.115	31.195	31.155
Responsable centro		38.387	38.387
Peones y auxiliares	27.235	15.819	21.527
Personal conductor	30.991	41.663	36.327
Pers. Especializado	26.772	30.448	28.610
Limpiador/a	22.316	20.385	21.351
Especialista cristalero	24.637	25.800	25.219

La empresa se rige por varios convenios autonómicos y locales de las actividades desarrolladas por la misma, sector de limpieza:

Hemos de señalar que, al regirse por diferentes convenios salariales, encontramos diferencias de base que se deben a las distintas tablas que existen en la actividad, comunidad autónoma o localidad dónde se presta el trabajo.

Esta circunstancia se observa tanto en el salario base, como en los complementos salariales, ya que algunos pueden variar de un lugar a otro, tanto en el importe, como en su inclusión dentro de los conceptos a percibir.

Hay que tener en consideración en este sentido también, la variedad de servicios prestados (perfil del servicio, del lugar de trabajo, etc.) dentro de un mismo ámbito que se pueden dar, y que puede generar, lógicamente distintos conceptos y/o cantidades en las remuneraciones.

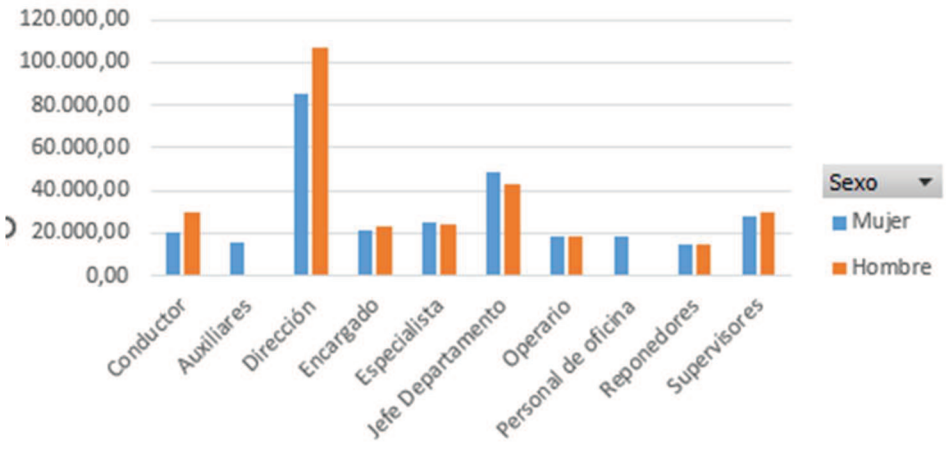
Adicionalmente, en este sector, dónde se da mucho la subrogación, lo que genera también discordancias salariales, ya que nos encontramos con condiciones retributivas antiguas más beneficiosas y antigüedades consolidadas que repercuten en el correspondiente complemento.

f) Brecha salarial

Para el análisis de los datos, se han utilizado los siguientes índices (todos ellos desde la perspectiva de género):

- Distribución: Es el porcentaje de mujeres u hombres, dentro del número total de personas de la franja/tramo que se está valorando.
- Concentración: Es el porcentaje de mujeres u hombres en un tramo, dentro del total de todas las personas de su grupo (mujeres y hombres)
- Global: Es el porcentaje de mujeres u hombres en un tramo, dentro del total de la plantilla.
- Brecha de género: Es la resta del porcentaje de mujeres que forman parte de la empresa, y del porcentaje de hombres, en cada uno de los tramos.
- Índice de feminización: Es el resultado de dividir el número de mujeres por el número de hombres (ya sea por tramos, o de manera general con el total de la plantilla). En el caso de que en el tramo a analizar sólo haya mujeres u hombres, se indica en el cuadro. Si el resultado es 1, el porcentaje es igual en ambos sexos, existiendo por tanto equidad. Si la cifra es superior a 1, hay más mujeres que hombres en la franja, si obtenemos un número inferior a 1, significa que encontramos más hombres que mujeres.

Las remuneraciones vienen marcadas por el tipo de contrato, así como por el puesto de trabajo. Los sueldos vienen marcados por los diferentes convenios colectivos. En algunas contrataciones la compañía está supeditada a la subrogación convencional.



De acuerdo con los datos salariales desglosados por categoría profesional, se constata que no existe brecha salarial significativa entre mujeres y hombres en la organización. Los principales indicadores reflejan lo siguiente:

- Las retribuciones medias por sexo en cada grupo profesional son prácticamente equivalentes, sin diferencias estructurales relevantes.
- En determinados puestos operativos, como Personal de oficina o Reponedores, se observan niveles salariales ligeramente superiores en mujeres, lo que refuerza el principio de equidad.

- En niveles superiores, como Dirección, Encargados y Jefaturas, la diferencia salarial es marginal, sin que exista evidencia alguna de discriminación por razón de sexo.
- El sistema de clasificación profesional y retribuciones vigente garantiza igualdad de condiciones económicas para puestos de igual valor, conforme al artículo 28 del Estatuto de los Trabajadores y al Real Decreto 902/2020 de igualdad retributiva.

De esta forma, se evidencia el compromiso de la empresa con la igualdad retributiva, sin detectarse brecha salarial por razón de género.

2023



El tramo de retribuciones en el que se encuadra el porcentaje más alto de la plantilla es el de entre 12.001 a 18.000€ con un 64% del personal. En esta franja, las mujeres son el 78% y su lectura de género es del 66%.

En segundo lugar, encontramos que un 30% cobran de 18.001 a 24.000€. Las mujeres en este tramo representan el 75%. Un 30% desde una lectura de género.

El tercer rango en volumen de plantilla es el de quienes perciben de 24.001 a 30.000€, con un 4% de la plantilla. Las mujeres en este rango suponen el 48%, siendo el 2% su lectura de género.

Más de 30.001€ perciben el 2% de la plantilla, siendo el 43% mujeres, con un índice de concentración del 1%.

g) Implantación de políticas de desconexión laboral, organización del tiempo de trabajo y conciliación.

h) Empleados con discapacidad

El grupo Mitie en España dispone de centro especiales de empleo. Al cierre del ejercicio 2023 todas las compañías del grupo cumplen o superan ampliamente la cuota del 2% y del 70% para centros especiales de empleo marcada por la normativa exigida por ley.

Desde 2012 apostamos fuerte por la diversidad en nuestra empresa con la intención de ser un verdadero generador de empleo, en especial para las personas con más dificultades de entrada al mercado laboral.

El resultado de este compromiso es que a día de hoy en España:

- En torno al 20% de nuestra plantilla son personas con discapacidad, y están integradas dentro de nuestros CENTROS ESPECIALES DE EMPLEO
- Contamos con 64 nacionalidades distintas
- Al menos 60 personas provienen de grupos de riesgo de exclusión social
- Fomentamos la igualdad de género

En marzo de 2021 recibimos el premio al ***"Mejor empleador británico en diversidad e inclusión social en España"*** de la Cámara de Comercio Británica en la II edición de los UK-Spain Business Awards.

6.3. Salud y seguridad en el trabajo

La ley 31/1995 de 8 de noviembre, por la que se aprueba la Ley de Prevención de Riesgos Laborales (LPRL), aportó una nueva concepción de la Seguridad y Salud en el puesto de trabajo. Su aplicación supone la implantación de una cultura de prevención en todos los niveles del **Grupo Mitie España (Mitie Facilities Services S.A.U., Translimp Contract Services S.A.U., Mitie Centro Especial de Empleo S.L., Mitie Integra S.L., Mitie Integra Canarias S.L. y Mitie Integra Baleares, S.L.)**, en nuestro caso, tendente a evaluar, eliminar y minimizar los riesgos que para la seguridad y salud de los trabajadores pudiera ocasionar la actividad laboral.

La ley 54/2003, de 12 de diciembre, reforma el marco normativo de la prevención de riesgos laborales y refuerza la obligación de integrar la prevención de riesgos en el sistema general de gestión de la empresa, tanto en el conjunto de sus actividades como en todos los niveles jerárquicos de la misma, a través de la implantación y aplicación de un plan de prevención de riesgos laborales.

El sistema de prevención se integra en el marco del Sistema de Gestión de Calidad y medio ambiente formando un único Sistema de Gestión Integral de acuerdo a las normas de referencia ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 e ISO 4500:2018 y a través del cual, se define: la política de las empresas en materia de prevención de riesgos laborales y la integración de la actividad preventiva; la estructura organizativa junto a sus funciones y responsabilidades, incluyendo la consulta y participación de los trabajadores, los derechos y obligaciones generales; la organización y los recursos preventivos en la organización preventiva; y las prácticas, procesos y procedimientos de prevención.

Política de Seguridad y Salud

En torno a nuestra misión de grupo de **trabajar para ofrecer lo excepcional todos los días**, nuestra visión de futuro consiste en proporcionar al cliente una respuesta integral a los servicios que demande, haciendo especial hincapié en la colaboración, profesionalidad, productividad y un compromiso con la salud y seguridad, proporcionando un entorno de trabajo y vida seguro y saludable, la calidad, la fiabilidad, la conservación de los recursos naturales y la protección del medio ambiente.

Con el fin de conseguir los siguientes objetivos:

- Llevar a cabo nuestras actividades en un entorno ambientalmente sostenible, con un criterio de cero incidentes y cero emisiones de carbono, consiguiendo en la medida que sea razonable, el bienestar de nuestros empleados y de todas las personas afectadas por nuestras actividades.
- La satisfacción de nuestros clientes, de nuestros trabajadores y de las comunidades en las que nos ubicamos, bajo criterios de responsabilidad, seguridad y salud y eficiencia.
- La mejora continua de nuestros procesos y servicios, manteniéndonos como líderes en el mercado y asegurando la sostenibilidad del negocio con un fuerte valor por el desarrollo tecnológico y de innovación.

Esta política será revisada anualmente y comunicada a todos los empleados y otras personas que trabajan bajo nuestro control, además estará disponible para todos los visitantes, el público y proveedores, contratistas y clientes en la página web.

6.4. Accesibilidad universal de las personas con discapacidad

Apostamos fuerte por la diversidad en nuestra empresa con la intención de ser un verdadero generador de empleo, en especial para las personas con más dificultades de entrada al mercado laboral.

El resultado de este compromiso es que a día de hoy en España:

En el ejercicio 2024:

- El 19,64% de nuestra plantilla son personas con discapacidad, y están integradas dentro de nuestros CENTROS ESPECIALES DE EMPLEO
- Contamos con 64 nacionalidades distintas
- Al menos 13 personas provienen de grupos de riesgo de exclusión social
- Fomentamos la igualdad de género

En el ejercicio 2023:

- El 20% de nuestra plantilla son personas con discapacidad, y están integradas dentro de nuestros CENTROS ESPECIALES DE EMPLEO
- Contamos con 64 nacionalidades distintas
- Al menos 60 personas provienen de grupos de riesgo de exclusión social
- Fomentamos la igualdad de género

En marzo de 2021 recibimos el premio al “Mejor empleador Británico en diversidad e inclusión social en España” de la Cámara de Comercio Británica en la II edición de los UK-Spain Business Awards.

6.5. Relaciones sociales con empleados/as

Mitie ha priorizado la salud y el bienestar de los empleados/as, apostando por el mantenimiento del negocio y utilizando la tecnología y la comunicación interna como herramientas de gestión, imprescindibles en un entorno totalmente que nos era desconocido.

Además, Mitie ha apostado por un modelo de centrado en el empleado/a, situándolo en el centro de su estrategia y de todas sus acciones.

Priorización la salud y el bienestar de los empleados

Este aspecto se gestionó en tres fases temporales o etapas.

1. Una primera etapa centrada en proteger a los colectivos más vulnerables.
2. Una segunda etapa, coincidiendo con el periodo de confinamiento, en la que Mitie, con tal de garantizar la seguridad de los empleados, activó la opción del teletrabajo para todos los trabajadores cuyo trabajo se podía desarrollar desde casa, facilitando los equipos necesarios para poder llevarlo a cabo. A su vez y como empresa que formaba parte de la cadena de valor, activó las medidas de seguridad en los centros de trabajo donde se continuó prestando servicio a los clientes, cumpliendo con las máximas medidas de seguridad para sus trabajadores.
3. Una tercera etapa, que se corresponde con la desescalada, donde el departamento de PRL estableció un plan vuelta segura y progresiva a la Central Corporativa facilitando medidas de horarias.

Las tecnologías de la información han sido determinantes para apoyar el mantenimiento del negocio y facilitar los medios técnicos necesarios a todos los empleados en un tiempo récord (portátiles, pantallas, teléfonos, etcétera).

La tecnología y la comunicación interna, herramientas clave

El nivel de digitalización de la empresa Mitie ha desempeñado un papel determinante en la gestión de la crisis para con nuestros empleados/as. La tecnología ha servido como pilar para, en algunos casos construir y en otros completar, el diseño del nuevo ecosistema de trabajo.

Además, la estrategia que ha seguido Mitie en cuanto a la comunicación interna ha permitido mantener y transmitir la cultura corporativa y conseguir que los empleados se sintieran constantemente informados.

El empleado/as ha sido el eje sobre el que se han diseñado las acciones de comunicación –con múltiples canales y formatos- para mantener altos los niveles de compromiso con la empresa y fomentar el sentido de pertenencia.

6.6. Formación y desarrollo profesional

En Mitie tenemos una metodología y unos criterios muy concretos PARA LA RETENCIÓN DEL TALENTO, la herramienta que se utiliza son las Evaluación del desempeño.

Se trata de un tipo de instrumento que permite la comprobación del grado de cumplimiento que alcanzan los objetivos individuales de cada persona que trabaja en la organización. De tal manera que se puede medir el rendimiento, la conducta de los profesionales que la integran y la obtención de los resultados de una manera integral, sistemática y objetiva.

De este modo, la empresa consigue información básica y necesaria para tomar decisiones de manera correcta y acertada. Si el desempeño coincide o supera a los objetivos fijados, se alienta a los

empleados y se ponen en el punto de mira para que sigan por ese camino y para ser posibles aspirantes a ascensos. Por el contrario, si este no alcanza los objetivos, no hay que buscar culpables, pero sí detectar los problemas, necesidades y los factores que fallan para corregirlos y lograr lo propuesto.

Las evaluaciones se realizan forma periódica, anualmente, de modo que conseguimos fidelizar al trabajador, mejorar los resultados, aumentar la productividad y la calidad, mejorar las relaciones entre superiores y empleados y mecanizar ascensos.

Derivado de la evaluación de desempeño y de la propia observación del Mando y Direcciones de Central se proponen perfiles susceptibles de progresar en la compañía. A los susodichos se les emplaza para realizar un plan de carrera evolutivo.

6.7. Igualdad y diversidad

Uno de nuestros valores, incluidos en la formación de acogida que realizamos a todos nuestros/as empleados/as incluido también en nuestros manuales de acogida, es precisamente el Respeto a la Persona.

Cada una de las personas del grupo Mitie en España es considerada como un individuo digno de atención, con intereses más allá de lo estrictamente laboral. En Mitie existe un trato humano y cordial respetando las diferentes formas de ser y pensar. En Mitie el principal valor es el Respeto a la Persona con indiferencia a la raza, color, nacionalidad, origen social, edad, género, estado civil, orientación sexual, ideología, opiniones políticas, religión o cualquier otra condición personal física o social de sus profesionales, así como la igualdad de oportunidades entre los mismos.

Queremos que nuestros colaboradores trabajen en un entorno de calidad y buen ambiente, para eso, ponemos al alcance de todos los empleados todos los medios técnicos y humanos necesarios para que los trabajadores puedan desarrollar las tareas en un entorno de máxima igualdad en aras a evitar cualquier tipo de discriminación.

Además, en Mitie sigue vigente y muy latente el compromiso adquirido desde los centros especiales de empleo y en colaboración con organizaciones como Cruz Roja, Hermanos San Juan de Dios, Incorpora, etc., de la contratación e integración de personal en riesgo de exclusión social fomentando la inserción laboral de dicho colectivo.

a) Plan de igualdad

La Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo para la igualdad efectiva de mujeres y hombres tuvo por objeto hacer efectivo el principio de igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres, en particular mediante la eliminación de toda discriminación, directa e indirecta, de las mujeres. En el artículo 45 de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la Igualdad

efectiva entre mujeres y hombres, se establece que las empresas están obligadas a respetar la igualdad de trato y de oportunidades en el ámbito laboral y, con esta finalidad, deberán adoptar medidas dirigidas a evitar cualquier tipo de discriminación laboral entre mujeres y hombres, medidas que deberán negociar, y en su caso acordar, con los representantes legales de los trabajadores en la forma que se determine en la legislación laboral. Para dar respuesta a la Ley, y fruto del compromiso

de Nuestra Compañía, desarrollamos el primer Plan de Igualdad dentro del Grupo Rentokil Initial al que pertenecíamos, en lo que supuso el reconocimiento de todos nuestros empleados como un grupo sin condicionantes de ningún tipo, con las mismas oportunidades de crecimiento profesional. Se reconocen, aceptan y valoran las diferencias, pero las mismas no suponen alteración de la igualdad de trato y oportunidad.

En el año 2014, pasamos a pertenecer al Grupo Interserve Plc, desarrollando en el año 2015 nuestro primer plan de igualdad como Interserve Facilities Services, S.A., siendo revisado y modificado en el año 2018.

Con motivo del Real Decreto-ley 6/2019, de 1 de marzo de medidas urgentes para garantía de la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres en el empleo y la ocupación, se han introducido modificaciones en el Plan de Igualdad que presentamos a continuación.

- **Definición y objetivos del plan de igualdad**

El Plan de Igualdad de Mitie Facilities Services, es un conjunto ordenado de medidas, adoptadas después de realizar un diagnóstico de situación, tendentes a alcanzar en la Página 4 de 35 empresa la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres y a eliminar la discriminación por razón de sexo.

En él se fijarán los objetivos concretos de igualdad a alcanzar, las estrategias y prácticas a adoptar para su consecución, así como el establecimiento de sistemas eficaces de seguimiento y evaluación de los objetivos fijados.

Para la consecución de los objetivos fijados, el plan contempla, entre otras, las materias de acceso al empleo, clasificación profesional, promoción y formación, retribuciones, ordenación del tiempo de trabajo para favorecer, en términos de igualdad entre mujeres y hombres, la conciliación laboral, personal y familiar, y prevención del acoso sexual y del acoso por razón de sexo.

Este plan de igualdad incluye a la totalidad de la compañía.

- **Características del plan**

- ✓ Colectivo-Integral: pretende incidir positivamente no sólo en la situación de las mujeres sino en toda la plantilla.
- ✓ Transversal: implica a todas las áreas de gestión de Mitie
- ✓ Dinámico: es progresivo y está sometido a cambios constantes.
- ✓ Sistemático-coherente: el objetivo final (la igualdad real) se consigue por el cumplimiento de objetivos sistemáticos.
- ✓ Flexible: se confecciona a medida, en función de las necesidades y posibilidades.
- ✓ Temporal: termina cuando se ha conseguido la igualdad real entre mujeres y hombres.

- **Objetivos**

Este Tercer Plan tiene como objetivo seguir avanzando en la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres.

A la vista de los resultados del diagnóstico, se han planteado unos objetivos de mejora incidiendo de forma expresa en aquellos campos en los que el diagnóstico de situación ha mostrado puntos débiles en aspectos relacionados directa e indirectamente con la igualdad de oportunidades. Los objetivos generales planteados son los siguientes:

- ✓ Promover el principio de igualdad de trato entre mujeres y hombres, garantizando las mismas oportunidades profesionales en el empleo, selección, retribución, formación, desarrollo, promoción y condiciones de trabajo.
- ✓ Garantizar en la empresa la ausencia de discriminación, directa o indirecta, por razón de sexo, y, especialmente las derivadas de la maternidad, paternidad, la asunción de obligaciones familiares, el estado civil y condiciones laborales.
- ✓ Eliminar toda manifestación de discriminación en la promoción interna y selección con objeto de alcanzar una representación equilibrada de la mujer en la plantilla.
- ✓ Prevenir el acoso sexual y acoso por razón de sexo, implantando un código de conducta que proteja a todos los empleados y empleadas de ofensas de naturaleza sexual.
- ✓ Promover mediante acciones de comunicación y formación la igualdad de oportunidades en todos los niveles organizativos.
- ✓ Potenciar la conciliación de la vida profesional, personal y familiar a todas las empleadas y empleados de la empresa, con independencia de su antigüedad.

b) Protocolo contra el acoso sexual

En el marco de la negociación del nuevo Plan de Igualdad y para dar cumplimiento a cuanto exigen los artículos 46.2 y 48 de la Ley orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, el RD 901/2020 de 13 de octubre, por el que se regulan los planes de igualdad y su registro, el grupo Mitie en España diseñó y registró también su nuevo protocolo de prevención y actuación frente al acoso sexual y/o acoso por razón de sexo.

Con el nuevo protocolo de prevención y actuación frente al acoso sexual y/o acoso por razón de sexo, el grupo Mitie en España manifiesta su tolerancia cero ante la concurrencia en toda su organización de conductas constitutivas de acoso sexual o acoso por razón de sexo.

Al adoptar este protocolo, Mitie quiere subrayar su compromiso con la prevención y actuación frente al acoso sexual y el acoso por razón de sexo en cualquiera de sus manifestaciones, informando de su aplicación a todo el personal que presta servicios en su organización, sea personal propio o procedente de otras empresas, incluidas las personas que, no teniendo una relación laboral, prestan servicios o colaboran con la organización, tales como personas en formación, las que realizan prácticas no laborales o aquéllas que realizan voluntariado.

Asimismo, Mitie asume el compromiso de dar a conocer la existencia del presente protocolo, con indicación de la necesidad de su cumplimiento estricto a las empresas a las que desplace su propio personal. Así, la obligación de observar lo dispuesto en este protocolo se hará constar en los contratos suscritos con otras empresas.

Las actuaciones para la prevención del acoso de todas las tipologías descritas en la compañía se han recogido en la Tracker de actuaciones y será revisada por la comisión permanente de igualdad que valorará los pasos en la reducción de los casos detectados.

La línea de actuaciones serán las destinadas a la difusión del protocolo de actuación ante el acoso Sexual y/o razón de sexo, la formación y sensibilización de los diferentes colectivos en el mismo, y el estudio y seguimiento de los casos por parte del a comisión de igualdad mediante el informe del agente de igualdad. Además, en los comités de estudio de casos se podrán solicitar la participación de representantes de asociaciones y colectivos que puedan mejorar la actuación ante casos concretos.

Los puntos que desarrolla el protocolo de prevención y actuación frente al acoso sexual y/o acoso por razón de sexo son los siguientes;

- Actuaciones Preventivas
- Actuaciones ante casos registrados
- Procedimiento de denuncia
- Confidencialidad y protección de los afectados
- Composición y funciones del comité de actuación
- Investigación
- Elaboración del informe
- Medidas disciplinarias
- Protección de las víctimas
- Falsas denuncias
- Estudio de los casos y las actuaciones en la comisión permanente del plan de igualdad. Seguimiento y evaluación.

c) Registro retributivo

En Mitie y de conformidad con lo establecido en el artículo 28.2 del Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre tiene en su haber un Registro Retributivo que contiene los valores medios de los salarios de los trabajadores, incluyendo complementos salariales y extrasalariales, desagregados por sexos y distribuidos por grupos profesionales, categorías profesionales o puestos de trabajo iguales o de igual valor.

En él se incluye toda la plantilla, incluido personal directivo y altos cargos, con el objeto de garantizar la transparencia en la configuración de las percepciones, de manera fiel y actualizada, y un adecuado acceso a la información retributiva a los trabajadores y representantes legales, mediante la elaboración documentada de los datos promediados y desglosados.

Los porcentajes que arroja el registro retributivo son correctos y no requieren ningún tipo de justificación en tanto que hay equilibrio en las remuneraciones de hombres y mujeres.

2024

PUESTO	MEDIA SALARIAL ANUAL	
	HOMBRES	MUJERES
Jefatura de Operaciones	31.946	29.938
Dirección de departamento	59.013	58.755
Jefatura de departamento	0	25.416
Supervisión	33.526	32.090
Personal asistente	0	32.265
Encargado/a centro	27.515	26.302
Limpiadores/as	19.382	20.356
Peones y auxiliares	17.668	18.992
Especialista	20.643	20.895

2023

PUESTO	MEDIA SALARIAL ANUAL	
	HOMBRES	MUJERES
Jefatura de operaciones	32.815,40 €	32.731,76 €
Dirección de departamento	62.108,81 €	60.337,20 €
Jefatura de departamento	43.068,91 €	41.965,05 €
Supervisor/a	28.108,08 €	28.240,61 €
Personal asistente	23.145,17 €	23.103,36 €
Encargado/a centro	26.085,29 €	27.201,50 €
Peones y auxiliares	16.764,93 €	17.021,15 €

No hay brecha salarial de género. Para considerarla como tal, tendría que alcanzar el 25%. Por lo tanto, un 4% en el puesto de encargado-a de centro no se considera brecha salarial de género.

En ningún caso, las mencionadas diferencias están relacionadas con una discriminación por cuestión de género.

2024

Puesto	% Mujeres	Brecha
Jefatura de Operaciones	33%	6%
Dirección de departamento	58%	0%
Jefatura de departamento	100%	
Supervisión	78%	4%
Personal asistente	100%	
Encargado/a centro	34%	4%
Limpiadores/as	50%	-5%
Peones y auxiliares	10%	-7%
Especialista	79%	-1%
TOTAL	50%	-11%

2023

Puesto	% Mujeres	Brecha
Jefatura de operaciones	25%	0%
Dirección de departamento	27%	-3%
Jefatura de departamento	33%	-3%
Supervisor/a	57%	0%
Personal asistente	53%	0%
Encargado/a centro	54%	4%
Peones y auxiliares	78%	2%
TOTAL	**76**	**7**

d) Beneficios sociales

En el año 2020 Mitie planteó una serie de estrategias de programas de motivación para empleados/as objetivo de los cuales es incentivar a los trabajadores/as a fin de que realicen sus actividades de la manera más satisfactoria y óptima posible a la par de que desarrollen un sentido de pertenencia a la compañía, estos mismos programas se han mantenido durante el ejercicio finalizado a 31 de marzo de 2024.

En este plan se incluye beneficios sociales a los empleados como tickets restaurante, seguro de salud, coche de empresa y seguros de vida en algunos trabajadores de estructura premiando principalmente el compromiso con la empresa y la eficiencia en la realización del trabajo.

Asimismo, en el objetivo de realizar mejoras continuas sobre los beneficios sociales establecidos en los convenios colectivos hemos elaborado un resumen que nos permita identificar e implantar, por convenio, mejoras con respecto a lo señalado en el Estatuto de los trabajadores.

Convenio Colectivo	Mejoras Sociales Económicas	Mejoras sociales de jornadas
001 Madrid	Ayuda a guarderia	Horas para acompañar al hijo menor al medico Acompañamineto de hijo menor ; 6 días asuntos propios
014 Valladolid	Ayuda por hijos discapacitados.; Seguro por accidente laboral con fallecimiento o	No mejora Estatuto
023 Ciudad Real	Ayuda con salario de mes y medio a los familiares de un trabajador fallecido	3 días de asuntos propios
025 Guadalajara	plus guarderia	3 días de asuntos propios
027 Albacete	No mejora Estatuto	No mejora Estatuto
037 Salamanca	Indemnización por fallecimiento	2 días de asuntos propios
039 Badajoz	No mejora Estatuto	No mejora Estatuto
049 Zamora	Seguro por accidente laboral por muerte o invalidez	3 días de asuntos propios
105 Avila	No mejora Estatuto	No mejora Estatuto
109 Burgos	No mejora Estatuto	3 días de libre disposición
110 Caceres (Tabla)	No mejora Estatuto	3 días de asuntos propios
116 Cuenca	Ayuda con salario de mes y medio a los familiares de un trabajador fallecido	3 días de asuntos propios
120 Guipuzcoa(S Sebastian) tabla	No mejora Estatuto	No mejora Estatuto
124 Leon	Ayuda por hijos discapacitados.	3 días de asuntos propios
134 Palencia	Ayuda por hijos discapacitados; Indemnización por fallecimiento en accidente laboral	3 días libre disposición
140 Segovia	Ayuda por hijos discapacitados; Seguro por accidente de trabajo	El tiempo necesario para acompañar al servicio médico a especialista de la Seguridad Social a las hijas o los hijos con capacidades diferentes (33 % discapacidad psíquica y 60 % discapacidad física). 4 días de asuntos propios
142 Soria	Póliza de accidente laboral en caso de muerte	No mejora Estatuto
145 Toledo	Seguro de accidente laboral por incapaciddad permanente, absoluta o muerte	2 días de asuntos propios
148 Vizcaya (Bilbao)	Seguro de accidente laboral por incapaciddad permanente, absoluta o muerte	No mejora Estatuto
002 Personal Discapacitado	Ayudas por nacimiento y adopcion	Asuntos propios
300 Ocio Educat Ani Socio Cult	No mejora Estatuto	Movilidad funcional para victimas de violencia de genero/por reagrupamiento familiar /flexibilidad horaria para poder conciliar los horarios de los centros de educación especial o de los otros centros donde el hijo o hija con discapacidad recibe atención.
991 Oficinas y Despachos Madri	No mejora Estatuto	Teletrabajo deberá ser voluntario, reversible e igualitario. Articulo 43
001 Álava	No mejora Estatuto	No mejora Estatuto
002 Albacete	No mejora Estatuto	No mejora Estatuto

Convenio Colectivo	Mejoras Sociales Económicas	Mejoras sociales de jornadas
003 Alicante	No mejora Estatuto	dos jornadas retribuidas al año para el acompañamiento de hijos menores de 16 años, a consultas médicas de especialistas de la Seguridad Social
004 Almería	No mejora Estatuto	1 día asuntos propios
005 Ávila	No mejora Estatuto	tiempo indispensable para ir al médico con un hijo menor
006 Badajoz	No mejora Estatuto	3 días de Asuntos propios; tiempo indispensable para ir al médico con un hijo menor
007 Baleares	No mejora Estatuto	No mejora Estatuto
008 Cataluña	No mejora Estatuto	No mejora Estatuto
011 Cádiz	No mejora Estatuto	4 días asuntos propios
012 Castellón	No mejora Estatuto	5 días asuntos propios
014 Córdoba	Por fallecimiento el importe del 50% de una mensualidad consistente en el salario y antigüedad	Asuntos propios: hospitales 5 días; resto 2 días
015 A Coruña	Indemnización por fallecimiento de accidente laboral	No mejora Estatuto
018 Granada	No mejora Estatuto	No mejora Estatuto
021 Huelva	No mejora Estatuto	3 días asuntos propios; Por el tiempo indispensable para asistir a consultas médicas de especialistas tanto cuando sea para el propio/a trabajador/a como para hijos/as a su cargo con problemas físicos o psíquicos.
022 Huesca	Seguro por fallecimiento	No mejora Estatuto
023 Jaén	No mejora Estatuto	No mejora Estatuto
026 La Rioja	Indemnización por fallecimiento de accidente laboral	No mejora Estatuto
027 Lugo	Seguro por fallecimiento e incapacidad por accidente laboral	4 días de asuntos propios
029 Málaga	Indemnización por fallecimiento de accidente laboral: Ayuda por hijos discapacitados	No mejora Estatuto
030 Murcia	Seguro por fallecimiento e incapacidad por accidente laboral	1 día libre disposición
031 Navarra	No mejora Estatuto	4 días asuntos propios contratos tiempo parcial
032 Orense	No mejora Estatuto	6 días asuntos propios si trabaja de lunes a viernes y 7 si trabaja de lunes a sábado
033 Asturias	Seguro por fallecimiento por accidente laboral	veintiocho horas al año para visitar al médico o de sus hijos menores de 16 años o con discapacidad
035 Las Palmas	1 Salario por fallecimiento	Por el tiempo necesario para asistir a consulta médica del trabajador/a, cónyuges e hijos
036 Pontevedra	Seguro por muerte o invalidez	1 día de asuntos propios
038 Tenerife	Seguro por accidente laboral por muerte o invalidez	2 días de asuntos propios
039 Santander	Seguro de accidente laboral por incapaciddad permanente, absoluta o muerte	No mejora Estatuto
041 Sevilla	Seguro de accidente laboral por incapaciddad permanente, absoluta o muerte	2 días de asuntos propios
044 Teruel	Seguro de accidente laboral por incapaciddad permanente, absoluta o muerte	2 días de asuntos propios
046 Valencia	No mejora Estatuto	No mejora Estatuto
050 Zaragoza	Seguro de accidente laboral por incapaciddad permanente, absoluta o muerte	No mejora Estatuto

7. Ética y conducta

El marco para la ética de Mitie se basa en su Código de Conducta, donde se incluyen normas y criterios de actuación en materia profesional de obligado cumplimiento y aplicación a todos los empleados, directivos y administrador de la compañía. La exigencia de estándares éticos de comportamiento e integridad corporativa es un requisito indispensable para preservar la confianza y el respeto de la empresa.

Los objetivos del código son regular las conductas permitidas y prohibidas por parte de la compañía, y establecer los principios éticos y las normas generales que deben guiar la actuación de la empresa y de los empleados entre sí y en sus relaciones con los clientes, socios, proveedores y, en general, con todas aquellas personas y entidades con las que la compañía se relacione directa o indirectamente.

El código de Conducta resume la conducta profesional que se espera de los colaboradores de Mitie, los cuales están comprometidos a actuar con integridad, honestidad, respecto y profesionalidad en el desempeño de su actividad. El Código de Conducta gira en torno a los principios y valores de la compañía.

Mitie está comprometido a cumplir con las leyes y normativas sobre la salud y seguridad, discriminación, fiscalidad, privacidad de los datos, competencia, anticorrupción, prevención de blanqueo de capitales y compromiso medioambiental.

El código de Conducta está disponible en el portal de empleados. Cuando se da de alta un trabajador, se le informa de dicho código de Conducta y de la obligación de conocerlo, cumplirlo y colaborar para facilitar su cumplimiento. Desde el primer código de conducta creado por Mitie se ha ido ampliando los conceptos para tenerlo todo más agrupado, dándole cada vez más importancia a su conocimiento y cumplimiento por parte de todos los colaboradores.

Aunque son muchos los compromisos que hemos asumido en nuestro Código de Conducta en diferentes ámbitos, y que implican a todos nuestros colaboradores, queremos destacar dos que, de forma especial, marcan la pauta del modo en que desarrollamos nuestra actividad.

- Cumplir con la legislación y obligaciones regulatorias nacionales aplicables.
- Actuar con rigor y contundencia frente a cualquier práctica de corrupción, fraude o soborno.

7.1. Políticas para prevenir la corrupción y el soborno

El grupo Mitie tiene una tolerancia cero al soborno y la corrupción. Tiene instaurada a nivel internacional una Política de Lucha contra la Corrupción y el Soborno.

Esta política y los procedimientos asociados se extienden a todos los tratos comerciales y transacciones de la Compañía y sus subsidiarias y está diseñado para promover la “Realización de Negocios con Mitie’’. La documentación de implementación asociada se ha publicado y distribuido a los empleados y se revisa periódicamente para que esté actualizada o revalidada según corresponda.

Todos los directores, empleados, personal de agencia temporal, personal de contrato, Consultores, intermediarios, agentes y terceros que actúen en nombre de cualquier empresa del grupo deben cumplir con este procedimiento y con las leyes anticorrupción del país o países en los que se opera.

7.2. Medidas contra el blanqueo de capitales

En el Código de Conducta de Mitie se refleja el compromiso con el respeto de la normativa aplicable en materia de prevención de blanqueo de capitales, con especial atención en los procesos de evaluación y selección de proveedores y en los pagos y cobros en efectivo.

Totas las empresas del grupo Mitie en España disponen de su escritura de titularidad real donde se indica que en ninguna de las empresas del grupo en España existe persona física “titular real” que posea o controle directa o indirectamente más del 25% del capital social o de los derechos de voto de la misma, o que por otros medios ejerza el control, directo o indirecto, de su gestión, por lo que, conforme a lo dispuesto en el artículo 8.1.b) del Real Decreto 304/2014, de 5 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento de la citada Ley 10/2010, de 28 de abril, se considera que ejerce dicho control el órgano de administración de la Sociedad.

Todas las medidas del Código de Conducta tienen como objetivo prevenir que la Compañía pueda ser utilizada en operaciones de blanqueo de capitales.

Las operaciones en metálico están prohibidas por normativa interna de la compañía.

7.3. Privacidad y protección de datos.

La protección de los datos personales en Mitie es un aspecto de gran importancia, ya que es clave para generar confianza dentro del contexto de transformación digital que se viene desarrollando en los últimos años. Para ello, tenemos implantados todos los mecanismos necesarios para proteger la privacidad de los datos de nuestros de clientes, trabajadores, proveedores y resto de miembros de la cadena de información, para que sus datos personales sean tratados con las máximas garantías de acuerdo con la legislación vigente.

Tras la modificación y especificación de la normativa de protección de datos por parte del Reglamento UE y de la Ley estatal de 2018, se produjo una actualización del contenido de nuestra web y de los documentos que se facilitan a clientes, empleados y proveedores, con el fin de adaptarse a dicha normativa. En el marco de esta adecuación, Mitie ha desarrollado un sistema de información a disposición de cualquier usuario con el fin de instruir acerca de los tratamientos llevados a cabo al utilizar nuestros servicios corporativos. Todo ello se recoge en la política de privacidad a la que se accede a través del enlace que aparece en nuestra web oficial https://mitie.es/politica-de-privacidad/.

Política de Privacidad - Mitie Spain

1. INFORMACIÓN AL USUARIO ¿Quién es el responsable del tratamiento de tus datos personales? MITIE FACILITIES SERVICES S.A. es el RESPONSABLE del tratamiento de los datos personales del USUARIO y le informa de que estos datos serán tratados de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679, de 27 de abril (GDPR), y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre (LOPDGDD). mitie.es

Además de la información contenida en la web, disponemos de un buzón de correo electrónico para recibir las consultas relativas a los derechos de protección de datos regulados en el Reglamento y la Ley antes indicadas. Dicho buzón de correo electrónico es el que está habilitado también para recibir las incidencias que puedan surgir en el ámbito de protección de datos como canal de comunicación por parte de clientes, trabajadores y/o proveedores para transmitir cualquier queja en esa materia.

La gestión del buzón de incidencias en materia de protección de datos es llevada a cabo por nuestro Delegado de Protección de Datos (DPO), persona encargada de valorar las comunicaciones recibidas a través de esa vía para conocer el alcance, procesos y necesidad de notificación de la incidencia a la Agencia Estatal de Protección de Datos. En lo que se refiere nuestros candidatos, clientes y proveedores, la figura del Delegado de Protección de Datos también tiene la función de garantizar que sus derechos se están tratando de forma adecuada y en armonía con la normativa de aplicación, además de resolver las dudas e inquietudes que puedan surgir en cuanto al tratamiento y la privacidad de sus datos.

En lo que respecta a los trabajadores de Mitie, se realizan las formaciones obligatorias en materia de protección de datos con la finalidad de que puedan conocer la normativa, obligaciones, derechos y deberes de los usuarios. Además, los empleados de la compañía son tratados también como usuarios del sistema de protección de datos en lo que a sus propios datos personales respecta. En ese sentido, al inicio en el momento de la incorporación a la empresa de un nuevo trabajador, se realizan las formaciones Iniciales e informaciones correspondientes por parte del Departamento de Recursos Humanos, dejando constancia escrita de dicha formación, así como de que el empleado ha entendido y acepta el tratamiento de sus datos para los fines específicos para los que son recopilados.

En conclusión, el tratamiento de los datos personales y de la privacidad de todos nuestros clientes, empleados, proveedores y de cualquier otro usuario de nuestros servicios se lleva a cabo de forma estricta y en cumplimiento de la normativa vigente, habiendo pasado a formar parte del sistema de trabajo de la compañía Mitie y de todo su equipo.

7.4. Ciberseguridad

En la actualidad, las incidencias en la seguridad de la información suponen uno de los principales riesgos a los que las empresas están expuestas.

Con motivo de la pandemia, ha crecido el teletrabajo y, por tanto, el uso de los dispositivos fuera del entorno seguro de las empresas. Desde el departamento de IT se ha trabajado en ofrecer herramientas que permiten un mayor control de posibles accesos indebidos, así como en una fuerte concienciación a sus empleados con el fin de minimizar el riesgo de ciberataques, algo que se ha visto incrementado durante la crisis sanitaria.

Por ello, en Mitie nos enfocamos en fortalecer los mecanismos y protocolos de seguridad informática, a través de políticas, normas, procedimientos y formación a los empleados.

- Todos nuestros equipos llevan instalado un Antivirus con actualización diaria,
- El acceso a nuestra Red, y la navegación web desde la misma, está protegido por un Firewall de última generación.
- El acceso desde el exterior se realiza mediante conexión tunelizada encriptada.
- Los discos duros de nuestros equipos están encriptados.
- Realizamos periódicamente Auditorías de Seguridad IT
- Enviamos regularmente comunicaciones a nuestros trabajadores para que tomen conciencia de los riesgos de Phishing y otras amenazas

En esta línea, la formación en ciberseguridad y RGPD está orientada a potenciar una cultura de seguridad de la información en la compañía que servirá para establecer las bases de protección, tanto de nuestra información confidencial como la de nuestros clientes, proveedores y otros grupos de interés.

8. Derechos humanos

8.1. Compromiso con la protección de los derechos humanos

El respeto hacia los Derechos Humanos de cada persona es un deber de todos. Todas las empresas, en el ámbito de sus competencias, tienen la obligación de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos consignados en favor del individuo.

El principio de respeto y protección de los Derechos Humanos está integrado en la cultura de Mitie y se aplica en todas las actividades desarrolladas a través de sus profesionales. La compañía se compromete con el cumplimiento de los Derecho Humanos y trabaja para prevenir y gestionar los riesgos asociados a su vulneración. Nos marcamos como objetivo liderar el compromiso del sector con la ética, la protección de los Derechos Humanos y la lucha contra los abusos y el tráfico de personas. La compañía rechaza cualquier conducta, comportamiento o acción tendente a fomentar, promover o incitar, directa o indirectamente, al odio, hostilidad, discriminación o violencia contra un grupo, por motivos racistas u otros referentes a la ideología, religión o creencias, situación familiar, pertenencia de sus miembros a una etnia, raza o nación, su origen nacional, género, orientación o identidad sexual, por razones de género, enfermedad o discapacidad.

El compromiso adquirido por la Compañía con sus empleados ya prohíbe, la imposición de condiciones laborales y de seguridad que perjudiquen, supriman o restrinjan los derechos que tengan reconocidos por disposiciones legales, convenios colectivos o contrato individual. No permite ninguna forma de tráfico ilegal de mano de obra, ni de emigración fraudulenta, y se respetará siempre la legislación de extranjería y sobre la entrada y tránsito de extranjeros. También recoge explícitamente, que no se limitará indebidamente el ejercicio de los derechos de manifestación, asociación, sindicación y negociación colectiva en el marco de las normas reguladoras de cada uno de estos derechos fundamentales.

Por otro lado, la Compañía reconoce que el principio de igualdad de trato y oportunidades para los empleados es un principio inspirador de las políticas de Recursos Humanos y se aplica tanto a la contratación de empleados como a la formación, las oportunidades de carrera o los niveles salariales, así como los demás aspectos de la relación laboral de los empleados.

Mitie prohíbe tajantemente la realización de cualquier tipo de acto hostil o humillante contra las personas, el abuso de autoridad y cualquier tipo de acoso, ya sea de tipo físico o psicológico, así como cualquier otra conducta que pueda generar un entorno de trabajo intimidatorio, ofensivo u hostil para las personas. Uno de los principales compromisos para Mitie es ser éticos con nosotros mismos y con nuestros empleados. En nuestras relaciones cotidianas con otros compañeros de trabajo, independientemente del nivel que ocupen dentro de la compañía, debe prevalecer en todo momento un tratamiento de respeto y consideración. Trataremos a los demás como nos gustaría ser tratados. Por supuesto, tampoco se tolera, bajo ningún concepto, ningún tipo de empleo infantil o trabajo forzado.

La compañía dispone de un código de Conducta que contempla estos derechos y sus principales marcos de compromiso en el respeto a los Derechos Humanos. Tiene como objetivo determinar los valores, principios y normas que deben regir el comportamiento y la actuación de cada uno de los

empleados de Mitie y miembros de los órganos de administración, y reconocer que son derechos fundamentales y universales, debiendo interpretarse y reconocerse de conformidad con las leyes y prácticas internacionales.

9. Sociedad

9.1. Compromiso de la empresa con el desarrollo sostenible

En Mitie nos comprometemos con el cuidado y respeto del medio ambiente en el ejercicio diario de nuestras actividades. El hecho de ser una empresa Certificada en ISO 14001 desde 1997 nos hace una compañía experimentada y comprometida con la sostenibilidad de nuestra comunidad.

Como empresa responsable que abraza los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU, buscamos desbloquear el valor social que crea impactos económicos, ambientales y sociales positivos. Nuestra determinación asegura que cumplimos con nuestro papel de prestar servicios excepcionales, todos los días, para nuestros clientes, nuestra gente, las comunidades que apoyamos y el mundo en el que vivimos.

Promovemos activamente las habilidades y las oportunidades de empleo para todos. Ayudamos a personas con discapacidad, víctimas de violencia de género y de terrorismo, entre otros a encontrar nuevos trabajos. Ofrecemos una amplia variedad de aprendizajes, apoyando a nuestra comunidad diversa o colaborando para crear opciones de empleo para grupos subrepresentados. Buscamos constantemente ofrecer a las personas oportunidades que enriquezcan la vida.

Contamos con una cadena de suministro responsable que está capacitada en valor social y comprometida en la creación de impactos sociales positivos en todas las áreas de negocio. Gracias a nuestra asociación con Social Enterprise UK, también apoyamos a pequeñas y medianas empresas y organizaciones voluntarias, comunitarias y de empresas sociales siempre que podemos.

Somos una parte activa de las comunidades en las que trabajamos. Al mismo tiempo que nos esforzamos para cumplir con los compromisos de valor social que nos hemos propuesto, también ayudamos a nuestros clientes a cumplir con los suyos. Nos tomamos en serio los compromisos que asumimos, hacemos un seguimiento de los beneficios y buscamos mejorar siempre que podamos. También nos comprometemos a ayudar a crear comunidades más seguras para nuestros clientes y vecinos.

Compramos de manera responsable, protegemos activamente el medio ambiente y creamos soluciones sostenibles a largo plazo. El cambio climático es el mayor desafío para la humanidad y creemos que es clave que toda nuestra gente comprenda nuestro impacto ambiental. La sostenibilidad es parte integral de nuestras operaciones, por lo que contamos con un Plan de Gestión de la Sostenibilidad que nos compara con los estándares de nuestros clientes y los nuestros propios.

Mitie tiene un compromiso de «Plan Zero», líder en la industria, y consiste en alcanzar emisiones netas de carbono iguales a cero para 2025.

“Plan Zero” se centra en tres pilares clave, que engloban las áreas clave de impacto ambiental para nuestro negocio, con objetivos específicos para:

- Eliminar las emisiones de carbono de la energía y el transporte.
- Erradicar los residuos no sostenibles
- Mejorar los edificios ineficientes para cumplir con los más altos estándares ambientales.

Valor social y Negocio Responsable

https://mitie.es/valor-social-y-negocio-responsable/

> Valor social y Negocio Responsable - Mitie Spain
> Compramos de manera responsable, protegemos activamente el medio ambiente y creamos soluciones sostenibles a largo plazo. El cambio climático es el mayor desafío para la humanidad y creemos que es clave que toda nuestra gente comprenda nuestro impacto ambiental.
> mitie.es

a) Impacto de la actividad en el empleo y el desarrollo local

La empresa Mitie presta servicio en todo el territorio de la Península Ibérica e islas Canarias y Baleares. Nuestros clientes están repartidos por el mismo territorio. Al ser una empresa de prestación de servicios y prestar dichos servicios en el domicilio de los clientes, nuestros trabajadores también están repartidos por todo el territorio Español.

El este sentido, el impacto de la actividad en el empleo y el desarrollo local de la Compañía es total, debido a que nuestros empleados son de pueblos y ciudades cercanos a los centros de trabajo en los que tienen que prestar el servicio al cliente y nuestros principales proveedores y colaboradores también son empresas locales.

A parte, en Mitie desarrollamos diferentes programas de formación, prácticas laborales y empleo para jóvenes. Para ello colaboramos estrechamente con los institutos y Universidades locales.

Habitualmente, también se organizan distintas visitas y talleres en los distintos centros de trabajo dirigidos a mejorar la empleabilidad e integración de las plantillas.

b) Impacto de la actividad en las poblaciones locales y en el territorio

La actividad de servicios es un importante motor de desarrollo económico y social y en Mitie nos enorgullecemos de ser uno de los actores que contribuye a la generación de riqueza y creación de empleo en las comunidades y lugares donde estamos prestamos servicios.

Colaboramos con instituciones sociales y personas sin recursos con la donación de alimentos, aportación de ayudas para determinados proyectos, ayuda en la distribución entre los empleados de lotería de la asociación para ayudarles con la aportación incluida en el precio de la participación.

También asumimos y manifestamos nuestro firme compromiso de contribuir al sostenimiento de los gastos públicos mediante la asunción de unas buenas prácticas tributarias y de seguridad social.

c) Dialogo con comunidades locales

La compañía mantiene un diálogo fluido y continuo con los diferentes organismos públicos locales y la comunicación con el exterior es principalmente a través de varios canales y formatos. En los últimos años, las redes sociales se han convertido en un medio esencial para la relación con los clientes y la sociedad.

d) Acciones de asociación, colaboración o patrocinio

La compañía realiza acciones de colaboración con asociaciones para la integración y participa en las campañas anuales de recogida de alimentos a favor de los bancos de alimentos. No realiza actividades de patrocinio.

9.2. Compromiso con los proveedores

La relación de Mitie con sus proveedores se basa en la comunicación y en la transparencia, para promover el desarrollo de soluciones innovadoras y sostenibles.

a) Política de compras

Los procesos de compra contemplan con especial atención y diligencia, los procesos de evaluación y selección de proveedores, a fin de evitar cualquier tipo de relación de negocio con personas físicas o jurídicas que pudieran estar implicadas en conductas o comportamientos no éticos o íntegros, especialmente en actividades como la prostitución, la corrupción de menores, el fraude, la corrupción pública o privada, el blanqueo de capitales y la financiación de organizaciones criminales o terroristas, además de poner en peligro la reputación de la empresa.

La compañía realiza inspecciones sociales y medioambientales a sus proveedores con el objetivo de garantizar los criterios con la gestión sostenible de la cadena de suministro.

La selección de proveedores, así como la relación de trabajo con estos se basa en la transparencia, honestidad y ética con el claro objetivo de poder garantizar una excelente prestación de servicios, eficiente y de calidad.

Mitie realiza las compras a proveedores desde su departamento de compras. El departamento de compras analiza todas las ofertas y posteriormente negocia, adjudica y contrata teniendo en cuenta todos los criterios, y siempre garantizando la transparencia y la igualdad de condiciones para los diferentes ofertantes.

Siempre se exige un mínimo de dos ofertas para poder comparar antes de elegir un proveedor y se tienen que aprobar por el director de compras y CEO de la empresa.

Los servicios de los proveedores son controlados por las regiones, que son los usuarios finales de estos. En caso de queja, se avisa al departamento de compras para su revisión y su posterior corrección o dependiendo de la severidad del error, rescinde el contrato.

b) Compromiso social y medioambiental

La compañía tiene establecida una evaluación interna a varios de sus proveedores, en función de parámetros relacionados con la gestión medioambiental, estos proveedores son sobre todo aquellos que tienen una vinculación directa con el medioambiente (suministros de energía, agua, gas, lavanderías, recogida de residuos, etc.…)

9.3. Compromiso con los clientes

Para obtener la percepción de nuestros clientes, el Grupo Mitie España utiliza diversos métodos, entre los que se encuentran:

- Valoración del cliente obtenida durante los procesos de Inspección regulados en el PO-13 Inspección de servicios.
- Encuestas de satisfacción (telefónicas o por mail) realizadas por la casa matriz (Grupo Mitie Plc.).
- Análisis de las quejas, reclamaciones y daños a clientes.
- Felicitaciones y sugerencias recibidas de los clientes.
- Informes de satisfacción o valoraciones de clientes.
- Realización de encuestas de satisfacción a clientes / usuarios del servicio.
- Indicadores de fidelidad y/o pérdida de negocio.

Todos estos métodos de percepción de la satisfacción del cliente serán analizados durante la Revisión del sistema por la Dirección para plantear las acciones de mejora que se consideren oportunas.

a) Medidas para la salud y la seguridad de los clientes

El Grupo Mitie España en cumplimiento del Art. 171/2004, de 30 de enero, y el Art. 24 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, regula la sistemática de actuación para propiciar los medios de coordinación, a fin de asegurar que las actividades realizadas en el Centro de Trabajo (propio y ajenos) se ejecutan bajo las medidas de seguridad y salud adecuadas y según la legislación vigente en materia de prevención de riesgos laborales.

Se informará y se recibirá información de los riesgos que puedan afectar a las actividades desarrolladas, las medidas referidas a la prevención de tales riesgos y las medidas de emergencia que se deben aplicar.

Para ello el Grupo ha elaborado una carta en la que se informa a los clientes de los riesgos específicos de los puestos de trabajo a desarrollar y de los riesgos a terceros que genera nuestra actividad, reclamando de los mismos la información pertinente en materia de riesgos a los que están expuestos los trabajadores de Mitie en los centros donde trabajan, medidas preventivas y normas de seguridad y saludo y Planes de emergencias y actuaciones específicas en los mismos.

Regularmente se llevan a cabo reuniones de coordinación preventiva con los empresarios concurrentes y con el titular de la actividad.

Los subcontratistas y proveedores de servicios que vayan a realizar actividades dentro de las instalaciones de los clientes o las nuestras serán controlados con los mismos criterios de coordinación preventiva. Desarrollando el Grupo las funciones de vigilancia.

En relación a la vigilancia de la salud y para dar cumplimiento al mandato legal, reflejado en el Art. 22.1 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, de garantizar la vigilancia del estado de salud de los trabajadores, se tiene concertada con un Servicio de Prevención Ajeno que efectúa los exámenes de salud, teniendo en cuenta los Protocolos publicados por el Ministerio de Sanidad, en relación con las evaluaciones de riesgos de puestos de trabajo.

08987176H MARIA DEL VAL FERNANDEZ (R: A28506038)

Firmado digitalmente por 08987176H MARIA DEL VAL FERNANDEZ (R: A28506038)
Fecha: 2025.09.16 10:16:07 +02'00'

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

Para la compañía es vital la satisfacción de los clientes, es uno de sus objetivos principales, por lo que es esencial detectar cualquier situación de disconformidad con el cliente.

Con este objetivo sigue un procedimiento de “no conformidades, acciones correctivas y oportunidades de mejora con los clientes” que es revisado todos los años. El objetivo de este procedimiento es identificar las situaciones de No conformidad y proporcionar las instrucciones y criterios necesarios para su análisis y para establecer las acciones correctivas que actúen sobre sus causas presentes, así como establecer las oportunidades de mejora que se consideren necesarias en el Sistema de Gestión Integrado de la compañía.

La documentación aplicable es este procedimiento es la siguiente:

- Manual de gestión integrado.
- Manuales de servicio, instrucciones y procedimientos.
- Norma UNE-EN-ISO 9001.2015.
- Norma UNE-EN-ISO 14001:2015.
- Norma ISO 45001:2018
- PO-08 Atención de Quejas y Reclamaciones.
- PO-10 Evaluación de proveedores
- PO-11 Gestión de pedidos
- PO-12 Planificación y Control de servicios
- PO-13 Inspección del servicio.
- PO-25 Incidentes y accidentes laborales

Certificate of Registration

Mitie FM Services Limited incorpora las siguientes compañías:

Mitie FS (Uk) Limitied Mitie (Defence)
Limited Mitie Enviromentl Services Limited
Mitie Facilities Services (Spain) - A28506038
Mitie Centro Especial de Empleo (Spain) - B19290410
Translimp Contract Services (Spain) - A80886401
Mitie Integra (Spain) - B67448951
Mitie Integra Canarias (Spain) - B02690287

The Shard, Level 12, 32 London Bridge Street, Southwark, London, SE1 9SG

has been approved by Alcumus ISOQAR and is compliant with the requirements of:

ISO 9001:2015

Certificate Number:	20181-QMS-001
Initial Registration Date:	13/07/1993
Previous Expiry Date:	21/04/2020
Recertification Date:	23/02/2021
Re-issue Date:	23/09/2021
Current Expiry Date:	20/04/2023

Scope of Registration:

La provisión de Soluciones Integradas de Gestión de Instalaciones. La prestación de servicios de instalación y mantenimiento de instalaciones mecánicas, eléctricas y de ascensores. La prestación de servicios de instalación y mecánicos que abarcan servicios mecánicos, eléctricos, de aire acondicionado y de combustión. Las funciones administrativas centrales que incluyen QSHE, compras, recursos humanos, TI, cuentas, desarrollo comercial, marketing y servicios de contratación para las soluciones de gestión de instalaciones.

Signed:
Alyn Franklin, Chief Executive Officer
(on behalf of Alcumus ISOQAR)

This certificate will remain current subject to the company maintaining its system to the required standard. This will be monitored regularly by Alcumus ISOQAR. Further clarification regarding the scope of this certificate and the applicability of the relevant standards' requirement may be obtained by consulting Alcumus ISOQAR

Alcumus ISOQAR Limited, Cobra Court, 1 Blackmore Road, Stretford, Manchester M32 0QY.
T: 0161 865 3699 E: isoqarenquiries@alcumus.com W: alcumus.com/isoqar
This certificate is the property of Alcumus ISOQAR and must be returned on request.

Alcumus ISOQAR

Certificate of Registration

This is to certify that the Management System of:

Mitie FM Services Limited incorpora las siguientes compañías:

Mitie FS (Uk) Limitied Mitie (Defence)
Limited Mitie Enviromentl Services Limited
Mitie Facilities Services (Spain) - A28506038
Mitie Centro Especial de Empleo (Spain) - B19290410
Translimp Contract Services (Spain) - A80886401
Mitie Integra (Spain) - B67448951
Mitie Integra Canarias (Spain) - B02690287

The Shard, Level 12, 32 London Bridge Street, Southwark, London, SE1 9SG

has been approved by Alcumus ISOQAR and is compliant with the requirements of:

ISO 45001: 2018 SSIP

ISOQAR REGISTERED UKAS MANAGEMENT SYSTEMS 0026

SSIP Certification Body Member

Certificate Number	20181-OHS-001
Initial OHSAS 18001 Registration Date:	12/03/2018
Initial ISO 45001 Registration Date:	12/03/2018
Previous Expiry Date:	21/04/2021
Recertification Date:	23/02/2021
Re-Issue Date:	23/09/2021
Current Expiry Date:	20/04/2023
SSIP CDM Duties:	Contractor

Scope of Registration:

La provisión de Soluciones Integradas de Gestión de Instalaciones. La prestación de servicios de instalación y mantenimiento de instalaciones mecánicas, eléctricas y de ascensores. La prestación de servicios de instalación y mecánicos que abarcan servicios mecánicos, eléctricos, de aire acondicionado y de combustión. Las funciones administrativas centrales que incluyen QSHE, compras, recursos humanos, TI, cuentas, desarrollo comercial, marketing y servicios de contratación para las soluciones de gestión de instalaciones.

Signed:
Alyn Franklin, Chief Executive Officer
(on behalf of Alcumus ISOQAR)

This certificate will remain current subject to the company maintaining its system to the required standard. This will be monitored regularly by Alcumus ISOQAR. Further clarification regarding the scope of this certificate and the applicability of the relevant standards' requirement may be obtained by consulting Alcumus ISOQAR

Alcumus ISOQAR Limited, Cobra Court, 1 Blackmore Road, Stretford, Manchester M32 0QY.
T: 0161 865 3699 E: isoqarenquiries@alcumus.com W: alcumus.com/isoqar
This certificate is the property of Alcumus ISOQAR and must be returned on request.

9.4. Información fiscal

BENEFICIOS OBTENIDOS POR PAISES

La actividad que realiza el grupo Mitie en España se desarrolla y se localiza en su totalidad en la Península Ibérica y las Islas Baleares y Canarias (España).

a) Impuestos sobre beneficios pagados

Esta información se halla recogida en la nota 16 de la memoria de las cuentas anuales consolidadas.

b) Subvenciones públicas recibidas

En el ejercicio anterior, la empresa recibió subvenciones oficiales de explotación, por importe de 1.922.650 euros y otras subvenciones no financieras por importe de 1.144.423 euros que fueron imputadas en su totalidad a la cuenta de pérdidas y ganancias del ejercicio 2023 y corresponden a la creación de empleo.

En este ejercicio, la empresa ha recibido subvenciones oficiales de explotación, por importe de 4.382.493 euros y otras subvenciones no financieras por importe de 936.277 euros que has sido imputadas en su totalidad a la cuenta de pérdidas y ganancias del ejercicio 2024 y corresponden a la creación de empleo.

No ha habido devolución de subvenciones relativas al propio ejercicio y las efectuadas en relación con ejercicios anteriores han sido mínimas no superando los 5.000 euros en su conjunto.

10. Firmas

En Madrid, a 30 de mayo de 2024, queda formulada la Memoria del estado de información no financiera, dando su conformidad mediante firma los miembros del consejo de administración del grupo Mitie en España:

11406738A JOSE LUIS GARCIA (R: A28506038)
Firmado digitalmente por 11406738A JOSE LUIS GARCIA (R: A28506038)
Fecha: 2025.09.24 16:20:23 +02'00'

José Luis García Hurtado
Presidente

08987176H MARIA DEL VAL FERNANDEZ (R: A28506038)
Firmado digitalmente por 08987176H MARIA DEL VAL FERNANDEZ (R: A28506038)
Fecha: 2025.09.24 12:53:31 +02'00'

María del Val Fernández
Consejera

43075514X MIGUEL ESTELRICH (R: A28506038)
Firmado digitalmente por 43075514X MIGUEL ESTELRICH (R: A28506038)
Fecha: 2025.09.15 19:21:42 +02'00'

Miguel Estelrich
Consejero

Estado de Información No Financiera Consolidado e Informacion sobre Sostenibilidad

Mitie Facilities Services, S.A. y Sociedades Dependientes

ANEXO: RELACION ENTRE REQUERIMIENTOS LEGALES E INDICADORES DE LOS ESTANDARES GRI

INDICE DE CONTENIDO GRI

CODIGO GRI	NOMBRE	REPORTADO
GRI 102: Datos generales		EINF 01, 02, 03
Perfil de la organización		EINF 01, 02, 03
102-1	Nombre de la organización	
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	
102-3	Ubicación de la sede	
102-4	Ubicación de las operaciones	
102-5	Propiedad y forma jurídica	
102-6	Mercados servidos	
102-7	Tamaño de la organización	
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	
102-9	Cadena de suministro	
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	
102-11	Principio o enfoque de precaución	
102-12	Iniciativas externas	
102-13	Afiliación a asociaciones	
Estrategia		EINF 01, 02, 03
102-14	Declaración de los altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	
102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	
Ética y transparencia		EINF 01, 02, 03
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	
Gobierno		EINF 01, 02, 03
102-18	Estructura de gobernanza	
102-19	Delegación de autoridad	
102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	
102-21	Consula a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	
102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comites	
102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	
102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	
102-25	Conflictos de intereses	
102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	
102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	
102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	
102-29	Identificación y gestión de los impactos económicos, ambientales y sociales	
102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	
102-31	Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	
102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	
102-33	Comunicación de preocupación criticas	
102-34	Naturaleza y número total de precupaciones criticas	
102-35	Politicas de remuneración	
102-36	Proceso para determinar la remuneración	
102-37	Involucaración de los grupos de interés en la remuneración	
102-38	Ratio de compensación total anual	
102-39	Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual	
Participación de los grupos de interés		EINF 01, 02, 03
102-40	Lista de grupos de interes	
102-41	Acuerdos de negocación coleciva	
102-42	Identificación y selección de grupos de interes	
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interes	
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	
Práctica de reporting		EINF 01, 02, 03
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros	

ANEXO: RELACION ENTRE REQUERIMIENTOS LEGALES E INDICADORES DE LOS ESTANDARES GRI

INDICE DE CONTENIDO GRI

CODIGO GRI	NOMBRE	REPORTADO
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	
102-47	Lista de temas materiales	
102-48	Reexpresión de la información	
102-49	Cambios en la elaboración del informe	
102-50	Periodo objeto del informe	
102-51	Fecha del último informe	
102-52	Ciclo de elaboración de informes	
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estandares GRI	
102-55	Indice de contenidos GRI	EINF ANEXO
102-56	Verificación externa	INFORME EINF
GRI 103: Enfoque de gestión		EINF 01, 02, 03
103-1	Explicación del tema maaterial y su cobertura	
103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	
GRI 201: Desempeño económico		EINF 04
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	
201-2	Impliaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climatico	
201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	
201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	
GRI 202: Presencia en el mercado		EINF 04
202-1	Ratio del salario de categoria inicial estándar por sexo frente al salario minimo local	
202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	
GRI 203: Impactos económicos indirectos		EINF 04
203-1	Inversiones en infraestructura y servicios apoyados	
203-2	Impactos económicos indirectos significativos	
GRI 204: Prácticas de compras		EINF 05
204-1	Porpoción de gastos en proveedores locales	
GRI 205: Anticorrupción		EINF 07
205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	
205-2	Comunicación y formación sobre politicas y procedimientos anticorrupción	
205-3	Casos confirmados de corrupción y medidas tomadas	
GRI 206: Prácticas anticompetitivas		EINF 05
206-1	Acciones jurísticas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	
GRI 301: Materiales		EINF 05
301-1	Materiales utilizados por peso o volúmen	
301-2	Insumos reciclados	
301-3	Productos reutilizados y materiales de envasado	
GRI 302: Energía		EINF 05
302-1	Consumo energético dentro de la organización	
302-2	Consumo energético fuera de la organización	
302-3	Intensidad energética	
302-4	Reducción del consumo energético	

ANEXO: RELACION ENTRE REQUERIMIENTOS LEGALES E INDICADORES DE LOS ESTANDARES GRI

INDICE DE CONTENIDO GRI

CODIGO GRI	NOMBRE	REPORTADO
302-5	Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios	
GRI 303: Agua		EINF 05
303-1	Extracción de agua por fuente	
303-2	Fuentes de agua significativamente afectadas por la extracción de agua	
303-3	Agua reciclada y reutilizada	
GRI 304: Biodiversidad		EINF 05
304-1	Centros de operaciones en propiedad, ararendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas	
304-2	Impactos significativos de actividades, productos y los servicios en la biodiversidad	
304-3	Hábitats protegidos o restaurados	
304-4	Especies incluidas en la Lista Roja de la UICN y listas de naciones de conservación cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por la operación	
GRI 305: Biodiversidad		EINF 05
305-1	Emisiones directas de GEI (Alcance 1)	
305-2	Emisiones indirectas de GEI (Alcance 2)	
305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	
305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	
305-5	Reducción de las emisiones de GEI	
305-6	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAQ)	
305-7	öxidos de nitrógeno (NOx), óxidos de azufre (SOx) y otras emisiones significativas atmosféricas	
GRI 306: Vertidos y residuos		EINF 05
306-1	Vertido de agas en función de su calidad y destino	
306-2	Residuos por tipo y metodo de eliminación	
306-3	Derrames significativos	
306-4	Transporte de residuos peligrosos	
306-5	Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o ecorrentías	
GRI 307: Cumplimiento medioambiental		EINF 05
307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	
GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores		EINF 05
308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	
308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas adoptadas	
GRI 401: Empleo		EINF 06
401-1	Nuevas contratacones de empleados y rotación de personal	
401-2	Beneficios para empleados a tiempo completo que no son otorgados a empleados a tiempo parcial o temporales	
401-3	Permiso de paternidad	
GRI 402: Relaciones laborales		EINF 06
402-1	Plazos de aviso minimos sobre cambios operacionales	
GRI 403: Salud laboral y seguridad		EINF 06
403-1	Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad	

ANEXO: RELACION ENTRE REQUERIMIENTOS LEGALES E INDICADORES DE LOS ESTANDARES GRI

INDICE DE CONTENIDO GRI

CODIGO GRI	NOMBRE	REPORTADO
403-2	Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	
403-3	Trabajadores con alta incidencia o altao riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad	
403-4	Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos	
GRI 404: Formación y educación		EINF 06
404-1	Media de horas de formación al año por empleo	
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones períodicas del desempeño y desarrollo profesional	
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades		EINF 06
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	
405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	
GRI 406: No discriminación		EINF 06
406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	
GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva		EINF 06
407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podria estar en riesgo	
GRI 408: Trabajo infantil		EINF 08
408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	
GRI 409: Trabajo forzoso u obligado		EINF 08
409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	
GRI 410: Prácticas de seguridad		EINF 07, 08
410-1	Personal de seguridad capacitado en politicas o procedimientos de derechos humanos	
GRI 411: Derechos de los pueblos indígenas		EINF 08
411-1	Casos de violacones de los derechos de los pueblos indigenas	
GRI 412: Evaluación derechos humanos		EINF 08
412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	
412-2	Formación de empleados en politicas o procedimientos sobre derechos humanos	
412-3	Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos	
GRI 413: Comunidades locales		EINF 09
413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones de impacto y programas de desarrollo	
413-2	Operaciones con impactos negativos (significativos y potenciales) en las comunidades locales	
GRI 414: Evaluación social de proveedores		EINF 09
414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdos con los criterios sociales	

ANEXO: RELACION ENTRE REQUERIMIENTOS LEGALES E INDICADORES DE LOS ESTANDARES GRI

INDICE DE CONTENIDO GRI

CODIGO GRI	NOMBRE	REPORTADO
414-2	Impactos sociales negataivos en la cadena de suministros y medidas adoptadas.	
GRI 415: Politica pública		NO APLICA
415-1	Contribuciones a partidos y/o representantes politicos	
GRI 416: Salud y seguridad del ciente		EINF 09
416-1	Evaluación de los impactos de salud y seguridad de los productos o servicios	
416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactgos en la salud y seguridad de las categorías d productos y servicios	
GRI 417: Marketing y etiquetado		EINF 09
417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	
417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	
417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	
GRI 418: Privacidad del cliente		EINF 09
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	
GRI 419: Cumplimiento socioeconómico		MEMORIA CAC
419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos sociale y económico	