



ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA 2025

Periodo de referencia: 01 enero al 31 de diciembre

CONTENIDO

ALCANCE Y METODOLOGÍA DEL INFORME	5
CARTA DEL PRESIDENTE	6
GRI 2-22: Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	6
MODELO DE NEGOCIO.....	7
GRI 2-1: Detalles organizacionales.....	7
GRI 2-2: Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	7
ESTRATEGIA, OBEJTVOS Y POLÍTICAS	10
GRI 2-22: Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	10
GRI 2-23: Compromisos y políticas	13
GOBERNANZA.....	15
GRI 2-9: Estructura de gobernanza y composición	15
GRI 2-12: Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	15
GESTIÓN DE RIESGOS	17
GRI 3-1: Proceso de determinación de los temas materiales	17
GRI 2-6: Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	19
ANÁLISIS DE MATERIALIDAD	21
GRI 3-2: Lista de temas materiales	21
METAS DE LOS ODS	30
CUESTIONES AMBIENTALES	31
GRI 201-2: Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivadas del cambio climático	31
CUMPLIMIENTO AMBIENTAL	33
GRI 2-27: Cumplimiento de la legislación y las normativas	33
CONTAMINACIÓN.....	33
GRI 3-3: Gestión de los temas materiales.....	33
ECONOMÍA CIRCULAR	35
GESTIÓN DE RESIDUOS.....	37
GRI 306-3: Residuos generados	37
USO SOSTENIBLE DE LOS RECURSOS.....	38
GRI 303-5: Consumo de agua.....	38
GRI 301-1: Materiales por peso o volumen	38
GRI 302-1: Consumo de energía dentro de la organización	39

CAMBIO CLIMÁTICO	41
GRI 305-1: Emisiones directas de gases de efecto invernadero (GEI)(alcance 1)	41
GRI 305-2: Emisiones indirectas de GEI (alcance 2)	41
PROTECCIÓN A LA BIODIVERSIDAD	43
CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL	44
DISTRIBUCIÓN DE LA PLANTILLA POR SEXO, EDAD Y CLASIFICACIÓN PROFESIONAL	44
GRI 2-7: Empleados.....	44
REMUNERACIÓN MEDIA	49
GRI 405-2: Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	49
ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO.....	50
SEGURIDAD Y SALUD	52
GRI 403-2: Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, absentismo, días perdidos y numero de muerte	52
GRI 403-3: Servicios de salud en el trabajo.....	52
RELACIONES SOCIALES	54
FORMACIÓN	55
GRI 404-1: Media de horas de formación al año por empleado y desarrollo profesional	55
IGUALDAD.....	58
ACCESIBILIDAD UNIVERSAL	60
CUESTIONES RELACIONADAS CON EL RESPETO A LOS DERECHOS HUMANOS	61
GRI 2-26: Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	61
GRI 406-1: Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	61
CUESTIONES RELATIVAS A LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO	65
GRI 102-16: Valores, principios, estándares y normas de conducta.....	65
GRI 205-2: Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	65
CUESTIONES RELATIVAS A LA SOCIEDAD	67
COMPROMISO DE LA EMPRESA CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE.....	67
IMPACTO SOCIAL Y PARTICIPACIÓN COMUNITARIA	68
ASOCIACIONES Y PATROCINIOS	69
GRI 2-28: Afiliación a asociaciones	69
GRI 413-1: Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	69
ESTRATEGIA Y PLAN SOBRE LAS PARTES DE INTERESADAS.....	70

GRI 2-29: Enfoque para la participación de los grupos de interés.....	70
COMPROMISO CON PROVEEDORES.....	73
GRI 308-1: Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	73
GRI 414-1: Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	73
COMPROMISOS CON EL CLIENTE	74
Resultados de las encuestas de satisfacción.....	74
Medidas para la salud y seguridad de las personas usuarias.....	75
Quejas y reclamaciones de clientes	75
INFORMACIÓN FISCAL.....	76
GRI 201-4: Asistencia financiera o recibida del gobierno	76
VERIFICACIÓN EXTERNA	77
GRI 2-5: Verificación externa	77
TABLA DE REFERENCIA CRUZADA SEGÚN GRI.....	78

ALCANCE Y METODOLOGÍA DEL INFORME

El presente Estado de Información No Financiera y Memoria de Responsabilidad Social Corporativa 2025 de Grupo Osga se elabora en cumplimiento de la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, en materia de información no financiera y diversidad, que modifica el Código de Comercio, la Ley de Sociedades de Capital y la Ley de Auditoría de Cuentas. Asimismo, hace referencia a los Estándares GRI (Global Reporting Initiative) 2021, en su opción esencial, las directrices de la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) más vinculados a la actividad del Grupo.

El informe cubre el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2025, e incluye la información consolidada de todas las empresas del Grupo Osga, tanto Centros Especiales de Empleo (CEE) como Empresas Ordinarias (EO) y la Fundación Osga Reintegra, conforme al perímetro consolidado descrito en el apartado “Perfil de la organización”. En los casos en que no ha sido posible disponer de datos homogéneos para todo el grupo, se han utilizado estimaciones internas o fuentes parciales, debidamente señaladas, sin afectar a la fiabilidad global de la información.

La definición del contenido del informe se ha realizado tomando como referencia los principios de materialidad, exhaustividad, equilibrio y comparabilidad establecidos por GRI. En este marco, durante el ejercicio se inició un nuevo proceso de análisis de doble materialidad, con el objetivo de identificar los temas prioritarios para el GRUPO y sus principales grupos de interés, incluyendo personas trabajadoras, clientes, proveedores, administraciones públicas y entidades sociales colaboradoras.

A partir de los resultados obtenidos, se determinaron los Objetivos de Desarrollo Sostenible — ODS— considerados de mayor impacto para el Grupo: ODS 3, Salud y bienestar; ODS 5, Igualdad de género; ODS 8, Trabajo decente y crecimiento económico; y ODS 12, Producción y consumo responsables.

Los datos incluidos en el informe proceden de las herramientas de gestión del Grupo Osga y de la documentación oficial auditada o verificada en el marco del Sistema Integrado de Gestión (ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001 y SGE21). Se han mantenido criterios de cálculo homogéneos respecto a ejercicios anteriores, y los indicadores cuantitativos se presentan con base comparativa siempre que ha sido posible.

Grupo Osga publica este informe con periodicidad anual, junto con sus cuentas consolidadas del ejercicio, y lo pone a disposición del público en formato digital en su página web corporativa.

CARTA DEL PRESIDENTE

GRI 2-22: Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible

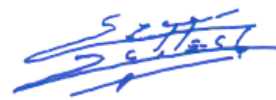
“Este Informe Anual de Sostenibilidad más ElnF, muestra un análisis de las claves que hacen de nuestro desempeño un modelo de compañía responsable. En este sentido, cabe destacar nuestro compromiso con la sostenibilidad y los retos globales han hecho que continuemos trabajando en alinear nuestra estrategia con la Agenda 2030 de las Naciones Unidas y sus Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), siendo firmantes del Pacto Mundial de las Naciones Unidas. 2025, ha sido un año de creación de valor, un valor que hemos generado y trasladado a todos nuestros ámbitos de actividad. La estrategia, las políticas y la gestión aplicadas han contribuido eficazmente al cuidado constante de nuestros empleados y clientes, así como a la preservación medioambiental, desarrollo socioeconómico y bienestar del área de influencia del Grupo.

Quiero transmitir un mensaje de optimismo sobre nuestras perspectivas para el año en curso. Grupo Osga cuenta con un enorme potencial de futuro dado el dinamismo y el talento de su equipo profesional y el compromiso de todas las personas que integran la empresa. Agradezco a todos y cada uno de cuantos integran Campos su inestimable contribución. El esfuerzo y calidad de los más de 4000 profesionales que componen Grupo Osga nos permite afrontar con garantías las exigencias competitivas del mercado global y la creación de valor más allá de los resultados económicos.

Hoy podemos afirmar con orgullo que los retos se están cumpliendo y que estamos construyendo, entre todos, una empresa adaptada a los tiempos que corren, en constante transformación. Una marca presente dentro del territorio nacional, y un capital para todos y cada uno de los que formamos parte de ella.”

Óscar Galilea Cid

Presidente – Grupo OSGA



Óscar Galilea
-Presidente-

MODELO DE NEGOCIO

GRI 2-1: Detalles organizacionales

GRI 2-2: Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad

Grupo Osga nació en el año 1998, teniendo a las personas como su principal activo, su desarrollo se ha llevado a cabo con un gran respeto a los valores humanos, y mediante una conducta ética en la que se antepone a las personas sobre cualquier otro interés y siempre con el máximo respeto a la legalidad.

En cuanto a las LINEAS DE ACTIVIDAD, que desarrolla el GRUPO OSGA no se limita a un listado cerrado de actividades, sino que en su historial cuenta con una amplia variedad de actividades de outsourcing que los clientes puedan requerir y en los que las personas que empleamos se puedan realizar laboralmente. En la actualidad prestamos servicios de limpieza; mantenimiento; manipulados; jardinería; servicios auxiliares; conserjería; control de accesos; servicios de información; digitalización; gestión documental; call center; logística; transporte en todo el territorio nacional.

GRUPO OSGA se encuentra compuesta por empresas con diferentes CIF a fin de poder satisfacer todas las necesidades normativas y de cliente que se le requieren, por lo que en el momento de la redacción del presente informe las empresas y actividades que lo componen son las siguientes:

EMPRESA	CIF	CEE	SERVICIOS OFRECIDOS
ARAGOSGA, S.L.	B99493918	SI	FACILITY SERVICES
BEDU AVATA, S.L.	B95512729	SI	FACILITY SERVICES
CECODISA, S.L.	B91764241	SI	FACILITY SERVICES
DIGIDOC INTEGRACION SOCIAL, S.L.	B45677333	SI	FACILITY SERVICES
ELEROC SERVICIOS S.L.	B26533257	NO	FACILITY SERVICES
FACILITY INTEGRAL SERVICE S.L.	B26517607	NO	FACILITY SERVICES
FUNDACIÓN OSGA REINTEGRA	G26460550	NO	FACILITY SERVICES
NINCOCEBRIAN, S.L.	B35677236	SI	FACILITY SERVICES
OSGA, S.L.	B26266395	SI	FACILITY SERVICES
OSGA EXTREMADURA, S.L.	B06595789	SI	FACILITY SERVICES
OSGA LEVANTE, S.L.	B12850913	SI	FACILITY SERVICES
OSGA MURCIA, S.L.	B05528989	SI	FACILITY SERVICES
OSGA TARONJA, S.L.	B98862360	SI	FACILITY SERVICES

EMPRESA	CIF	CEE	SERVICIOS OFRECIDOS
OSGA REINTEGRA, S.L.	B02548097	SI	GESTIÓN EMPRESARIAL
SATO MANIPULADOS S.L.	B72841703	SI	MANIPULADOS
SERVICIOS INTEGRALES MURRIETA, S.L.	B26345363	SI	FACILITY SERVICES
SERVICIOS OSGA, S.L.	B26384560	SI	FACILITY SERVICES
SOLUCIONES CORPORATIVAS GLOBALES S.L.	B84360395	NO	FACILITY SERVICES
TREBOL INTEGRACION SOCIAL, S.L.	B82349457	SI	FACILITY SERVICES
VERDISSENY MANIPULATS, S.L.	B62904883	SI	FACILITY SERVICES
UTE'S COMPUESTAS POR LAS EMPRESAS ANTERIORES		NO	FACILITY SERVICES Y MANIPULADOS

En la tabla anterior se observa que GRUPO OSGA está compuesto por 16 Centros especiales de empleo (CEE), 3 empresas no CEE, una fundación y las posibles UTE's compuestas entre las propias empresas del GRUPO. Gracias a esta organización queda claramente marcado el espíritu social del GRUPO y la orientación al CEE que le caracteriza.

En GRUPO OSGA, los Centros Especiales de Empleo se crearon en el año 1998 con el fin altruista de aportar en la construcción de una sociedad justa e igualitaria, mediante la creación de oportunidades laborales a personas en riesgo de rechazo laboral para conducirlos a su efectiva inclusión social. Se buscaba el crear oportunidades laborales para los más desfavorecidos y lograr su plena inserción social, así como su desarrollo personal.

Por ello, teniendo a las personas como nuestro principal activo, su pleno desarrollo se ha buscado con un gran respeto a los valores humanos, y mediante una conducta ética en la que se antepone a las personas sobre cualquier otro interés económico, y siempre con el máximo respeto a la legalidad. Recordando siempre que somos personas que integran personas.

Nuestros Centros Especiales de Empleo están divididos a efectos de que la delegación de competencias en materia de discapacidad está atribuida a las distintas Comunidades Autónomas, y en su caso también las provincias, quienes, a través de sus propias normativas de desarrollo, regulan su calificación como tal, lo que deriva en que el GRUPO cuente con este número Centros Especiales de Empleo distribuidos a lo largo de toda la geografía española, con sus correspondientes CIF.



Grupo OSGA tiene presencia en todo el ámbito nacional. Nuestras más de 20 oficinas están repartidas por todo el territorio para dar la mejor cobertura a nuestros clientes.

Con el fin de garantizar una atención accesible, cercana y resolutive, nuestra organización se estructura en cinco áreas geográficas.

- Zona Norte
- Zona Cataluña
- Zona Levante
- Zona Centro y Aragón
- Zona Sur

ESTRATEGIA, OBJETIVOS Y POLÍTICAS

GRI 2-22: Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible

- **Visión**

GRUPO OSGA, tiene como objetivo garantizar a las personas trabajadoras independientemente de su situación personal de un futuro mejor, en particular las personas más desfavorecidas ofrecer una oportunidad de inserción, empleos dignos para lograr la autonomía, capacidad de desarrollo y confianza necesarias para dotarles de una vida en igualdad de oportunidades, ya que el bienestar de las personas ha sido, es y será el eje central de nuestra actividad.

- **Misión**

Ofrecer un servicio de outsourcing de calidad a nuestros clientes, competitivo, innovador e integrador. Aprovechando las mejores técnicas disponibles en aspectos ambientales, sociales y de buen gobierno.

Con respecto a los CEE, además de lo anterior, diseñamos y realizamos actividades, proyectos y programas grupales e individuales dirigidos al desarrollo de las competencias personales y profesionales de las personas de los colectivos con los que trabajamos para mejorar su empleabilidad.

- Detectando, previa valoración de capacidades de la persona y análisis del puesto de trabajo, las necesidades de apoyo para que la persona trabajadora pueda desarrollar su actividad profesional.
- Estableciendo las relaciones precisas con el entorno familiar y social de las personas trabajadoras con discapacidad, para que éste sea un instrumento de apoyo y estímulo en la incorporación a un puesto de trabajo y estabilidad en el mismo.
- Desarrollando cuantos programas de formación sean necesarios para la adaptación del trabajo al puesto de trabajo, así como las nuevas tecnologías y procesos productivos.
- Estableciendo apoyos individualizados para cada persona en el puesto de trabajo.
- Favoreciendo y potenciando la autonomía e independencia de los trabajadores.
- Favoreciendo la adaptación de las nuevas personas trabajadoras.
- Detectando e interviniendo en los distintos procesos de deterioro evolutivo de las personas trabajadoras con discapacidad.

Las Unidades de Apoyo, con las que contamos, constituyen un pilar clave para la consecución de los objetivos determinados por nuestros centros especiales de empleo, integrado por equipos multidisciplinares creados para asegurar la inserción laboral y el desarrollo personal y profesional de la plantilla, cuyos fines son diseñar, planificar, organizar, coordinar y supervisar todas las acciones dirigidas a conseguirlo.

- **Objetivos empresariales**

GRUPO OSGA integra la sostenibilidad en su modelo de negocio con el propósito de generar valor económico, social y ambiental a largo plazo. Esta orientación se desarrolla a través del Plan de Sostenibilidad 2025-2028, el Sistema Integrado de Gestión y los compromisos asumidos en materia de inclusión, calidad, medioambiente, seguridad y salud, ética y buen gobierno.

Durante 2025, los objetivos empresariales en materia de sostenibilidad se han centrado en:

- Consolidar un modelo de prestación de servicios responsable, inclusivo y de calidad, manteniendo la empleabilidad de las personas con mayores dificultades de acceso al mercado laboral.
- Reducir progresivamente la intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero, priorizando la renovación de la flota, la eficiencia energética, la contratación de electricidad renovable y el autoconsumo solar.
- Mejorar la eficiencia en el uso de agua, energía, productos químicos y otros materiales, reforzando la prevención de residuos, la correcta dosificación y el uso de alternativas con menor impacto ambiental.
- Promover condiciones de trabajo seguras, la igualdad de trato y oportunidades, la diversidad, la accesibilidad, la conciliación y el desarrollo profesional de la plantilla.
- Extender los criterios ambientales, sociales y éticos a la cadena de suministro mediante la homologación, evaluación y seguimiento de proveedores y subcontratistas.
- Reforzar la transparencia, la trazabilidad de los indicadores ESG, la prevención de la corrupción y la rendición de cuentas ante los grupos de interés.

- **Líneas estratégicas**

Para alcanzar estos objetivos, GRUPO OSGA estructura su actuación en seis líneas estratégicas complementarias:

- Integración de la sostenibilidad en la gestión: incorporación de objetivos, responsables, plazos e indicadores en el Sistema Integrado de Gestión y seguimiento periódico por la Dirección.
- Descarbonización y eficiencia energética: cálculo y verificación anual de la huella de carbono, ejecución del plan de reducción 2025-2030 y priorización de actuaciones sobre la movilidad, principal fuente de emisiones del Grupo.
- Economía circular y consumo responsable: reducción del consumo de materiales, prevención de residuos, segregación en origen, reutilización, reciclaje y utilización eficiente de productos químicos.
- Personas, igualdad e inclusión: mantenimiento del empleo inclusivo, aplicación de los Planes de Igualdad vigentes en 2025, adaptación de puestos, formación y apoyo individualizado a través de las Unidades de Apoyo.

- Cadena de valor responsable: aplicación de criterios ESG en compras, priorización de proveedores de proximidad cuando resulte viable y seguimiento de proveedores críticos.
- Gobernanza y transparencia: desarrollo del sistema de Compliance, funcionamiento del canal ético, publicación anual del EINF y mejora progresiva de la calidad y verificabilidad de los datos.

- **Tendencias económicas, sociales, regulatorias, ambientales y tecnologías relevantes**

Dentro del ámbito exclusivo de la sostenibilidad, GRUPO OSGA realiza el seguimiento de las siguientes tendencias:

- Avance de la economía circular, con mayor prioridad sobre la prevención, la reutilización, el reciclaje y la valorización frente a la eliminación de residuos.
- Incremento de los compromisos de descarbonización, eficiencia energética y utilización de fuentes renovables, acompañado de una mayor demanda de planes de reducción medibles.
- Estandarización progresiva de la información ESG, incluida la recomendación europea de un estándar voluntario de sostenibilidad para empresas no sujetas a reporte obligatorio, que facilita la respuesta a solicitudes de información de la cadena de valor.
- Crecimiento de la contratación socialmente responsable y de las expectativas sobre empleo inclusivo, igualdad, accesibilidad, derechos humanos y diligencia debida en proveedores.
- Uso creciente de herramientas digitales para recopilar consumos, realizar verificaciones de servicio, gestionar incidencias, evaluar proveedores y mejorar la trazabilidad de los datos ambientales y sociales.

GRI 2-23: Compromisos y políticas

Las políticas por las que se rige GRUPO OSGA, administradas y supervisadas en todo el modelo de negocio, buscan promover la transparencia, el compromiso con los aspectos ambientales, sociales y de buen gobierno, tanto de la propia empresa como de sus diferentes colaboradores.

Todos estos compromisos se desarrollan y recogen en los documentos que conforman el Sistema Integrado de Gestión, que son los siguientes:

- [Política del Sistema de Gestión Integrado](#)
- [Política Anticorrupción](#)
- [Código Ético](#)
- Política de Compras
- Políticas de Igualdad
 - [Compromiso igualdad de género](#)
 - [Compromiso igualdad LGTBI](#)
 - [Plan Concilia](#)
 - [Protocolo de desconexión digital](#)
- Planes de Igualdad
 - [Plan de igualdad Grupo Osga](#)
 - [Plan de Igualdad CEE](#)
- Protocolos
 - [Protocolo de acoso sexual y/o razón de sexo Grupo Osga](#)
 - [Protocolo de acoso sexual y/o razón de sexo CEE de Grupo Osga](#)

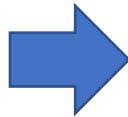
- **Nuestros valores**

Los pilares sobre los que se asienta toda nuestra cultura corporativa, que hemos heredado y compartimos con todos los que forman parte del GRUPO OSGA.



Colaboración

Creemos en el trabajo en equipo como base para alcanzar mejores resultados y construir equipos sólidos y comprometidos.



Liderazgo

Impulsamos el cambio desde el ejemplo, promoviendo una cultura inclusiva y comprometida con los colectivos



Pasión

Trabajamos con compromiso, implicación y vocación, poniendo corazón y mente en todo lo que hacemos.



Innovación y creatividad

Buscamos nuevas formas de mejorar nuestros servicios, favoreciendo la integración laboral y social de las personas.

Todo ello lo lideramos promoviendo una máxima transparencia, e independencia en nuestros criterios de actuación.

GOBERNANZA

GRI 2-9: Estructura de gobernanza y composición

GRI 2-12: Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos

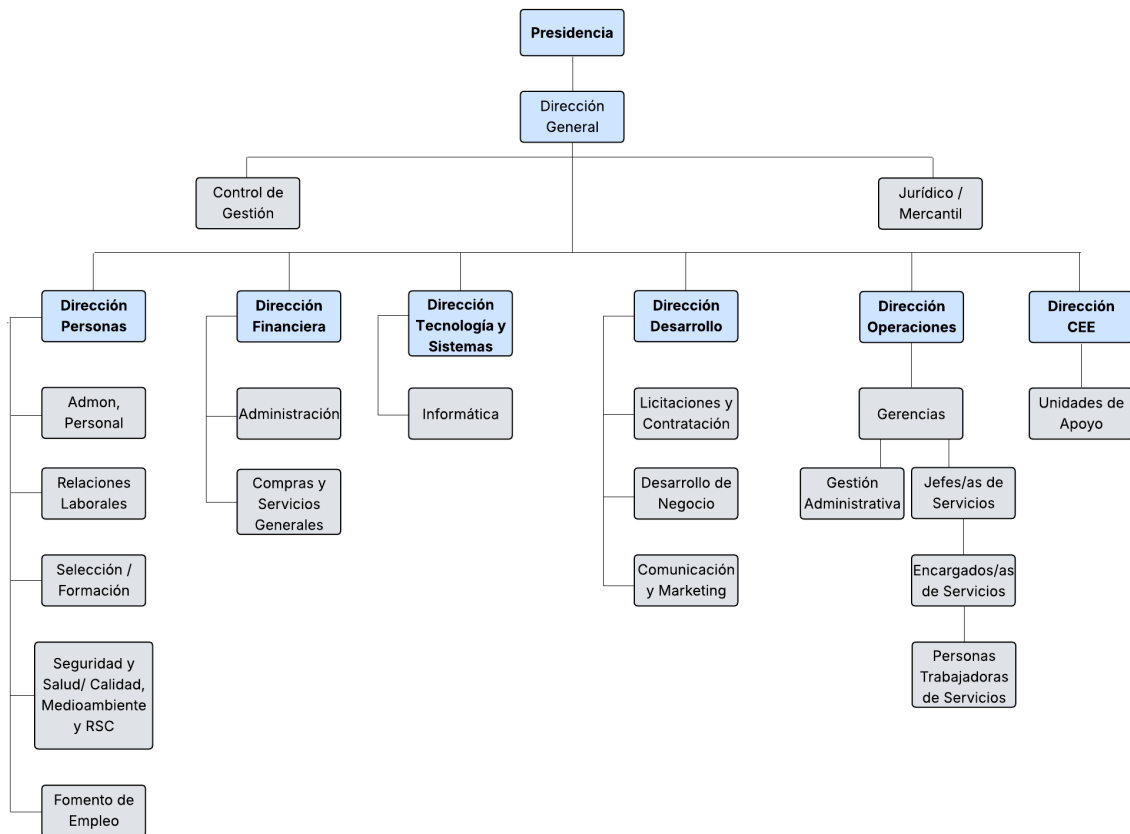
La toma de decisiones de GRUPO OSGA, así como su relación entre la propiedad y la organización actúa conforme muestra el gráfico:



El Comité de Dirección de GRUPO OSGA se reúne de forma periódica con el objetivo de definir, coordinar y supervisar las principales estrategias y líneas de actuación de la organización. Estas directrices son trasladadas a las distintas direcciones responsables, que se encargan de su desarrollo e implantación en función de su ámbito de competencia.

Asimismo, en cada sesión del Comité de Dirección se realiza el seguimiento del grado de avance de las actuaciones previamente definidas, evaluando su evolución, nivel de implantación y contribución al cumplimiento de los objetivos corporativos.

GRUPO OSGA promueve un modelo de gestión basado en la colaboración, la profesionalidad y la confianza, integrando la visión estratégica de la organización con el conocimiento del sector, las necesidades de los clientes y la experiencia de sus equipos. Este enfoque permite reforzar la toma de decisiones, avanzar en la consecución de los objetivos comunes y generar valor sostenible para la organización y sus grupos de interés.



GESTIÓN DE RIESGOS

GRI 3-1: Proceso de determinación de los temas materiales

- **Modelo de control y gestión**

GRUPO OSGA cuenta con una metodología de identificación, evaluación y seguimiento de riesgos y oportunidades integrada en su Sistema de Gestión, con el objetivo de anticipar posibles impactos sobre la actividad, las personas, los clientes, la cadena de suministro, el cumplimiento normativo y el entorno.

El proceso de identificación de riesgos se apoya en diferentes fuentes de información, entre ellas la encuesta estratégica, el análisis del contexto interno y externo, los indicadores del Sistema de Gestión, los resultados de auditorías, las reclamaciones e incidencias recibidas, los requisitos legales aplicables y los temas relevantes identificados en materia de sostenibilidad.

Este modelo permite priorizar los riesgos más significativos para el GRUPO, establecer controles y definir acciones de mejora cuando el nivel de exposición lo requiere. Las acciones se asignan a responsables concretos, cuentan con plazos de ejecución y son objeto de seguimiento dentro del Sistema de Gestión.

- **Ámbito de clasificación de los riesgos**

Los riesgos identificados por GRUPO OSGA se agrupan en los siguientes ámbitos:

Ámbito	Principales riesgos identificados
Estrategia y modelo de negocio	Relacionado con el mercado, automatización de procesos, productividad y costes operativos en los centros de trabajo.
Gobernanza y cumplimiento	Asociados al cumplimiento de requisitos legales, definición de funciones, segregación de tareas, trazabilidad de datos y control de proveedores.
Personas y talento	Vinculados a cuestiones relacionadas al personal como planes de desarrollo profesional, condiciones laborales y comunicación interna.
Desempeño operativo y calidad del servicio	Relacionados a la planificación de servicios, procedimientos operativos, seguimiento de indicadores de calidad y gestión de incidencias y reclamaciones.
Seguridad y salud laboral	Asociados a la siniestralidad, formación preventiva y participación de las personas trabajadoras en iniciativas de prevención.
Medioambiente y transición ecológica	Consumo energético, gestión de residuos, homologación de proveedores y seguimiento de indicadores ambientales.
Cadena de suministro	Cumplimiento laborales o normativos por parte de proveedores, control sobre subcontratas y proceso de homologación de proveedores críticos.

- **Principales riesgos identificados y actividades de control**

Para gestionar los riesgos identificados y reducir su nivel de exposición, GRUPO OSGA mantiene controles y acciones de mejora en distintos ámbitos de actuación:

Riesgo identificado	Actividades de control y mitigación
Rotación de personal	Implantación de proceso de identificación causas de baja voluntaria y definir medidas de mejora.
Condiciones laborales y clima laboral	Realización anual de encuestas de clima laboral y definición de planes de acción en función de los resultados obtenidos.
Comunicación interna	Desarrollo de un proceso de comunicación interna que facilite la transmisión de información y la detección temprana de necesidades o incidencias.
Planificación y control operativo de servicios	Implantación de una herramienta tecnológica para el control, planificación y gestión de los servicios.
Procedimientos operativos	Documentación, actualización y estandarización de procesos clave mediante procedimientos e instrucciones de trabajo comunes.
Indicadores de calidad y reclamaciones	Seguimiento de indicadores de calidad, registro de incidencias, valoración de reclamaciones y definición de acciones correctivas.
Siniestralidad laboral	Formación preventiva, visitas a centros de trabajo, investigación de accidentes y seguimiento de indicadores de seguridad y salud laboral.
Igualdad y brecha salarial	Análisis del mapa de puestos y realización de estudios retributivos de mercado.
Adaptación de puestos para personas con discapacidad	Seguimiento de las adaptaciones realizadas y evaluación de los ajustes técnicos, organizativos o físicos efectuados.
Trazabilidad de datos corporativos	Asignación y reporte de indicadores ESG y de calidad en herramientas internas de seguimiento.
Proveedores y subcontratistas	Homologación de proveedores, seguimiento de proveedores críticos y control del cumplimiento normativo, social y ambiental.
Ciberseguridad y protección de la información	Formación en ciberseguridad, uso de herramientas de protección tecnológica y seguimiento de posibles brechas o incidencias.

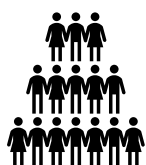
Este sistema permite a GRUPO OSGA mantener una gestión preventiva, documentada y orientada a la mejora continua, alineando la identificación de riesgos y oportunidades con los temas relevantes para la organización y sus grupos de interés.

- **Principales cifras**

GRI 2-6: Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales

GRUPO OSGA desarrolla su actividad en un entorno caracterizado por la creciente demanda de servicios sostenibles, inclusivos y de calidad por parte de las administraciones públicas y las empresas privadas.

Durante 2025, la organización consolidó su crecimiento en un contexto de recuperación económica y de incremento de la contratación pública en el ámbito de los servicios auxiliares y sociales, manteniendo su liderazgo en empleo inclusivo y en la prestación de servicios con impacto social a nivel nacional.



Más de 4300 empleados



> 200 clientes

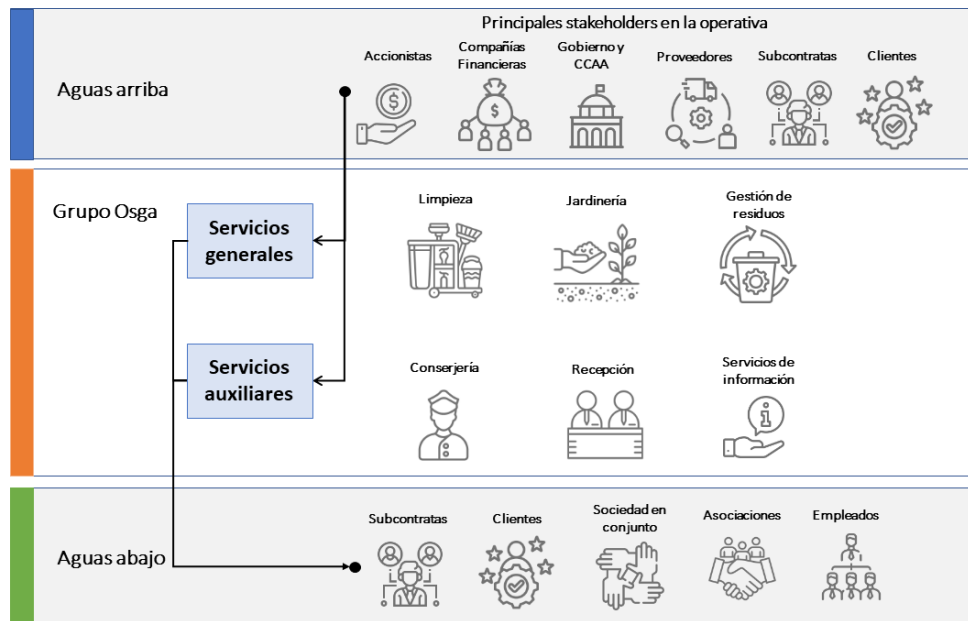


529 proyectos vigentes

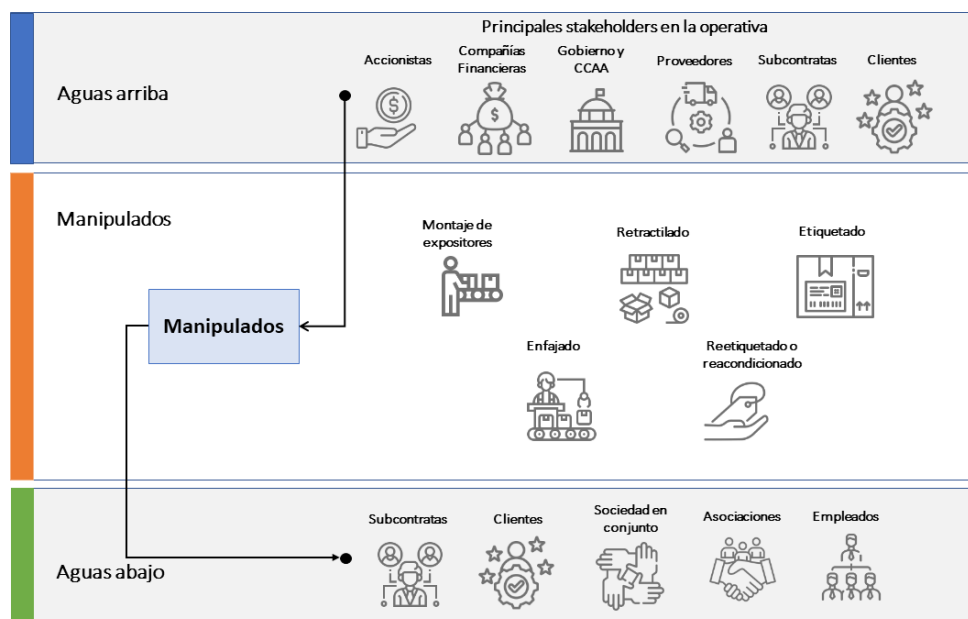


Más de 300 proveedores

- **Servicios de limpieza y auxiliares**



- **Servicios de manipulados**



ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

GRI 3-2: Lista de temas materiales

En el análisis de doble materialidad se ha aplicado una metodología cualitativa basada en la doble perspectiva de materialidad: por un lado, el impacto de la actividad del GRUPO sobre las personas, el medioambiente y los grupos de interés; y, por otro, el posible efecto financiero de los asuntos ESG sobre la organización.

Como resultado de este proceso, se han determinado los asuntos materiales que orientan el contenido del informe, así como los indicadores de seguimiento y las palancas de gestión asociadas, facilitando su integración en la gestión corporativa y en los procesos de mejora continua.

Asunto material	Impacto	Financiera	Horizonte	Departamentos	Grupos de interés
Calidad del servicio y satisfacción del cliente	Alta	Alta	Corto (<2a)	D. Desarrollo, D. Personas, D. Operaciones	1. Clientes; 4. Empleados; 5. Accionistas y propietarios
Cumplimiento normativo y regulatorio	Alta	Alta	Corto (<2a)	D. General, D. Desarrollo, D. Personas, D. Operaciones, D. Financiera, D. TIC	1. Clientes; 4. Empleados; 5. Accionistas y propietarios; 3. Gobiernos y CCAA
Privacidad y protección de datos	Alta	Alta	Corto (<2a)	D. General, D. TIC	1. Clientes; 5. Accionistas y propietarios; 3. Gobiernos y CCAA
Salud, seguridad y siniestralidad laboral	Alta	Alta	Corto (<2a)	D. Personas, D. Operaciones	1. Clientes; 4. Empleados; 13. Agentes sociales; 17. Fundación Grupo Osga
Seguridad digital, ciberseguridad y continuidad tecnológica	Alta	Alta	Corto (<2a)	D. TIC	1. Clientes; 5. Accionistas y propietarios; 3. Gobiernos y CCAA
Emisiones GEI y consumo energético en operaciones	Alta	Baja	Medio (2-5a)	D. General, D. Personas	1. Clientes; 3. Gobiernos y CCAA; 15. Sociedad en su conjunto
Impacto ambiental en la cadena de suministro	Alta	Baja	Medio (2-5a)	D. Personas, D. operaciones, D. Financiera	1. Clientes; 2. Proveedores; 5. Accionistas y propietarios
Control interno e integridad financiera	Alta	Media	Corto (<2a)	D. General, D. Financiera	1. Clientes; 4. Empleados; 5. Accionistas y propietarios; 3. Gobiernos y CCAA
Impacto reputacional y competitividad por desempeño en seguridad	Alta	Media	Corto (<2a)	D. Desarrollo, D. Personas	1. Clientes; 4. Empleados; 13. Agentes sociales
Eficiencia operativa y competitividad del servicio	Baja	Alta	Medio (2-5a)	D. Operaciones, D. TIC	1. Clientes; 4. Empleados; 5. Accionistas y propietarios; 3. Gobiernos y CCAA

Asunto material	Impacto	Financiera	Horizonte	Departamentos	Grupos de interés
Rentabilidad, productividad y control de costes	Baja	Alta	Corto (<2a)	D. General, D. Desarrollo, D. Operaciones, D. Financiera	1. Clientes; 5. Accionistas y propietarios; 3. Gobiernos y CCAA
Diversificación y resiliencia comercial	Baja	Media	Medio (2-5a)	D. Desarrollo	1. Clientes; 5. Accionistas y propietarios; 3. Gobiernos y CCAA
Inclusión laboral y adaptación de puestos	Media	Alta	Corto (<2a)	D. Personas, D. Operaciones	1. Clientes; 4. Empleados; 5. Accionistas y propietarios; 13. Agentes sociales; 17. Fundación Grupo Osga
Atracción, cobertura y retención de talento	Media	Media	Corto (<2a)	D. Personas	1. Clientes; 4. Empleados; 13. Agentes sociales
Cultura preventiva y liderazgo en seguridad	Media	Baja	Corto (<2a)	D. Personas	1. Clientes; 4. Empleados; 13. Agentes sociales
Gobernanza organizativa y estructura de control	Media	Baja	Corto (<2a)	D. General, D. Personas	1. Clientes; 4. Empleados; 5. Accionistas y propietarios; 3. Gobiernos y CCAA
Igualdad, diversidad y entorno laboral inclusivo	Alta	Baja	Corto (<2a)	D. Personas	1. Clientes; 4. Empleados; 13. Agentes sociales; 17. Fundación Grupo Osga
Organización del trabajo, liderazgo y clima laboral	Media	Media	Corto (<2a)	D. Personas	1. Clientes; 4. Empleados; 13. Agentes sociales
Transparencia, trazabilidad y fiabilidad de la información	Baja	Media	Corto (<2a)	D. General, D. Personas, D. Financiera, D. TIC	1. Clientes; 4. Empleados; 5. Accionistas y propietarios; 3. Gobiernos y CCAA
Ética empresarial y cultura del cumplimiento	Media	Baja	Corto (<2a)	D. General	1. Clientes; 4. Empleados; 5. Accionistas y propietarios; 3. Gobiernos y CCAA
Acceso a financiación y calidad del reporting ESG	Media	Media	Corto (<2a)	D. General, D. Personas, D. Financiera	1. Clientes; 5. Accionistas y propietarios; 3. Gobiernos y CCAA
Estrategia comercial y adaptación al mercado	Media	Media	Medio (2-5a)	D. Desarrollo	1. Clientes; 5. Accionistas y propietarios; 3. Gobiernos y CCAA
Gestión ESG y resiliencia de la cadena de suministro	Media	Media	Corto (<2a)	D. General, D. Personas, D. Operaciones, D. Financiera	1. Clientes; 2. Proveedores; 4. Empleados; 5. Accionistas y propietarios
Planificación, capacidad y coordinación operativa	Media	Media	Corto (<2a)	D. General, D. Operaciones	1. Clientes; 4. Empleados; 5. Accionistas y propietarios

- **Criterios de materialidad por asunto**

Asunto material	Criterio de impacto	Criterio financiero
Calidad del servicio y satisfacción del cliente	La calidad del servicio incide directamente en usuarios finales y en la reputación social.	Penalizaciones contractuales y pérdida de contratos (actividad core).
Cumplimiento normativo y regulatorio	El incumplimiento legal afecta a trabajadores, usuarios y terceros de forma amplia.	Sanciones graves y riesgo de pérdida de habilitaciones o subvenciones CEE.
Privacidad y protección de datos	La brecha de datos personales vulnera derechos de trabajadores y clientes.	Sanciones RGPD potencialmente muy elevadas.
Salud, seguridad y siniestralidad laboral	Un accidente grave causa daño severo e irreversible a la persona trabajadora.	Recargo de prestaciones, primas, pérdida de contratos y exclusión de licitaciones.
Seguridad digital, ciberseguridad y continuidad tecnológica	Una interrupción tecnológica afecta a la prestación del servicio y a datos sensibles.	Interrupción crítica del servicio con impacto económico directo.
Emisiones GEI y consumo energético en operaciones	Las emisiones y el consumo energético tienen efecto ambiental directo y global.	Coste energético y criterios ambientales en pliegos; efecto directo moderado.
Impacto ambiental en la cadena de suministro	La actividad de proveedores genera impacto ambiental atribuible al Grupo.	Riesgo regulatorio ambiental sobre proveedores; efecto directo moderado.
Control interno e integridad financiera	Las debilidades de control afectan a la fiabilidad de la información hacia grupos de interés.	Fraude o errores con impacto directo en las cuentas.
Impacto reputacional y competitividad por desempeño en seguridad	El desempeño en seguridad condiciona la percepción social y la de los trabajadores.	Pérdida de contratos por reputación en PRL.
Eficiencia operativa y competitividad del servicio	Efecto limitado y indirecto sobre personas o entorno.	Núcleo del margen operativo del negocio.
Rentabilidad, productividad y control de costes	Efecto limitado y indirecto sobre personas o entorno.	Núcleo económico del negocio.
Diversificación y resiliencia comercial	Efecto limitado y indirecto sobre personas o entorno.	La concentración de clientes es un riesgo directo de ingresos.
Inclusión laboral y adaptación de puestos	La inclusión de personas con discapacidad es el núcleo del impacto social del CEE.	Dependencia estructural de subvenciones y bonificaciones del CEE.
Atracción, cobertura y retención de talento	La cobertura de puestos afecta a las condiciones y estabilidad de la plantilla.	Coste de rotación y cobertura; riesgo estratégico alto en la encuesta interna.
Cultura preventiva y liderazgo en seguridad	La cultura preventiva condiciona la exposición al riesgo de las personas.	Efecto financiero indirecto vía siniestralidad.
Gobernanza organizativa y estructura de control	La gobernanza determina cómo se gestionan los asuntos con efecto social y ético.	Ineficiencias de control con efecto económico indirecto.
Igualdad, diversidad y entorno laboral inclusivo	La igualdad y no discriminación afectan directamente a la plantilla, especialmente en un CEE.	Sanción por incumplimiento del plan de igualdad; efecto moderado.
Organización del trabajo, liderazgo y clima laboral	La organización del trabajo afecta al bienestar y clima de la plantilla.	Clima y absentismo con efecto económico relevante (riesgo estratégico más alto en la encuesta interna).

Asunto material	Criterio de impacto	Criterio financiero
Transparencia, trazabilidad y fiabilidad de la información	La transparencia informativa afecta a la confianza de los grupos de interés.	Fiabilidad del reporting: riesgo de ajustes y de credibilidad ante financiadores y clientes.
Ética empresarial y cultura del cumplimiento	La conducta ética incide sobre trabajadores, sociedad y prevención de corrupción.	Sanción y efecto reputacional de alcance medio.
Acceso a financiación y calidad del reporting ESG	El reporting ESG afecta indirectamente a la percepción de grupos de interés.	Condiciona el coste y el acceso a financiación.
Estrategia comercial y adaptación al mercado	La estrategia comercial tiene efecto moderado sobre estabilidad del empleo.	Pérdida de cuota y de licitaciones.
Gestión ESG y resiliencia de la cadena de suministro	La gestión ESG de proveedores extiende el impacto social y ambiental del Grupo.	Continuidad de suministro y penalizaciones contractuales.
Planificación, capacidad y coordinación operativa	La planificación afecta a la carga de trabajo y a la calidad del servicio a usuarios.	Los descubiertos de servicio generan penalización contractual.

- Indicadores (KPI) y palancas de gestión**

Salvo que se indique expresamente lo contrario, los indicadores ESG incluidos en este apartado corresponden al periodo anual de seguimiento definido por el Sistema Integrado de Gestión del Grupo (1 julio-30 junio), mientras que la información financiera y societaria del Estado de Información No Financiera corresponde al ejercicio económico enero-diciembre.

Asunto material	KPI (propuesta)	Palancas (propuesta)
Calidad del servicio y satisfacción del cliente	Nº reclamaciones · Tiempo de resolución · Índice satisfacción · Penalizaciones contractuales (€)	Protocolo de reuniones periódicas con cliente (seguimiento de contrato) · Planificar y comunicar la gestión de tareas-rutinas según el PE-24 en cada centro de trabajo · Implantación de una herramienta para su seguimiento y reporte · Procedimiento de gestión de reclamaciones con tiempos de respuesta definidos
Cumplimiento normativo y regulatorio	Nº sanciones administrativas · % cumplimiento requisitos legales (matriz legal) · Nº inspecciones con resultado favorable	Definición de estrategias ESG alineadas con la estrategia corporativa · Designar responsables claros para la captura y reporte de cada indicador · Cuadro mando y seguimiento ESG en comité dirección · Checklist de requisitos legales por pliego de licitación · Dashboard de control de porcentaje de trabajadores con discapacidad por CEE
Privacidad y protección de datos	Nº incidentes de ciberseguridad · nº incidencias RGPD	Backups seguros y testeados · Cumplimiento normativo RGPD
Salud, seguridad y siniestralidad laboral	Índice frecuencia · Índice gravedad · Ratio de accidentes	Plan de acción sobre causas raíz de accidentalidad (evaluaciones, formación, EPI, liderazgo preventivo) · Plan anual de formación preventiva por puesto de trabajo · Programa de observaciones preventivas en campo · Calendario de revisión periódica de evaluaciones de riesgo · Plan de reducción de siniestralidad con objetivos anuales
Seguridad digital, ciberseguridad y	Nº incidentes de ciberseguridad · Tiempo medio de recuperación (MTTR)	Auditoría tecnológica de sistemas · Plan de continuidad de negocio (BCP) · Formación en ciberseguridad a la plantilla

Asunto material	KPI (propuesta)	Palancas (propuesta)
continuidad tecnológica		de estructura · Herramientas de protección: firewalls, redtrust, endpoint protector, EPDR
Emisiones GEI y consumo energético en operaciones	tCO2e (GEI directa e indirecta) · Consumo energético por empresa · % Consumo de energía renovable · Intensidad emisiones (tCO2e / € ingresos) · Consumo combustible por matricula · Consumo energético	Aumentar el porcentaje de energía utilizada en la sede con certificado de GdO · Cálculo de la huella de carbono por empresa · Control en la asignación de responsables de vehículos · Renovación de la flota propia por vehículos híbridos y electricos · Modificación de las condiciones en los contratos de renting
Impacto ambiental en la cadena de suministro	% proveedores evaluados ambientalmente · Nº proveedores críticos	Proceso de homologación de proveedores · Identificación de proveedores críticos en la generación de GEI
Control interno e integridad financiera	Nº incidencias de control interno materiales · % procesos críticos con control testado · Nº hallazgos auditoría interna · Nº incidencias por fallo de control · Nº revisiones de control realizadas · % facturas rectificativas emitidas por error · Nº incidencias de facturación detectadas en auditorías internas · Nº reclamaciones de clientes por errores de facturación · Nº errores en reporting · % datos con trazabilidad documentada · Nº ajustes auditor externo	Diagnóstico de controles internos financieros · Inventario de procesos clave · Programa anual de auditoría interna · Implantación de proceso de validación de facturas (doble firma) · Procedimiento documentado de validación de información corporativa
Impacto reputacional y competitividad por desempeño en seguridad	Nº penalizaciones contractuales por PRL · Nº auditorías cliente con resultado desfavorable	Plan de comunicación de resultados PRL a clientes
Eficiencia operativa y competitividad del servicio	Coste unitario por servicio · Margen operativo por contrato · % desviación sobre presupuesto · Nº incidencias operativas críticas	Plan de transformación digital por fases (procesos operativos, ERP, reporting) · Identificación de procesos repetitivos susceptibles de automatización (RPA) · Revisión y simplificación del organigrama funcional · Mapeo de procesos administrativos · Estandarización de procedimientos operativos por línea de servicio
Rentabilidad, productividad y control de costes	Margen operativo (%) · Coste por servicio · Productividad (€/empleado o unidad)	Reuniones de cierre con la gerencia de zona responsable antes de la presentación de las ofertas · Benchmarking de costes operativos por línea de servicio · Implantación de indicadores de productividad por centro
Diversificación y resiliencia comercial	% facturación concentrada en top 5 clientes · % facturación sector público vs privado · Índice Herfindahl (concentración)	Incursión en nuevas líneas de servicio en el sector privado
Inclusión laboral y adaptación de puestos	% trabajadores con discapacidad · % puestos adaptados · Nº evaluaciones psicosociales realizadas	Protocolo de adaptación de puesto para trabajadores con discapacidad (ergonomía, carga, ritmo) · Protocolo de seguimiento psicosocial para trabajadores con discapacidad · Procedimiento de asignación de tareas con

Asunto material	KPI (propuesta)	Palancas (propuesta)
		revisión de adaptaciones · Protocolo de asignación de tareas con validación UAP para colectivos CEE
Atracción, cobertura y retención de talento	Tasa rotación voluntaria vs involuntaria · Índice de compromiso (engagement) · Tiempo de adaptación (onboarding efectivo)	Análisis de causas de rotación por colectivo y centro · Anticipación de necesidades (vacaciones, bajas previsibles) creando bolsas activas de candidatos ya validados · Análisis de competitividad retributiva del sector · Convenios activos con entidades del tercer sector y ONCE
Cultura preventiva y liderazgo en seguridad	% formación PRL · Nº inspecciones preventivas realizadas por mandos intermedios · % RRMM practicados	Programa de formación en liderazgo preventivo para mandos intermedios · Programa de participación preventiva (buzón de mejoras, grupos de mejora)
Gobernanza organizativa y estructura de control	% de puestos con descripción de funciones actualizada · Nº incidencias por fallo de control · Nº revisiones de control realizadas	Revisar y actualizar descripciones de puestos · Implementar herramientas tecnológicas que integren los sistemas de control · Revisión de desempeño de los Kpi críticos por dpto
Igualdad, diversidad y entorno laboral inclusivo	Brecha salarial ajustada (%) · % mujeres en mandos intermedios y/o altos · Nº incidencias igualdad · % mujeres en mandos · % plantilla formada	Auditoria retributiva por empresa · Definición y comunicación de las políticas de igualdad de género y LGTBI, así como de los protocolos de conciliación familiar y desconexión digital · Definición y comunicación de los protocolos de acoso sexual y/o por razones de sexo, y protocolo para la protección de las víctimas de violencia de género · Plan anual de formación · Seguimiento a las medidas definidas dentro de los diagnósticos y auditorías retributivas de los planes de igualdad
Organización del trabajo, liderazgo y clima laboral	Índice clima · Tasa absentismo · Nº evaluaciones psicosociales realizadas	Protocolo de gestión de conflictos interpersonales · Programa de desarrollo de mandos intermedios (liderazgo, gestión de equipos, comunicación) · Implantación de un proceso de comunicación interna ascendente · Revisión de ratios de personal por contrato
Transparencia, trazabilidad y fiabilidad de la información	Nº errores en reporting · % datos con trazabilidad documentada · Nº ajustes auditor externo	Proceso de validación de datos antes de publicación · Registro de fuentes y responsables de cada indicador · Estandarización de reportes (plantillas y criterios comunes) · Procedimiento de control de comunicaciones externas
Ética empresarial y cultura del cumplimiento	Nº denuncias recibidas · % denuncias investigadas · Tiempo medio resolución	Comité compliance · Código ético · Designación de responsable del canal ético
Acceso a financiación y calidad del reporting ESG	% financiación vinculada a ESG · Rating ESG externo · Nº inversores que solicitan info ESG	Definición de estrategias ESG alineadas con la estrategia corporativa · Designar responsables claros para la captura y reporte de cada indicador · Cuadro mando y seguimiento ESG en comité dirección
Estrategia comercial y adaptación al mercado	% ingresos de nuevos servicios · % licitaciones ganadas · ratio éxito comercial	Comité estratégico ESG-comercial · Integración ESG en ofertas
Gestión ESG y resiliencia de la cadena de suministro	% proveedores con auditoría ESG in situ · % proveedores críticos homologados · Nº incidencias ESG proveedor · % gasto evaluado ESG	Homologación y evaluación de proveedores antes de iniciar el proceso comercial · Auditorías anuales a proveedores críticos · Mapa de proveedores críticos · Proceso de control CAE (Coordinación de Actividades Empresariales) · Realizar auditorías y evaluaciones ESG periódicas a proveedores críticos

Asunto material	KPI (propuesta)	Palancas (propuesta)
Planificación, capacidad y coordinación operativa	% servicios planificados correctamente · desviación horas reales vs planificadas	Herramienta de planificación de servicios (calendario, coberturas, incidencias) · Bolsa de trabajadores disponibles por servicio crítico · Ciclo de revisión documental anual dentro del SGI · Herramienta digital de registro de incidencias operativas · Reuniones periódicas de coordinación operaciones-UAP

MATRIZ DE DOBLE MATERIALIDAD – GRUPO OSGA 2025

Valoración de los impactos ESG según su materialidad de impacto y materialidad financiera



Este análisis da lugar a 24 asuntos materiales que guían la estrategia de sostenibilidad, los indicadores VSME y el Estado de Información No Financiera (EINF) del Grupo Osga.

- **Campos alineados con los ODS**

GRUPO OSGA ha identificado, en función de su modelo de actividad y forma de operar, los Objetivos de Desarrollo Sostenible —ODS— con los que mantiene una vinculación directa e indirecta.

A continuación, se presenta el mapeo de los ODS relacionados con la actividad del Grupo, diferenciando aquellos sobre los que la organización genera un impacto directo de aquellos a los que contribuye de manera indirecta.



Una vez identificados los ODS que inciden en la actividad desarrollada por el GRUPO, se procede a jerarquizarlos con el fin de establecer prioridades que definan sus objetivos.

Como resultado del proceso de jerarquización, los ODS se han clasificado en función de su grado de alineación con la actividad empresarial de GRUPO OSGA:

- **ODS directamente alineados con la actividad empresarial:** ODS 3, Salud y bienestar; ODS 5, Igualdad de género; ODS 8, Trabajo decente y crecimiento económico; y ODS 12, Producción y consumo responsables.
- **ODS indirectamente alineados con la actividad empresarial:** ODS 4, Educación de calidad; ODS 6, Agua limpia y saneamiento; y ODS 13, Acción por el clima.
- **ODS sin contribución significativa:** el resto de los ODS, al no presentar una vinculación directa con la naturaleza de la actividad desarrollada por la organización.

A continuación, se muestra el resultado gráfico de la jerarquización de los ODS identificados:



METAS DE LOS ODS

ODS	METAS
	3.6 Reducción de la mortalidad en accidentes de tráfico 3.9 Para 2030, reducir sustancialmente el número de muertes y enfermedades producidas por productos químicos peligrosos y la contaminación del aire, el agua y el suelo 3.a Fortalecer la aplicación del Convenio Marco de la Organización Mundial de la Salud para el Control del Tabaco en todos los países, según proceda
	5.1 Poner fin a la discriminación 5.2 Eliminar todas las formas de violencia contra todas las mujeres y las niñas en los ámbitos público y privado, incluidas la trata y la explotación sexual y otros tipos de explotación 5.5 Asegurar la participación plena de la mujer e igualdad de oportunidades
	8.5 Lograr el pleno empleo y trabajo decente 8.8 Protección de los derechos laborales y trabajo seguro
	12.2 De aquí a 2030, lograr la gestión sostenible y el uso eficiente de los recursos naturales 12.4 De aquí a 2020, lograr la gestión ecológicamente racional de los productos químicos y de todos los desechos a lo largo de su ciclo de vida, de conformidad con los marcos internacionales convenidos, y reducir significativamente su liberación a la atmósfera, el agua y el suelo a fin de minimizar sus efectos adversos en la salud humana y el medio ambiente 12.5 De aquí a 2030, reducir considerablemente la generación de desechos mediante actividades de prevención, reducción, reciclado y reutilización

CUESTIONES AMBIENTALES

GRI 201-2: Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivadas del cambio climático

- **Impactos y sistema de gestión ambiental**

GRUPO OSGA se encuentra concienciada con la importancia de los impactos de su actividad en el medio que les rodea, y los promueve en su política del sistema integrado de gestión.

Uno de los principales retos de GRUPO OSGA es integrar de forma efectiva la protección del medio ambiente en el desarrollo de su actividad, sus procesos operativos y su modelo de gestión. Para ello, todas las empresas del Grupo cuentan con la certificación ISO 14001:2015, lo que permite disponer de un marco común para la gestión ambiental en el conjunto de la organización.

Esta certificación ha permitido homogeneizar los procedimientos medioambientales en las distintas sedes distribuidas por el territorio español, facilitando una gestión ambiental coordinada, eficiente y alineada con los principios de mejora continua.

A través de su Sistema de Gestión Ambiental, GRUPO OSGA identifica, previene y mitiga los riesgos ambientales asociados a su actividad, reforzando su compromiso con la mejora continua del desempeño ambiental de sus operaciones.

Como parte de este sistema, la organización lleva a cabo, entre otras, las siguientes actuaciones:

- Identificación y evaluación de los aspectos ambientales derivados de la actividad.
- Definición de objetivos ambientales y establecimiento de controles operacionales para la gestión de los aspectos ambientales significativos.
- Análisis y gestión de los riesgos ambientales.
- Desarrollo de acciones de sensibilización ambiental dirigidas a las personas trabajadoras.
- Realización de auditorías internas para verificar la eficacia del sistema de gestión.

En materia ambiental, los principales objetivos definidos por GRUPO OSGA se centran en el control y optimización del consumo de materias primas empleadas para la prestación de los servicios en las instalaciones de los clientes, así como en la reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero —GEI— derivadas de la actividad propia de las personas trabajadoras.

La información ambiental presentada comprende los ejercicios 2024 y 2025. En aquellos indicadores en los que no se dispone de datos históricos previos, se ha tomado 2023 como año base para facilitar el seguimiento, la comparabilidad y el análisis de la evolución futura.



- **Recursos destinados a prevenir riesgos ambientales**

GRUPO OSGA dispone de recursos humanos, económicos y técnicos para prevenir, controlar y reducir los riesgos ambientales asociados a su actividad.

- Recursos humanos: La organización cuenta con personal competente en medioambiente y gestión integrada, distribuido en distintas zonas geográficas, lo que permite atender con agilidad las necesidades de los centros de trabajo, realizar verificaciones, evaluar el cumplimiento legal y promover acciones de sensibilización.
- Recursos económicos: Se dispone de un presupuesto destinado al mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión Ambiental, incluyendo auditorías, certificaciones, gestión de residuos, formación, eficiencia energética, medición de consumos y renovación progresiva de equipos y vehículos.
- Recursos técnicos: El GRUPO dispone de procedimientos ambientales, evaluación de aspectos e impactos, control de requisitos legales, planes de emergencia, auditorías internas e indicadores de seguimiento. Durante 2025 se reforzó este control mediante el cálculo consolidado y la verificación externa de la huella de carbono.

- **Principio de precaución**

GRUPO OSGA aplica el principio de precaución durante la planificación, puesta en marcha y ejecución de sus actividades. Antes de incorporar nuevos servicios, productos, equipos o métodos de trabajo, se analizan los posibles aspectos ambientales, los requisitos legales y las condiciones de las instalaciones, estableciendo controles preventivos cuando exista riesgo de impacto, incluso aunque no se disponga de certeza absoluta sobre su alcance.

CUMPLIMIENTO AMBIENTAL

GRI 2-27: Cumplimiento de la legislación y las normativas

Durante el ejercicio 2025, GRUPO OSGA no ha identificado incumplimientos medioambientales materiales, ni ha recibido multas o sanciones no monetarias derivadas de incumplimientos en esta materia.

Asimismo, las empresas del Grupo certificadas conforme a la norma ISO 14001 realizan periódicamente una evaluación del cumplimiento de los requisitos legales aplicables en el ámbito medioambiental, con el fin de garantizar el adecuado seguimiento normativo y reforzar la mejora continua del sistema de gestión ambiental.

CONTAMINACIÓN

GRI 3-3: Gestión de los temas materiales

Por la naturaleza de las actividades desarrolladas, GRUPO OSGA no dispone de procesos industriales con emisiones atmosféricas significativas. Las principales emisiones asociadas al GRUPO son las emisiones de gases de efecto invernadero derivadas del consumo de combustible de la flota y, en menor medida, del consumo de electricidad en oficinas y sedes.

- Prevenir emisiones
 - Planificación de desplazamientos, evitando recorridos innecesarios y favoreciendo la coordinación de visitas y servicios próximos.
 - Mantenimiento preventivo de la flota, control de revisiones, ITV, neumáticos y anomalías que puedan aumentar el consumo o las emisiones.
 - Uso racional de la climatización, aprovechamiento de la luz natural, apagado de equipos y reducción de consumos en espera.
 - Contratación progresiva de electricidad con garantía de origen renovable y mantenimiento del autoconsumo solar en la sede de Logroño.
 - Formación y sensibilización ambiental de la plantilla, así como incorporación de criterios de proximidad y eficiencia logística en compras.
- Reducir emisiones

El Plan de Reducción de Emisiones 2025-2030 establece una reducción anual del 4 % de la intensidad de emisiones por persona trabajadora, calculada sobre los alcances 1 y 2. Las principales medidas consisten en la renovación progresiva de la flota hacia vehículos híbridos y de bajas emisiones, la mejora de la eficiencia energética, el aumento del uso de electricidad renovable, la optimización logística y la ampliación gradual del inventario de alcance 3.

- Reparar los efectos de las emisiones

En caso de incidente ambiental o desviación que pueda generar emisiones no previstas, GRUPO OSGA aplica medidas de contención inmediata, comunicación interna, investigación de causas y definición de acciones correctivas. La reparación se orienta prioritariamente a eliminar la causa, restablecer las condiciones seguras y evitar la repetición mediante mantenimiento, sustitución de equipos, actualización de instrucciones o refuerzo de la formación.

La compensación de emisiones se considera una medida complementaria y separada de la reducción real. Solo podrá valorarse para emisiones residuales no evitables mediante proyectos compatibles con el Registro de huella de carbono, sin descontar dichas compensaciones de las emisiones brutas ni del objetivo de reducción.

- Emisiones atmosféricas y de carbono

Las emisiones atmosféricas relevantes para el Grupo se corresponden esencialmente con gases de efecto invernadero procedentes del transporte por carretera y del consumo energético. No se han identificado otras fuentes atmosféricas materiales derivadas de procesos productivos propios. El cálculo de 2025 se ha realizado con la Calculadora y los factores de emisión publicados por el Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico, siguiendo la metodología del GHG Protocol, y ha sido objeto de verificación externa.

- Ruido

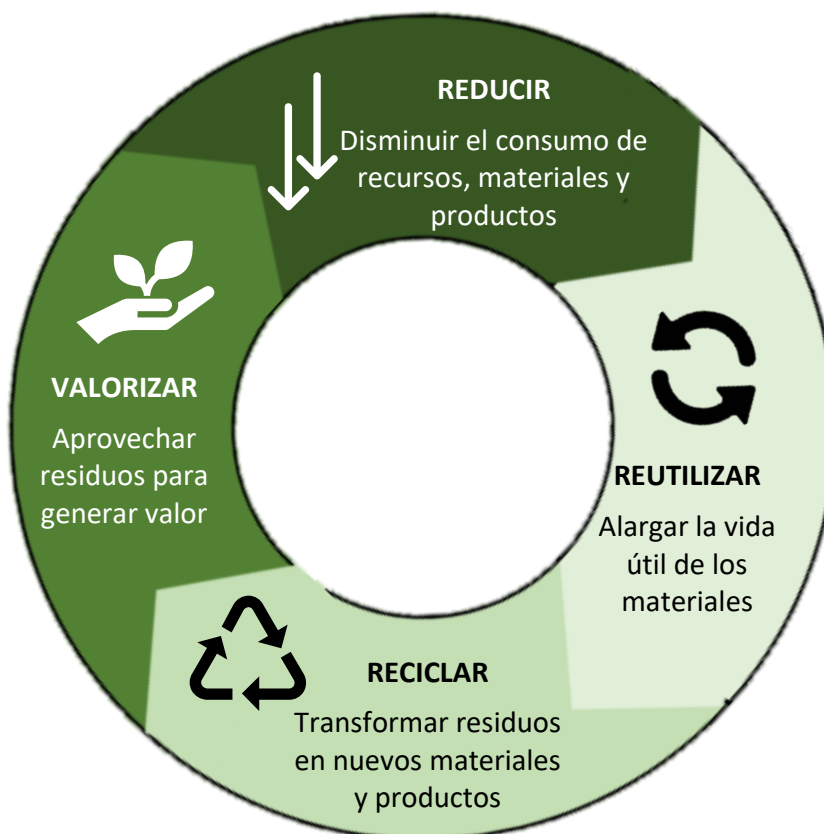
La actividad ordinaria de GRUPO OSGA no genera niveles de ruido que se consideren significativos para el entorno. No obstante, se mantienen medidas preventivas como el adecuado mantenimiento de maquinaria y vehículos, la utilización de equipos conforme a las instrucciones del fabricante y la planificación de las tareas potencialmente ruidosas en horarios compatibles con las condiciones del centro y las necesidades del cliente.

- Contaminación lumínica

Las actividades propias de GRUPO OSGA no requieren instalaciones exteriores intensivas de iluminación y no se han identificado impactos significativos por contaminación lumínica. La organización aplica criterios de uso racional, manteniendo apagadas las luminarias cuando no sean necesarias, priorizando tecnología eficiente y evitando iluminaciones innecesarias fuera del horario de actividad.

ECONOMÍA CIRCULAR

La economía circular está basada en la imitación de los procesos de la naturaleza para lograr que el círculo se complete, es decir, en pasar de un modelo económico lineal, basado en la extracción y deposición, a un modelo circular donde:



En este contexto, GRUPO OSGA incorpora criterios de economía circular en su gestión ambiental, especialmente en relación con el consumo responsable de materiales, la reducción de residuos y la mejora en la separación y gestión de los mismos. Estas medidas contribuyen a un uso más eficiente de los recursos y a la prevención de impactos ambientales derivados de la actividad.

- **Prevención de residuos**

La prevención se aborda mediante la digitalización de documentación y comunicaciones, la impresión solo cuando resulta necesaria, el uso a doble cara, la planificación de compras, la selección de productos con menor embalaje y la correcta dosificación de productos químicos. También se fomenta la utilización de productos concentrados o recargables y la reducción de elementos desechables cuando las condiciones del servicio lo permiten.

- **Reciclaje**

Los residuos generados se separan en origen mediante recipientes identificados y se entregan a los canales correspondientes. El papel y cartón, los envases, las pilas, el tóner y los RAEE se gestionan de forma diferenciada. Los envases adheridos a sistemas de responsabilidad ampliada del productor se depositan en los contenedores o circuitos previstos, mientras que los residuos que requieren tratamiento específico se entregan a gestores autorizados.

- **Reutilización**

La organización fomenta la reutilización de papel como borrador, el empleo de elementos recargables, la reutilización de recipientes cuando sea técnica y sanitariamente segura y la reasignación de equipos, mobiliario o materiales antes de considerar su retirada. En los procesos operativos solo se reutilizan recursos cuando dicha práctica no afecta a la calidad, la seguridad ni los requisitos del cliente.

- **Recuperación y valorización**

Cuando la prevención o la reutilización no son posibles, GRUPO OSGA prioriza gestores y sistemas que permitan el reciclaje, la recuperación o la valorización material. La trazabilidad se mantiene mediante justificantes de retirada, documentos de aceptación, albaranes o certificados emitidos por el gestor, según la naturaleza del residuo.

- **Eliminación de residuos**

La eliminación se considera la última opción dentro de la jerarquía de residuos. Los residuos peligrosos se mantienen separados, correctamente identificados y en condiciones que eviten fugas o mezclas incompatibles, y se entregan a gestores autorizados. La organización verifica la habilitación del gestor y conserva la documentación necesaria para acreditar la correcta gestión.

- **Desperdicio de alimentos**

El desperdicio alimentario no se considera un asunto material para GRUPO OSGA, dado que su actividad principal no consiste en la producción, transformación o comercialización de alimentos. En aquellos contratos puntuales que incorporen servicios de cafetería, restauración o manipulación de alimentos, se aplican los requisitos del cliente, las pautas de almacenamiento y manipulación y los sistemas de segregación de residuos establecidos para el servicio, con el fin de evitar mermas innecesarias.

GESTIÓN DE RESIDUOS

GRI 306-3: Residuos generados

La generación de residuos es un aspecto ambiental asociado al desarrollo de las actividades de las empresas de GRUPO OSGA, por lo que resulta necesario realizar un adecuado seguimiento y control de su gestión.

Dado que la actividad principal del Grupo se centra en la prestación de servicios de limpieza de edificios, la práctica totalidad de los residuos generados en el desarrollo de la actividad se clasifican como residuos urbanos o asimilables a urbanos.

Todos los productos o la gran mayoría que se utilizan en las sedes para los servicios de limpieza se encuentran adheridos a ECOEMBES, por lo que son aptos para depositarlos en los contenedores públicos, ya que la gestión de su procesamiento una vez finalizada la vida útil se encuentra incorporada en el precio de compra.

Durante el ejercicio 2025, la cantidad total de residuos generados ascendió a 5216 kg.

– Residuos peligrosos

Residuo	2023 (kg)	2024 (kg)	2025 (kg)
Aerosoles	23	4	0
Envases de plástico contaminados	33	13	0
Pilas	25	5	15
Residuos de tóner	172	93	11
RAEE	3	25	10
Total	256	140	36

– Residuos no peligrosos

Residuo	2023 (kg)	2024 (kg)	2025 (kg)
Papel y cartón	180	2948	5180
Plástico	0	140	0
Total	180	3088	5180

Todos los residuos comentados anteriormente son gestionados a través de gestores de residuos autorizados.

USO SOSTENIBLE DE LOS RECURSOS

GRI 303-5: Consumo de agua

El consumo de agua constituye un aspecto ambiental objeto de seguimiento por parte de GRUPO OSGA, si bien no se considera un aspecto ambiental significativo para la organización, dado que la prestación principal de los servicios se realiza en las instalaciones de los clientes y no en centros propios de actividad productiva.

El agua utilizada en las delegaciones del GRUPO procede de la red pública de abastecimiento de los municipios en los que se ubican sus sedes. Asimismo, los vertidos de aguas residuales se gestionan a través de las correspondientes redes municipales de alcantarillado.

Durante el ejercicio 2025, el consumo estimado de agua de las delegaciones del GRUPO ascendió a 615 m³. Este dato tiene carácter estimado debido a la dificultad de obtener información completa y homogénea sobre los consumos en todas las sedes, especialmente en aquellos casos en los que los suministros se encuentran integrados en gastos generales, comunidades, arrendamientos o servicios compartidos.

Con el objetivo de fomentar un uso eficiente del recurso, el GRUPO OSGA recoge las siguientes medidas orientadas a minimizar el consumo de agua y promover un uso responsable de este recurso en las instalaciones.

- Inspección y comunicación de fugas, goteos o consumos anómalos.
- Instalación progresiva de grifos monomando, dispositivos de ahorro y cisternas de doble descarga cuando la instalación lo permita.
- Cierre de grifos durante tareas que no requieren caudal continuo y utilización de métodos de limpieza que eviten consumos innecesarios.
- Dosificación adecuada de productos y agua, respetando las fichas técnicas y los protocolos del servicio.
- Seguimiento de consumos y mejora de la cobertura del dato en sedes con suministros compartidos o incluidos en arrendamientos.

GRI 301-1: Materiales por peso o volumen

El consumo de materias primas es un indicador clave para evaluar el uso de recursos dentro de la organización. En el caso de GRUPO OSGA, los productos químicos empleados en la prestación de los servicios constituyen uno de los principales materiales utilizados, por lo que su seguimiento resulta fundamental para analizar la eficiencia en el consumo y el impacto ambiental asociado.

	Productos químicos No Eco(l)	Productos químicos Eco (l)	% Participación de productos químicos Eco
2023	68.083	14.238	17%
2024	682.635	41.123	6%
2025	191757	34.278	15%

Con el objetivo de minimizar los impactos ambientales asociados al uso de productos químicos, la organización ha implantado las siguientes medidas:

- Formación práctica al personal sobre la correcta dilución y dosificación de los productos, evitando sobredosificaciones y garantizando la eficacia del servicio.
- Utilización de sistemas de dosificación, productos concentrados y formatos recargables, siempre que sean compatibles con las condiciones del servicio y los requisitos contractuales.
- Priorización de productos con ecoetiqueta, menor peligrosidad, menor impacto ambiental y envases reciclables, siempre que cumplan las especificaciones técnicas y las exigencias del cliente.
- Control de inventarios y rotación de existencias para prevenir caducidades, pérdidas, compras innecesarias y la generación de residuos.
- Solicitud periódica de información a los proveedores sobre las cantidades suministradas, las características ambientales de los productos y los formatos de suministro disponibles.

Estas actuaciones contribuyen a reducir la contaminación del recurso hídrico, optimizar el consumo de productos y disminuir la generación de envases contaminados.

GRI 302-1: Consumo de energía dentro de la organización

El consumo de energía eléctrica asociado a la actividad de GRUPO OSGA constituye un aspecto relevante dentro de la gestión ambiental de la organización, por su vinculación con el uso eficiente de los recursos y la reducción de impactos ambientales derivados del consumo energético.

La energía eléctrica consumida por las empresas del Grupo es suministrada a través de distintas comercializadoras, y, por tanto, el porcentaje de energías renovables empleadas varía de unas a otras.

- **Generación de energía renovable**

Una de las empresas de GRUPO OSGA cuenta con instalaciones de generación de energía renovable para autoconsumo mediante placas solares ubicadas en la sede de Logroño, contribuyendo así a la mejora de la eficiencia energética y al impulso progresivo del uso de energías limpias dentro de la organización.

	2021	2022	2023	2024	2025
MWh	24,14	60,81	32,65	44,47	56,08

- **Evolución del consumo eléctrico**

La información presentada recoge la evolución del consumo eléctrico total de GRUPO OSGA durante los últimos ejercicios, así como la variación registrada respecto al año anterior. Este análisis permite identificar la tendencia general del consumo energético de la organización.

Ejercicio	Consumo eléctrico kWh	Variación respecto al año anterior	Variación respecto a 2023
2023	161.824	-	-
2024	173.803	+7,4%	+7,4%
2025	221.015	+27,2%	+36,6%

Este incremento se atribuye principalmente al crecimiento del personal de estructura y a la apertura de nuevas sedes en distintas provincias, lo que ha supuesto una mayor demanda energética asociada al funcionamiento ordinario de los centros de trabajo.

No obstante, el Grupo mantiene el seguimiento del consumo eléctrico como parte de su gestión ambiental, con el objetivo de identificar desviaciones y oportunidades de mejora en materia de eficiencia energética. En este contexto, se han implantado y se continúan desarrollando las siguientes medidas:

- Apagado de luces, equipos, impresoras y sistemas de climatización fuera de los periodos de uso, así como utilización de modos de ahorro, reposo o hibernación.
- Mantenimiento preventivo y sustitución de equipos antiguos por alternativas de mayor eficiencia energética.
- Regulación responsable de la climatización, evitando temperaturas extremas y pérdidas de energía derivadas de puertas o ventanas abiertas.
- Seguimiento del consumo por sede para detectar desviaciones y priorizar actuaciones de mejora.
- Extensión progresiva de los contratos de electricidad con garantía de origen renovable y análisis de nuevas instalaciones de autoconsumo cuando resulten técnica y económicamente viables.

Asimismo, cabe destacar que el 65 % de las oficinas de GRUPO OSGA utilizan energía eléctrica con certificado de garantía de origen renovable, lo que contribuye a reducir el impacto ambiental asociado al consumo energético de la organización.

CAMBIO CLIMÁTICO

GRI 305-1: Emisiones directas de gases de efecto invernadero (GEI)(alcance 1)

GRI 305-2: Emisiones indirectas de GEI (alcance 2)

Desde el año 2021, GRUPO OSGA realiza el cálculo y seguimiento de su huella de carbono correspondiente a los alcances 1 y 2, con el objetivo de conocer, controlar y reducir las emisiones de gases de efecto invernadero derivadas de su actividad.

El cálculo se realiza empleado los factores de emisión incorporados en el Calculadora elaborada por el Ministerios para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico (MITECO) y la metodología de GHG Protocol, que permite diferenciar las emisiones directas, correspondientes al alcance 1, de las emisiones indirectas asociadas al consumo eléctrico, correspondientes al alcance 2.

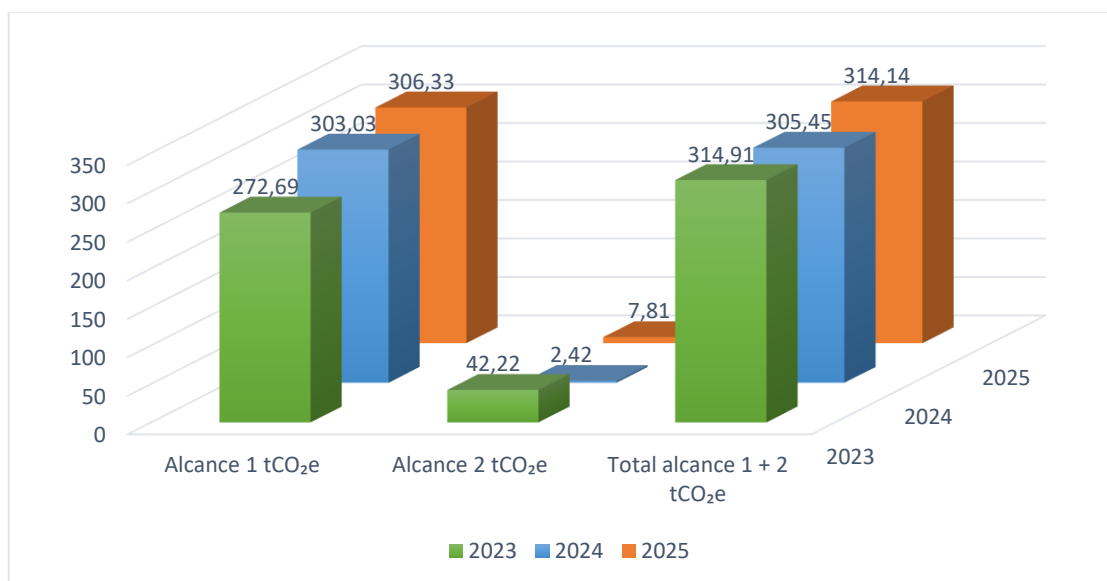
Las emisiones directas de gases de efecto invernadero proceden principalmente del consumo de combustible asociado a la flota de vehículos y, en su caso, de otras fuentes propias de la organización, como instalaciones fijas o posibles fugas de gases refrigerantes. Por su parte, las emisiones indirectas por energía derivan del consumo de electricidad en las distintas sedes y oficinas del GRUPO.

Durante el ejercicio 2025, las emisiones totales de GRUPO OSGA correspondientes a los alcances 1 y 2 se distribuyen de la siguiente manera:

Concepto	Valor	Unidad
Alcance 1 (directas — flota)	306,33	t CO ₂ e
Alcance 2 (indirectas — electricidad)	7,81	t CO ₂ e
TOTAL Alcance 1+2	314,14	t CO₂e
Plantilla total	3542	personas
Intensidad Grupo (A1+2 / empleado)	0,0887	t CO₂e/empl.

La flota (transporte por carretera) representa cerca del 97 % de la huella de alcance 1+2, lo que sitúa la transformación de la movilidad como palanca prioritaria de reducción.

En relación con el alcance 2, GRUPO OSGA continúa avanzando en la contratación de energía eléctrica con certificado de garantía de origen renovable en sus oficinas, contribuyendo a reducir el impacto ambiental asociado al consumo energético de la organización.

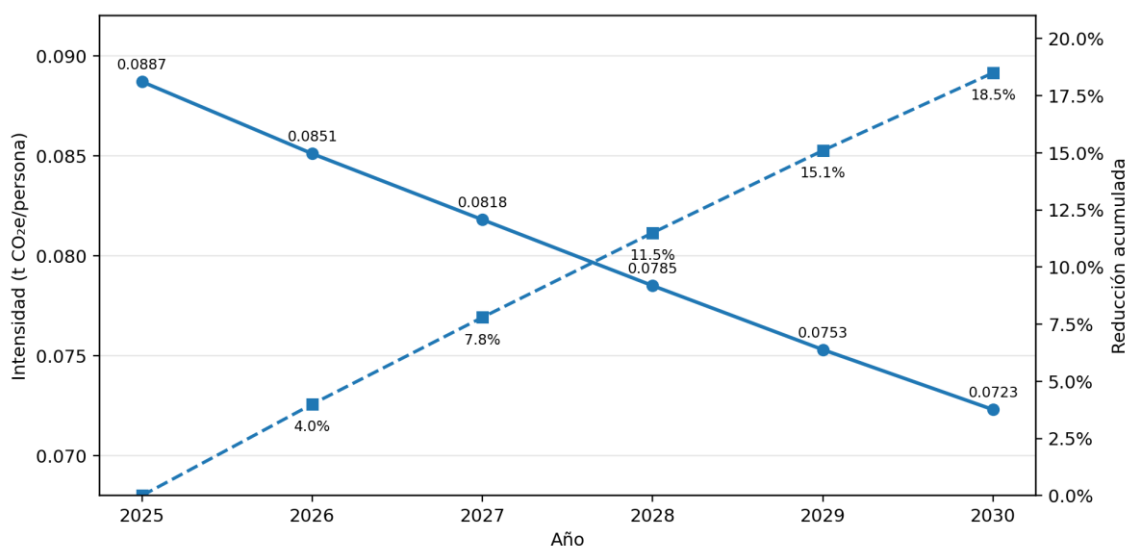


Evolución de las emisiones por alcance 2023-2025

La evolución de los datos permite observar el comportamiento de las emisiones por alcance a lo largo del periodo analizado, facilitando el seguimiento de la huella de carbono de la organización y su comparación interanual.

Como parte de su estrategia de mejora continua, el GRUPO adopta como objetivo la reducción de la intensidad de emisiones en un 4 % anual por empleado, tomando 2025 como año base y considerando las emisiones de alcance 1 y 2. Este seguimiento se realizará mediante el recálculo anual de la huella de carbono con la Calculadora del MITECO y la comparación del ratio de intensidad por empleado frente a la senda objetivo definida.

Objetivo de reducción de la intensidad de emisiones 2025-2030



Senda objetivo de reducción de la intensidad de emisiones 2025-2030.

- Ámbitos de actuación

Actualmente, GRUPO OSGA se encuentra en proceso de desarrollo de la cuantificación de las emisiones correspondientes al alcance 3, asociadas a otras emisiones indirectas generadas a lo largo de la cadena de valor de la organización.

Este proceso permitirá ampliar progresivamente el perímetro de cálculo de la huella de carbono, incorporando nuevas categorías de emisión conforme se disponga de información suficiente, trazable y comparable. La incorporación del alcance 3 forma parte del compromiso del Grupo con la mejora continua de su sistema de gestión ambiental, la transparencia en el reporte de información climática y el avance hacia una medición más completa de los impactos derivados de su actividad.

Asimismo, GRUPO OSGA prevé someter su inventario de gases de efecto invernadero a verificación por entidad acreditada conforme a la norma UNE-EN ISO 14064-1:2019, reforzando la transparencia, fiabilidad y comparabilidad de la información reportada.

PROTECCIÓN A LA BIODIVERSIDAD

GRUPO OSGA mantiene un compromiso activo con la protección de la biodiversidad y la minimización de los posibles impactos ambientales derivados de su actividad. Aunque la naturaleza de los servicios prestados por el GRUPO no implica una ocupación intensiva del territorio ni una actividad productiva con incidencia directa sobre ecosistemas naturales, la organización incorpora criterios de prevención ambiental en su gestión operativa.

Los centros de trabajo y delegaciones del GRUPO se ubican, con carácter general, en entornos urbanos o zonas ya antropizadas, no habiéndose identificado operaciones propias situadas en espacios naturales protegidos ni en áreas de alto valor para la biodiversidad. En consecuencia, no se han identificado impactos significativos directos sobre la biodiversidad derivados de la actividad desarrollada.

No obstante, GRUPO OSGA contribuye a la protección indirecta de la biodiversidad a través de las medidas implantadas en el marco de su sistema de gestión ambiental, entre las que destacan la correcta gestión de residuos, el uso responsable de productos y materiales, la prevención de vertidos, la sensibilización ambiental de las personas trabajadoras y el control de los aspectos ambientales asociados a la prestación de los servicios.

Asimismo, la organización mantiene el seguimiento de sus aspectos ambientales con el objetivo de prevenir posibles afecciones al entorno y garantizar el cumplimiento de los requisitos legales aplicables.

CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL

Los datos que van a representarse en los siguientes apartados corresponden a fecha de cierre del año 2025.

DISTRIBUCIÓN DE LA PLANTILLA POR SEXO, EDAD Y CLASIFICACIÓN PROFESIONAL

GRI 2-7: Empleados

- Distribución de la plantilla por sexo**

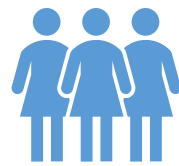
Se presenta el número y composición de la plantilla por sexo a cierre de diciembre 2025 que se encuentra distribuido de la siguiente manera:

	Hombre	Mujer	Total
Nº de personas	1488	2864	4352

Como se puede observar, la plantilla del Grupo Osga cuenta con una mayor representación de mujeres debido a las características del sector.



34,19%



65,81%

- Distribución por clasificación profesional y sexo**

	Hombre	Mujer	Total
Limpiador/a	663	2255	2918
Operario/a industrial	103	59	162
Especialista	49	9	58
Lavaplatos/Carrista	91	46	137
Auxiliar de servicios	462	313	775
Encargado/a	30	36	66
Encargado/a UAP	37	38	75
Gestor/a Administrativo/a	1	22	23
Técnico/a UAP	7	46	53
Técnico/a	16	28	44
Jefe de Servicios	12	5	17
Responsables	7	5	12
Gerente	3	1	4
Directivos	6	1	7
CEO	1	0	1
Total	1488	2864	4352

- **Distribución de la plantilla por rango de edad y sexo**

En la siguiente tabla se analizan los datos de distribución por franja de edad de la plantilla.

	Hombre	Mujer	Total
Menor de 20 años	8	3	11
Entre 20 y 29 años	126	134	260
Entre 30 y 44 años	380	558	938
Mayor o igual a 45 años	973	2170	3143
Total	1488	2864	4352

- **Distribución de la plantilla por tipo de contrato y sexo**

	Hombre	Mujer	Total
Contrato Indefinido	1237	2567	3804
Contrato Temporal	251	297	548
Total	1488	2864	4352

- **Distribución de la plantilla por tipo de contrato y franja de edad**

- **Contratos Indefinidos**

	Hombre	Mujer	Total
Menor de 20 años	1	2	3
Entre 20 y 29 años	85	102	187
Entre 30 y 44 años	310	470	780
Mayor o igual a 45 años	841	1993	2834
Total	1237	2567	3804

- **Contratos Temporales**

	Hombre	Mujer	Total
Menor de 20 años	7	1	8
Entre 20 y 29 años	41	32	73
Entre 30 y 44 años	71	87	158
Mayor o igual a 45 años	132	177	309
Total	251	297	548

- Distribución de la plantilla por tipo de contrato y clasificación profesional
- Contratos Indefinidos

	Hombre	Mujer	Total
Limpiador/a	528	2023	2551
Operario/a industrial	78	46	124
Especialista	49	9	58
Lavaplatos-carrista	67	38	105
Auxiliar servicios	399	272	671
Encargado/a	29	36	65
Encargado/a UAP	35	38	73
Gestor/a advo/a	1	20	21
Técnico/a UAP	6	45	51
Técnico/a	16	28	44
Jefe/a de servicios	12	5	17
Responsable	7	5	12
Gerente	3	1	4
Director/a	6	1	7
CEO	1	0	1
Total	1237	2567	3804

- Contratos Temporales

	Hombre	Mujer	Total
Limpiador/a	135	232	367
Operario/a industrial	25	13	38
Lavaplatos-Carrista	24	8	32
Auxiliar servicios	63	41	104
Encargado/a	1	0	1
Encargado/a UAP	2	0	2
Gestor/a advo/a	0	2	2
Técnico/a UAP	1	1	2
Total	251	297	548

- Distribución de la plantilla por tipo de jornada y sexo

	Hombre	Mujer	Total
Tiempo Completo	787	870	1657
Tiempo Parcial	701	1994	2695
Total	1488	2864	4352

- **Distribución de la plantilla por jornada a tiempo parcial y franja de edad**

	Hombre	Mujer	Total
Menor de 20 años	8	2	10
Entre 20 y 29 años	65	88	153
Entre 30 y 44 años	189	399	588
Mayor o igual a 45 años	439	1505	1944
Total	701	1994	2695

- **Distribución de la plantilla por jornada a tiempo parcial y categoría profesional**

	Hombre	Mujer	Total
Limpiador/a	353	1671	2024
Operario/a industrial	15	24	39
Especialista	14	7	21
Lavaplatos-Carrista	56	34	90
Auxiliar servicios	247	226	473
Encargado/a	5	8	13
Encargado/a UAP	5	10	15
Técnico/a UAP	3	12	15
Técnico/a	1	0	1
Responsable	2	2	4
Total	701	1994	2695

- **Distribución de las bajas de la plantilla por edad y sexo**

	Hombre	Mujer	Total
Menor de 20 años	1	0	1
Entre 20 y 29 años	18	7	25
Entre 30 y 44 años	29	33	62
Mayor o igual a 45 años	34	50	84
Total	82	90	172

- **Distribución de bajas por sexo y clasificación profesional**

	Hombre	Mujer	Total
Limpiador/a	36	52	88
Operario/a industrial	14	3	17
Especialista	2	1	3
Lavaplatos/Carrista	9	7	16
Auxiliar de servicios	14	8	22
Encargado/a	2	2	4
Encargado/a UAP	1	3	4
Médico/a	0	1	1
Gestor/a Administrativo/a	0	4	4
Técnico/a UAP	1	4	5
Técnico/a	3	2	5
Jefe/a de Servicios	0	1	1
Responsable	0	1	1
Gerente	0	1	1
Total	82	90	172

- **Distribución de la plantilla con discapacidad por sexo**

A cierre del 31 de diciembre de 2025, la plantilla es conformada por 2248 personas con diversidad funcional.

	Hombre	Mujer	Total
Plantilla con diversidad funcional	1107	1141	2248



74,40% sobre el total de hombre



39,84% sobre el total de mujeres

REMUNERACIÓN MEDIA

GRI 405-2: Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres

- **Remuneración media por sexo y clasificación profesional**

- **Personal Operativo**

	Hombre	Mujer	% Brecha Salarial
Limpiador/a	17.034 €	17.578 €	-3,2%
Operario/a industrial	16.482 €	16.557 €	-0,5%
Especialista	17.912 €	16.798 €	6,2%
Lavaplatos/Carrista	17.382 €	16.821 €	3,2%
Auxiliar de servicios	16.844 €	16.885 €	-0,2%
Encargado/a	17.159 €	17.321 €	-0,9%
Encargado/a UAP	16.444 €	16.864 €	-2,6%

- **Personal de estructura**

	Hombre	Mujer	% Brecha Salarial
Personal Base	21.406 €	21.765 €	-2%
Mandos intermedios & Jefes/as Servicios	31.814 €	28.992 €	9%
Direcciones & Gerencias	68.005 €	63.916 €	6%

- **Remuneración media por franja de edad y sexo**

- **Personal Operativo**

	Salario Medio Hombre	Salario Medio Mujer
Menor de 20 años	16.185 €	19.032 €
Entre 20 y 29 años	16.736 €	17.559 €
Entre 30 y 44 años	16.671 €	17.499 €
Mayor o igual a 45 años	17.089 €	17.542 €

- **Personal estructura**

	Salario Medio Hombre	Salario Medio Mujer
Menor de 20	-	-
Entre 20 y 29	18.540 €	20.104 €
Entre 30 y 45	30.353 €	23.937 €
Mayores o igual a 45 años	37.421 €	26.472 €

ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO

La igualdad de oportunidades se posiciona como una de las bases en las que se apoyan los valores de GRUPO OSGA, se hace una apuesta clara, decidida y contundente por la conciliación de la vida personal y familiar. Teniendo en cuenta las posibilidades de cada puesto.

Por lo que, para mejorar la conciliación entre la vida personal y profesional de los empleados del grupo, se están incorporando medidas para tratar de compaginar ambos aspectos para lograrlo entre las medidas otorgadas por la organización a sus empleados encontramos:

- Flexibilidad de Horarios: Ofrecemos la posibilidad de ajustar los horarios de trabajo dentro de los límites razonables para atender las necesidades personales de los empleados.
- Trabajo a Distancia o Teletrabajo: Permitimos que los empleados trabajen desde casa o de forma remota cuando sea adecuado para sus funciones y las necesidades del negocio un día a la semana siempre y cuando hayan superado los seis meses de antigüedad en la empresa.
- Horarios Reducidos: Brindamos la opción de trabajar a tiempo parcial o reducir las horas laborales, siempre que sea factible para el rol del empleado.
- Días de Permiso Personal: Proporcionamos días de permiso personal remunerados que los empleados pueden utilizar para asuntos personales y familiares.

Además, los empleados de estructura cuentan con horarios de 8,5 horas entre lunes y jueves, permitiendo salir los viernes a las 2, y contar con jornadas intensivas durante los meses de julio y agosto. A ello, se le suma la posibilidad de teletrabajar el día de la semana que deseen siempre y cuando su puesto de trabajo lo permita.

A continuación, se presentan los indicadores de horas de absentismo, número de trabajadores adheridos al Plan Concilia y permisos de corresponsabilidad parental correspondiente al ejercicio 2025.

- Número de días de absentismo por sexo

	Hombres	Mujeres	Total
Nº Días	37.782	81.800	119.582

- Distribución adhesiones al Plan Concilia

	Hombres	Mujeres	Total
2023	5	15	20
2024	9	13	22
2025	1	7	8
Total	15	35	50

- Distribución de permiso de corresponsabilidad parental

	Hombres	Mujeres	Total
Nº Personas	18	28	46
Nº Días	2212	2340	4552

SEGURIDAD Y SALUD

GRI 403-2: Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, absentismo, días perdidos y número de muerte
GRI 403-3: Servicios de salud en el trabajo

La salud y seguridad de las personas trabajadoras es uno de los aspectos fundamentales para la organización y así se registra en su política del Sistema de Gestión Integrado.

Además, las empresas del GRUPO OSGA disponen de un Servicio de Prevención Mancomunado, el cual se encarga de las labores de seguridad y salud laboral de sus empleados, realizando principalmente:

- Elaboración de Planes de Prevención de Riesgos laborales, conforme las directrices marcadas en la política de prevención del grupo
- Evaluación de los puestos de trabajo
- Formación en materia de seguridad y salud
- Memorias de vigilancia de la salud y actividades preventivas
- Planificación de la actividad preventiva

El Plan de Prevención y los diversos Procedimientos de Gestión, recogen las políticas, procedimientos y programas de mejora para la salud y seguridad.

En esta línea se realiza la evaluación de riesgos laborales de los diferentes centros de trabajo, en cumplimiento de los requerimientos de la vigente Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales, con el objetivo de identificar las medidas preventivas, los procedimientos y protocolos, las medidas de gestión preventiva de la empresa y las de control periódico que se deben planificar, como por ejemplo: medidas de formación, información, equipos de protección individual y/o procedimientos de trabajo, lo que favorecerá la gestión integral de la planificación preventiva en la empresa.

La totalidad de los trabajadores dispone de los documentos donde se recoge la información de los riesgos para cada puesto de trabajo. Cabe destacar que, todas las empresas del grupo se disponen de certificación en ISO 45001:2015 tanto los CEE como empresas ordinarias.

La certificación ISO 45001 garantiza que el Grupo cuenta con un sistema de gestión para reducir los riesgos en la salud y seguridad dentro del entorno de trabajo, protegiendo a los trabajadores de posibles daños y aumentando la rentabilidad al mismo tiempo.

A lo largo de 2025, se han producido un total de 154 accidentes.



El impacto lo medimos a través de la siniestralidad y absentismo en el GRUPO, los datos que tenemos acerca de ambos indicadores son:

	Siniestralidad	Absentismo
2023	4416,1	12,20%
2024	4240	12,81%
2025	3850,7	13,82%

- Número total de accidentes de trabajo

	Hombres	Mujer	Total
Nº accidentes graves	0	0	0
Nº accidentes totales en jornada	43	71	114
Nº accidentes totales in itinere	13	27	40

	Hombres	Mujer	Total
Nº enfermedades profesionales	0	2	2

	Hombre	Mujer	Total
Índice de frecuencia	17,4	16,1	16,6
Índice de gravedad	0,55	0,47	0,52

RELACIONES SOCIALES

En relación a los mecanismos de comunicación entre la compañía y su personal, existen representantes de los trabajadores con los que la empresa se reúne periódicamente, además de la existencia de un buzón de sugerencias abierto para la participación de todo el personal.

- Número total y porcentaje de personas trabajadoras cubiertos en convenio

	Hombre	Mujer	Total
Cc Fundación Lantegi Batuak	9	9	18
CEE Comunidad Valenciana	37	39	76
CEE Estatal	722	695	1417
CEE Galicia	18	26	44
Comercio Vario Madrid	8	8	16
Contact Center (2026)		4	4
Convenio Empresa Gureak Garbitasuna Slu (2026)	78	44	122
Estatal De Empresas De Reposición (2023)	6	2	8
Estatal De Empresas De Servicios Auxiliares (2026)	83	14	97
Estatuto De Los Trabajadores	2	1	3
Estatuto Trabajadores	1		1
Facility (2018)	21	23	44
Hostelería Murcia (2025)	1	15	16
Industria Siderometalurgica Madrid (2026)	7		7
Instalac. Deportivas Y Gimnasios Galicia (2026)	7	6	13
Jardinería Estatal (2024)	3		3
Limpieza Ayuntamiento Eibar (2026)	9	6	15
Limpieza Edificios Y Locales	419	1897	2316
Ocio Educ Y Animación Sociocult Estatal		4	4
Ocio Educativo Y Animación De Madrid (2025)	14	38	52
Oficinas Y Despachos Madrid	16	14	30
Piscinas E Instalac. Acuaticas Valladolid (2026)	13	1	14
Unei Iniciativa Social (2025)	14	18	32
Total personas trabajadoras cubiertas por convenio	1488	2864	4352
% personas trabajadoras cubiertas por convenio	100%	100%	100%

- Participación de los trabajadores

GRUPO OSGA promueve la información, consulta y participación de las personas trabajadoras a través de 34 comités de seguridad y salud, distribuidos en distintos proyectos a nivel nacional. Estos órganos permiten canalizar propuestas, comunicar necesidades y participar activamente en la identificación de riesgos y en la mejora de las condiciones de trabajo.

FORMACIÓN

GRI 404-1: Media de horas de formación al año por empleado y desarrollo profesional

GRUPO OSGA considera la formación una herramienta clave para el desarrollo profesional, la mejora de la empleabilidad, la adaptación al puesto de trabajo y el refuerzo de la cultura corporativa. Durante el ejercicio 2025, la organización ha continuado impulsando acciones formativas orientadas a mejorar las competencias técnicas, sociales y digitales de las personas trabajadoras, así como a promover los valores de inclusión, igualdad de trato y oportunidades.

La estrategia formativa del GRUPO se ha desarrollado principalmente a través de dos líneas de actuación:

- La plataforma de formación virtual de GRUPO OSGA.
- Las formaciones presenciales a medida, impartidas tanto por entidades externas como por profesionales internos de la organización.

La plataforma de formación virtual, creada en 2023, constituye un espacio de aprendizaje accesible y de fácil uso, diseñado para facilitar el acceso a la formación a todas las personas trabajadoras. Esta herramienta permite organizar acciones formativas, cursos, píldoras formativas y tutoriales en modalidad online y aula virtual.

La modalidad online permite que los contenidos estén disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana, favoreciendo la flexibilidad en el acceso a la formación. Por su parte, la modalidad de aula virtual facilita la realización de sesiones formativas calendarizadas, permitiendo la participación de personas trabajadoras ubicadas en distintas localizaciones y contribuyendo a superar las barreras derivadas de la dispersión geográfica de la plantilla.

Ambas modalidades cuentan con sistemas de tutorización y canales de comunicación integrados, como foros y chats, que facilitan el acompañamiento, la resolución de dudas y el seguimiento del aprendizaje. Asimismo, parte de las acciones formativas se han diseñado bajo un formato de micro aprendizaje, mediante contenidos breves, directos y apoyados en recursos multimedia, con el objetivo de facilitar la comprensión y la participación.

Durante el ejercicio 2025, a través de la plataforma de formación de GRUPO OSGA se han desarrollado acciones relacionadas, entre otras materias, con igualdad, planes de igualdad, protocolos frente al acoso, bienestar emocional, permanencia en el puesto de trabajo y acompañamiento a personas trabajadoras de distintas delegaciones.

En el caso de las personas trabajadoras de los Centros Especiales de Empleo, las Unidades de Apoyo y Ajuste han prestado un apoyo específico para reducir posibles brechas digitales o dificultades de acceso a la tecnología, garantizando así la igualdad de oportunidades en el acceso a la formación.

Adicionalmente, durante 2025 se ha mantenido la línea de formaciones presenciales a medida, consolidada en ejercicios anteriores por sus buenos resultados. Esta modalidad favorece la interacción directa, la participación activa y el intercambio de experiencias entre las personas asistentes. Asimismo, permite reforzar el vínculo con la organización, especialmente en aquellos casos en los que las personas trabajadoras prestan sus servicios en centros de clientes.

Las formaciones presenciales han sido diseñadas y desarrolladas de forma colaborativa por distintas áreas de la organización, entre ellas Operaciones, Unidades de Apoyo, Recursos Humanos, Seguridad y Salud, Sistemas, Comunicación y otros departamentos implicados. Este enfoque permite adaptar los contenidos a las necesidades reales de la plantilla, garantizando una formación práctica, cercana y alineada con la actividad del Grupo.

Entre las acciones formativas presenciales desarrolladas durante el ejercicio destacan las siguientes:

- Igualdad de género a través del lenguaje no sexista.
- Hablemos de discapacidad.
- Botiquín de emociones rebeldes.
- Digitalización: aprendamos a usar nuestro smartphone.
- Risoterapia.
- Permanencia en el puesto de trabajo.
- Gestión de conflictos.

Estas acciones han contribuido no solo al desarrollo de competencias profesionales y personales, sino también al fortalecimiento del sentido de pertenencia, la identificación con la organización y la mejora del compromiso de las personas trabajadoras.

Durante el ejercicio 2025, GRUPO OSGA planificó un total de 102 acciones formativas, con una previsión de 15.560 horas de formación y una participación estimada de 2.012 personas trabajadoras.

Indicador	Resultado	Valoración
Acciones formativas realizadas respecto a las planificadas	161%	Se ha superado ampliamente la planificación inicial de acciones formativas.
Horas de formación impartidas respecto a las programadas	82%	Se ha alcanzado un elevado grado de ejecución de las horas previstas.
Participación de personas trabajadoras sobre el público objetivo	61%	La participación se sitúa por debajo del objetivo previsto del 70 %, identificándose como área de mejora.
Nivel de finalización de las acciones formativas	90%	Se alcanza un nivel de finalización muy elevado, reflejo del acompañamiento realizado y de la concienciación sobre la importancia de la formación.
Participación de mujeres	52%	La participación por género mantiene una distribución equilibrada y alineada con la representatividad de la plantilla.
Participación de hombres	48%	La participación por género mantiene la tendencia observada en ejercicios anteriores.

- Objetivos y Áreas de Formación

El plan 2026 se centra en mejorar las competencias específicas de cada puesto, desarrollar habilidades de gestión de equipos y cumplir con los compromisos de Responsabilidad Social Corporativa y Ética. Las solicitudes están abiertas a toda la plantilla en las siguientes áreas:



- Total de horas en formaciones externas de PRL

	Hombre	Mujer	Total
Limpiador/a	974	431	1405
Operario/a Industrial	502	56	558
Especialista	344	10	354
Lavaplatos-Carrista	36	0	36
Auxiliar Servicios	50	0	50
Encargado/a	152	117	269
Encargado/A UAP	183	240	423
Gestor/a Advo/a	0	50	50
Técnico/a	16	54	70
Jefe/a ae Servicios	50	0	50
Responsable	22	0	22

IGUALDAD

- Igualdad de trato y oportunidades

Durante 2025, GRUPO OSGA mantuvo vigentes las medidas de igualdad y no discriminación incluidas en los Planes de Igualdad, el Código Ético y los protocolos internos. Estas medidas se aplican a la selección, contratación, formación, promoción, retribución, conciliación, salud laboral, comunicación y prevención del acoso.

- Uso de criterios objetivos y no discriminatorios en los procesos de selección y promoción, limitando las entrevistas a los requisitos del puesto y evitando lenguaje o imágenes estereotipadas.
- Formación y sensibilización en igualdad para personal de selección, mandos, dirección y plantilla, a través de formación presencial y de la plataforma virtual.
- Aplicación de protocolos de prevención y actuación frente al acoso sexual, por razón de sexo y otras conductas contrarias a la dignidad, con tolerancia cero y canales confidenciales.
- Difusión de medidas de conciliación, corresponsabilidad y desconexión digital, adaptadas a las posibilidades organizativas de cada puesto.
- Seguimiento de la igualdad retributiva mediante registros, auditorías y análisis de puestos, así como revisión de posibles diferencias que no respondan a criterios objetivos.
- Utilización de lenguaje inclusivo y representación equilibrada en comunicaciones, ofertas y materiales corporativos.

- Planes de Igualdad

En línea con la normativa vigente en materia de igualdad efectiva entre mujeres y hombres, GRUPO OSGA promueve la igualdad real dentro de la organización mediante la implantación de medidas orientadas a eliminar posibles barreras, desigualdades o estereotipos que puedan afectar al desarrollo profesional de las personas trabajadoras.

Durante el ejercicio 2025 se mantuvieron vigentes el Plan de Igualdad de los Centros Especiales de Empleo, implantado desde 2022, y el I Plan de Igualdad de las empresas ordinarias, vigente desde el 15 de diciembre de 2023 hasta el 14 de diciembre de 2027. Ambos planes constituyeron el marco de actuación para la ejecución y seguimiento de medidas en selección, formación, promoción, condiciones de trabajo, conciliación, infrarrepresentación, retribución, prevención del acoso, protección frente a la violencia de género y comunicación.

La implantación se realiza mediante responsables por área, calendarios, indicadores, resultados esperados y seguimiento por las comisiones correspondientes. En 2025 se continuó difundiendo los planes y protocolos, desarrollando formación, revisando los procesos de selección y promoción y realizando el seguimiento periódico de los indicadores previstos.

- Prevención del acoso y entorno laboral seguro

GRUPO OSGA dispone de protocolos específicos para prevenir, detectar y actuar ante situaciones de acoso laboral, acoso sexual, acoso por razón de sexo, orientación sexual, identidad de género y/o expresión de género.

La organización manifiesta su tolerancia cero frente a cualquier conducta que vulnere la dignidad, la integridad o los derechos fundamentales de las personas trabajadoras. En caso de identificarse una situación susceptible de investigación, GRUPO OSGA se compromete a actuar con la máxima diligencia, aplicando los procedimientos internos establecidos y, cuando proceda, las medidas disciplinarias correspondientes.

- Código Ético y principios de actuación

El Código Ético de GRUPO OSGA establece los principios y valores que deben orientar la conducta de todas las personas que integran la organización, tanto en sus relaciones internas como en su interacción con clientes, proveedores y demás grupos de interés.

Todas las personas trabajadoras deben conocer, respetar y aplicar sus disposiciones, así como comunicar cualquier posible incumplimiento a través de los canales habilitados por la organización.

- Medidas de promoción del empleo

La promoción del empleo se orienta especialmente a facilitar el acceso y la permanencia laboral de personas con discapacidad y otros colectivos con mayores dificultades. Al cierre de 2025, la plantilla estaba integrada por 4.352 personas, de las cuales 2.864 eran mujeres y 1.488 hombres; 2.248 personas contaban con diversidad funcional.

- Colaboración con entidades sociales, servicios de empleo, centros formativos y administraciones para la intermediación laboral, las prácticas y la identificación de candidaturas.
- Adaptación de puestos y apoyos individualizados a través de las Unidades de Apoyo, incluyendo acogida, evaluación, seguimiento, formación y acompañamiento.
- Promoción de candidaturas del sexo infrarrepresentado en puestos o niveles donde exista desequilibrio, aplicando criterios de mérito, capacidad e idoneidad.
- Difusión interna de oportunidades de promoción y acceso a formación en condiciones de igualdad.
- Apoyo a la inserción laboral de mujeres víctimas de violencia de género mediante colaboración con entidades especializadas y aplicación de las medidas de protección previstas.

ACCESIBILIDAD UNIVERSAL

GRUPO OSGA promueve la accesibilidad universal en sus instalaciones, con el objetivo de garantizar entornos seguros, accesibles e inclusivos para todas las personas, tanto trabajadoras del GRUPO como personas externas que acceden a sus centros.

Los diferentes emplazamientos de la organización cuentan, en función de las características de cada instalación, con medidas de accesibilidad tales como rampas de acceso, ascensores, plazas de aparcamiento reservadas, aseos adaptados u otros elementos destinados a facilitar el acceso y la movilidad.

Estas medidas no solo responden al cumplimiento de la normativa aplicable en materia de accesibilidad, sino también al compromiso de GRUPO OSGA con la igualdad de oportunidades, la inclusión y la eliminación de barreras físicas que puedan dificultar la participación plena de las personas.

Asimismo, la organización mantiene una actitud de mejora continua, identificando posibles necesidades de adaptación o mejora en sus instalaciones cuando resulte necesario, con el fin de avanzar progresivamente hacia entornos cada vez más accesibles.

CUESTIONES RELACIONADAS CON EL RESPETO A LOS DERECHOS HUMANOS

GRI 2-26: Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes

GRI 406-1: Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas

- **Compromiso y principios de actuación**

GRUPO OSGA reconoce y asume los derechos humanos fundamentales recogidos en la Declaración Universal de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas, en los principales tratados internacionales en la materia y en los convenios



Pacto Mundial
Red España

fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo. Asimismo, continúa avanzando en la incorporación de las empresas del Grupo a iniciativas orientadas a la sostenibilidad, como el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, con el propósito de reforzar su compromiso con una gestión empresarial responsable.

La dignidad y el valor de las personas, la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres, la no discriminación, el respeto a la diversidad y la protección de los derechos laborales fundamentales constituyen principios esenciales en el desarrollo de las actividades de GRUPO OSGA.

La organización respeta la libertad de asociación, el derecho a la negociación colectiva, los derechos de información y consulta de la plantilla, la igualdad de oportunidades y la eliminación de cualquier forma de trabajo forzoso u obligatorio. Asimismo, prohíbe expresamente el trabajo infantil y no incorpora a su actividad productos o servicios procedentes de este, exigiendo el cumplimiento de estos principios a su personal, proveedores, subcontratistas y empresas colaboradoras.

- **Marco de prevención y gestión**

GRUPO OSGA aplica medidas preventivas y de mitigación destinadas a evitar posibles vulneraciones de los derechos humanos y laborales, tanto en sus propias operaciones como en las relaciones con terceros. Este enfoque se articula principalmente mediante el Código Ético, el Sistema Integrado de Gestión, los Planes de Igualdad, los protocolos frente al acoso, el canal de denuncias y el proceso de homologación de proveedores.

El Código Ético establece los principios básicos de comportamiento aplicables a las empresas del Grupo en España, a los miembros de sus órganos de administración, al personal y a las subcontratas, proveedores y entidades colaboradoras relacionadas con la organización. En particular, prohíbe cualquier forma de abuso, acoso, discriminación o conducta que vulnere la dignidad o los derechos fundamentales de las personas, o que pueda generar un entorno de trabajo hostil.

Entre las principales medidas implantadas se encuentran:

- Identificación de riesgos sociales y laborales mediante el análisis del contexto, la materialidad, los indicadores, las auditorías, las reclamaciones y las incidencias registradas.
- Prohibición expresa del trabajo infantil, el trabajo forzoso, la discriminación, el abuso, el acoso y cualquier práctica contraria a los derechos fundamentales.
- Aplicación de protocolos frente al acoso y la violencia de género, que contemplan medidas de prevención, protección, investigación, confidencialidad y respuesta disciplinaria cuando proceda.
- Respeto a la libertad sindical, la negociación colectiva y los derechos de información y consulta de las personas trabajadoras.
- Formación, sensibilización y acompañamiento al personal, especialmente a través de las Unidades de Apoyo de los Centros Especiales de Empleo.
- Incorporación de criterios éticos, sociales y laborales en la homologación de proveedores y subcontratistas, así como establecimiento de medidas correctivas o de exclusión cuando se detectan incumplimientos.
- Comunicación de los cambios operacionales a las personas trabajadoras en los plazos y condiciones establecidos en los convenios colectivos y en la normativa laboral aplicable.

GRUPO OSGA dispone, además, de un Protocolo para la Prevención y Abordaje del Acoso Sexual y por Razón de Sexo, mediante el cual establece una política de tolerancia cero frente a estas conductas. El protocolo define los principios de actuación, los canales de comunicación, las medidas preventivas, el procedimiento de intervención y los mecanismos de seguimiento necesarios para garantizar una respuesta coordinada, eficaz y respetuosa con los derechos de las personas afectadas.

Asimismo, cuenta con el Plan Concilia, orientado a garantizar el derecho a la desconexión digital y a preservar el tiempo de descanso una vez finalizada la jornada laboral. Este plan promueve la conciliación de la vida laboral, personal y familiar y contribuye a mejorar la salud laboral de la plantilla, de acuerdo con los principios establecidos en el Código Ético, la Política Marco de Recursos Humanos y la Política de Igualdad.

- **Canal de denuncias y mecanismos de reparación**

Al amparo del Código Ético, GRUPO OSGA dispone de un canal de denuncias unificado para todas las empresas del Grupo ubicadas en España. Este canal, disponible en la página web corporativa, permite comunicar posibles irregularidades, incumplimientos normativos, conductas contrarias al Código Ético o situaciones que puedan afectar a los derechos fundamentales de las personas.



Enlace directo al canal de denuncias de GRUPO: **Whistleblowing report start | Whistlelink**

El propio canal informa sobre los principios del sistema interno de información, las condiciones de utilización, los medios de contacto, la gestión de las comunicaciones, la confidencialidad, el anonimato, la buena fe, la protección de la persona informante, los derechos de la persona denunciada y la posibilidad de acudir a canales externos.

La existencia y el funcionamiento del canal se comunican al personal a través del pack de acogida. Asimismo, en los centros de trabajo se dispone de información accesible mediante códigos QR que facilitan el acceso directo al sistema.

La gestión y el seguimiento de las comunicaciones corresponden al Comité RSC/Compliance, responsable de resolver las incidencias y consultas relacionadas con la aplicación del Código Ético, así como de analizar y tramitar las denuncias o sospechas comunicadas por el personal o por otros grupos de interés. Cuando se detecta un impacto negativo, la organización aplica las medidas de investigación, protección, corrección y reparación previstas en sus procedimientos internos.

- **Resultados del ejercicio 2025**

Durante el ejercicio 2025, no se han detectado ni recibido, a través del canal de denuncias, situaciones catalogadas como vulneraciones de los derechos humanos o de los derechos laborales fundamentales. No obstante, se registraron tres reclamaciones laborales relacionadas con posibles incumplimientos de convenio colectivo, las cuales fueron analizadas conforme a los procedimientos internos establecidos y no fueron consideradas vulneraciones de derechos humanos.

	2023	2024	2025
Denuncias de mano de obra infantil	0	0	0
Denuncias por trabajo forzoso	0	0	0
Reclamaciones laborales por posible incumplimiento de convenio colectivo	0	0	3
Denuncias por incumplimiento de normas de salud	0	0	0

CUESTIONES RELATIVAS A LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO

GRI 102-16: Valores, principios, estándares y normas de conducta

GRI 205-2: Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción

GRUPO OSGA mantiene un firme compromiso con la integridad empresarial y el cumplimiento de la legalidad, rechazando cualquier conducta relacionada con la corrupción, el soborno, el fraude, los conflictos de interés o la obtención de ventajas indebidas.

Este compromiso se formaliza mediante el Código Ético, la Política Anticorrupción y el sistema de Compliance, cuyos principios y normas de conducta son aplicables a las empresas del Grupo, los órganos de administración, las personas trabajadoras, los proveedores, las subcontratas y las demás entidades colaboradoras.

La Política Anticorrupción prohíbe expresamente el ofrecimiento o la aceptación de regalos, beneficios, pagos de facilitación, favores o cualquier otra ventaja que pueda influir de manera irregular en decisiones profesionales, comerciales o contractuales.

- **Medidas de prevención y control**

Para prevenir y reducir los riesgos asociados a estas conductas, GRUPO OSGA aplica las siguientes medidas:

- Identificación y evaluación de riesgos en operaciones, compras, contratación, licitaciones, relaciones con administraciones públicas y selección de terceros.
- Comunicación de las políticas y normas de conducta a las partes sujetas a su cumplimiento.
- Segregación de funciones, establecimiento de niveles de autorización y trazabilidad documental de las operaciones.
- Controles sobre pagos, compras, contratos, regalos, atenciones y conflictos de interés.
- Homologación y diligencia debida de proveedores y subcontratistas, incorporando criterios de Compliance.
- Formación y sensibilización periódica en materia de conducta ética y cumplimiento normativo.
- Revisión de los controles implantados y adopción de medidas correctivas, disciplinarias o contractuales cuando resulte necesario.

- **Canal ético y gestión de comunicaciones**

GRUPO OSGA dispone de un canal ético accesible a través de su página web corporativa, mediante el cual las personas trabajadoras y demás grupos de interés pueden comunicar posibles irregularidades o incumplimientos.

El canal garantiza la confidencialidad de las comunicaciones, permite su presentación anónima, protege a la persona informante frente a represalias y salvaguarda los derechos de la persona afectada.

La gestión de las comunicaciones corresponde al Comité RSC/Compliance, encargado de su análisis, investigación y seguimiento, así como de proponer las actuaciones que procedan.

- **Resultados del ejercicio 2025**

Durante el ejercicio 2025, GRUPO OSGA no ha registrado incidentes confirmados de corrupción o soborno, manteniéndose vigentes los mecanismos de prevención, comunicación y control establecidos por la organización.

	2023	2024	2025
Incidencias confirmadas de corrupción	0	0	0
Incidencias confirmadas de soborno	0	0	0
Medidas disciplinarias por corrupción o soborno	0	0	0
Rescisiones contractuales por corrupción o soborno	0	0	0

- **Aportaciones a terceros**

Durante 2025, GRUPO OSGA realizó aportaciones económicas a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro para apoyar iniciativas de inclusión social, empleabilidad y participación comunitaria. Por razones de confidencialidad, no se publica el detalle por entidad, importe o empresa del GRUPO, si bien la documentación acreditativa se conserva para su control y verificación.

CUESTIONES RELATIVAS A LA SOCIEDAD

COMPROMISO DE LA EMPRESA CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE

GRUPO OSGA mantiene un firme compromiso con el desarrollo sostenible, la generación de empleo local y la inclusión social, entendiendo que su actividad forma parte del tejido económico y social de los territorios en los que opera.

Este compromiso se articula a través del Plan de Sostenibilidad 2025-2028 de GRUPO OSGA, que constituye la hoja de ruta del Grupo para avanzar en materia ambiental, social y de buen gobierno.



IMPACTO SOCIAL Y PARTICIPACIÓN COMUNITARIA

Principales líneas de actuación social durante el 2025

Inclusión sociolaboral	Promoción del empleo de personas con discapacidad y colectivos con mayores dificultades de acceso al mercado laboral.	Encuentro “Cultivando Empleo” con Acción contra el Hambre; participación en ferias de empleo; programas de prácticas formativas no laborales
Sensibilización social	Acciones dirigidas a visibilizar la discapacidad, desmontar estereotipos y promover el respeto a la diversidad.	Día Internacional de las Personas con Discapacidad; mercadillo solidario con Fundación OSGA Reintegra; acciones de sensibilización en centros educativos.
Formación bienestar	Y Actividades orientadas al desarrollo personal, la salud, la seguridad y la permanencia en el puesto de trabajo.	Formación en ciberseguridad; Plan de salud y alimentación saludable; talleres de risoterapia y permanencia en el puesto de trabajo.
Comunidad local	Participación en actividades solidarias, culturales, educativas y de convivencia que fortalecen el vínculo con el entorno.	Fiesta de Navidad inclusiva; visitas culturales como Exposición del Ninot y Palacio de los Condes de Cervelló; gincanas turísticas accesibles.
Alianzas territoriales	Colaboración con entidades sociales, administraciones, centros formativos y agentes locales para ampliar el impacto social.	Colaboraciones con Cruz Roja, Acción contra el Hambre, Red Incorpora, agencias de desarrollo local y entidades del tercer sector.

- **Relaciones con las comunidades locales**

GRUPO OSGA mantiene relaciones de colaboración con administraciones públicas, entidades del tercer sector, centros formativos, agencias de desarrollo local y organizaciones especializadas en empleo e inclusión. Estas relaciones permiten identificar necesidades, facilitar el acceso al empleo, organizar prácticas profesionales, desarrollar actividades de sensibilización y promover la participación social de las personas trabajadoras.

La Fundación OSGA Reintegra y las Unidades de Apoyo actúan como elementos de conexión con el entorno social, facilitando la coordinación con familias, entidades y recursos comunitarios cuando resulta necesario para favorecer la integración, la adaptación y la permanencia en el empleo.

ASOCIACIONES Y PATROCINIOS

GRI 2-28: Afiliación a asociaciones

GRI 413-1: Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo

Desde GRUPO OSGA nos sentimos profundamente orgullosos de colaborar con diferentes entidades de ámbito público y privado para tratar de fomentar la inclusión social, la empleabilidad de personas con discapacidad y otros colectivos vulnerables, la igualdad de oportunidades, la sensibilización social y la participación comunitaria. Entre las colaboraciones realizadas encontramos:

Categoría	Entidades / actuaciones
Empleo e inclusión	Fundación “la Caixa” - Incorpora, Inserta Empleo, Red Incorpora, Plena Inclusión, Acción contra el Hambre.
Entidades sociales	Cruz Roja, Cáritas, ACCEM, YMCA, Eurovida, FAMDIF/FAMMA.
Formación y prácticas	Centros formativos, entidades de prácticas no laborales y agencias de desarrollo local.
Comunidad local	Ferias de empleo, encuentros empresariales, jornadas de sensibilización y actividades comunitarias.
Patrocinios y visibilidad	OSGA Team ISC y fiesta de las fallas donde desde se premia a las fallas que den visibilidad a la discapacidad.

Las colaboraciones incluyeron intermediación laboral, prácticas profesionales no laborales, participación en ferias de empleo, jornadas de sensibilización, actividades comunitarias y acciones de visibilidad social. En materia de patrocinio y sensibilización se incluyen iniciativas como OSGA Team ISC y actuaciones destinadas a reconocer o visibilizar la inclusión de las personas con discapacidad.

El Grupo realizó aportaciones económicas vinculadas a estas finalidades. El detalle individualizado de entidades, importes y sociedad aportante no se publica por criterios de confidencialidad, manteniéndose la información documentada internamente y disponible para los procesos de control y verificación.

- **Perspectivas 2026**

De cara a 2026, GRUPO OSGA prevé continuar reforzando la participación en ferias de empleo, jornadas de sensibilización, actividades socioculturales, acciones formativas y alianzas con entidades públicas, privadas y del tercer sector. Asimismo, se plantea ampliar la oferta formativa y mejorar la planificación de actividades de la Unidad de Apoyo, con el fin de favorecer una mayor participación de la plantilla y seguir impulsando la inclusión sociolaboral.

ESTRATEGIA Y PLAN SOBRE LAS PARTES DE INTERESADAS

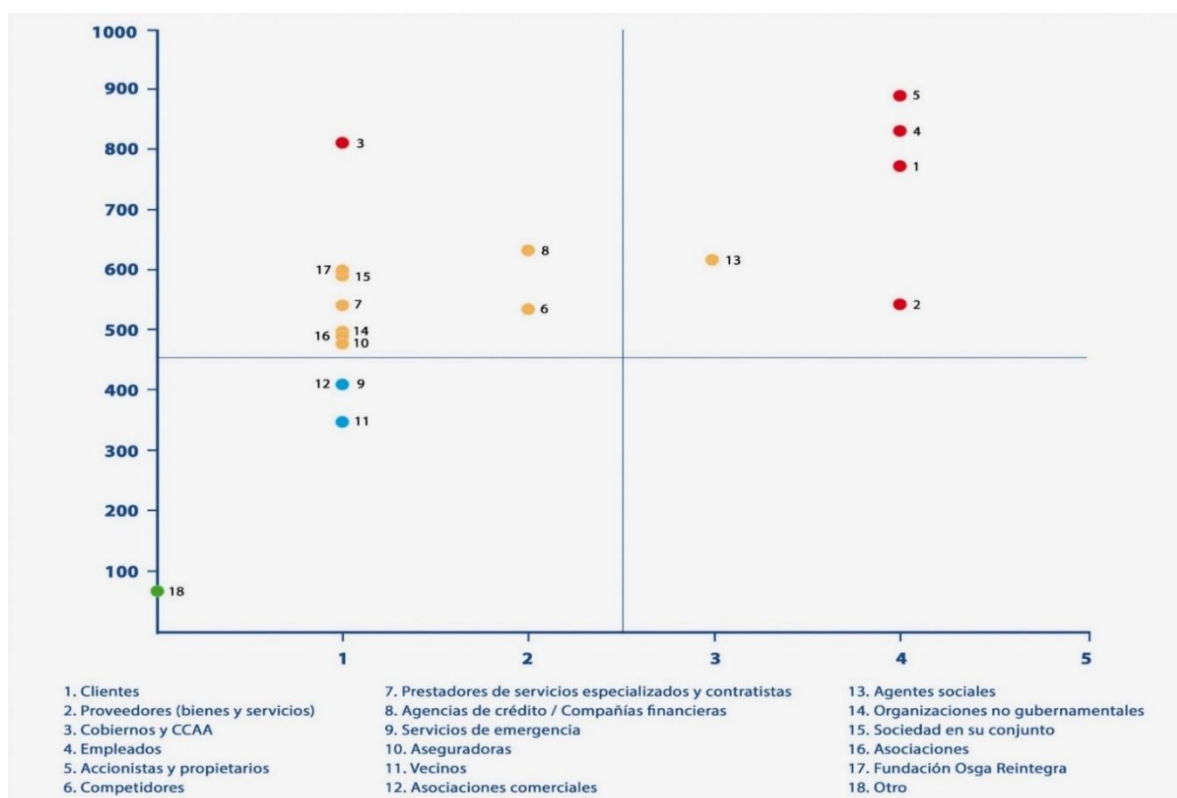
GRI 2-29: Enfoque para la participación de los grupos de interés

GRUPO OSGA cuenta con diferentes grupos de interés, es decir, comunidades de personas con las que la empresa interactúa y se relaciona. Consideramos “stakeholders” a aquellas personas u organizaciones que tienen un impacto en las actividades o servicios de la empresa o que se ven afectadas por ellas.

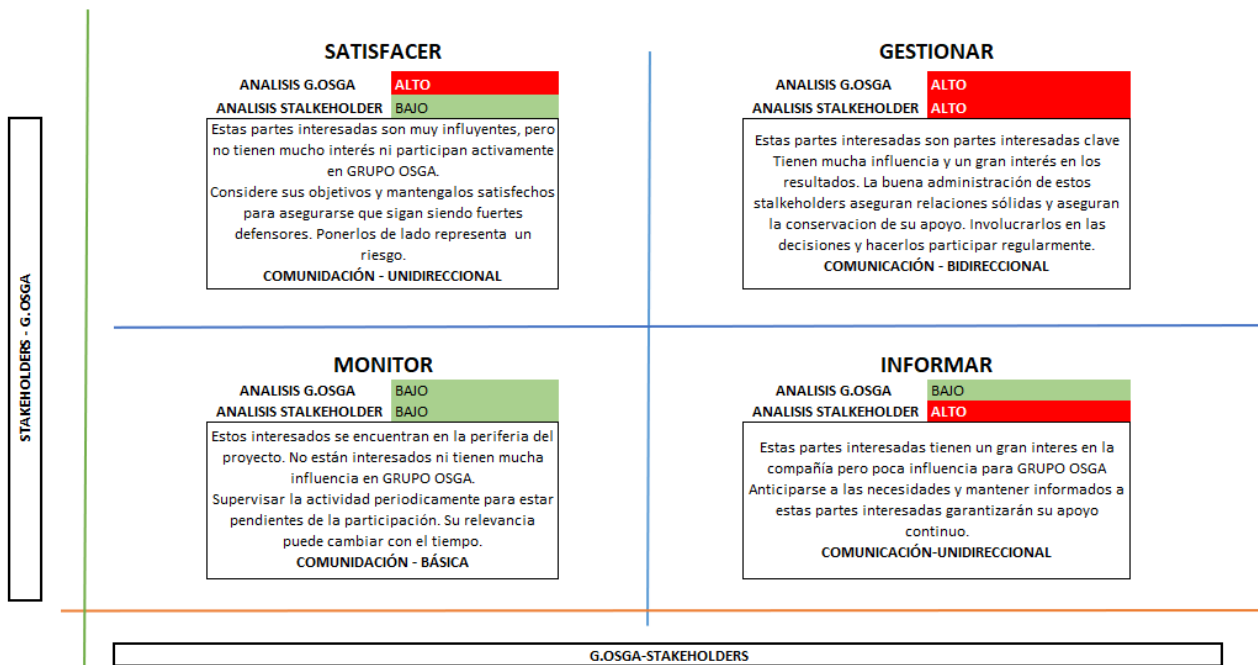
Los principios básicos de GRUPO OSGA en relación con sus partes interesadas se basa en el cumplimiento de las leyes y normativa vigente, así como el cumplimiento de los compromisos relacionados con la responsabilidad social, suscritos de forma voluntaria por GRUPO OSGA.

Para generar confianza entre estos grupos, resulta prioritario mantener abiertos canales para un diálogo honesto, plural y transparente de todas las empresas que componen GRUPO OSGA.

Los grupos de interés que rodean la empresa son:



En base al resultado obtenido en el gráfico anterior, empleamos una de las siguientes estrategias de comunicación:



Y en la tabla siguiente se puede observar la información que se comparte con cada una de las partes interesadas y los mecanismos a través de los que se hará efectiva la comunicación:

	STAKEHOLDERS	CLASIFICACION DE STAKEHOLDERS	TIPO DE COMUNICACIÓN	INFORMACION A CONOCER	RESPONSABLE	MECANISMO	REGISTRO	FRECUENCIA
GESTIONAR	5. Accionistas y propietarios	Interno	Bidireccional	Detección de necesidades y expectativas	Dirección	Comité de dirección Convención cierre de año	Reuniones del Comité de Dirección Charlas y ponencias	Por requerimiento de ambas partes 1 anual
	4. Empleados	Interno	Bidireccional	Detección de necesidades y expectativas	Dirección personas Dirección operaciones	Pack de bienvenida Formación Acogida staff Información general Buzón de quejas Encuestas de clima	Firma del pack registro de firmas Presentación Boletines OSGA al día Registro de quejas Resultado encuesta de clima	A la incorporación por cambio puesto Formacion impartida Acogida por todos los departamentos Envío-recepcion de boletines A requerimiento de empleado cada 3 años
	1. Clientes	Grupos de interés externos	Bidireccional	Detección de necesidades, expectativas y cumplimiento de requisitos	Dirección d. Negocio Dirección de operaciones	Encuestas de satisfacción Verificaciones de servicio Auditorías clientes CAE	Satisfacción del cliente Verificaciones internas Resultado de Auditorías Registro CAE	2 anuales A criterio del jefe de servicio A criterio del cliente Por caducidad de documentación
	13. Agentes sociales	Gobiernos, entidades financieras y autoridades regulatorias	Bidireccional	Detección de necesidades, expectativas y cumplimiento de requisitos	Dirección de personas	Comités de empresa Comité de SS Reuniones plan de igualdad	Actas de reuniones	Por requerimiento de ambas partes Cada 3 meses o a criterio del CSS Por requerimiento de ambas partes
	2. Proveedores (bienes, servicios)	Grupos de interesa externos	Bidireccional	Detección de necesidades y expectativas	Dirección financiera	Evaluación de proveedores Auditorías due diligence CAE	Cuestionario recepcionado Auditoria realizada Registro CAE	Cada 3 años A requerimiento de dep. calidad Por caducidad de documentos

	STAKEHOLDERS	CLASIFICACION DE STAKEHOLDERS	TIPO DE COMUNICACIÓN	INFORMACION A CONOCER	RESPONSABLE	MECANISMO	REGISTRO	FRECUENCIA
SATISFACER	3. Gobiernos y CCAA	Gobiernos, entidades financieras y autoridades regulatorias	Unidireccional	Detección de necesidades y cumplimiento de requisitos	Dirección General Dirección Financiera Dirección De Personas	Presentación de documentación Pago de impuestos y otras obligaciones Planes de igualdad	Cumplimiento obligaciones tributarias, seguridad social, etc.	Según frecuencia legal
	6. Competidores	Grupos de interés externos	Unidireccional	Detección de expectativas	Dirección D. Negocio	Resultado de licitaciones Estado de la competencia	Resultado de licitaciones públicas	Según su necesidad
	7. Prestadores de servicios especializados y contratistas	Grupos de interesa externos	Unidireccional	Detección de necesidades y expectativas	Dirección Financiera	Publicación en web de información y Memoria RSE	Memoria e información colgada de la web	Según su necesidad
	8. Agencias de crédito / Compañías financieras	Gobiernos, entidades financieras y autoridades regulatorias	Unidireccional	Detección de necesidades y cumplimiento de requisitos	Dirección Financiera	Publicación en web de información y Memoria RSE	Memoria e información colgada de la web	Según su necesidad
	10. Aseguradoras	Gobiernos, entidades financieras y autoridades regulatorias	Unidireccional	Detección de necesidades y cumplimiento de requisitos	Dirección Financiera	Publicación en web de información y Memoria RSE	Memoria e información colgada de la web	Según su necesidad
	14. Organizaciones no gubernamentales	Comunidades afectadas por grupo Osga	Unidireccional	Detección de necesidades y expectativas	Gerente Fundación	Publicación en web de información y Memoria RSE	Memoria e información colgada de la web	Según su necesidad
	15. Sociedad en su conjunto	Comunidades afectadas por grupo Osga	Unidireccional	Detección de necesidades y expectativas	Gerente Fundación	Publicación en web de información y Memoria RSE	Memoria e información colgada de la web	Según su necesidad
	16. Asociaciones	Comunidades afectadas por grupo Osga	Unidireccional	Detección de necesidades y expectativas	Dirección General	Publicación en web de información y Memoria RSE Colaboración CEE	Memoria e información colgada de la web contactos con UAP	Según su necesidad
	17. Fundación GRUPO OSGA	Interno	Unidireccional	Detección de necesidades y expectativas	Gerente Fundación	Web RRSS Colaboración CEE	Memoria e información colgada de la web contactos con UAP	Según su necesidad

	STAKEHOLDERS	CLASIFICACION DE STAKEHOLDERS	TIPO DE COMUNICACIÓN	INFORMACION A CONOCER	RESPONSABLE	MECANISMO	REGISTRO	FRECUENCIA
MONITOR	9. Servicios de emergencia	Gobiernos, entidades financieras y autoridades regulatorias	Básica	Supervisión de necesidades	Dirección personas	Según publicaciones EN RRSS, boletines...etc.	Noticias en RRSS Boletín Osga al día Noticias ámbito social	Según publicaciones en RRSS, boletines...etc.
	11. Vecinos	Comunidades afectadas por grupo Osga	Básica	Supervisión de necesidades	Gerencias territoriales			
	12. Asociaciones comerciales	Comunidades afectadas por grupo Osga	Básica	Supervisión de necesidades	Gerencias territoriales			

COMPROMISO CON PROVEEDORES

GRI 308-1: Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales

GRI 414-1: Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales

Las relaciones que GRUPO OSGA establece con sus proveedores y subcontratistas están basadas en un marco de colaboración, en el que se busca, no solo favorecer la consecución de objetivos, sino que estos se alcancen dentro del marco de la Responsabilidad Social del Grupo.

En este sentido, GRUPO OSGA cuenta con procedimientos internos de homologación de proveedores, requisito indispensable para que un proveedor pueda trabajar con cualquiera de las áreas de negocio de la organización. Actualmente, el 72% de los proveedores se encuentra homologado, y se prevé seguir reforzando este proceso mediante el seguimiento de proveedores críticos y la realización de auditorías de sostenibilidad a proveedores prioritarios.

El proceso de homologación incorpora criterios ambientales, sociales, de calidad, prevención de riesgos laborales, compliance y cadena de suministro.

Una vez los proveedores cuentan con la aprobación interna y la correspondiente homologación, deben comprometerse a mantener actualizada la información y certificados exigidos en el proceso. En caso contrario, podrán ser excluidos del Listado de Proveedores Aprobados, debiendo subsanar estas deficiencias para poder volver a colaborar con el GRUPO OSGA.

Asimismo, GRUPO OSGA hace extensivos a su cadena de suministro sus compromisos en materia de ética, cumplimiento normativo y lucha contra la corrupción, pudiendo adoptar medidas frente a aquellos proveedores que no mantengan una conducta alineada con los valores y políticas del Grupo.

COMPROMISOS CON EL CLIENTE

Uno de los principales objetivos de GRUPO OSGA es aportar el máximo valor y calidad a sus clientes, por ello cuenta con la certificación ISO 9001:2025, aplicando los estándares profesionales más exigentes, obrando con objetividad, demostrando competencia profesional y actuando con debida diligencia. La satisfacción de sus clientes es un aspecto clave para el desarrollo del GRUPO.

Kaizen
AUDITORÍA Y CERTIFICACIÓN



ISO 9001

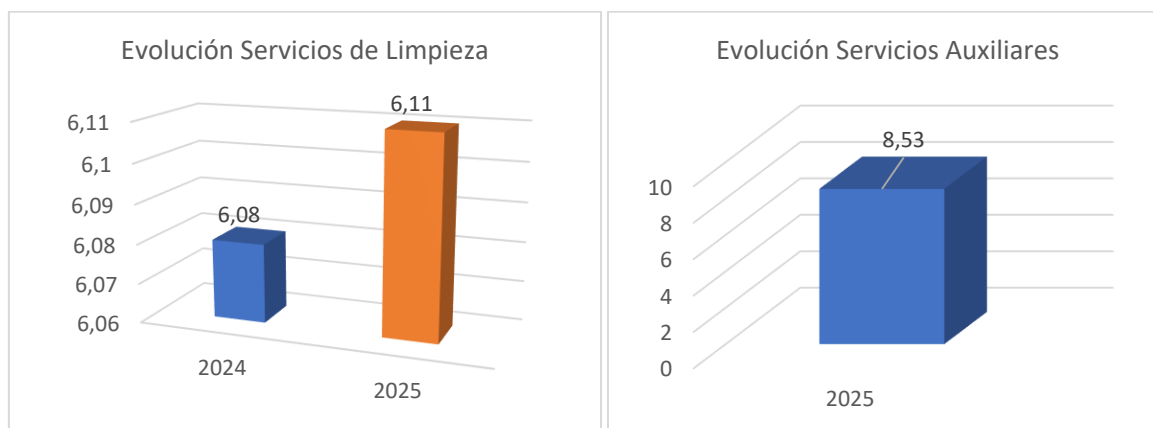
Por ello, además de someterse a dos auditorías del sistema de calidad de la organización (tanto interna como externa), se realizan un envío de encuesta de satisfacción de los servicios de limpieza y auxiliares a nuestros clientes con el fin de detectar posibles desviaciones en los diferentes servicios e identificar rápidamente dichas deficiencias. Asimismo, se llevan a cabo verificaciones de servicio con y sin cliente, en las que los jefes de servicio y/o los encargados supervisar el correcto funcionamiento del servicio.

Resultados de las encuestas de satisfacción

A través de su Sistema de Gestión, GRUPO OSGA establece mecanismos para recopilar y analizar información relevante que permita conocer el grado de satisfacción de sus clientes y responder de forma adecuada a sus necesidades y expectativas.

Para ello, se realiza una encuesta anual de satisfacción al cliente, que abarca las distintas actividades desarrolladas y se segmenta según el tipo de servicio prestado, principalmente servicios de limpieza y servicios auxiliares. Los resultados obtenidos permiten identificar fortalezas, detectar áreas de mejora y definir planes de acción orientados a incrementar la calidad del servicio.

Asimismo, se mantienen canales de comunicación directa con los clientes, que permiten recoger valoraciones, sugerencias o posibles quejas. Toda esta información se integra en el ciclo de mejora continua del Sistema de Gestión.



Medidas para la salud y seguridad de las personas usuarias.

Las actividades desarrolladas por GRUPO OSGA se centran principalmente en la prestación de servicios en las instalaciones de sus clientes, por lo que la organización no pone en el mercado productos sobre los que deban establecerse medidas específicas de salud y seguridad dirigidas a consumidores finales.

No obstante, en aquellos contratos en los que GRUPO OSGA es responsable de servicios de restauración, cafetería o actividades vinculadas a la manipulación de alimentos, se garantiza que el personal asignado dispone de la formación correspondiente en materia de manipulación de alimentos, conforme a los requisitos aplicables y a las necesidades del servicio.

Quejas y reclamaciones de clientes

En relación con los sistemas de reclamaciones, quejas y comunicaciones, GRUPO OSGA dispone de distintos canales a través de los cuales pueden trasladarse incidencias, reclamaciones o sugerencias. Estas comunicaciones pueden realizarse a través del canal de denuncias del Grupo, mediante la Dirección Electrónica Habilitada Única —DEHÚ—, o de forma directa a través de los jefes, encargados o responsables del servicio.

La organización cuenta con una metodología interna para la clasificación de reclamaciones y quejas, que permite valorar su naturaleza, prioridad y plazo de respuesta. Este sistema facilita la gestión ordenada de las comunicaciones recibidas, la definición de acciones correctivas cuando resulten necesarias y el seguimiento de su resolución, contribuyendo a la mejora continua de la calidad del servicio prestado.

Durante el ejercicio 2025, GRUPO OSGA recibió 14 reclamaciones de clientes. Todas las comunicaciones fueron registradas y clasificadas conforme a la metodología interna, valorando su naturaleza, prioridad, requisitos contractuales y necesidad de adoptar medidas inmediatas o correctivas.

INFORMACIÓN FISCAL

GRI 201-4: Asistencia financiera o recibida del gobierno

En cumplimiento de la Ley 11/2018, se muestran a continuación los beneficios después de impuestos, los impuestos pagados y las subvenciones públicas recibidas durante el año 2025:

Datos en miles de €.

	Beneficio después de impuestos 2025	Impuesto sobre beneficios pagados	Subvenciones públicas recibidas 2025
Grupo Osga	1.587	-436	10.835k €

Cálculo de Subvenciones: pendiente de cobro a diciembre 2024 (5.048k €) + Ingresos 2025 (11.627k €) – pendiente de cobro a diciembre 2025 (5.840k €) = Cobro de 10.835k €.

VERIFICACIÓN EXTERNA

GRI 2-5: Verificación externa



Verificación de información no financiera

Según exige la Ley 11:2018, Bureau Veritas Certification ha verificado la información no financiera, en lo que respecta a su estructura, contenido y fuentes de información de la Organización

Número de certificado:

ES166875

Fecha de emisión:
23-07-2026

Versión N°: 1

GRUPO OSGA

CALLE PORTALADA 50 NAVE G.4 -26006-LOGROÑO- LA RIOJA-ESPAÑA

y que como resultado de este proceso de verificación Bureau Veritas Certification expresa que

- El contenido del reporte no financiero de la organización cumple con los requisitos establecidos en la Ley 11:2018 en esta materia, salvo en el caso de las informaciones indicadas a continuación:
 1. Uso sostenible de los recursos: consumo indirecto de energía.
 2. Empleo: Remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad.
- Tras la verificación muestral realizada no se ha identificado ninguna cuestión que indique que la información incluida en el reporte correspondiente al ejercicio 01-01-2025 / 31-12-2025 contiene incorrecciones materiales.

Fecha de emisión 23-07-2026

Fdo: **Laila Ribii Khalifi**
Verificadora Jefe
Bureau Veritas Certification

Este certificado está sujeto a los términos y condiciones generales y particulares de los servicios de certificación



Bureau Veritas Iberia S.L.
Avd. Europa 1-Edificio B, planta baja -Parque empresarial Avenida de Europa- 28108 Alcobendas - Madrid, España

1/1

TABLA DE REFERENCIA CRUZADA SEGÚN GRI

Los estándares del Modelo GRI que se mencionan a continuación se utilizan únicamente como referencia, con el objetivo de orientar la presentación de los diferentes ámbitos de información.

MODELO DE NEGOCIO		
ÁMBITO	CONTENIDOS	ESTÁNDARES GRI
Carta del presidente	Analizado en el apartado 1 del informe	• GRI 2-22: Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible
Perfil de la organización	Analizado en el apartado 1 del informe	• GRI 2-1: Detalles organizacionales • GRI 2-2: Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad
Estrategia	Analizado en el apartado 1 del informe	• GRI 2-23: Compromisos y políticas
Gobernanza	Analizado en el apartado 1 del informe	• GRI 2-9: Estructura de gobernanza y composición • GRI 2-12: Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos
Gestión de riesgos	Analizado en el apartado 1 del informe	• GRI 3-1: Proceso de determinación de los temas materiales
Principales cifras	Analizado en el apartado 1 del informe	• GRI 2-6: Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales
ANÁLISIS DE MATERIALIDAD		
ÁMBITO	CONTENIDOS	ESTÁNDARES GRI
Análisis de materialidad	Analizado en el apartado 2 del informe	• GRI 3-2: Lista de temas materiales
CUESTIONES AMBIENTALES		
ÁMBITO	CONTENIDOS	ESTÁNDARES GRI
Impactos y sistema de gestión ambiental	Analizado en el apartado 3 del informe	• GRI 201-2: Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivadas del cambio climático
Cumplimiento ambiental	Analizado en el apartado 3 del informe	• GRI 2-27: Cumplimiento de la legislación y las normativas
Residuos generados	Analizado en el apartado 3 del informe	• GRI 306-3 Residuos generados
Economía circular	Analizado en el apartado 3 del informe	

Uso sostenible de los recursos	Analizado en el apartado 3 del informe	• GRI 303-5: Consumo de agua • GRI 301-1: Materiales utilizados por peso o volumen • GRI 302-1: Consumo de energía dentro de la organización
- Cambio climático	Analizado en el apartado 3 del informe	• GRI 305-1: Emisiones directas de gases de efecto invernadero (GEI) (alcance 1) • GRI 305-2: Emisiones indirectas de GEI (alcance 2)
- Protección de la biodiversidad	Analizado en el apartado 3 del informe	
CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL		
ÁMBITO	CONTENIDOS	ESTÁNDARES GRI
Distribución de empleados por sexo, edad y clasificación profesional	Analizado en el apartado 4 del informe	• GRI 2-7: Empleados • GRI 405-2: Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres
Salud y seguridad	Analizado en el apartado 4 del informe	• GRI 403-2: Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, absentismo, días perdidos y número de muertes. • GRI 403-3: Servicios de salud en el trabajo
Relaciones sociales	Analizado en el apartado 4 del informe	
Formación	Analizado en el apartado 4 del informe	• GRI 404-1: Media de horas de formación al año por empleado y Desarrollo profesional.
Igualdad	Analizado en el apartado 4 del informe	
Accesibilidad universal	Analizado en el apartado 4 del informe	
CUESTIONES RELACIONADAS CON EL RESPETO A LOS DERECHOS HUMANOS		
ÁMBITO	CONTENIDOS	ESTÁNDARES GRI
Procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos	Analizado en el apartado 5 del informe	GRI 2-26: Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes
Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	Analizado en el apartado 5 del informe	• GRI 406-1: Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas

CUESTIONES RELATIVAS A LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO		
ÁMBITO	CONTENIDOS	ESTÁNDARES GRI
Medidas preventivas contra la corrupción, el soborno y el blanqueo de capitales	Analizado en el apartado 6 del informe	• GRI 102-6: Valores, principios, estándares y normas de conducta • GRI 205-2: Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción
CUESTIONES RELATIVAS A LA SOCIEDAD		
ÁMBITO	CONTENIDOS	ESTÁNDARES GRI
Compromiso con el desarrollo sostenible	Analizado en el apartado 7 del informe	• GRI 2-27: Cumplimiento de la legislación y las normativas
Asociaciones y patrocinios	Analizado en el apartado 7 del informe	• GRI 2-28: Afiliación a Asociaciones • GRI 413-1: Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo
ESTRATEGIA Y PLAN SOBRE LAS PARTES INTERESADAS		
ÁMBITO	CONTENIDOS	ESTÁNDAR GRI
Análisis de los Stakeholders	Analizado en el apartado 8 del informe	GRI 2-29: Enfoque para la participación de los grupos de interés
COMPROMISOS CON PROVEEDORES		
ÁMBITO	CONTENIDOS	ESTÁNDARES GRI
Subcontratación y proveedores	Analizado en el apartado 9 del informe	• GRI 308-1: Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales. • GRI 414-1: Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales.
COMPROMISO CON EL CLIENTE		
ÁMBITO	CONTENIDOS	ESTÁNDARES GRI
Satisfacción del cliente	Analizado en el apartado 10 del informe	
CUESTIONES RELATIVAS A LA FISCALIDAD		
ÁMBITO	CONTENIDOS	ESTÁNDARES GRI
- Información fiscal	Analizado en el apartado 11 del informe	• GRI 204-1: Prácticas de adquisición. Proporción de gasto en proveedores locales.
VERIFICACIÓN EXTERNA		
ÁMBITO	CONTENIDOS	ESTÁNDARES GRI
Informe de verificación	Analizado en el apartado 12 del informe	• GRI 2-5: Verificación externa