

Estado Información No Financiera

General Logistics Systems Spain, S.A.

Año fiscal 2018-2019

Índice

1. Carta de la Dirección
2. Ámbitos Generales
 - 2.1. Modelo de Negocio y Enfoque de Gestión
 - 2.2. Cumplimiento Normativo
3. ThinkGreen. Sostenibilidad ambiental
4. ThinkSocial
 - 4.1. Personas
 - 4.2. Salud y seguridad en el trabajo
 - 4.3. GLS Spain y su relación con la sociedad
5. Índice contenidos GRI

1. Carta de la Dirección

En GLS Spain lanzamos nuestro primer Reporte de Estado de Información no Financiera. La sostenibilidad nos supone un reto constante donde ponemos el foco en todas las actuaciones que desarrollamos.

Somos conscientes de que las empresas en sociedades que no avanzan no son sostenibles. Empresas y sociedad se necesitan mutuamente. El sector en el que nos encontramos evoluciona de manera muy rápida y, en GLS Spain, queremos estar alineados con esta evolución y formar parte de ella.

La innovación debe ser fuente de inspiración continua en todo nuestro proceso productivo, ya que genera rentabilidad y, ésta a su vez, sostenibilidad. Una sostenibilidad que forma parte de nuestro modelo de negocio.

GLS Spain juega un papel importante en la generación de riqueza en su entorno, favoreciendo el empleo, impulsando acuerdos relacionales con sus proveedores y respetando el medioambiente.

Con este informe trasladamos estrategias e indicadores que van alineados con la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible y Pacto Mundial de Naciones Unidas, pues son los objetivos que todos, empresas, gobiernos y sociedad debemos tener presentes en nuestras actuaciones.

Solo es posible la sostenibilidad a través de la transparencia y la ética, pilares de nuestras decisiones empresariales y de la construcción de nuestra cultura.



Luis Doncel
General Manager Iberia
General Logistics Systems Spain, S.A.

2. Ámbitos Generales

2.1. Modelo de Negocio y Enfoque de Gestión

a) Datos de la Organización.

General Logistics Systems Spain, S.A. (GLS Spain), con sede fiscal en Avenida de Fuentemar, 23, 28823 Coslada (Madrid).

b) Actividad de la empresa

A continuación, se presenta la trayectoria de Grupo GLS, Grupo que en 2005 se instala en España y comienza su expansión en este país.

Historia de GLS

1999

Fundación de General Logistics Systems B.V. (GLS) como filial de la inglesa Royal Mail Group. Rico Back se convierte en el Director Ejecutivo (CEO).

Establecimiento y/o expansión de las actividades de la compañía en Alemania, Hungría e Irlanda

2000

Establecimiento y/o expansión de las actividades de la compañía en Austria, Dinamarca, Francia, Bélgica, España, Alemania, Italia, Eslovenia y los Países Bajos.

Nuevo socio en Gran Bretaña.

2001

Establecimiento y/o expansión de las actividades de la compañía en Polonia, Finlandia e Italia.

2002

Implementación de la marca GLS en Europa y cambio de nombre de varias filiales de GLS. Establecimiento y/o expansión de las actividades de la compañía en Bélgica.

2003

Establecimiento y/o expansión de las actividades de la compañía en Italia y Hungría.

Nuevos socios en Noruega, Grecia/Chipre y Suiza. Desarrollo de un sistema de gestión de calidad uniforme en Europa. Creación de GLS IT Services GmbH con el fin de armonizar todos los sistemas informáticos en el Grupo GLS.

2004

Establecimiento y/o expansión de las actividades de la compañía en Eslovaquia e Italia.

Nuevo socio en Suecia.

2005

Establecimiento y/o expansión de las actividades de la compañía en Polonia, España, República Checa, Dinamarca y Portugal. Nuevo socio en los Países Bálticos. Introducción de 18.000 escáneres portátiles y 5.000 nuevas estaciones de escaneo en toda Europa.

2006

Se introduce un sistema uniforme de hardware y software para armonizar todos los sistemas informáticos. Puesta en marcha del nuevo centro europeo de información en Neuenstein (Alemania). Implementación de la nueva clasificación de día en el hub europeo para acortar los plazos de entrega para la paquetería internacional a muchos países europeos.

Establecimiento y/o expansión de las actividades de la compañía en Italia y Bélgica.

2007

Establecimiento y/o expansión de las actividades de la compañía en Italia y Rumanía. Nuevo socio en Bulgaria.

2008

Nuevos socios en India, Turquía y Hong Kong. Expansión de las actividades de la compañía en Italia. Lanzamiento de la iniciativa ThinkGreen para fortalecer las actividades de protección del medio ambiente.

2009

Nuevos socios en Rusia, Estonia y el Medio Oriente.

2010

Expansión de las actividades de la compañía en Italia y Portugal.

2011

Nuevos socios en Serbia y Croacia. Expansión de las actividades de la compañía en Italia.

2012

Expansión de las actividades de la compañía en Italia. Nuevo socio en Lituania y Letonia.

2013

Establecimiento y/o expansión de las actividades de la compañía en Italia y Croacia. El Grupo GLS completa la certificación por su sistema de gestión de calidad según la norma ISO 9001 y por su sistema de gestión ambiental de acuerdo a la normativa ISO 14001

2014

GLS publica su primer informe de sostenibilidad que provee información de sus actividades medioambientales y su compromiso social. Compras en Italia. Renovación según las normas ISO 9001 y 14001. FlexDeliveryService está ahora disponible en 11 países (AT, BE, CZ, DE, FR, HU, NL, PL, RO, SK y SI). Los destinatarios reciben información anticipada sobre la hora aproximada de entrega y pueden influir sobre la misma, seleccionando vía online la nueva opción de entrega según sus necesidades.

2015

ShopDeliveryService disponible en Alemania, Bélgica, Dinamarca, Austria y Polonia, por lo que los destinatarios pueden seleccionar alguno de los ParcelShop de GLS de estos países como su dirección de entrega al hacer un pedido. Lanzamiento de *FlexDeliveryService* en otros países: Luxemburgo y Croacia. El servicio ya está disponible en 13 países. Nuevo socio en Israel. Acuerdo estratégico de asociación (no exclusivo) con DB Schenker Logistics para apoyarse entre sí en los servicios de transporte de paquetería y carga respectivamente.

2016

Nuevo socio en los países de los Balcanes Serbia, Bosnia-Herzegovina, Macedonia, Montenegro y Kosovo. El Grupo GLS publica su segundo informe de sostenibilidad. Alemania e Italia inician el acuerdo de cooperación con DB Schenker. GLS adquiere la empresa española de paquetería exprés ASM. GLS compra el servicio de paquetería GSO, con sede en California. El Grupo GLS extiende los certificados ISO del sistema de gestión de calidad y medio ambiente a 18 de sus filiales a los estándares 2015 (ISO 9001: 2015 e ISO 14001: 2015).

2017

Se completa y actualiza la App GLS para destinatarios y particulares en Alemania, Austria, Bélgica, Dinamarca, Francia, Hungría, Polonia, Portugal y España. GLS adquiere la empresa norteamericana de paquetería Postal Express. GLS amplía el *FlexDeliveryService* internacional conectando doce países de Europa central y oriental. Por lo tanto, es posible también recepcionar los envíos cuando se realizan pedidos online transfronterizos. GLS ofrece ahora el *ShopReturnService* transfronterizo entre siete países. El Grupo GLS renueva y amplía certificaciones: Recertificación conforme a la norma ISO 9001 y 14001 en 18 países y certificación GDP en Dinamarca e Irlanda. El Grupo GLS invierte más de 100 millones de euros en la expansión de su red europea.

Introducción del *FlexDeliveryService* en España. De este modo, el servicio ya está disponible en 14 países.

2018

GLS adquiere el proveedor de servicios de paquetería urgente español Redyser Transporte. El Grupo GLS publica su tercer informe de sostenibilidad. Rico Back es nombrado Chief Executive Officer (CEO) de la Royal Mail Group. James Rietkerk se convierte en CEO y Thorsten Pruin en CFO del Grupo GLS. Iván Hofmann nombrado CEO de GLS US Inc. Se conecta el Reino Unido e Irlanda del Norte al servicio internacional *FlexDeliveryService*. 16 países europeos que están conectados entre sí y en todas las direcciones. El Grupo GLS recibe el certificado CSR de la empresa auditora EcoVadis con calificación de plata. GLS compra el servicio de paquetería canadiense Dicom Canada.

Grupo GLS provee servicios de paquetería de confianza y alta calidad a más de 270.000 clientes en Europa y ofrece, además, servicios exprés y soluciones logísticas. Mediante filiales propias y empresas asociadas, GLS cubre con red propia 41 países europeos y ocho estados de EE. UU. y Canadá. Tiene presencia a escala global mediante acuerdos contractuales. El Grupo cuenta con alrededor de 50 hubs centrales y más de 1000 delegaciones y agencias y, gracias a su sólida red de transporte, es una de las principales empresas de paquetería en Europa.

En el transcurso de unos pocos años, GLS ha construido una sólida red logística y ha establecido un portafolio de productos transparente para la gran base de clientes B2B y un creciente mercado B2C. La proximidad a nuestros clientes y nuestra capacidad de adaptación a sus cambiantes necesidades, son dos de las fortalezas de nuestro Grupo.

Nuestro eslogan nos representa: "Líder de calidad en la logística de paquetería europea" y promovemos en cada uno de los países donde estamos presentes que los cinco valores fundamentales, establecidos por el Grupo GLS y que se asumen en GLS Spain, sean puestos en práctica:

Fiabilidad, Seguridad, Transparencia, Flexibilidad y Sostenibilidad.

Datos de Grupo GLS

GLS Spain es la primera red agencial en España con alcance europeo. General Logistics Systems B.V. y GLS Germany son los accionistas de GLS Spain.

| | |
|-------------------------|-----------------------------|
| Facturación | 2.9 bn. € |
| Volumen de paquetería | 584 m. |
| Clientes | más de 270 000 |
| Países Cubiertos | 41 Países Europeos, 7 U.S.A |
| Empleados | cerca de 18 000 |
| Hubs | cerca de 50 |
| Delegaciones + Agencias | más de 1 000 |
| Vehículos | cerca de 30 000 |

Dispone de más de 450 agencias y 30 delegaciones propias en España. El crecimiento de GLS Spain es debido principalmente a dos acontecimientos. En 2016 la compañía adquiere la empresa ASM Transporte Urgente que le permite aumentar significativamente su tamaño en el mercado español. En enero de 2018 se efectúa la adquisición de Redyser Transporte, lo que completa la estructura actual de la compañía, posicionándola como un referente dentro del sector. En la actualidad se continúa en fase de integración de los procesos y know-how, lo que supone que algunos de los datos referidos en este informe pueden no estar consolidados completamente, hecho que se reflejará de esta manera cuando proceda.

La actividad principal de GLS Spain es la entrega fiable de paquetes para empresas de todos los tamaños y sectores (B2B & B2C) en España, Europa y el mundo. El portafolio de productos se complementa con una amplia gama de soluciones de valor añadido.

Nuestras agencias y clientes se benefician de la fuerza de una red internacional combinada con la experiencia de un líder en el mercado nacional que cuenta con una amplia red de agencias y de ParcelShops (puntos de conveniencia) en todo el país.

Trabajamos para implementar medidas estratégicas que nos permitan, como empresa con una alta capilaridad a nivel nacional, reducir nuestro consumo de recursos naturales y convertirnos en una compañía de referencia dentro del Grupo y de la industria a la cual pertenecemos.

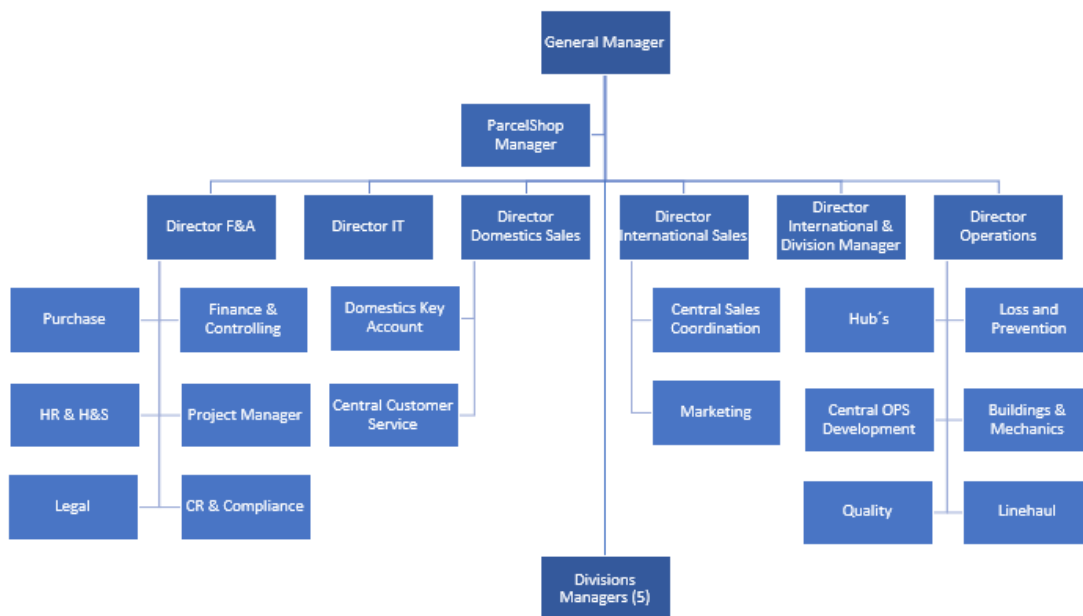
Somos el proveedor de referencia de paquetería B2B y B2C en España. La red GLS en Europa permite a los clientes de la compañía disponer de un servicio de máximas garantías en todo el territorio Europeo.

Según diversos estudios, el eCommerce en España generó en 2018, una facturación superior a los 28.000 millones de euros, situando a España en el cuarto lugar a nivel europeo, por detrás de Francia, Alemania y Rusia. De la misma forma, el mercado B2C ha tenido un incremento en 2018 de más de un 17% con respecto al año anterior.

Además, el índice de penetración del B2C ha sido de más del 80%. El mercado del transporte urgente/mensajería en España está altamente atomizado, donde el número de competidores es alto, factor que afecta a la rentabilidad del sector. Además, la necesaria concentración que se está produciendo está creando un mapa sectorial donde la calidad y la exigencia de los clientes serán los puntos donde las compañías deberán trabajar en el futuro.

El sector B2C es uno de los mercados donde GLS Spain está poniendo su foco estratégico de cara a construir un modelo sostenible a largo plazo.

c) Organigrama.



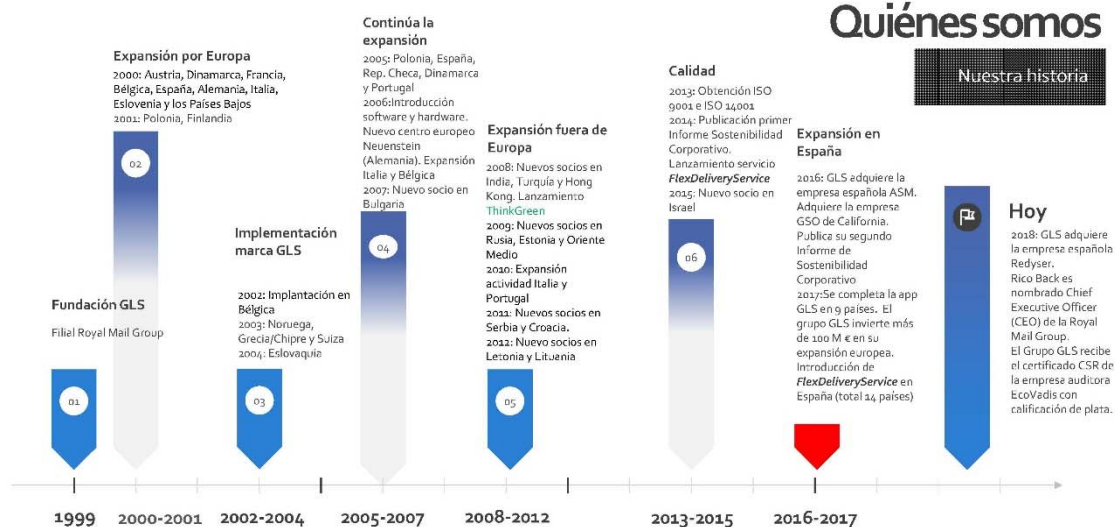
GLS Spain dispone de una estructura que le permite actuar de manera coordinada en la consecución de los objetivos corporativos.* Organigrama comunicado 1 de mayo de 2019

GLS Spain promueve la participación activa del Comité de Dirección, a través de la realización de un seguimiento constante de los indicadores de gestión establecidos en cada departamento.

Además, como miembro de Grupo GLS, de manera periódica la Dirección General mantiene reuniones con un Managing Director de Grupo GLS para exponer los resultados y proyectos de GLS Spain.

En España, hasta el 30 de abril de 2018, el Comité de Dirección estaba compuesto por la Dirección General, la Subdirección General, Dirección Financiera, Direcciones de Áreas (RH, IT, Legal, RC&Compliance, Operaciones, Marketing, Comercial) y 5 Divisiones Regionales. El Comité se reúne mensualmente, estando formado por 1 mujer y 13 hombres

| Distribución por edad | Hombres | Mujeres |
|-----------------------|-----------|----------|
| Menos de 25 años | 0 | 0 |
| De 26 a 35 años | 0 | 0 |
| De 36 a 45 años | 5 | 0 |
| De 46 a 55 años | 8 | 1 |
| Más de 55 años | 0 | 0 |
| Total | 13 | 1 |



A partir del 1 de mayo se ha nombrado un nuevo comité de dirección reducido en la compañía estando éste compuesto por la Dirección General, Dirección de Operaciones, Dirección de Ventas Internacional, Dirección de Ventas Nacionales, Dirección Internacional y Dirección Financiera. El Comité se reúne de manera periódica, estando formado por 6 hombres.

| Distribución por edad | Hombres |
|-----------------------|---------|
| Menos de 25 años | 0 |
| De 26 a 35 años | 0 |
| De 36 a 45 años | 3 |
| De 46 a 55 años | 3 |
| Más de 55 años | 0 |
| Total | 6 |

A nivel medioambiental existe una política definida bajo la iniciativa ThinkGreen. En cada país hay designado un responsable medioambiental que es el encargado de desplegar las estrategias y directrices del grupo.

d) Criterios de elaboración del Estado de Información no Financiera.

La elaboración de este documento, que se emite de manera separada pero que pertenece al Informe de Gestión al 31 de marzo de 2019, se efectúa para dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 11/2018 de 29 de diciembre por la que se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad.

GLS se ha basado, para la realización de este informe, en lo reflejado en la citada ley, así como los marcos de referencia internacionales Pacto Mundial y Objetivos de Desarrollo Sostenible y GRI (Global Reporting Initiative).

Algunos indicadores de control se establecen en año natural, no año fiscal, por lo que estarán referenciados al periodo que finaliza el 31 de diciembre de 2018, como es el caso de los datos de Sostenibilidad Ambiental.

Además, no se dispone de datos de años anteriores al ser el primer año de publicación del Estado de Información no Financiera. En años sucesivos se irá reflejando.

e) **GLS Spain en cifras**

| GLS Spain en cifras | |
|------------------------------------|---------------|
| *Resultado económico año 2018/2019 | -10.666.786 € |
| Impuesto sobre beneficios | 1.094.920 € |
| Subvenciones públicas recibidas | 41.500 € |
| Plantilla final a 31/03/2019 | 1.072 |
| Nº de clientes | Más de 2.500 |

Los resultados económicos del año fiscal 2018/19 vienen reflejados en el Informe de Gestión que acompaña al Estado de Información no Financiera.

El impuesto sobre beneficios es a recuperar debido a que se presenta resultado negativo.

*Resultado neto después de impuestos.

f) **Principales servicios de GLS Spain**

GLS Spain, enfocado al mercado B2B y B2C, dispone de una amplia gama de servicios nacionales e internacionales que le permite ofrecer a sus clientes un producto integrado global de las máximas garantías y calidad.

La oferta de servicios de GLS Spain dispone de una amplia gama a la que se pueden incorporar determinados atributos. En el cuadro anterior se establece la matriz que combina ambos y, donde el cliente, puede seleccionar el que mejor se adapta a sus necesidades.

Como servicios podemos encontrar: *BusinessParcel*, *BusinessSmallParcel*, *EuroBusinessParcel*, *EuroBusinessSmallParcel*, *GlobalExpressParcel*, *ExpressParcel* y *EconomyParcel*.

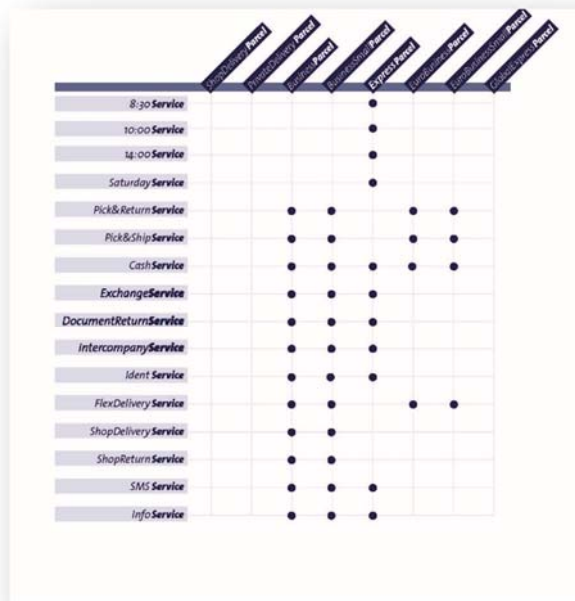
Existe un gran número de atributos entre los que tenemos: *8:30Service*, *10:00Service*, *14:00Service*, *SaturdayService*, *GLS Same Day*, etc.

Los más representativos son:

- *BusinessParcel*: Envíos en destino en menos de 24 horas (excepto islas).
- *EuroBusinessParcel*: Envíos a destino europeo con tiempos de tránsito de 24/48 para mercados importantes de Europa y países vecinos.
- *ExpressParcel*: Entrega garantizada al siguiente día hábil.
- *08:30Service*, *10:00Service* y *14:00Service*
- *SaturdayService*
- *GLS Sameday*

g) Política de Responsabilidad Corporativa

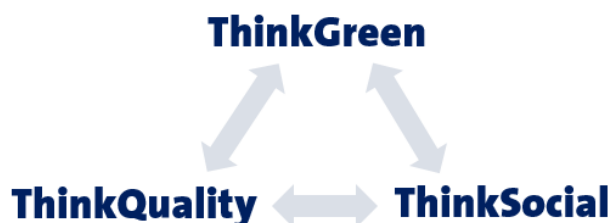
La innovación debe ser fuente de inspiración continua en todo nuestro proceso productivo, ya que genera rentabilidad y, ésta a su vez, sostenibilidad. Una sostenibilidad que forma parte de nuestro modelo de negocio.



GLS Spain juega un papel importante en la generación de riqueza en su entorno, favoreciendo el empleo, impulsando acuerdos relacionales con sus proveedores y respetando el medioambiente.

Solo es posible la sostenibilidad a través de la transparencia y la ética, pilares de nuestras decisiones empresariales y de la construcción de nuestra cultura.

Nuestra política de Responsabilidad Corporativa dispone de 3 pilares fundamentales:



ThinkGreen

La logística mantiene nuestra economía en marcha y conecta los mercados alrededor del mundo. GLS trabaja de forma sistemática para garantizar que la conciencia ambiental guíe los diversos enfoques y las actividades en todas las áreas de la empresa. Reparto eficiente, cuidado del medioambiente, vehículos bajos en emisiones son parte de ThinkGreen.

ThinkQuality

La calidad es el principio rector de la empresa. Los objetivos de calidad no sólo se establecen a los servicios de transporte. De hecho, los requisitos más altos también se aplican a los procesos y al Sistema de Gestión de la empresa. Diversos certificados demuestran que la apuesta por la calidad está presente en toda la organización.

ThinkSocial

GLS Spain es consciente de su responsabilidad social para con sus empleados, las agencias, los socios de transporte y sus repartidores, la sociedad actual y las generaciones futuras.

Todas las actividades relacionadas con la responsabilidad social se enmarcan dentro la iniciativa ThinkSocial.

h) Materialidad y Grupos de Interés

La política de gestión de riesgos pretende analizar los ámbitos sociales, ambientales, económicos, legales donde GLS Spain debe realizar una serie de normas y procedimientos que tengan por objetivo su mitigación.

El grupo GLS realizó en 2016 un análisis de materialidad para España que permitía establecer los temas importantes para la empresa y para los grupos de interés.

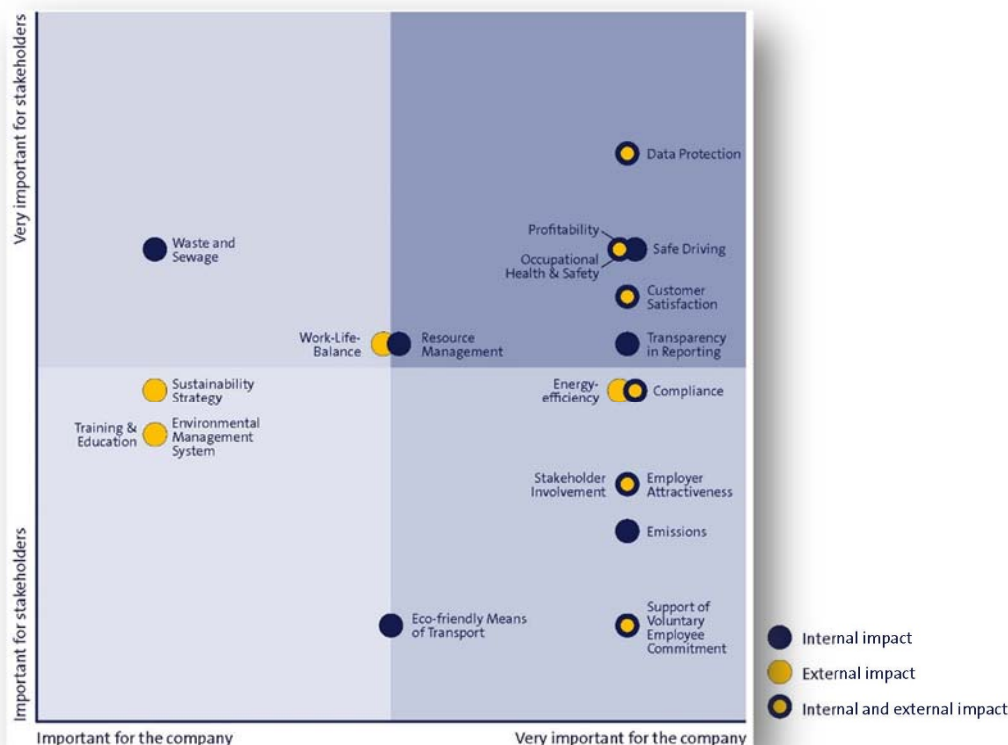
Dicho análisis se realizó en 6 fases:

- **Fase 1:** Identificación de temas relevantes basados en sugerencias GRI, encuestas GLS, temas relevantes para competidores, etc.
- **Fase 2:** Realización de la encuesta de expertos, expertos en GLS (holdings board, MDs, etc.) para evaluar la relevancia de los temas para GLS.
- **Fase 3:** Revisión de los temas relacionados con los resultados de la encuesta de expertos y creación de los cuestionarios individuales.
- **Fase 4:** Priorización de los temas por parte de las partes interesadas relevantes a través de una encuesta online en la web de GLS.
- **Fase 5:** Evaluación de los resultados.
- **Fase 6:** Comunicación de los resultados a través de los reportes.

Se identificaron los siguientes aspectos relevantes:

- **Prácticas laborales:** Formación, Igualdad de Oportunidades, Promoción de la mujer, Seguridad y Salud laboral, Conciliación vida laboral-profesional, conducción segura.
- **Responsabilidad Social:** Cumplimiento, Donaciones, Patrocinios.
- **Protección medioambiental:** Residuos, Administración de Recursos, Eficiencia Energética, Emisiones, Transporte Ecológico.
- **Servicios Responsables:** Servicios de Transporte Ecológico, Seguridad de Datos, Satisfacción del Consumidor, Rentabilidad.
- **Responsabilidad en la Gestión:** Transparencia en el reporte, Estrategia de Sostenibilidad, Sistema de Gestión Medioambiental, Participación de los Grupos de Interés.

Resultado de este análisis se configuró la siguiente Matriz de Materialidad de Grupo GLS (Solo los temas que son percibidos como (muy) importantes por las partes interesadas y las empresas están incluidas en la matriz).



Los principales aspectos identificados en la matriz de materialidad son:

Impacto interno: Conducción segura, Transparencia en el reporte y Administración de recursos.

Impacto interno y externo: Rentabilidad, Satisfacción del Cliente, Seguridad y Salud Laboral y Seguridad de Datos

El actual análisis de materialidad es el que está vigente, actuando en las líneas identificadas como relevantes tanto para la empresa como para los grupos de interés. El presente informe presenta información sobre los aspectos relevantes tanto para los grupos de interés como para la empresa.

Se establecen para el año fiscal 2019/2020 dos objetivos en este ámbito:

a) Realizar nuevamente el análisis de materialidad en GLS Spain y su propia matriz de materialidad que permita, teniendo en cuenta la ponderación de los Grupos de Interés, establecer los aspectos relevantes para GLS Spain y para sus Grupos de Interés.

1. Mejorar la identificación de los riesgos penales derivados de la reforma del Código Penal introducida por la Ley Orgánica 5/2010, de 22 de junio, así como las disposiciones previstas en la Ley Orgánica 1/2015, de 30 de marzo, que modifica la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal.

i) Identificación de los Grupos de Interés

Los grupos de interés constituyen una pieza fundamental en el sistema de gestión de GLS Spain. Con el objetivo de establecer cuáles son estos grupos de interés y qué priorización tienen dentro de la compañía los miembros del Comité de Dirección han cumplimentado un cuestionario en 2018, donde estaban reflejados los principales grupos de interés propuestos por el Departamento de Responsabilidad Corporativa para que indicaran:

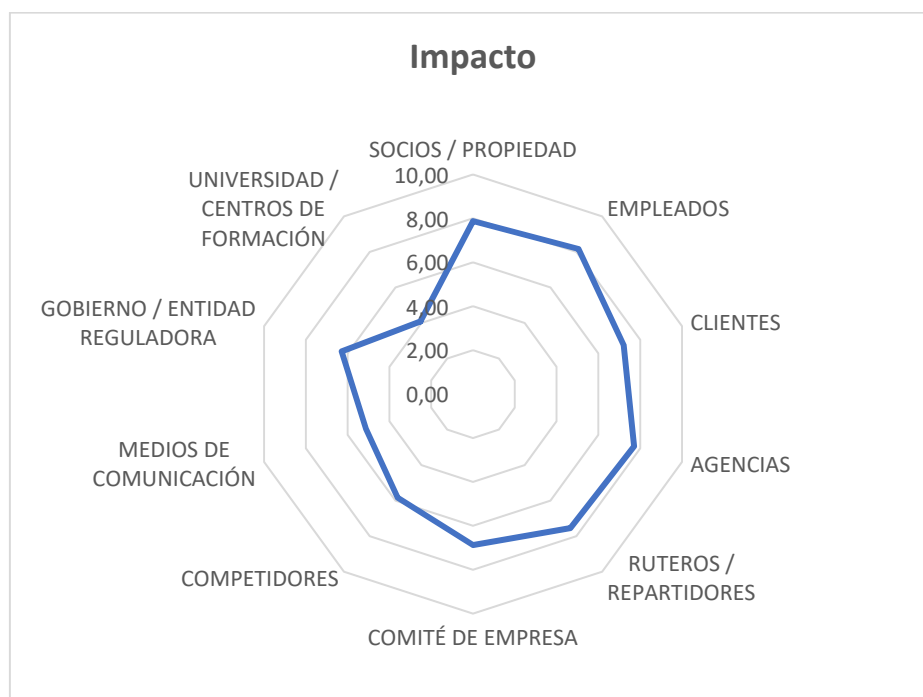
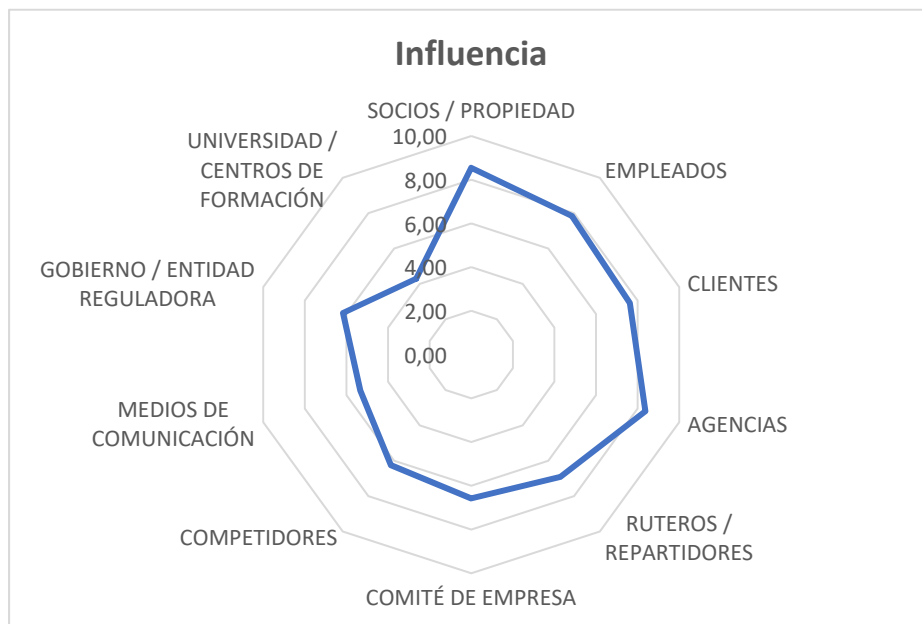
- **El grado de impacto (Cómo afecta la organización al grupo de interés)**
- **El grado de influencia (Cómo influye el grupo de interés en la organización)**

El cuestionario disponía de una escala de 1 a 5 (para luego extrapolarlo a base 10) donde 1 (No afecta al grupo de interés / No influye en la organización) y 5 (Afecta totalmente al grupo de interés / Influye totalmente en la organización). Además, se ha dejado una pregunta abierta para que incluyeran algún otro grupo de interés que no viniera predefinido.

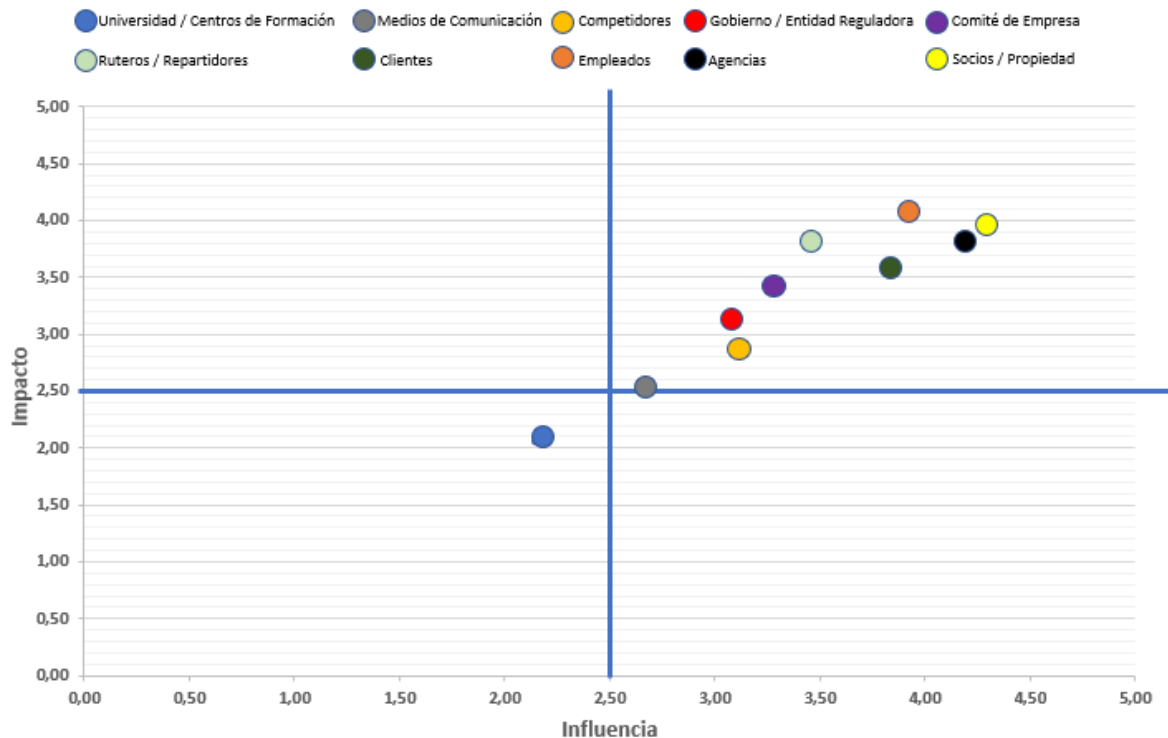
Los grupos de interés identificados son:

- Socios / Propiedad
- Empleados
- Clientes
- Agencias
- Ruteos / Repartidores
- Comité de Empresa
- Competidores
- Medios de Comunicación
- Gobierno y Entidades Reguladoras
- Universidades / Centros de Formación

Fruto de este cuestionario se obtienen los siguientes gráficos:



Teniendo en cuenta estos aspectos GLS Spain tiene identificados los siguientes Grupos de Interés y su priorización.



*Durante el proceso de elaboración de este informe, no se ha invitado a participar a ningún grupo de interés, más allá del propio personal.

2.2. Cumplimiento normativo y gestión de riesgos

En GLS Spain no hemos identificado como riesgo alto nuestro impacto directo en el medioambiente, de manera que no se establecen cantidades para provisiones y garantías específicas.

GLS Spain tiene implementado un programa diseñado por el Grupo GLS para sistemáticamente identificar y evitar los riesgos de Cumplimiento. Está desarrollado para proteger al Grupo GLS y a sus empleados y para salvaguardar la colaboración con los socios comerciales que está basada en la confianza mutua tanto ahora como en el futuro.

La confianza de los clientes, empleados, socios comerciales y la sociedad es prioridad para GLS Spain.

Para fortalecer aún más esta confianza, GLS Spain ha implementado el Código de Conducta que establece tanto los valores principales como los estándares de comportamiento de la compañía que son vinculantes para todo el personal de la empresa que está disponible en la web de GLS Spain y en la plataforma de formación online.

En él se establece el siguiente contenido:

Empleados

- Respeto y diversidad
- Prevención de Riesgos Laborales
- Comunicación y Confidencialidad
- Seguridad de la Información
- Privacidad y Seguridad de los datos
- Información privilegiada
- Normas de contabilidad

Clientes

- Normas de servicio
- Calidad del servicio
- Política Anticorrupción

Socios Comerciales

- Selección de Socios Comerciales
- Conflicto de intereses
- Regalos y Hospitalidades
- Ley de Competencia

Público en General

- Responsabilidad Social Corporativa
- Donaciones
- Trato con funcionarios
- Estándares medioambientales
- Blanqueo de capitales
- Normativa sobre Sanciones Internacionales

En el año 2019/2020 se desarrollará un Código de Conducta específicamente diseñado para la Cadena de Suministro que contendrá aspectos relevantes como: Derechos Humanos, Explotación Infantil, Trabajo Forzoso, Jornada Laboral, Libertar de Negociación Colectiva, Salud y Seguridad Laboral, Diversidad, Protección de Datos, Propiedad Intelectual, Medio Ambiente, Lucha frente a la Corrupción y Soborno, Sanciones, Blanqueo de Capitales, Conflictos de Interés, Regalos y Hospitalidades, Funcionarios y Canal de Denuncias.

Además, existe una amplia política de cumplimiento implantada para garantizar, por un lado, que se cumple con lo establecido en la legislación española e internacional aplicable; y, por otro lado, para establecer una cultura de comportamiento ético que posicione a GLS Spain en los más altos estándares del sector.

Desde el Departamento de Cumplimiento se establece un procedimiento de formación donde todos los empleados disponen de las políticas y procedimientos de Cumplimiento. A través de una plataforma online, los empleados realizan la formación obligatoria necesaria.

En el primer bloque (Formación) los empleados realizan una formación online que finaliza con una prueba de evaluación que deben aprobar para conseguir la capacitación necesaria.

A 31 de marzo de 2019 se habían completado **2.412 formaciones** en materia de Cumplimiento con un total de **3.135 horas**. En segundo bloque (Políticas) los empleados encuentran todas las políticas y procedimientos necesarios en GLS Spain que deben leer y que le sirve como material de estudio para la formación.

Formación

- Introducción a Compliance
- Antisoborno y Corrupción
- Ley de Competencia
- Sanciones
- Cumplimiento Cadena de Suministro
- Seguridad de la Información y Protección de Datos

Políticas

- Antisoborno y Corrupción
- Aprobación Socios Comerciales
- Código de Conducta
- Ley de Competencia
- RGPD
- Sanciones

En el primer trimestre del año 2019 se ha puesto en marcha una actualización del procedimiento de Aprobación de Socios Comerciales donde se refleja la importancia de evaluar a los proveedores en diversos ámbitos, especialmente, en el ámbito de la Esclavitud Moderna (trabajo forzoso, trabajo infantil, explotación sexual o criminal, tráfico de personas) persiguiendo que se respeten las normas y procedimientos en favor de los Derechos Humanos. Además, en el portal de formación se ha incluido también este tema para concienciar e implicar a los responsables de GLS Spain en la vigilancia del cumplimiento de los Derechos Humanos en toda la cadena de suministro. En este procedimiento se cumple un proceso de diligencia debida evaluando al proveedor en los aspectos: Soborno, Corrupción, Esclavitud Moderna, Conflicto de Intereses y Sanciones. En próximos reportes se facilitará información sobre el número de proveedores evaluados conforme a este procedimiento.

De manera mensual se realiza una auditoría interna en GLS Spain de los principales riesgos detectados para ver su mitigación y poner las medidas adecuadas en marcha. Anualmente, el Grupo GLS realiza una auditoría externa para verificar que los procedimientos y políticas se están implantando debidamente. Los resultados de la misma han sido satisfactorios en el año fiscal al que se refiere este informe.

GLS Spain tiene implementado un sistema de denuncias / defensor del denunciante que permite tanto a empleados como socios comerciales y terceras partes, reportar de manera confidencial actos delictivos o consultas relacionadas con el comportamiento ético de GLS Spain o de alguno de sus empleados. Este canal está disponible en la web (<https://www.gls-spain.es/es/la-empresa/grupo-gls/compliance/defensor-del-denunciante/>). En el año fiscal 2018/19 no se han producido denuncias.

3. THINKGREEN. Sostenibilidad Ambiental

La sostenibilidad ambiental es un aspecto fundamental en la actividad que desarrolla GLS Spain. Según datos del Ministerio de Transición Ecológica ([Ver web oficial](#)) las emisiones del transporte en España en el año 2014 fueron de 77,2 MtCO₂-eq, habiéndose incrementado casi en un 50% desde 1990 como consecuencia del incremento en la demanda de movilidad de pasajeros y mercancías. No obstante, desde 2007 se ha registrado una disminución de las emisiones como consecuencia de la crisis económica y de las medidas de mitigación que se han puesto en marcha en el sector.

El sector transporte representa el 25% de las emisiones totales de gases de efecto invernadero en España y casi el 40% de las emisiones de los sectores difusos. Por modos de transporte, la carretera representa casi el 95% de las emisiones, mientras que la contribución de otros modos de transporte es bastante más minoritaria.

Además, el ODS 7 (Energía asequible y no contaminante), ODS 11 (Ciudades y Comunidades Sostenibles) y ODS 13 (Acción por el Clima), principalmente, a través de sus metas, marcan el objetivo a seguir por parte de las organizaciones.

GLS Spain, a través del programa global de GLS llamado ThinkGreen, trabaja diariamente para conseguir reducir el impacto medioambiental que su actividad produce en el entorno.

El crecimiento del mercado ha impulsado las compras online y, por ende, el aumento del volumen de paquetería, sobre todo la que se envía a domicilios privados. Como respuesta a la expansión del segmento Business to Customer (B2C), GLS Spain ha implementado herramientas que permiten tomar decisiones más eficientes particularmente en lo que a entregas en la última milla se refiere. El *FlexDeliveryService* está disponible en 18 países y ofrece a nuestros clientes una amplia gama de opciones de entrega, dependiendo de las necesidades de cada país. También estamos ampliando constantemente nuestra red europea de ParcelShops.

GLS Spain establece objetivos para la modernización de la flota de vehículos de sus socios de transporte y fomenta el uso de vehículos con combustibles alternativos y tecnologías avanzadas.

Otros efectos adversos sobre el medio ambiente, que se derivan de las operaciones comerciales, como el consumo de papel y agua, el desperdicio y la electricidad, se gestionan activamente a través del sistema de gestión ambiental de GLS Spain.

Para cumplir con el principio de precaución, GLS Spain identifica los potenciales riesgos, teniendo al día la relación de los requisitos necesarios y estableciendo las medidas necesarias para cumplir con lo



establecido legalmente, disponiendo de los seguros necesarios para responder ante los riesgos ambientales que se produzcan.

El sistema de gestión ambiental de GLS Spain tiene como objetivo identificar los temas ambientales más importantes, proporciona datos para medir el impacto y establece objetivos para reducir los efectos adversos sobre el medio ambiente.

El sistema de gestión medioambiental de GLS Spain está certificado según la norma ISO-14001:2015, identificando los objetivos que se establecen para cada país.

Para evaluar nuestro desempeño ambiental, realizamos un análisis anual de la huella ecológica, basado en el Protocolo de Gases de Efecto Invernadero y la ISO 14064-1. Los datos se recopilan mediante el uso de la herramienta online Netigate para todas las delegaciones del Grupo GLS.

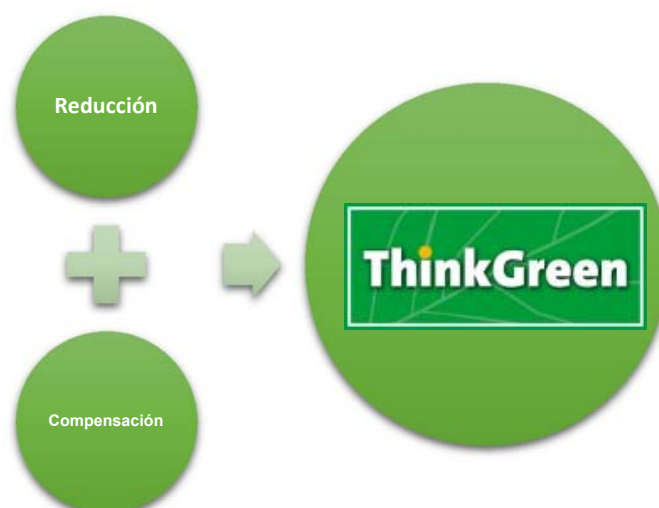
La encuesta está adaptada a los países y tipos de ubicación y está disponible en 13 idiomas. La recogida de datos se organiza a través del departamento de Corporate Responsibility (CR) del Grupo.

A nivel de país, los representantes ambientales son responsables de verificar los datos. El departamento de CR lleva a cabo otra verificación de los datos, utilizando una herramienta en Excel para verificar las inconsistencias con los datos del año anterior y dentro del cuestionario (ajuste de recorridos y vehículos, etc.).

Para una mayor profesionalización de la evaluación de la huella, el software Umberto NXT CO² de eco huella se implementó en 2015. El software está vinculado con Netigate. Dentro de Umberto.

Para el seguimiento de los avances, de manera periódica, se realizan auditorías internas donde se supervisan las actividades. Estas auditorías se llevan a cabo por el Quality and Environment Department de GLS Spain que destina los recursos internos necesarios para la prevención de delitos ambientales.

Dos líneas estratégicas marcan la iniciativa ThinkGreen en GLS Spain: **Reducción y Compensación.**



Reducción

La parte principal de las emisiones de CO² proviene del transporte de paquetes. Para reducir estas emisiones, GLS Spain pretende renovar constantemente su flota de vehículos e incentivar la renovación en sus socios comerciales (agencias y transportistas / ruterros) y mejorar la eficiencia de las entregas.

GLS Spain ha establecido objetivos para la proporción de vehículos que cumplen con el estándar de emisiones Euro 5 y superior. Estos objetivos se monitorean regularmente a nivel de Depot dentro de las actividades para el sistema de gestión ambiental. Para el año fiscal 2019/20 se establece como objetivo incrementar un 10% la cantidad de vehículos de reparto Euro5 y Euro6, que actualmente ronda los 1.000.

En este ámbito, en abril de 2019 se ha puesto en marcha el Proyecto Reparto Ecológico, donde a agencias y repartidores / mensajeros se les proporciona acuerdos realizados con las principales marcas de vehículos eléctricos (Triciclo, motocicleta, furgoneta), GLP (Furgón) y estaciones de carga, donde obtienen precios especiales por pertenecer a la red GLS Spain, además de ofrecerles un comparativo de coste frente al vehículo a combustión que les hace ver lo interesante de la inversión, además del beneficio para el medioambiente.

Además, los objetivos para otros recursos como electricidad, agua, papel, gas o electricidad para calefacción y desechos se definen dentro del sistema de gestión ambiental. Estos objetivos de reducción para el consumo de otros recursos también tienen un efecto positivo en la reducción de la emisión de gases de efecto invernadero. Además, la electricidad utilizada para calefacción en España consiste en una parte de energías renovables y fósiles.

Sensibilizar a nuestros grupos de interés asociados al ámbito medioambiental como son empleados, agencias y repartidores / ruterros, es una acción que nos permite reducir nuestro impacto medioambiental. En 2018, GLS Spain ofreció a todo su personal cursos de sensibilización y concienciación ecológica, donde se dio a conocer la política medioambiental, las iniciativas, los objetivos y las metas que nos hemos propuesto. En 2019 continuaremos con este plan de formación específica anual en temas sostenibles.

COMPENSACIÓN

Reducir las emisiones es la principal vía de lucha frente al cambio climático. En GLS Spain hemos dado un paso más y queremos considerar la Compensación de emisiones como un factor que entra a formar parte del proceso ThinkGreen.

En octubre 2018 se llevó a cabo la Convención GLS Spain reuniendo a más de 800 personas de toda España y Portugal. En este evento se dieron cita empleados y agencias donde pudieron compartir experiencias.

Ese evento se concibió como un evento ThinkGreen donde las emisiones generadas por el desplazamiento de las personas al mismo se calcularían y compensarían.

Se generaron 115 Tn de CO² que se compensaron mediante el proyecto **Conservación de la Amazonía en Madre de Dios en Perú** de la iniciativa CeroCo2 de Fundación Ecodes.



En 2018 se ha llevado a cabo la implantación de una medida para reducir el consumo de papel consistente en la utilización de papel reciclado, salvo documentación corporativa. GLS Spain ha consumido 43.546 kg (8.709.110 hojas) de papel reciclado, lo que representa el 74% del consumo total de papel.

Generando 133.743 kg de residuos acumulados que se gestionan con empresas especializadas (dato facilitado por 16 delegaciones). Los residuos que producimos y gestionamos varían de acuerdo al depot y al gestor de residuos contratado, teniendo en cuenta para dicha estimación el volumen de trabajo generado en cada delegación. Los residuos generados corresponden a no peligros, ya que la generación de residuos peligrosos en GLS Spain se sitúa en niveles muy bajos asimilables a domésticos. A día de hoy no se dispone del destino final de estos residuos. Para el próximo año ya se ha establecido un procedimiento para identificar el destino final de dichos residuos.

| Tipo de residuo | Código LER |
|-----------------|------------|
| Plástico | 200139 |
| Papel Cartón | 200101 |
| Madera | 200138 |
| Banal | 200301 |

*Fuente: Centros de GLS en: Zaragoza, Vallés, San Fernando, Valencia, Alicante, Sevilla, Málaga, Vitoria, Vigo, La Mancha, Fuentemar, L'Hospitalet, Astigarraga, Viladecans, Sant Quirze del Vallés, Murcia.

Existen objetivos anuales de reducción en el nivel de consumo papel, electricidad, agua y residuos. El cumplimiento de estos objetivos se verifica regularmente por el Departamento de Calidad para que estos puedan adaptarse al rendimiento correspondiente. Encontramos las siguientes medidas:

Medidas para reducir el consumo de papel:

- Lanzamiento de campañas de sensibilización ambiental.
- Cambio de la configuración de la impresora para impresión a doble cara.
- Reducción de impresiones innecesarias.
- Centralización de la impresión y la limitación de impresoras.

Medidas para reducir el consumo de agua:

- Aumentar la conciencia ambiental de los empleados.
- Instalación de tanques con botón ecológico para media descarga.
- Implementación del plan de mantenimiento.

Medidas para combatir el desperdicio de alimentos

- Modernización en todos nuestros Depots, con electrodomésticos de alta gama, para una perfecta conservación de los alimentos de nuestros trabajadores, de esta manera evitamos su mala conservación y desperdicio de los mismos.

Medidas para reducir el consumo de residuos:

- Lanzamiento de campaña de sensibilización de generación de residuos.

Medidas para reducir el consumo de electricidad:

- Plan de mantenimiento de instalaciones y equipos.
- Conciencia ambiental en ahorro de energía.

Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático:

- Modernización de la flota de vehículos y agencias a vehículo de combustible alternativo (electricidad o gas): Proyecto Reparto Ecológico.
- Utilización del 100% de la flota de vehículos de empresa que cumplen con Euro5 o superior.
- No hay establecidos objetivos de reducción voluntaria a medio y largo plazo de gases de efecto invernadero.

Podemos destacar las siguientes medidas desarrolladas en el año 2018:

- Utilización del 100% de papel reciclado, menos en documentos corporativos.
- Utilización energía verde en el total de los centros de España (incluyendo Redyser).
- Incremento de un 50% los vehículos ECO de empresa.
- Poner un punto de partida en todos los depots con la implementación de gestores de residuos en todos aquellos que no lo tuviéramos (medida implementada a final del 2018 y ya finalizada).
- Reducción del consumo eléctrico instalando iluminación LED (esta medida sigue en implementación, aunque en menor medida).

Como objetivo se ha trabajado en realizar una línea base común que de una visibilidad real del aspecto medioambiental.

****Datos de GLS SPAIN (A 31 de diciembre de 2018)**

En este primer informe la metodología utilizada ha sido parcial en base a estimaciones por parte de nuestros Depots, en el siguiente informe 2019/20 la consolidación de estos datos será total.

| Datos ThinkGreen | | |
|---|-----------|--------------|
| Emisiones alcance 1 (Tn CO-eq.) | 36 depots | 782,60 |
| Emisiones alcance 2 (Tn CO-eq.) | 36 depots | 1.049,38 |
| Emisiones alcance 3 (Tn CO-eq.) | 36 depots | 17.654,47 |
| Total emisiones (Tn CO-eq.) | 36 depots | 19.486,45 |
| Consumo Electricidad (KWh) | 33 depots | 4.395.070.75 |
| *Consumo Papel normal (kg) | 36 depots | 15.393 |
| *Consumo Papel reciclado (kg) | 36 depots | 43.546 |
| % Consumo Papel reciclado | 36 depots | 73,88% |
| Consumo agua (m ³) | 16 depots | 4.019 |
| Consumo de diésel socios de transporte (l.) | 36 depots | 5.094.227 |
| Consumo de diésel vehículos empresa (l.) | 36 depots | 156.555 |
| Consumo de gasolina vehículos empresa (l.) | 36 depots | 32.152 |

*Consumo de agua (4.019m³) se presentan las facturas correspondientes (Alicante-Bilbao-Barcelona-Murcia-Madrid-Malaga-Valencia-Vigo-Benavente) en los siguientes Depots (Gibraltar, Sevilla, Huelva, Astigarraga, Las Palmas, Mallorca, Granada). El 15% del resultado en base a facturas y el resto se realiza una estimación en base a los metros cuadrados y trabajadores de los mismos, el propietario del inmueble se hace cargo de dichos gastos.

*Los datos facilitados en Kg, papel reciclado/normal, se utiliza en base a 0.005 kg/folio.

*Consumo de diésel socios de transporte (5.094.227), los responsables de dichos Depots pasan una estimación del gasto, esta estimación se realiza en base a número de rutas, kilómetros realizados diarios, esta información diaria se extrae a través de la pda del conductor.

*Consumo diésel/gasolina, la cantidad de litros facilitada está basada en la facturación de nuestro proveedor de combustible 80%, otra parte estimada 20% en base a los gastos de kilómetros de trabajadores que no disponen de tarjeta, teniendo en cuenta el importe de ticket, precio gasoil y kilómetros.

***Emisiones:**

Emisiones CO alcance 1 - Generadas directamente en GLS. Se engloba el consumo de gasolina de los coches de empresa que reportan desde los Depots y desde el Departamento de compras. Se tiene en cuenta el uso estimado en Km y se calcula una media de consumo de combustible.

Emisiones CO alcance 2 – Los emitimos de forma indirecta, el consumo de calefacción. GLS utiliza la calefacción, pero la emisión de CO2 se produce en el suministro. Se tasa en el consumo estimado por parte de los Depot Managers junto con los datos de facturación.

Emisiones CO alcance 3 – Emisiones producidas por nuestros proveedores. Este primer informe cubre rutas y mensajeros, para el próximo informe se tendrá en cuenta la Red Agencial. Esta estimación la realiza cada Depot y el Departamento de Line Haul, teniendo en cuenta los kilómetros recorridos y consumo medio de combustible.

Factores utilizados según manual Umberto: IPCC

*Consumo electricidad (KWh), (4.395.070.75 KWh), se realiza una estimación parcial, teniendo en cuenta facturas de energía eléctrica de cada Depot, y en el resto de los casos una estimación en base a metros del centro y horas de trabajo (Sevilla, Xirivella, Oviedo), ya que la propiedad cubre dicha factura.

La actividad de GLS Spain no afecta directamente a la biodiversidad, estando su actividad centrada en zonas urbanas. Tampoco se realizan acciones para regular los desperdicios de alimentos ya que la actividad no tiene relación con este aspecto.

Nuestra actividad no genera contaminación acústica y lumínica que sea de riesgo, aun así, se hacen mediciones para comprobar que estamos dentro de los límites permitidos según la legislación vigente.

4. THINKSOCIAL.

4.1. Personas

En GLS Spain somos conscientes que el valor que trasladamos a nuestros clientes y proveedores tiene su foco en cómo los empleados desempeñan sus funciones. Crear una cultura de trabajo de calidad, de trabajo en equipo, de proximidad en la gestión de personas, de aporte de valor continuo, de formación adecuada, de igualdad de oportunidades para todos los colectivos se convierte en prioritario y queda reflejado en las políticas de Recursos Humanos que implantamos.

Identificar y desarrollar a las personas que forman parte de nuestro equipo es una apuesta de futuro para la compañía. Las vacantes generadas son publicadas de manera interna para que, aquel empleado que lo desee, pueda optar a ella y desarrollar su carrera internamente.

Uno de los objetivos es dar acceso a la mujer en posiciones tradicionalmente ocupadas por hombres, como es el caso de los mozos de almacén. Aunque queda mucho camino por recorrer, hemos conseguido pasar del 0% al 11,54% y seguimos caminando.

A principios de 2019 se ha realizado una revisión completa del Plan de Igualdad existente con el objetivo de actualizarlo a la situación actual tanto externa como interna. Esta revisión se ha realizado conjuntamente con **Fundación Alares** (<https://www.fundacionalares.es/index.html>), entidad de reconocido prestigio en políticas de igualdad y de promoción e inclusión de personas con discapacidad. Este plan está pendiente de comunicación a toda la organización. GLS Spain cuenta con un Plan de Igualdad que tiene 9 ejes vertebrales que marcan los objetivos:

- Acceso a la empresa.
- Promoción.
- Formación.
- Retribución.
- Conciliación de la vida personal, familiar y laboral.
- Salud laboral.
- Acoso laboral y/o por razón de sexo.
- Violencia de género.
- Cultura Organizacional.

En el plan de establecen 10 principios generales que marcan el camino a seguir:

- Promover la igualdad en el trato entre hombres y mujeres, garantizando las mismas oportunidades.
- Garantizar la ausencia de discriminación por razón de sexo, especialmente derivadas de la maternidad, paternidad, estado civil, condiciones laborales.
- Eliminar toda manifestación de discriminación en la promoción interna.
- Velar por la justa e igualitaria retribución entre hombres y mujeres.
- Acceso a la formación de manera igualitaria a hombres y mujeres.
- Prevenir el acoso sexual y acoso por razón de sexo.
- Promover mediante la comunicación la igualdad de oportunidades.
- Promocionar el bienestar físico, psíquico y social.
- Sensibilizar a toda la organización en materia de igualdad.
- Potenciar la conciliación de la vida familiar, personal y profesional.

Estos principios se concretan en 69 medidas con sus indicadores, responsables y fecha de ejecución que posibilitan el realizar un seguimiento constante del plan. En la actualidad no se dispone de una política de desconexión laboral, si bien, el Departamento de RRHH está trabajando para incorporarla en un plazo breve de tiempo, habida cuenta la importancia de este aspecto en el ámbito de la conciliación laboral.

Además, GLS Spain se encuentra adherida al Charter de la Diversidad de España impulsado por la Comisión Europea y la Secretaria de Estado de Igualdad a través de la Fundación Diversidad, asumiendo los principios básicos de:

- Sensibilizar.
- Avanzar en la Construcción de una plantilla diversa.
- Promover la inclusión.
- Considerar la diversidad en todas las políticas de dirección de las personas.
- Promover la conciliación a través de un equilibrio en los tiempos de trabajo, familia y ocio.
- Reconocer la diversidad de los clientes.
- Extender y comunicar el compromiso hacia los empleados.
- Extender y comunicar el compromiso a las empresas proveedoras.
- Extender y comunicar este compromiso a administraciones.
- Reflejar las actividades de apoyo a la no discriminación



Las medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores son las establecidas en el Estatuto de los Trabajadores, así como en el Real Decreto-ley 6/2019, de 1 de marzo, de medidas urgentes para garantía de la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres en el empleo y la ocupación.

La organización del tiempo de trabajo se realiza de acuerdo a lo establecido en la legislación vigente y en el convenio colectivo de aplicación. En el año 2018/19 el número de horas de absentismo ha sido de 14.083 (Mujeres: 4.129; Hombres: 9.954). La reducción de este indicador supone un reto para próximos años, a través de políticas de seguridad y salud, entre otras.

Además, GLS Spain dispone de un Protocolo de Acoso que tiene por objetivo prevenir las posibles situaciones de este ámbito que se pudieran producir en la empresa. En la actualidad se está en fase de actualización del Protocolo ya que el actual proviene de ASM (empresa adquirida por GLS en 2016). En el periodo reportado no se han producido denuncias de acoso.

El entorno actual de alta competitividad exige una constante adaptación y desarrollo de las personas que trabajan en nuestra organización.

Cada año el departamento de Recursos Humanos realiza un plan de formación basándose en la detección de necesidades formativas dirigidas a incrementar la empleabilidad de nuestro capital humano, a su mejor adaptación a sus funciones, a su integración en nuestra empresa y, en definitiva, a seguir desarrollando el talento que nuestra compañía demanda.

GLS Spain apuesta por la formación en todas sus modalidades, dando un papel protagonista a la formación presencial y colectiva, tanto interna como externa.

En todos y cada uno de los planes de formación, existe una constante apuesta por la formación que cada uno de los trabajadores de nueva incorporación recibe en su puesto de trabajo, así como la formación necesaria en caso de modificaciones técnicas.

El objetivo principal del plan es la organización y desarrollo de acciones formativas que permitan a la plantilla la adquisición de competencias y habilidades para el desempeño de su función.

Para el año 2019/20 se establecen un programa de acciones formativas, una vez revisadas las necesidades, en los siguientes ámbitos:

- Idiomas (inglés).
- Ofimática (Paquete Office).
- Formaciones técnicas específicas: Carretillas, Java Script, Lean, Google Analytics, Atención telefónica, Aduanas, etc.
- Formaciones en habilidades: Gestión de equipos, Coaching.
- Formación corporativa: Igualdad, CRM GLS, RRHH.
- Prevención de Riesgos Laborales.
- Compliance.

Datos de Formación 2018*

| Formación | Total 2018/2019 |
|------------------------|-----------------|
| Inversión en formación | 123.019 € |
| Horas de formación | 12.399 |
| Personas formadas | 1.087 |
| Horas por empleado | 11,41 |
| Inversión por empleado | 113,17 € |

*Los datos referidos son relativos al año 2018 (año natural) de la formación bonificada a través de FUNDAE. No se tiene separado por Grupo Profesional sino por total. Se está trabajando para realizar esta separación. No está incluida la formación obligatoria en materia de Prevención de Riesgos Laborales.

Datos de plantilla

| Distribución por sexo | Total 2018/2019 | % 2018/2019 |
|-----------------------|-----------------|-------------|
| Mujeres | 333 | 31% |
| Hombres | 739 | 69% |
| Total | 1.072 | |

| Distribución por edad | Total 2018/2019 | % 2018/2019 |
|-----------------------|-----------------|-------------|
| Menos de 25 años | 93 | 8,68% |
| De 26 a 35 años | 272 | 25,37% |
| De 36 a 45 años | 405 | 37,78% |
| De 46 a 55 años | 248 | 23,13% |
| Más de 55 años | 54 | 5,04% |
| Total | 1.072 | |

| Distribución grupo profesional | Total 2018/2019 | % 2018/2019 |
|--------------------------------|-----------------|-------------|
| Grupo I | 131 | 12,22% |
| Grupo II | 411 | 38,34% |
| Grupo III | 527 | 49,16% |
| Grupo IV (incl. Becario) | 3 | 0,28% |
| Total | 1.072 | |

| Despidos por sexo | Total 2018/2019 | % 2018/2019 |
|-------------------|-----------------|-------------|
| Mujeres | 7 | 18% |
| Hombres | 31 | 82% |
| Total | 38 | |

| Despidos por edad | Total 2018/2019 | % 2018/2019 |
|-------------------|-----------------|-------------|
| Menos de 25 años | 2 | 5,26% |
| De 26 a 35 años | 14 | 36,84% |
| De 36 a 45 años | 13 | 34,21% |
| De 46 a 55 años | 8 | 21,06% |
| Más de 55 años | 1 | 2,63% |
| Total | 38 | |

| Despidos grupo profesional | Total 2018/2019 | % 2018/2019 |
|----------------------------|-----------------|-------------|
| Grupo I | 6 | 15,79% |
| Grupo II | 12 | 31,58% |
| Grupo III | 20 | 52,63% |
| Grupo IV (incl. Becario) | 0 | 0,00% |
| Total | 38 | |

| Promedio plantilla | Eventual | Indefinido | Jornada Parcial |
|--------------------|----------|------------|-----------------|
| Mujeres | 20 | 277 | 38 |
| Hombres | 62 | 592 | 75 |

| Promedio plantilla | Eventual | Indefinido | Jornada Parcial |
|--------------------|----------|------------|-----------------|
| Menos de 25 años | 19 | 57 | 20 |
| De 26 a 35 años | 29 | 222 | 30 |
| De 36 a 45 años | 24 | 329 | 37 |
| De 46 a 55 años | 8 | 213 | 20 |
| Más de 55 años | 2 | 48 | 6 |

| Promedio plantilla | Eventual | Indefinido | Jornada Parcial |
|--------------------------|----------|------------|-----------------|
| Grupo I | 0 | 124 | 0 |
| Grupo II | 30 | 343 | 28 |
| Grupo III | 51 | 400 | 85 |
| Grupo IV (incl. Becario) | 1 | 2 | 0 |

La estrategia del departamento de RRHH en GLS Spain está centrada en la apuesta por las personas y por su desarrollo interno. El 94% de la plantilla es indefinida, lo que garantiza la estabilidad suficiente para disponer de altos grados de retención de talento.

En GLS Spain, en 2018/19 el 71,83% de la plantilla tiene menos de 45 años, lo que supone tener una plantilla joven, afianzada debido a alto grado de contratos indefinidos que constituyen un indicador de crecimiento y afianzamiento importante.

Además, el 28,17% restante aporta experiencia, gestión, procedimiento, lo que afianza un equilibrio imprescindible en la apuesta por la diversidad generacional que realizamos.

Para adaptarse al espíritu recogido en la última Reforma Laboral, donde la segmentación de colectivos se realiza en Grupos Profesionales los datos correspondientes a Categorías Profesionales se muestran en Grupo Profesionales.

| Retribución media por sexo* | Total 2018/2019 |
|-----------------------------|-----------------|
| Mujeres | 1.573,47 € |
| Hombres | 1.992,47 € |

| Retribución media por edad* | Total 2018/2019 |
|-----------------------------|-----------------|
| Menos de 25 años | 1.100,20 € |
| De 26 a 35 años | 1.440,72 € |
| De 36 a 45 años | 1.712,09 € |
| De 46 a 55 años | 2.517,35 € |
| Más de 55 años | 2.827,38 € |

| Retribución media por Grupo Profesional* | Total 2018/2019 |
|--|-----------------|
| Grupo I | 4.552,07 € |
| Grupo II | 1.626,22 € |
| Grupo III | 1.283,33 € |
| Grupo IV (incl. Becario) | 939,34 € |

*Incluidas indemnizaciones abonadas.

La remuneración media en GLS Spain en el periodo 2018/19 ha sido de 1.862,29 € euros/mes que supone 2,07 veces el Salario Mínimo Interprofesional para el año 2019 situado en 900 euros/mes.

En relación a la remuneración media de consejeros y Equipo Directivo, indicar que GLS Spain no dispone de consejeros. La remuneración media del Equipo Directivo se ha efectuado de manera consolidada, no pudiendo hacerlo por sexo ya que el dato desgregado permite identificar a uno de los colectivos claramente. La retribución media mensual del año fiscal 2018/19 se establece en 10.042,43€.

Fundación Alares ha realizado un análisis de la brecha salarial en GLS Spain, analizando todas las variables, entre otras, tipo de jornada, estableciéndose una brecha del **10%** entre hombres y mujeres, dato positivo en el que, desde RRHH, se trabaja continuamente en reducir aún más.

Como referencia disponemos de lo establecido en el Real Decreto-ley 6/2019, de 1 de marzo, de medidas urgentes para garantía de la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres en el empleo y la ocupación (art. 28) donde identifica que **“Cuando en una empresa con al menos cincuenta trabajadores, el promedio de las retribuciones a los trabajadores de un sexo sea superior a los del otro en un veinticinco por ciento o más, tomando el conjunto de la masa salarial o la media de las percepciones satisfechas, el empresario deberá incluir en el Registro salarial una justificación**

de que dicha diferencia responde a motivos no relacionados con el sexo de las personas trabajadoras”.

GLS Spain dispone de un convenio colectivo propio que sirve de paraguas al 100% de los trabajadores de GLS Spain. Este convenio es fruto de un proceso de negociación colectiva con los Representantes de los Trabajadores. En la actualidad contamos con un total de 28 Representantes distribuidos por los centros de trabajo que garantizan la comunicación contante y fluida entre los trabajadores y la empresa. Los procesos de negociación entre ambas partes se producen a demanda, si bien, aspectos cruciales como lo es una negociación de convenio se realiza según lo estipulado en la ley laboral.

GLS Spain dispone de un acuerdo con Fundación La Caixa a través de su Programa Incorpora que persigue la integración de personal con discapacidad a través de los distintos programas que tienen establecidos por todo el territorio nacional. De esta manera GLS Spain cumple con lo establecido en la Ley General de Discapacidad teniendo en su plantilla un 2% de personas con discapacidad contratadas.

4.2. Salud y Seguridad en el trabajo

GLS Spain tiene integrada la actividad preventiva en su sistema general de gestión analizando las actividades productivas, las áreas que las gestionan y los procesos e instrucciones correspondientes. La política de Salud y Seguridad en el trabajo se lleva a cabo teniendo la legislación vigente en la materia:

- Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de riesgos laborales (LPRL)
- Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención, y sus sucesivas comunicaciones.

En el año 2018/19 se ha adoptado la modalidad de Servicio de Prevención Propio prevista en el art. 10 del capítulo III del Reglamento de los Servicios de Prevención (R.D. 39/97) en lo relativo a la organización de recursos para el desarrollo de las actividades preventivas Seguridad en el trabajo y Ergonomía y psicología y mediante Servicio de Prevención Ajeno para la especialidad de Higiene Industrial y Vigilancia de la Salud.

GLS Spain establece una declaración clara del propósito relacionado con la gestión eficaz de la seguridad y salud de sus trabajadores, siendo una parte integral de su negocio y asegurando de que la prevención de riesgos laborales permanezca como valor principal.

El objetivo de esta política no es solo la de aportar los medios necesarios para garantizar la seguridad y salud del personal, sino también la de mejorar, de manera efectiva, las condiciones en las que se desarrollan las actividades laborales, elevando así el bienestar y satisfacción en el trabajo.

La comunicación interna es vital en este proceso y, por ello, se utilizan diversos sistemas:

- Exposición de la política en los centros de trabajo mediante cartelería y/o tabloneros de anuncios.
- Distribución de normas informativas a todos los miembros de la organización.
- Realización de cursos de formación.

Además de los objetivos generales que establece la legislación, GLS Spain pone en marcha una serie de objetivos específicos:

- Disminuir la siniestralidad con respecto al año anterior.
- Revisar y mejorar la actuación del Servicio de Prevención Propio.
- Mejorar la imagen de la gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Implantar un sistema avanzado de gestión de la seguridad y salud en el trabajo basado en ISO 45001.

La participación de los representantes de los trabajadores a través de los delegados de prevención supone un pilar fundamental en la correcta consecución de los objetivos marcados.

El canal establecido para la coordinación entre empresa y trabajadores es el Comité de Seguridad y Salud. En la actualidad GLS Spain dispone de 3 comités correspondientes a los 3 centros de trabajo más importantes, que lo componen un total de 7 representantes de los trabajadores y 7 de la empresa.

Estos comités se reúnen de manera trimestral para tratar de manera general los siguientes aspectos:

- Lectura y aprobación del acta anterior.
- Informe de siniestralidad y costes de absentismo.
- Formación y charlas de sensibilización.
- Evaluación de higiene industrial.
- Señalización horizontal/vertical, vías evacuación y salidas de emergencia.
- Plan de emergencias.

Una gestión óptima de esta materia repercute directamente en el rendimiento económico de GLS Spain y en el logro de sus objetivos estratégicos. El compromiso con la Seguridad y Salud Laboral de los empleados permite aumentar la productividad, así como reducir el absentismo.

Asimismo, contribuye notablemente a fomentar la lealtad y el compromiso de los empleados con GLS Spain.

La seguridad y salud para GLS Spain no es un ámbito en el que se incide solo a nivel de trabajadores. Fomentamos en nuestra cadena de proveedores la adopción de buenas prácticas en este ámbito, haciéndoles partícipes de las buenas prácticas desarrolladas en GLS y estableciendo las medidas de control requeridas en la legislación vigente.

Por ello, los indicadores presentados a continuación son de la mayor importancia para la compañía, ofreciendo un reflejo de la gestión desarrollada por la empresa en este aspecto.

| Indicadores Seguridad y Salud | Mujeres | Hombres |
|-------------------------------|---------|---------|
| Accidentes leves | 14 | 48 |
| Accidentes graves | 0 | 0 |
| Accidentes muy graves | 0 | 0 |
| Accidentes mortales | 0 | 0 |
| Tasa de frecuencia* | 2,18 | 3,29 |
| Tasa de gravedad* | 0,02 | 0,06 |
| Enfermedad profesional | 0 | 0 |

| Indicadores Seguridad y Salud | Total |
|-------------------------------|-------|
| Índice de Siniestralidad | 6,63 |

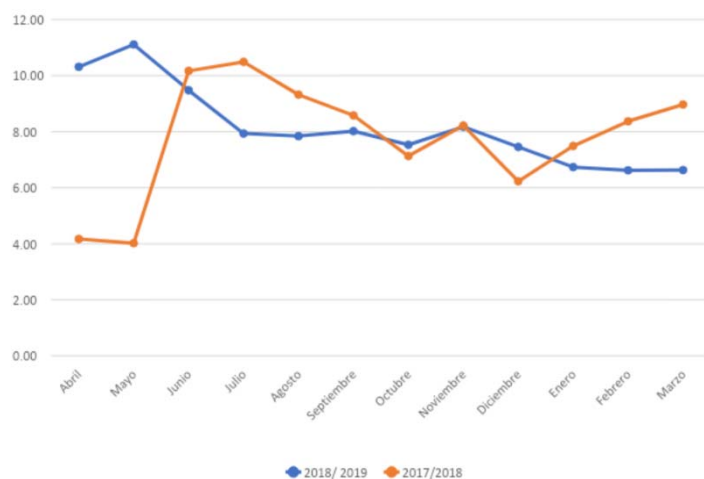
Según Instituto de Seguridad, Salud e Higiene

*Tasa de frecuencia: N° accidentes / N° horas trabajadas *10⁶

*Tasa de gravedad: N° días perdidos / N° horas trabajadas *10³

*Se consideran 48 semanas para el cálculo de horas trabajadas

Índice de Siniestralidad año fiscal 2018/19



Según el último dato facilitado por el Ministerio de Trabajo (año 2017) el índice de siniestralidad para el sector donde se ubica GLS Spain es del 6,50. Para ese mismo periodo GLS Spain ha tenido un índice de siniestralidad de 8,00, estando en línea con el sector. Si bien, en el año fiscal reportado el índice ha disminuido acercándose al dato facilitado por el Ministerio.

En materia de accesibilidad en las instalaciones donde se realiza la actividad se cumple con la legislación vigente.

4.3. GLS SPAIN y su relación con la sociedad

La iniciativa ThinkSocial no está diseñada exclusivamente para empleados, GLS Spain entiende que la sociedad, en general, tiene una participación activa en las acciones y servicios que la compañía desarrolla. Consumidores, ONG y resto de organizaciones forman parte de este universo.

GLS Spain tiene un importante negocio en el sector B2C, donde el consumidor (destinatario) es el prescriptor de la calidad con la que se efectúa el servicio. GLS Spain persigue la excelencia en la gestión del cliente. Cuenta con más de 50 profesionales que atienden diariamente las solicitudes de los clientes en España, conociendo perfectamente las operativas específicas de cada uno de ellos. El departamento cuenta con una estructura plana que le proporciona una gran flexibilidad de gestión, pudiendo adaptarse fácilmente a los requerimientos del momento.

GLS Spain dispone de una amplia gama de canales de comunicación para que los clientes puedan efectuar sus consultas o reclamaciones sobre el estado de los servicios. A través de estos canales en el año 2018/19 se han gestionado 203.866 consultas/reclamaciones con un nivel de calidad en la respuesta del 94,85%

Los estándares de calidad de servicio y de atención al cliente son adecuados y no se han identificado incumplimientos de las normativas establecidas.

Los clientes y destinatarios tienen diversas formas de poder realizar sus consultas / reclamaciones:

- **Teléfono y correo electrónico:** 902 113 300 / info@glspan.es
- **Web de GLS Spain.** Existen diversos apartados para contactar con nosotros: seguimiento de un envío, poner una reclamación, contactar con el departamento comercial, información para ser un ParcelShop, trabajar con nosotros, realizar cualquier sugerencia.
- **Redes sociales.** Este canal también permite a GLS Spain mostrar nuestras novedades, noticias, preocupaciones, consultas, que nos permite enriquecernos y mejorar día a día.
- Twitter: Más de 7.000 seguidores.
- Facebook: Más de 17.000 fans.
- LinkedIn: Más de 1.800 seguidores.

En GLS Spain disponemos de un sistema que permite realizar seguimiento y evaluación de la calidad del servicio de entrega que prestamos a nuestros clientes. De manera diaria obtenemos los indicadores de calidad de servicio desglosado por agencias del 100% de servicios (tanto de entrega como de recogida). Esta información es enviada por correo electrónico a los responsables de operaciones corporativas y de cada zona para que puedan realizar las acciones de mejora que estimen y que permitan aumentar la calidad del servicio.

GLS Spain dispone de un procedimiento de evaluación de proveedores y, hasta la fecha, se han evaluado el 81,17%. Seleccionar y evaluar a nuestros proveedores, así como mantener buenas relaciones con ellos, es fundamental para nosotros. Todo ello, respetando las normas internas de Compliance del Grupo GLS y respetando el medioambiente y la salud y seguridad de los trabajadores tanto internos como externos.

Se evalúan los siguientes criterios:

- **Capacidad.** Para adaptarse a las necesidades de GLS Spain.
- **Compromiso.** Para realizar un trabajo de máxima calidad.
- **Control.** Para poder cumplir con los objetivos establecidos.
- **Solvencia.** Para garantizar la continuidad de la relación.
- **Coste.** Para garantizar la perfecta relación calidad-precio.
- **Consistencia.** Para demostrar que dispone de los medios necesarios para realizar el servicio.
- **Cultura.** Para ver que dispone de unos valores alineados a los de GLS Spain.
- **Responsabilidad Medioambiental.** Para garantizar la responsabilidad y el respeto al medioambiente.
- **Comunicación.** Para asegurar la perfecta comunicación entre GLS Spain y el proveedor.

La cadena de proveedores para GLS Spain es uno de los ejes vertebradores de su actividad, siendo los principales: agencias, ruterros/mensajeros y ParcelShops. El territorio donde se realizan operaciones significativas se circunscribe a España y es ahí, donde se encuentran estos proveedores principales. Con más de 450 agencias (proveedores de servicio) distribuidas en España, GLS Spain está favoreciendo el desarrollo local permitiendo que, empresarios locales, puedan realizar una actividad que les permite disponer de unos recursos económicos. GLS Spain es conocedora de las necesidades de mantener una estabilidad con las agencias que les de acceso a una sostenibilidad.

No solo son los proveedores en los que GLS Spain pone el foco social. A nivel de clientes, se dispone de una tarifa especial de servicio de transporte para ONG que permite a éstas disponer de un servicio de gran calidad a un precio reducido, de manera que pueden ver disminuidos sus costes actuales.

En el proceso de satisfacer las necesidades de nuestros clientes, es eslabón conformado por los proveedores es clave. Si nuestros proveedores fallan en el suministro de sus productos y/o servicios ocasionarán inconvenientes que se verán reflejados en la calidad final que prestamos a nuestros clientes.

En 25 de mayo de 2018 entró en vigor el Reglamento General de Protección de Datos relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de sus datos. El 5 de diciembre de 2018 se publicó la Ley Orgánica 3/2018 de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales. GLS Spain ha realizado todo un proceso de adaptación a esta reglamentación que le permite tener un sólido sistema de garantías al consumidor. En el año fiscal 2018/19 se han producido las siguientes incidencias

- Reclamaciones recibidas por terceras partes y corroboradas por la organización: **0**.
- Reclamaciones de autoridades regulatorias (AEPD): **1**. Un consumidor realizó una reclamación a través de la AEPD, quedando archivada finalmente dando la razón a GLS Spain.
- Número total de casos identificados de filtraciones, robos o pérdidas de datos de clientes: **0**.

Una compra no termina en el momento de la realización del pedido. Es fundamental realizar el seguimiento de órdenes y entregas, problemas de calidad, devoluciones, faltantes, pagos y otras situaciones que pueden afectar la conformidad.

La relación con la sociedad va más allá de la gestión del servicio que realiza GLS Spain. En GLS Spain se desarrollan acciones de patrocinio que pretenden difundir la marca y los valores que están en ella, colaborando en distintos ámbitos y acciones de colaboración con entidades del Tercer Sector.

| Institución | Acción | Detalle |
|------------------------------------|--------------|---|
| Foment de Treball | Colaboración | Acuerdo de colaboración de la Confederación que representa desde 1771 a los empresarios y la potente industria catalana. Como organización independiente, privada, sin ánimo de lucro, acogida al derecho constitucional y legal de asociación de los empresarios, se rige con criterios democráticos por representantes libremente elegidos. |
| CEOE | Patrocinio | Acuerdo de colaboración con la CEOE, que representa a las empresas a través de 4.500 asociaciones de base, integradas en 225 federaciones y confederaciones, de las cuales 64 son territoriales autonómicas y provinciales y 161 sectoriales de ámbito nacional. Además, formamos parte de varias Comisiones (Legal, RSC) |
| Federación Española de Fútbol | Colaboración | Mensajería Oficial de la selección española de fútbol con carácter exclusivo con el fin de promover la imagen, marca y/o logo GLS en comunicaciones, soportes y Estadio cuando juega en España. |
| ACB | Colaboración | Proveedor oficial de mensajería. Interesados en promover imagen, marca y/o logo en las diferentes competiciones: Liga Endesa, Copa del Rey, Supercopa y Minicopa. |
| RCD Espanyol | Colaboración | Proveedor oficial de mensajería. Interesados en promover imagen, marca y/o logo en Estadio y en Ciudad Deportiva con carácter exclusivo. |
| World Padel Tour | Colaboración | Proveedor oficial de paquetería. Promover imagen, marca y/o logo en los diferentes torneos disputados en distintas ciudades a nivel nacional y que incluye el conjunto de actividades promocionales, deportivas y competiciones (torneos) comprendidos a lo largo de cada año. |
| DIRSE | Colaboración | Patrocinador de la Asociación de referencia en España de Responsabilidad Social Empresarial www.dirse.es |
| Fundación Española de Mastocitosis | Colaboración | A través de la iniciativa Transportamos Esperanza puesta en marcha por GLS Spain transportamos los tapones recogidos en toda la geografía española para llevarlos a la planta de reciclaje http://www.mastocitosis.com/ |
| Marató TV3 | Colaboración | Empleados y agencias colaboran el día de la Marató TV3 cogiendo llamadas de las personas que realizan sus donativos (https://www.ccma.cat/tv3/marato/) |

| | | |
|-------------------------|--------------|--|
| | | |
| Chocolatada Solidaria | Colaboración | Realización del transporte gratuito de los envíos que las entidades organizadoras de la Chocolatada Solidaria https://chocolatadasolidaria.org/ |
| Ethic | Colaboración | Realización del transporte gratuito de la revista Ethic (referente en Sostenibilidad) https://ethic.es/ |
| Media Responsable | Colaboración | Realización del transporte gratuito de la revista Corresponsables (referente en Sostenibilidad) https://www.corresponsables.com/ |
| Asociación ANDE | Colaboración | Puesta a disposición de un espacio en GLS Madrid para la instalación de un mercadillo solidario |
| Ayuntamiento de Coslada | Colaboración | Coordinación con la Oficina de Empleo para la realización de prácticas laborales de los usuarios de la formación el Logística |
| Comunidad de Madrid | Colaboración | Presencia con un stand en la Feria de Empleo y Discapacidad |

Durante el año fiscal de este informe (2018/19) se han realizado una donación monetaria a entidades sin ánimo de lucro por importe de 7.326,23 €:

Donaciones

| Institución | Acción | Detalle |
|------------------|----------|--|
| Fundación Adecco | Donación | Donación para la campaña del Día Internacional de la Mujer (8 de marzo) https://fundacionadecco.org/azimut/dia-internacional-de-la-mujer/ |
| Fundación Ecodes | Donación | Compensación de las emisiones de CO ² de la Convención |
| Asoc. Asanhemo | Donación | Recogida de tapones y donación de la cantidad correspondiente |

| | | |
|------------------------------------|----------|---|
| Asoc. Miradas que Hablan | Donación | Recogida de tapones y donación de la cantidad correspondiente |
| Fundación Educo | Donación | Donación para la campaña de Comedores escolares (https://www.educo.org/QUE-PUEDES-HACER-TU/Dona/Becas-Comedor-cursoescolar) |
| Federación Española Cáncer de mama | Donación | Donación para el Día Internacional del Cáncer de Mama (http://nuevofecma.vinagrero.es/) |

Colaboraciones

Índice de Contenidos GRI

| Ámbitos Generales | | | Estándar GRI |
|-------------------|--------------------|---|--|
| Ámbitos Generales | Modelo de negocio | Breve descripción del modelo de negocio del grupo (entorno empresarial y organización). Presencia geográfica. Objetivos y estrategias de la organización Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución | 102-1; 102-2; 102-3; 102-4; 102-5; 102-6; 102-7; 102-45; 102-14; 102-15; 102-10; 102-29; 102-30; 102-31 |
| | General | Mención en el informe al marco de reporting nacional, europeo o internacional utilizado para la selección de indicadores clave de resultados no financieros incluidos en cada uno de los apartados Si la compañía da cumplimiento a la ley de información no financiera emitiendo un informe separado, debe indicarse de manera expresa que dicha información forma parte del informe de gestión | 102-1; 102-2; 102-3; 102-4; 102-5; 102-6; 102-7; 102-45; 102-14; 102-15; 102-10; 102-29; 102-30; 102-31 |
| | Enfoque de gestión | Descripción de las políticas que aplica el grupo respecto a dichas cuestiones, que incluirá los procedimientos de diligencia debida aplicados para la identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos y de verificación y control, incluyendo qué medidas se han adoptado. | 102-1; 102-2; 102-3; 102-4; 102-5; 102-6; 102-7; 102-45; 102-14; 102-15; 102-10; 102-29; 102-30; 102-31 |

| | | | |
|-----------------------------|------------------------|--|--|
| | | <p>Los resultados de esas políticas, debiendo incluir indicadores clave de resultados no financieros pertinentes que permitan el seguimiento y evaluación de los progresos y que favorezcan la comparabilidad entre sociedades y sectores, de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia utilizados.</p> | 103 |
| | | <p>Los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia.</p> <p>Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo.</p> | 102-11; 102-15; 102-39; 102-30; 102-31 |
| Cuestiones medioambientales | Gestión medioambiental | Efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, la salud y la seguridad | 103; 102-11 |
| | | Procedimientos de evaluación o certificación ambiental | 103; 102-11 |
| | | Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales | - |
| | | Aplicación del principio de precaución | 103; 102-11 |
| | | Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales | - |
| | Contaminación | Contaminación por ruido y contaminación lumínica | - |
| | | Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afectan gravemente el medio ambiente (incluye también ruido y contaminación lumínica) | 305-5 |
| | Economía circular y | Acciones para medir el desperdicio alimenticio | - |

| | | | | |
|--|---|--|---|------------------------|
| | prevención y gestión de residuos | Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos | 301-2; 301-3; 306-2 | |
| | Uso sostenible de los recursos | Consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales | 303 (todos) | |
| | | Consumo de materias primas | 301-1 | |
| | | Medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso | 301-1 | |
| | | Consumo, directo e indirecto, de energía | 302-1 | |
| | | Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética | 301-1; 301-2; 301-3 | |
| | | Uso de energías renovables | 302-4 | |
| | Cambio climático | Elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generados como resultado de las actividades de la empresa, incluido el uso de los bienes y servicios que produce Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático; | 305-1; 305-2; 305-3 201-2 | |
| | | Metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y los medios implementados para tal fin. | 305-5 | |
| | Protección de la biodiversidad | Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad | --- | |
| | | Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas | 304-1; 304-2; 304-4 | |
| | Cuestiones sociales y relativas al personal | Empleo | Número total y distribución de empleados por sexo | 102-8; 401-1; 405-1 b) |
| | | | Número total y distribución de empleados por edad | 102-8; 401-1; 405-1 b) |
| Número total y distribución de empleados por país | | | 102-8; 401-1; 405-1 b) | |
| Número total y distribución de empleados por categoría profesional | | | 102-8; 401-1; 405-1 b) | |
| Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo | | | 102-8; 401-1 | |
| | | | 102-8; 401-1 | |

| | | |
|--|---|--|
| Columnas sin información | Promedio anual de contratos indefinidos por sexo | |
| | Promedio anual de contratos indefinidos por edad | 102-8; 401-1 |
| | Promedio anual de contratos indefinidos por clasificación profesional | 102-8; 401-1 |
| | Promedio anual de contratos temporales por sexo | 102-8; 401-1 |
| | Promedio anual de contratos temporales por edad | 102-8; 401-1 |
| | Promedio anual de contratos temporales por clasificación profesional | 102-8; 401-1 |
| | Promedio anual de contratos a tiempo parcial por sexo | 102-8; 401-1 |
| | Promedio anual de contratos a tiempo parcial por edad | 102-8; 401-1 |
| | Promedio anual de contratos a tiempo parcial por clasificación profesional | 102-8; 401-1 |
| | Número de despidos por sexo | 401-1 b) |
| | Número de despidos por edad | 401-1 b) |
| | Número de despidos por categoría profesional | 401-1 b) |
| | Remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor | 102-35 |
| | Brecha salarial | 405-2 |
| | Remuneración por puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad Remuneración media de los consejeros (incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción) por sexo | 102-35; 405-2 102-35; 102-36; 102-37; 201-3 |
| Remuneración media de los directivos (incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción) por sexo | 102-35; 102-36; 102-37; 201-3 | |

| | | | |
|--|--------------------------|---|---------------|
| | | Implantación de políticas de desconexión laboral | - |
| | | Empleados con discapacidad | 405-1 |
| | Organización del trabajo | Organización del tiempo de trabajo | 401-2 |
| | | Número de horas de absentismo | 403-2 |
| | | Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores | 401,2; 401-3 |
| | Salud y seguridad | Condiciones de salud y seguridad en el trabajo | 403-1; 403-4 |
| | | Número de accidentes de trabajo por sexo | 403-2 |
| | | Tasa de frecuencia por sexo | 403-2 |
| | | Tasa de gravedad por sexo | 403-2 |
| | | Enfermedades profesionales por sexo | 403-3 |
| | Relaciones sociales | Organización del diálogo social, incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos | 402-1; 403-1 |
| | | Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país | 102-41; 407-1 |
| | | Balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo | 403-1 |
| | Formación | Políticas implementadas en el campo de la formación | 404-2 |
| | | Inversión de formación (€) por categoría | - |
| | | Cantidad total de horas de formación por categorías profesionales | 404-1 |

| | | | |
|---|--|---|---------------------|
| | Accesibilidad universal de las personas con discapacidad | Accesibilidad universal de las personas con discapacidad | 405-1 |
| | Igualdad | Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres | 405-1 |
| | | Planes de igualdad (Capítulo III de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres), medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo | 405-1 |
| | | Integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad | 405-1 |
| | | Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad | 405-1 |
| Información sobre el respeto de los derechos humanos | | Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos | 412-2 |
| | | Prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos | 412-2 |
| | | Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos | 419-1 |
| | | Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la OIT relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva | 407-1 |
| | | Eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación | 406-1 |
| | | Eliminación del trabajo forzoso u obligatorio | 409-1 |
| | | Abolición efectiva del trabajo infantil | 408-1 |
| Información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno | | Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno | 205-1; 205-2; 205-3 |

| | | | |
|-------------------------------|--|--|---|
| | | Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales | 205-1; 205-2; 205-3 |
| | | Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro | 201-1 |
| Información sobre la sociedad | Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible | Impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local | 203-2; 204-1; 413-1 |
| | | Impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio | 203-2; 204-1; 413-1 |
| | | Relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos | 413-1; 413-2 |
| | | Acciones de asociación o patrocinio | 102-13 |
| | Subcontratación y proveedores | Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales | 204; 414-1; 308-1; 407-1; 409-1 |
| | | Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental | 102-9; 414-2; 308-1; 407-1; 409-1 |
| | | Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas | 308-1; 308-2; 414-2 |
| | Consumidores | Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores | N/A |
| | | Sistemas de reclamación | 416-2; 418-1 |
| | | Quejas recibidas y resolución de las mismas | 416-2; 418-1 |
| | Información fiscal | Beneficios obtenidos país por país | 201-1 |
| | | Impuestos sobre beneficios pagados | 201-1 |
| | | Subvenciones públicas recibidas | 201-4 |