

Estado de Información No Financiera

→ ● Año fiscal
2021/2022



GLS.

Presentación	4
GLS en cifras	6
1. Acerca de esta memoria	7
1.1. Alcance y metodología	7
1.2. Análisis de materialidad.....	8
2. Generadores de valor compartido.....	15
2.1. Quiénes somos	18
2.2. Nuestros valores.....	22
2.3. Organización y estructura.....	23
2.4. Evolución del negocio	24
2.5. Productos y servicios.....	28
2.6. Nuestra cadena de valor	30
3. Ética y buen gobierno corporativo	35
3.1. Socios Signatory del Pacto Mundial de Naciones Unidas 102-12....	37
3.2. Compras responsables.....	42
3.3. Comportamiento ético	44
3.4. <i>Compliance</i> y transparencia.....	46
3.5. Protección de datos y seguridad de la información	49
4. Think Quality	51
4.1. Digitalización	54
4.2. Gestión de riesgos	57
4.3. Proximidad	58
5. ThinkSocial	61
5.1. Equipo humano.....	63
5.1.1. Perfil y distribución de la plantilla	63
5.1.2. Igualdad, conciliación y diversidad	77
5.1.3. Impulso del talento.....	90
5.1.4. Diálogo y organización del trabajo.....	94

5.1.5. Salud y seguridad	97
5.2. Comunidad local	105
5.2.1. Acción local.....	105
5.2.2. Acciones de patrocinio	109
6. Sostenibilidad ambiental	111
6.1. Sistema de Gestión Ambiental	113
6.2. Evaluación de riesgos ambientales	114
6.3. Nuevo programa Climate Protect: cero emisiones en 2045	116
6.3.1. Reducción y compensación de emisiones	118
6.3.2. Transporte respetuoso	125
6.4. Economía circular y gestión de residuos	127
6.5. Uso sostenible de recursos	130
Cierre	135
Anexos	136
Anexo 1. Información fiscal	136
Anexo 2. Datos de distribución del personal en años anteriores	137
Anexo 3. Datos de despidos	139
Anexo 4. Residuos generados en 2021.	140
Índice de contenidos GRI y de contenidos de la Ley 11/2018	143
Índice de contenidos de la Ley 11/2018.....	164

102-53

Contacto

Corporate Responsibility Department

Avenida Fuentemar, 18, 28823 Coslada (Madrid)

Tel. +34 (0) [902 113 300](tel:902113300)

thinkresponsible@glspan.com



Presentación

102-14

Presentamos una nueva edición de la *Memoria de Sostenibilidad* que, de acuerdo con los requisitos actuales de *reporting* de información no financiera, refleja el desempeño económico, social y medioambiental de GLS Spain en el ejercicio 2021/22.

En el análisis de este periodo, no podemos obviar las consecuencias de la pandemia del coronavirus en nuestra actividad, a todos los niveles. Fundamentalmente, destacaría el incremento notable de la demanda de servicios de paquetería ante las restricciones a la movilidad, lo que ha implicado una mayor relevancia de nuestro sector en la vida social y económica. De forma paralela, es destacable la aceleración de la transformación digital, que impacta directamente en el uso que empresas y particulares realizan de nuestros servicios.

En este entorno, toma especial mérito el esfuerzo realizado por los cerca de 1.600 empleados de GLS Spain y los equipos de nuestras más de 500 agencias en la adecuación de su metodología de trabajo a un entorno extraordinariamente complejo, que ha exigido de una gran capacidad de adaptación y resiliencia por parte de todos. Pero el grado de implicación y compromiso ha ido mucho más allá: junto con la excelente respuesta a una tarea cotidiana de especial exigencia, hemos conseguido iniciar el desarrollo de una serie de proyectos estratégicos que consideramos imprescindibles para afrontar los nuevos retos del sector.

La sostenibilidad es un eje principal e irrenunciable en todos estos proyectos. No entendemos otro modelo de crecimiento y progreso, por lo que cualquier actuación de la compañía o de alguno de sus profesionales debe considerarse desde los tres criterios ESG (*Environmental, Social, Governance*); y, por consiguiente, debe tener en cuenta su implicación a nivel ambiental, social y de gobernanza.

En las páginas de esta memoria encontrareis el detalle de las principales iniciativas desarrolladas, así como de los principales indicadores no financieros de nuestra actividad. Dividimos estos contenidos en cuatro grandes ámbitos, que responden a los criterios de sostenibilidad citados anteriormente y a un principio transversal de gran valor para nosotros, la calidad del servicio:

- **Ética y buen gobierno corporativo**, que se extiende más allá del cumplimiento de las normativas de cada país para consolidar un modelo de compañía de referencia en *Compliance* y transparencia.
- **ThinkQuality**, como concepto que expresa el compromiso con la calidad y la excelencia en todas las etapas de la cadena de valor. El desarrollo de aplicaciones digitales de última generación es un recurso clave para garantizar la mejor experiencia y la proximidad a todos los grupos de interés.
- **ThinkSocial**, que expresa el compromiso con el bienestar económico y social tanto de nuestros empleados en el desarrollo de un entorno laboral de calidad (seguro, igualitario, emprendedor, etc.) como del conjunto de la sociedad, con acciones de alcance tanto local como global. Entre ellas, destacaría especialmente la labor de integración de nuestros Centros Especiales de Empleo, que ofrecen una oportunidad profesional real a personas con discapacidad mental y/o física. Junto con el beneficio directo a un colectivo con una tasa de empleo menor al 20%, estos centros realizan también una importante tarea de sensibilización y denuncia social.
- **Sostenibilidad ambiental**, que entre otros objetivos y líneas de actuación incluye la ambiciosa meta de cero emisiones en 2045, recogida en el nuevo programa Climate Protect.

La responsabilidad que tomamos en todos estos ámbitos nos ha llevado en 2021 a nuestra adhesión como socio signatory del Pacto Mundial de las Naciones Unidas. Esta adhesión reafirma nuestro compromiso con los 10 Principios Universales en materia de derechos humanos, normas laborales, medio ambiente y lucha anticorrupción, pero también nuestra contribución al cumplimiento de la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Conscientes del reto constante que supone un desarrollo sostenible de nuestra actividad, os invito a consultar en esta memoria todos los avances conseguidos y los objetivos de futuro marcados en cada ámbito. Para alcanzarlo con éxito, resulta imprescindible el esfuerzo e implicación de todos los que conforman lo que nos gusta llamar la "GLS Family".

Muchas gracias a todos por acompañarnos en este camino hacia la excelencia.

Luis Doncel

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



Hitos GLS Spain

AMBIENTAL	SOCIAL	NEGOCIO
Compromiso: cero emisiones en 2045	89% plantilla indefinida	Aprox. 4.500 Parcel Shops
Primer Parcel Shop sostenible en Madrid	42 nacionalidades en la plantilla	26 hubs/depots
688.420 entregas sostenibles con vehículos cero emisiones entre dic 2021 - mar 2022.	Colaboramos con 14 Centros Especiales de Empleo	3.035 clientes
	574.897 entregas realizadas por Centros Especiales de Empleo entre dic 2021 - mar 2022	+ 500 agencias colaboradoras



1. Acerca de esta memoria

102-21; 102:41; 102:43; 102-44 102: 45;

1.1. Alcance y metodología

102-45; 102-46; 102-49; 102-50; 102-51; 102-52; 102-54

La presente memoria ha sido elaborada conforme a los requisitos de la Ley 11/2018 de información no financiera y diversidad y bajo los criterios de Global Reporting Initiative (GRI) en su versión esencial. Contiene tanto los indicadores materiales para nuestra compañía, según lo identificado en nuestro análisis de materialidad, como los requeridos en la Ley 11/2018, de 28 de diciembre en materia social, medioambiental, relativa al personal de la empresa, al respeto a los derechos humanos y a la lucha contra la corrupción y el soborno.

Si bien algunas de las informaciones recogidas en el informe hacen referencia al año natural 2021 y al Grupo GLS Spain, la mayor parte de la información recopilada en esta memoria se refiere al año fiscal abril 2021/marzo 2022, siguiendo las líneas de reporte del periodo anterior (2020/21). Su elaboración tiene una periodicidad anual, siendo el último informe publicado el correspondiente al año fiscal 2020/21.

La identificación de los temas materiales se ha llevado a cabo en sesiones participativas con los diferentes grupos de interés y la información recogida muestra el desempeño de la organización en cuestiones no financieras.

Este informe se ha elaborado también teniendo en cuenta la Directiva 2014/95/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 22 de octubre de 2014, que modifica la anterior normativa europea (Directiva 2013/34/UE). En consonancia con la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, por la que se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad, se presenta el Estado de Información No Financiera 2021 (EINF), en su Informe Consolidado, correspondiente al ejercicio comprendido entre el 1 de abril de 2021 y el 31 de marzo de 2022.

En la presente memoria recogemos, además, las acciones que llevamos a cabo en GLS Spain en relación con nuestro progreso en la implantación de los Diez Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

1.2. Análisis de materialidad

Para GLS Spain es de vital importancia la opinión de los principales grupos de interés sobre los temas materiales que repercuten en la compañía. Por ello, cada año realizamos un análisis de materialidad con el objetivo de identificar aquellas cuestiones que consideramos prioritarias.

El procedimiento seguido para realizar el análisis de materialidad se ha formalizado en el *Informe Análisis de Materialidad de GLS Spain*¹. Los temas materiales se han identificado mediante la evaluación de impacto e influencia a través de la consulta a los diferentes grupos de interés. Este procedimiento se ha realizado tomando como referencia los temas materiales más relevantes para el grupo GLS, incluyendo los aspectos relacionados con temas GRI identificados por GLS Group y otros temas de especial importancia para el grupo.

Teniendo en cuenta las directrices de GRI, el análisis de materialidad realizado en 2022 se ha dividido en las siguientes fases:

- **Fase 1 – Identificación de los grupos de interés**
- **Fase 2 – Identificación de potenciales temas materiales**
- **Fase 3 – Evaluación de impactos por parte de la organización**
- **Fase 4 – Evaluación de la influencia por parte de los grupos de interés, mediante grupos focales y encuestas**
- **Fase 5 – Construcción de la matriz**

A continuación, se detallan los resultados obtenidos en cada fase.

¹ Se puede consultar el Informe en el Anexo III

Fase 1 – Identificación de los grupos de interés

102-40

Los principales grupos de interés que han participado en el análisis de materialidad han sido:



Fase 2 – Identificación de potenciales temas materiales

La identificación de potenciales temas materiales para GLS Spain ha tomado como referencia inicial la guía Global Reporting Initiative (GRI) en su versión esencial, que propone un listado inicial de 33 temas. A este listado se han incorporado otros temas que se han considerado de especial relevancia para GLS Spain.

Tras el análisis realizado, se han seleccionado un total de 21 temas relevantes para la compañía, divididos en cuatro áreas:

Temas materiales evaluados (21 temas)	
Temas ambientales <ul style="list-style-type: none"> • Emisiones. • Transporte respetuoso. • Gestión de residuos. • Agua y efluentes. • Eficiencia energética. • Impacto ambiental local. • Estándares ambientales en la cadena de suministro 	Temas sociales <ul style="list-style-type: none"> • Atractivo de GLS como empleador. • Salud y seguridad. • Educación y formación. • Normas laborales. • Diversidad y no discriminación. • Derechos laborales y humanos en la cadena de suministro. • Impacto en la comunidad local. • Conducción segura. • Contaminación acústica.
Temas de gobernanza <ul style="list-style-type: none"> • <i>Compliance</i> • Protección de datos y seguridad de la información • Transparencia y diálogo 	Otros temas <ul style="list-style-type: none"> • Calidad y satisfacción del cliente. • Continuidad del negocio y rentabilidad.

Fase 3 – Evaluación de impactos por parte de la organización

A través de una encuesta desarrollada por la Dirección de la empresa se ha valorado la gestión actual que se realiza desde GLS Spain en cada uno de los temas identificados y su impacto en la organización. Para la evaluación del impacto de los 21 temas identificados se ha seguido el siguiente procedimiento:

- Primero, valoración de la gestión actual de GLS Spain para cada uno de los 21 temas materiales identificados, tomando como referencia una escala del 1 al 7.
- Segundo, evaluación del impacto que cada uno de los temas tiene en la organización, tomando como referencia la misma escala.
- Tercero, cálculo del impacto de cada tema para la organización, siguiendo la fórmula: **gestión actual x impacto**

En la evaluación del impacto han participado un total de 16 personas que pertenecen a la Dirección de GLS.

Los resultados se corresponden a la media de las respuestas de los 21 temas materiales, que permite obtener un único valor numérico para cada tema. El resultado se muestra en el eje "X" de la matriz de materialidad ("Significancia de los impactos económicos, ambientales y sociales").

Fase 4 – Evaluación de la influencia por parte de los grupos de interés, mediante grupos focales y encuestas

102-42: 102-43

La evaluación de la influencia se ha llevado a cabo mediante encuestas y grupos focales con los diferentes grupos de interés identificados.

Por un lado, se han realizado un total de seis grupos focales en los que se ha evaluado la influencia de cada tema, según la visión de tres grupos de interés: sociedad y medios, representación sindical y agencias. Dentro de sociedad participaron dos grupos: Atención al cliente y Comunicación. La evaluación de los 21 temas se ha realizado de forma consensuada entre los participantes de cada grupo, valorando cada uno de ellos en una escala del 1 al 7.

Por otro lado, A través del envío de encuestas se ha recogido la evaluación de cada tema según otros cuatro grupos de interés: agencias, clientes, empleados y ONG. Las personas encuestadas han evaluado la influencia de cada tema material en una escala del 1 al 7. Entre todas las encuestas enviadas se han recibido un total de 13 respuestas, correspondientes a los siguientes grupos de interés:

- Competidores: 2 respuestas
- Clientes: 3 respuestas
- Empleados: 6 respuestas
- ONG: 2 respuestas

Finalmente, se ha realizado la media aritmética de todas las evaluaciones de un para obtener un único resultado por cada grupo de interés, sin dar más relevancia a ningún grupo sobre otro.

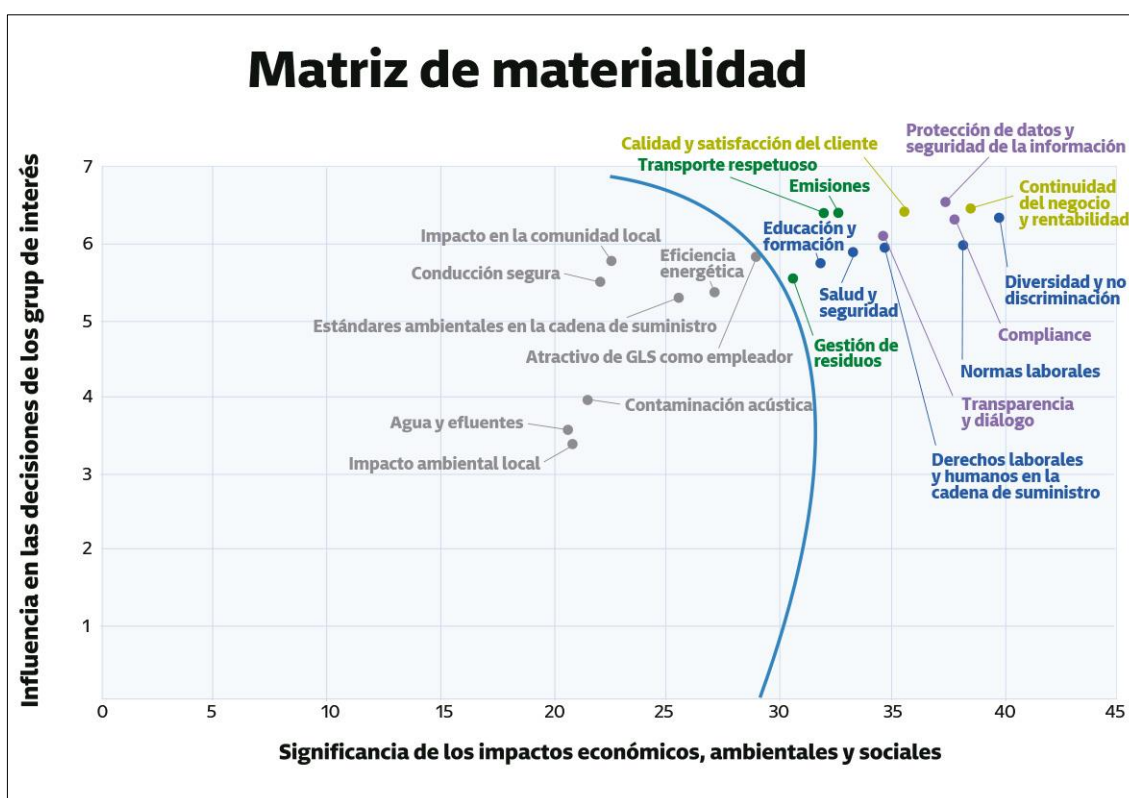
La influencia se ha calculado como la media aritmética de la influencia de cada uno de los siete grupos de interés. Los resultados obtenidos constituyen el eje “Y” de la matriz de materialidad (“Influencia en las decisiones de los grupos de interés”).

Fase 5 – Construcción de la matriz

102-44

A partir de los resultados obtenidos en la evaluación de impactos e influencia, se ha construido la matriz de materialidad, de la que deriva el contenido de esta memoria.

La constitución de la matriz se ha realizado posicionando los distintos temas en los ejes X e Y. Teniendo en cuenta la bibliografía y las experiencias disponibles a este respecto, se ha trazado una línea que delimita los temas materiales para GLS Spain: se han considerado materiales los temas ubicados entre el 25% y el 55%—Con ello, se han identificado un total de 13 temas materiales, que configuran la matriz de materialidad de GLS Spain en el ejercicio 2021/22:



Leyenda. Los temas materiales para GLS Spain se identifican según el siguiente código de colores:

- **Temas sociales**
- **Temas ambientales**
- **Temas de gobernanza**
- **Otros**

Los temas que aparecen en **color gris** no se consideran materiales para la compañía en este ejercicio.

Los temas materiales identificados hasta el momento resultan estratégicos para GLS Spain y por tanto los tendrá presentes en el desarrollo de su actividad, haciendo un uso estratégico de los mismos para mejorar en cada uno de los aspectos identificados.

102-47

Nuestros temas materiales (13 temas)	
Temas ambientales <ul style="list-style-type: none"> • Emisiones. • Transporte respetuoso. • Gestión de residuos. 	Temas sociales <ul style="list-style-type: none"> • Salud y seguridad. • Educación y formación. • Normas laborales. • Diversidad y no discriminación. • Derechos laborales y humanos en la cadena de suministro.
Temas de gobernanza <ul style="list-style-type: none"> • <i>Compliance</i> • Protección de datos y seguridad de la información • Transparencia y diálogo 	Otros temas <ul style="list-style-type: none"> • Calidad y satisfacción del cliente • Continuidad del negocio y rentabilidad

Los resultados del presente análisis de materialidad serán públicos y se harán llegar a todos los grupos de interés que han participado en el proceso, a través de la publicación de este informe en la página web de GLS Spain. En futuras elaboraciones del análisis de materialidad se considerará una mayor muestra en las encuestas para identificación de los temas materiales y se aumentará el número de temas materiales considerados en la memoria, aplicando el principio de mejora continua, hasta alcanzar un 75% de los 33 temas que marca GRI.

2. Generadores de valor compartido

102-1; 102-2; 103-201



«Buscamos el crecimiento sostenible y responsable, un equilibrio perfecto entre rentabilidad y compromiso con el medioambiente y la sociedad. Para ello, trabajamos de manera continua alineados con las líneas estratégicas del grupo GLS y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)».

Félix Biedma, Senior Manager Corporate Responsibility & Compliance

En GLS Spain, filial del Grupo GLS, apostamos por la creación de valor compartido a través de envíos sostenibles en un entorno social justo. Como uno de los proveedores de paquetería líderes en Europa y con presencia a nivel mundial, el Grupo GLS asume los retos y la responsabilidad social y ambiental con la firme determinación de avanzar continuamente hacia un transporte sostenible y sin emisiones. Todo ello, sin olvidar nuestro deber con nuestros grupos de interés: la sociedad, nuestros clientes, nuestros empleados, así como nuestras agencias colaboradoras.

Tenemos el compromiso de cuidar y generar un impacto positivo en el entorno en el que desarrollamos nuestra actividad, protegiendo a las personas y el medioambiente a través de diferentes proyectos, acciones, iniciativas y campañas que garanticen que nuestro crecimiento se produce de una forma responsable y en consonancia con el bienestar de la sociedad y el planeta.

Consideramos los criterios **ESG** (*Environmental, Social, Governance*) en toda nuestra cadena de valor por ser, además, el paraguas de las diferentes acciones ligadas a la RSC y la sostenibilidad de GLS Spain:

Criterios ESG en nuestra cadena de valor



ENVIRONMENTAL

Tenemos en cuenta el impacto que ocasionamos en el medioambiente y trabajamos para ser más sostenibles, atendiendo siempre a los criterios ambientales.



SOCIAL

Cuidamos nuestra relación con el conjunto de la sociedad (empleados, agencias, proveedores, clientes, destinatarios, comunidades locales, etc.) y establecemos una conexión con personas de diferentes grupos de interés, respetando sus derechos y haciendo que la percepción de la marca sea positiva para atraer talento y fidelizarlo.



GOVERNANCE

Establecemos un sistema de gobierno corporativo basado en el compromiso con los principios éticos y la transparencia.

Regulamos el cumplimiento de las normativas (tanto internas como externas) a través de nuestros procedimientos de actuación y un Sistema de Gestión de Integridad Corporativa que aglutina, entre otros, políticas de *Compliance* y *Modelo de Prevención de Delitos*.

Nuestro compromiso con el cumplimiento de la normativa, el cuidado del medioambiente, la protección de las personas y la calidad que representa nuestro modelo de negocio se materializa en torno a cuatro líneas estratégicas:

- **Ética y buen gobierno corporativo.** Nuestras políticas y procedimientos de actuación regulan nuestro comportamiento empresarial, velando siempre por el respeto de las normativas (tanto internas como externas) y nuestra contribución al cumplimiento de la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible.
- **ThinkQuality.** Concepto global sobre el que se asienta nuestra forma de operar, en la que priman la calidad de los envíos, el valor de la proximidad y la sostenibilidad de los procesos.
- **ThinkSocial.** Conjunto de acciones e iniciativas destinadas a mejorar la calidad de vida de las personas que rodean a nuestra compañía: tanto nuestro equipo humano como la comunidad en la que operamos.
- **Sostenibilidad ambiental.** Dentro de nuestra estrategia global de sostenibilidad ambiental, en 2021 ha arrancado el programa **Climate Protect**, que define las medidas concretas que se aplicarán con el propósito de evitar, reducir y compensar nuestras emisiones.

2.1. Quiénes somos

[\[Ley_Organización y estructura\]](#) [\[Ley_Entorno empresarial\]](#) [\[Ley_Tendencias\]](#) [\[Ley_Mercados\]](#)
102-2; 102-3; 102-5; 102-4

Con sede fiscal en Madrid (Avd. Fuentemar, 18, 28823 Coslada) GLS Spain es la primera red agencial en España con alcance europeo. Nuestra actividad principal se basa en el transporte de paquetería para los sectores B2B y B2C en España, Europa y el resto del mundo, con un amplio y flexible catálogo de productos y servicios adaptados a las necesidades de nuestros clientes.

Nuestra historia comenzó en 1999, cuando el grupo Royal Mail adquirió la empresa alemana German Parcel y fundó General Logistics Systems B.V. Mediante la adquisición progresiva de las principales empresas del sector en diversos países europeos, el grupo expandió su actividad y en apenas cinco años llegó a tener presencia en varios países europeos: Austria, Dinamarca, Francia, Bélgica, Alemania, Italia, Finlandia, Polonia, Eslovenia y Países Bajos. German Parcel también adquiere un socio en UK, Parcelforce Worldwide, lo que refuerza la red de German Parcel con su portfolio de servicios en Gran Bretaña.

En España, la compañía actuó bajo la filial Extand Sistema S.L hasta que, en 2005, en su sede de Cerdanyola de Vallès (Barcelona), empieza a operar con el nombre de GLS Spain. Poco después, abrió la delegación de Madrid y comenzaba la expansión nacional de la empresa.

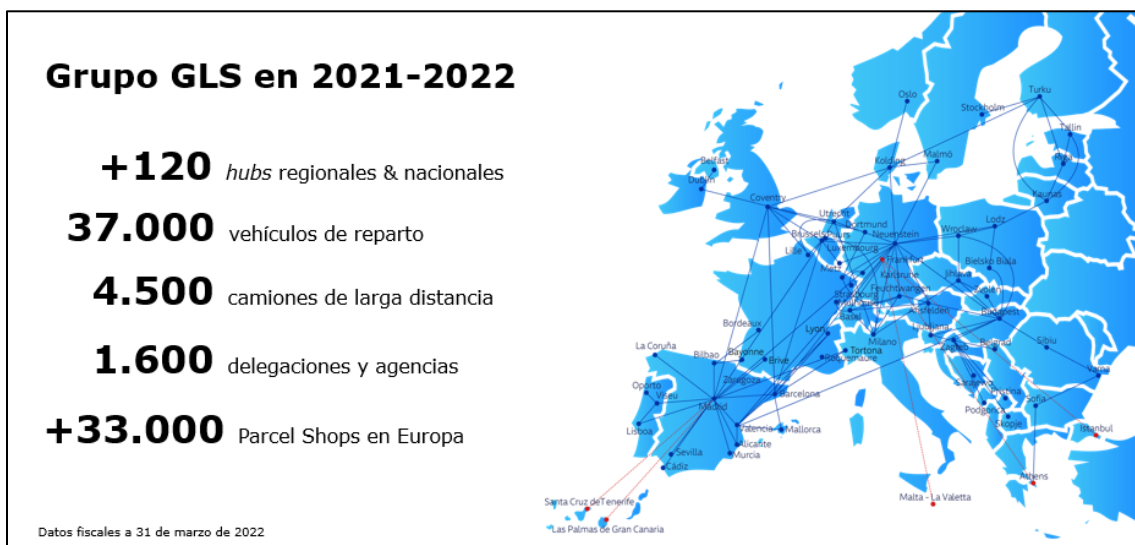
Entre los principales hitos de la historia de GLS, destaca el avance tecnológico que supuso, en 2006, la apertura de un nuevo centro europeo de Tecnologías de Información en Alemania. Este centro introdujo un sistema uniforme de *hardware* y *software*, que permitió importantes mejoras en los plazos de entrega.

En 2008, el Grupo GLS lanza su iniciativa medioambiental ThinkGreen para fortalecer sus actividades de protección del medio ambiente en toda Europa. En aquel momento, establecieron cuatro objetivos principales: disminuir emisiones, reducir el uso de recursos, utilización de energías alternativas y optimización de los residuos. Esta iniciativa fue la predecesora del actual programa **Climate Protect**.

GLS continua su expansión y en abril de 2016 anuncia la compra de la empresa de paquetería exprés, ASM Transporte Urgente, la segunda mayor red de transporte urgente de España y el 1 de febrero de 2018, la de la empresa de transporte murciana Redyser. Estas adquisiciones permitirán a GLS Spain aumentar de forma significativa su tamaño y envergadura y ofrecer un servicio integral tanto a nivel nacional como internacional.

La expansión del grupo llega a países como EE. UU. o Canadá, mientras GLS Spain inicia la expansión de sus puntos de conveniencia o Parcel Shops, y se instalan los primeros *lockers*, mejorando la experiencia de usuario y el reparto de última milla.

El Grupo GLS ha facturado 5.000 millones de euros en el ejercicio fiscal 2021/2022 procesando 870 millones de paquetes, un 28% más que el año anterior, siendo España uno de los principales países del Grupo.



Nuestra actuación en 2020/2022

El periodo comprendido entre 2020 y 2022 está marcado por el impacto de la pandemia de COVID-19. Todo el grupo tuvo que adaptarse a la nueva situación, adecuando la metodología de trabajo y garantizando procesos de entrega seguros. A pesar de los retos del nuevo entorno, en 2020, obtuvimos la certificación de Buenas Prácticas de Distribución (GDP por sus siglas en inglés).

En paralelo a la vuelta progresiva a la normalidad, GLS Spain ha alcanzado en 2021 importantes hitos para el desarrollo de la compañía a corto y medio plazo, entre ellos destacan:

- **Desarrollo de Climate Protect:** ponemos en marcha un nuevo programa ambiental que nos permite alinear objetivos entre todos los países del grupo para convertirnos en una empresa neutra en emisiones de CO₂.
- **Lanzamiento de la nueva Delivery APP:** actualizamos nuestra app para conductores con vistas a facilitar la gestión de rutas, con la consiguiente reducción del tiempo de transporte y las emisiones asociadas.
- **Nueva estrategia de RSC alineada con los ODS y los 10 Principios Universales del Pacto Mundial:** lanzamos una nueva estrategia de Responsabilidad Social Corporativa, alineada con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y con los 10 principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas —al que nos adherimos en 2021—, en la que participan activamente los diferentes departamentos de GLS Spain.
- **Primer Parcel Shop sostenible:** inauguramos nuestro primer Parcel Shop sostenible en Madrid que permite ofrecer nuestros servicios a empresas y particulares, en un establecimiento concebido para minimizar su huella de actividad gracias al uso de embalajes sostenibles, mobiliario certificado, energía verde y servicio de reparto con vehículos libres de emisiones.
- **Certificado Ecovadis Gold:** hemos conseguido el certificado Gold de Ecovadis en sostenibilidad a nivel de Grupo, gracias al esfuerzo en conectar a personas de todo el mundo y proteger el medio ambiente.
- **Información al destinatario sobre las entregas sostenibles realizadas:** informamos al destinatario mediante una etiqueta cuando sus envíos han sido entregados de manera sostenible.
- **Evaluación ambiental y social de proveedores:** ponemos en marcha un cuestionario ambiental para evaluar a todos los proveedores que no dispongan

de las certificaciones ISO 14001 y 9001, y contamos con un *Código de conducta de proveedores* en materia de derechos humanos, estándares laborales, anticorrupción y respeto al medioambiente.

102-10

Nueva identidad de marca

Uno de los hitos más relevantes de 2021 es el lanzamiento de una nueva imagen de marca, que refleja nuestra actual estrategia de crecimiento a través de una imagen más fresca, dinámica, humana y adaptada al entorno digital. El *rebranding* traslada la identidad presente y futura de la compañía de una forma clara y reconocible.

A nivel visual, el cambio de marca se proyecta a través de las nuevas tonalidades corporativas (azul y amarillo), dirigidas a alcanzar una mayor visibilidad en cualquier entorno y soporte. También se ha rediseñado el logotipo de la compañía, de manera que la flecha amarilla que ha representado a GLS durante años se ha integrado ahora en la letra «G» con un diseño más compacto. El logotipo incorpora también un punto final que simboliza la experiencia de GLS, su misión de llegar de punto a punto y la conexión con sus clientes en la era digital.

Más allá de la actualización de los elementos visuales, la nueva identidad corporativa también traslada el dinamismo y la ambición de una compañía que busca progresar y evolucionar continuamente, manteniendo sus estándares de calidad y compromiso con sus clientes y con el entorno.



2.2. Nuestros valores

102-16



FIABILIDAD

Los paquetes llegan a tiempo gracias a una red sólida y controles de calidad unificados.



SEGURIDAD

Los envíos llegan en perfectas condiciones.



TRANSPARENCIA

Realizamos el seguimiento de los envíos mediante avanzados sistemas informáticos que monitorizan cada etapa del proceso.



FLEXIBILIDAD

Encontramos siempre las mejores soluciones, apoyándonos en la experiencia local y asesoría en servicios en toda Europa.

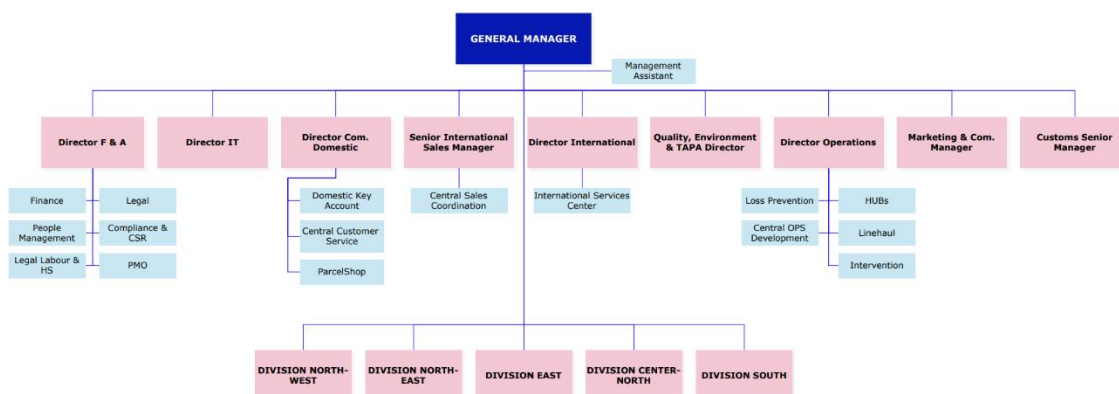


SOSTENIBILIDAD

Actuamos de manera responsable y asumimos nuestra responsabilidad con los empleados, la sociedad y el medioambiente.

2.3. Organización y estructura

102-18 102-22; 405-1: 103-405



Nuestra estructura de gobernanza permite actuar de manera coordinada para alcanzar los objetivos corporativos. Promovemos la participación activa del Comité de Dirección a través del seguimiento de indicadores de gestión establecidos por cada área departamental. Asimismo, dirección general y dirección financiera se reúnen periódicamente a fin de exponer los resultados y proyectos de la compañía.

En la actualidad, el Comité de Dirección está formado por 5 mujeres y 19 hombres, lo que supone un aumento de la representación femenina respecto al periodo anterior, cuando la composición era de 2 mujeres y 16 hombres. Este significativo incremento responde a la aplicación de las medidas recogidas en el *Plan de Igualdad* sobre el fomento de la promoción de mujeres en los departamentos y niveles jerárquicos en los que están subrepresentadas. Las reuniones del Comité se realizan semanalmente, a excepción de los periodos vacacionales. Aproximadamente, se celebran entre 40 y 42 reuniones por año fiscal.

Composición del Comité de Dirección (2021/2022)

Edad	Hombres	Mujeres
Entre 30 y 50 años	11	3
>50	8	2
TOTAL	19	5

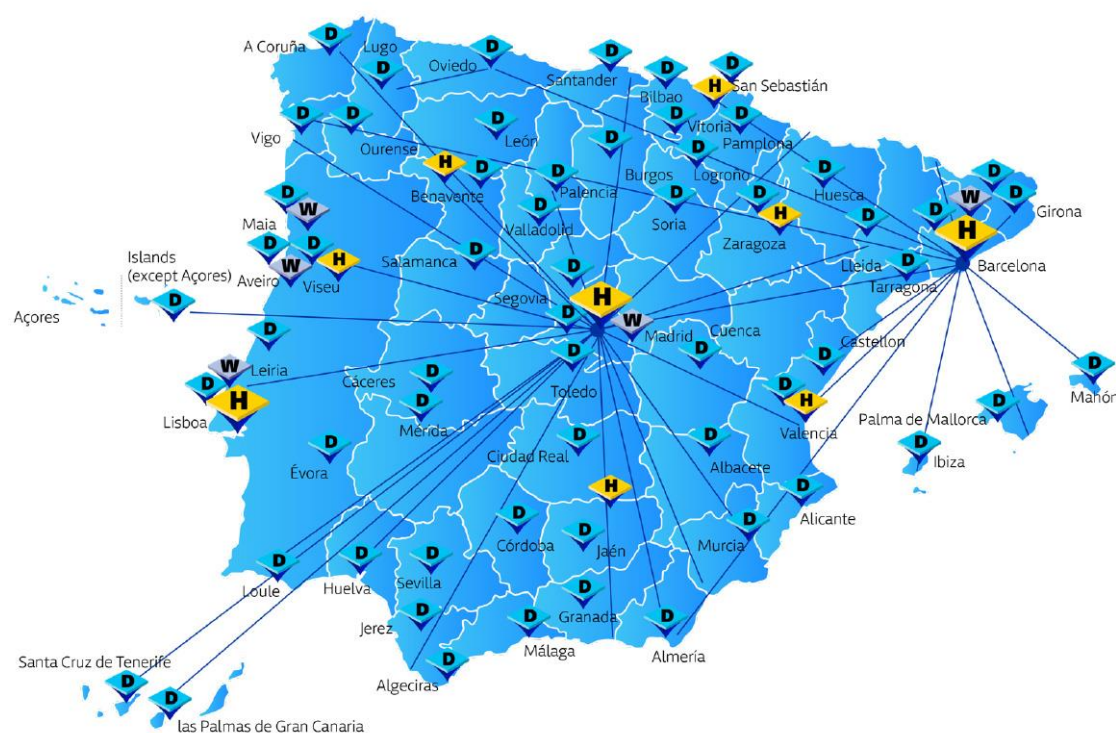
Nota: el dato se reporta en valores absolutos.

2.4. Evolución del negocio

102-4; 102-6: 102-7

Desde el inicio de su actividad en 2005, GLS Spain está conectada con la extensa red europea del Grupo a través de sus hubs internacionales en Barcelona y Madrid.

Actualmente, contamos con más de 500 agencias y centros propios (*hubs y depots*), gestionados por cinco divisiones territoriales que velan por la calidad del servicio que define a nuestra empresa. Toda nuestra red está conectada a través de *hubs* nacionales que garantizan que la clasificación y el intercambio de mercancía se produzca en 24/48 horas en todo el territorio nacional.



El Grupo GLS proporciona servicios de paquetería a más de 250.000 clientes en toda Europa. Para ello, cuenta con filiales propias y empresas asociadas que nos permiten estar presentes en más de 41 países europeos, además de EE. UU. y Canadá. Además de nuestras agencias colaboradoras, contamos con una red de aproximadamente 4.500 Parcel Shops (o puntos de conveniencia) y más de 400 taquillas automáticas (*lockers*), que facilitan la recepción de paquetes a nivel nacional e internacional.

102-10

En el presente ejercicio, GLS Spain ha adquirido una cartera de clientes a la Sociedad Servi Henares, S.L., que mantenía con anterioridad una relación de colaboración como agencia de GLS Spain. La fecha de compra fue el 1 de octubre de 2021. También se ha invertido en un plan de expansión para potenciar el crecimiento de la compañía. El 23 de marzo de 2022, GLS Spain adquirió el 100% de las participaciones de la empresa Distribuidora Electrodomésticos Acevall, S.A., ubicada en el polígono industrial de Coslada (Madrid).

Nueva sede y hub logístico de tecnología avanzada

En octubre de 2021, se dio inicio a la construcción del nuevo Hub Internacional de Madrid, con una superficie construida de 33.227 m² en los terrenos de la antigua fábrica de Iveco Pegaso, en el este de Madrid. Estas instalaciones acogerán también la sede central de la compañía en España.



Esta instalación se integra en un ambicioso proyecto de revitalización de un terreno industrial de más de 168.000 m² que, hasta la fecha, ha supuesto una inversión de 150 millones de euros. Este nuevo centro logístico (Madrid Gate Logistics Centre) cuenta con unas instalaciones innovadoras y sostenibles, muy próximas a los principales centros de consumo de la ciudad, estratégicamente situadas para facilitar el acceso a Madrid.

La nueva sede de GLS Spain estará equipada con la última tecnología logística que permitirá absorber y gestionar más de 1 millón de envíos al día, dotando así de mayor capacidad a la red agencial y preparándose para el crecimiento económico a doble dígito previsto en los próximos años. Las instalaciones, diseñadas para el cross-docking y la distribución urbana, contarán con más de 340 puntos de carga y estarán preparadas para absorber un flujo de 3.900 vehículos al día.

Con una inversión prevista de 91,9 millones de euros, estas instalaciones permitirán unificar la actividad de los actuales centros de GLS en Coslada y San Fernando de Henares y consolidan la presencia del grupo GLS en España. Por su ubicación estratégica, permitirán estar cerca de nuestros destinatarios y clientes de cualquier punto del territorio nacional, optimizar los tiempos de tránsito, mejorar la calidad de nuestras operaciones y reducir el impacto medioambiental. De esta manera, ponemos la tecnología al servicio de las personas y de la sociedad.

GLS Spain facturó un total de 400 millones de euros en 2021/22. El 85% de la facturación correspondió al negocio doméstico; un 12%, a la exportación; y un 3%, a la importación.

Cifras GLS Spain

102-7; 102-48

	Año fiscal 2019/20	Año fiscal 2020/21	Año fiscal 2021/22
Volumen de paquetería	68,8 Mio.	102,0 Mio.	107,6 Mio.
Ingresos	238 Mio. €	372 Mio. €	400 Mio. €
Resultado económico	9.374.698 €	11.078.926 €	10.085.262 €
Impuesto sobre beneficios	652.272 €	-6.213.911 €	-6.068.931 €
Empleados (a 31/03/22)	1.066	1.512	1.593
Número de clientes*	2.736	2.746	3.035

* Se ha aplicado una modificación en el criterio de recopilación de datos sobre el número de cliente, por la que se contabilizan los clientes y agencias que han tenido volumen de negocio al menos durante un mes en el período de abril-marzo de cada año fiscal.

Nota. La presente memoria no recoge los índices VEDG y VEDD debido a que no son indicadores económicos con los que GLS Spain trabaje. Los datos financieros aportados son conforme a la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, de información no financiera y diversidad.

Tendencias de evolución del mercado

102-6

Como empresa comprometida con la calidad, tenemos en cuenta los impactos económicos, sociales y ambientales en nuestra toma de decisiones, poniendo la sostenibilidad en valor en todo el modelo de negocio; así como las tendencias del mercado que afectan o pueden afectar a nuestra actividad. Estas son algunas de las tendencias más destacadas en relación a nuestro negocio en 2021/22:

- El gasto medio de los españoles en compras por internet se ha situado en un 11%, por encima de 2020 y 2019, según la publicación realizada por el Observatorio Cetelem².
- Los ingresos del comercio *online* han experimentado una caída del 3% a nivel global, según los datos del Shopping Index de Salesforce³ correspondientes al primer trimestre de 2022. Sin embargo, España es uno de los pocos países del mundo, y el único de Europa, en el que el *e-commerce* crece en este período. Concretamente, la subida es de un 6% interanual con respecto al mismo periodo del año pasado.
- El consumo desde el hogar ha sido una opción de compra más recurrente debido a la situación de emergencia sanitaria derivada del COVID-19.
- La tecnología se ha convertido en un aliado estratégico en cuestiones como la eficiencia en el transporte o el ahorro de costes.
- En 2022 se espera una nueva normativa y reglamentación europea que afectará al trabajo de los conductores en favor de su bienestar.
- El mercado exige que se asuma el compromiso de trabajar hacia una logística sostenible que preserve el planeta y proteja el futuro de las generaciones venideras.
- El tráfico a tiendas online también aumenta en nuestro país, con una subida del **14%** en el conjunto de todos los dispositivos. Así, explica que el tráfico desde teléfonos móviles aumenta también un 14% y un 9% en el caso de los ordenadores. A nivel global, el tráfico registra una caída del 2% tanto en el conjunto como en móviles, mientras que en ordenadores se mantiene sin variaciones con respecto al mismo trimestre de 2021 según datos obtenidos del Shopping Index de Salesforce.

² Fuente: [El Observatorio Cetelem de eCommerce 2021](#)

³ Fuente: [The Shopping Index](#) (Salesforce, Q1 2022)

102-6; 102-2

2.5. Productos y servicios

GLS Spain ofrece a todos sus clientes (tanto empresas como particulares) un amplio portafolio de productos y servicios, tanto a nivel nacional como internacional, adaptados a sus necesidades y con las máximas garantías de calidad.

Nuestros principales productos son:

- **ExpressParcel**: entregas exprés en horarios definidos a nivel nacional.
- **BusinessParcel**: entregas nacionales en 24 horas en toda la península, o en 24 – 72 horas si la entrega es en Andorra, Islas Canarias, Baleares, Ceuta, Melilla y Gibraltar.
- **EconomyParcel**: entregas nacionales en todo el territorio nacional en un plazo estándar de entre 48 a 72 horas.
- **ShopDeliveryParcel**: entrega de paquetes nacionales B2C y C2C directamente en Parcel Shop.
- **PrivateDeliveryParcel**: producto flexible para las entregas nacionales en el domicilio del destinatario. Realizamos un primer intento de entrega en el domicilio del destinatario y ofrecemos la posibilidad de entrega alternativa en un Parcel Shop, por ejemplo.
- **EuroBusinessParcel**: envíos a Europa, tiempos de entrega cortos y regulares, 24h a 48h a las principales ciudades europeas, y entre 72h y 96h a zonas más remotas.
- **GlobalExpressParcel**: envíos urgentes a los principales mercados del mundo. Entregas de paquetería y documentos urgentes a nivel mundial en más de 160 países. Los envíos llegan a importantes centros de negocios en, por ejemplo, Estados Unidos, Japón, Hong Kong y Singapur en un plazo regular de 3 a 5 días laborables.

Estos productos se combinan con un extenso catálogo de servicios adicionales, que incluye los servicios premium: **8:30Service**, **10:00Service**, **14.00Service**, cuyas entregas se realizan antes de la hora indicada (08:30, 10:00 y 14:00, respectivamente). Las entregas los sábados se realizan a través del **SaturdayService**.

Igualmente, disponemos de servicios adaptados a las necesidades de nuestros clientes, algunos de ellos con cobertura nacional e internacional como el

ShopReturnService (disponible en 20 países europeos), el **FlexDeliveryService** (21 países) y **CashService** (Italia y Portugal).

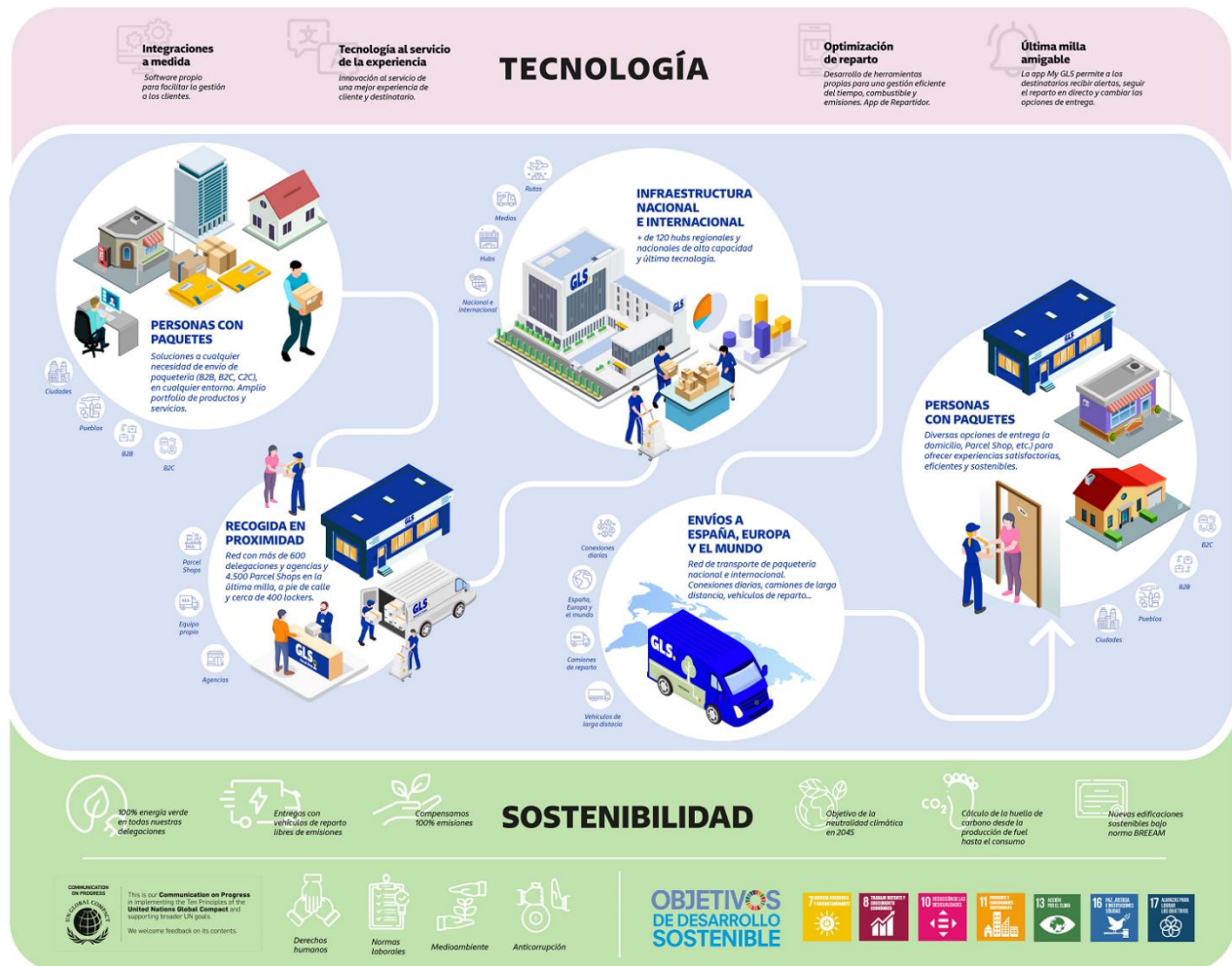
Productos		Servicios	
 <h3>Nacional</h3> <p>ExpressParcel Entrega de envíos urgentes</p> <p>BusinessParcel Entrega en 24 horas Islas: 24-48 horas</p> <p>EconomyParcel Entrega en 48-72 horas</p> <p>PrivateDeliveryParcel Máxima flexibilidad en envíos B2C y C2C</p> <p>ShopDeliveryParcel Entrega B2C y C2C en Parcel Shop</p>	 <h3>Internacional</h3> <p>EuroBusinessParcel Entregas paquetes a Europa hasta 40 kg</p> <p>GlobalExpressParcel Entrega de paquetes urgente a todo el mundo</p>	 <p>Premium para nuestros envíos urgentes</p> <ul style="list-style-type: none"> • 8:30Service • 10:00Service • 14:00Service • SaturdayService  <p>Para la entrega flexible de paquetes</p> <ul style="list-style-type: none"> • FlexDeliveryService • IntercompanyService • CashService 	 <p>Para la recogida y devolución de pedidos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pick&ShipService • Pick&ReturnService • Shop&ReturnService • ExchangeService • DocumentReturnService • ShopDeliveryService  <p>Otros</p> <ul style="list-style-type: none"> • BurofaxService • PriorityLetterService • PharmaService • IdentService • IdentPinService • AddOnInsuranceService • SMSService

2.6. Nuestra cadena de valor

Nuestra cadena de valor está compuesta por aquellas actividades estratégicas que son fundamentales para el desarrollo de nuestro negocio y que otorgan a GLS Spain, una ventaja competitiva frente al resto de compañías del sector.

Cadena de Valor: Entregas de Persona a Persona

GLS.



INFRAESTRUCTURAS

102-10

La estrategia de infraestructuras de GLS Spain varía en función de la categorización de cada uno de los centros por zonas geográficas. En los últimos años, GLS Spain ha venido desarrollando proyectos de infraestructuras y automatización con el fin de garantizar la máxima capacidad y eficiencia para nuestros clientes.

A lo largo de 2020 y hasta de marzo 2022, GLS Spain ha llevado a cabo varios proyectos para la mejora de sus infraestructuras en Madrid, Sevilla, Benavente, Guarromán, Granada, Lleida, Hospitalet, Viladecans, Santa Perpètua de la Mogoda y Palma de Mallorca.

La infraestructura de GLS Spain se compone de los siguientes agentes:

Agencias

Contamos con más de 500 empresas colaboradoras a lo largo de todo el país, dirigidas por profesionales con un profundo conocimiento del mercado local y su entorno. La red de agencias trabaja para ofrecer servicios de paquetería y transporte de calidad y proximidad, a nivel nacional e internacional. Su *know-how* nos permite ofrecer un servicio adaptado a las necesidades de nuestros clientes.



Delegaciones (*depots*)

Desde nuestros centros de distribución propios nos encargamos de clasificar los códigos postales de aquellas zonas que no disponen de una agencia, para que los repartidores de última milla puedan recoger allí la mercancía.

**Hubs**

En estos centros clasificamos la mercancía a nivel nacional para el siguiente destino, que suele ser una plataforma regional o una agencia. Allí, se clasifica de nuevo para que finalmente las agencias colaboradoras recojan los paquetes que más tarde serán entregados en destino.



Parcel Shops

Nuestra red de aproximadamente 4.500 puntos de conveniencia es la mejor opción para la entrega alternativa al domicilio particular. Establecidos en comercios locales, permiten enviar, recoger y devolver paquetes nacionales e internacionales.



Lockers

Son **consignas automatizadas** que se instalan en diversos puntos para gestionar el envío, la recogida y la devolución de paquetería o mensajería.



Parcel Shop: flexibilidad, cercanía y sostenibilidad

La red de Parcel Shop es un elemento diferencial de GLS Spain por la proximidad a los usuarios y la integración de todo tipo de servicios. Se caracterizan por ofrecer un servicio:

- **Flexible:** disponen de amplios horarios.
- **Cercano:** están ubicados en puntos estratégicos para estar más cerca de los destinatarios.
- **Sostenible:** las entregas en Parcel Shops son clave para la reducción de las emisiones de CO₂. Cuantas más entregas se concentren en los puntos de conveniencia, menos trayectos domiciliarios se realizarán, con la consiguiente reducción de las emisiones derivadas.

Además, los Parcel Shops ofrecen otros servicios adicionales que facilitan la logística inversa entre el *e-commerce* y el cliente final, como las devoluciones de paquetes (**Shop&ReturnService**).

Para los pequeños comercios, ser Parcel Shop de GLS supone generar un ingreso adicional a su actividad principal mediante la gestión de entrega y recogida de paquetes. Además, el tráfico de destinatarios fomenta la venta cruzada en el propio comercio.

El año fiscal se ha cerrado con 4.652 Parcel Shops

3. Ética y buen gobierno corporativo

102-18



 PRIORIDADES	 AVANCES 2021/2022	 METAS
<p>Responsabilidad y transparencia.</p> <p>Respeto a los derechos humanos internacionales.</p> <p>Comportamiento ético y cumplimiento de la ley.</p>	<p>Socios Signatory del Pacto Mundial de Naciones Unidas.</p> <p>Implementación de mejoras en nuestro Sistema de Gestión de Integridad Corporativa.</p> <p>Integración del <i>Modelo de prevención de delitos penales</i>.</p>	<p>Contribuir al cumplimiento de la Agenda 2030.</p> <p>Mantener un nivel de cumplimiento normativo acorde a las mejores prácticas del sector y a las resoluciones y guías emitidas por las autoridades de protección de datos.</p>

GLS Spain apuesta por ser parte de un tejido empresarial más justo y sostenible y, por ello, otorga una gran importancia al comportamiento ético y al cumplimiento de la ley. Estamos convencidos de que el buen gobierno de la organización es el elemento transversal necesario para garantizar que los estándares de sostenibilidad se mantengan a lo largo de toda nuestra cadena de valor.

Cuestiones como la gestión responsable del negocio o la transparencia son elementos fundamentales en el devenir de nuestra compañía, velando siempre por la integridad y la rentabilidad de la misma.

Entendemos que la RSC es la responsabilidad que asumimos como empresa considerando:

- El análisis de los principales riesgos asociados a nuestra actividad.
- Nuestros impactos.
- Las oportunidades identificadas en nuestra cadena de valor.
- El diálogo mantenido con los principales grupos de interés en relación con los temas materiales de sostenibilidad asociados a nuestra actividad.
- Nuestros objetivos, su integración y seguimiento.
- La comunicación.

Nuestro objetivo es fomentar el desarrollo sostenible —entendido como la satisfacción de las necesidades actuales sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras de satisfacer las suyas—, a través de un equilibrio entre la rentabilidad económica de la empresa, el cuidado del medioambiente y el bienestar social, atendiendo a las buenas prácticas empresariales y actuando siempre con transparencia.

3.1. Socios Signatory del Pacto Mundial de Naciones Unidas ¹⁰²⁻¹²

Muestra de nuestro compromiso con el desarrollo sostenible es que somos socios signatory del Pacto Mundial de Naciones Unidas. Nos hemos comprometido con los 10 Principios Universales del Pacto en materia de Derechos Humanos, estándares laborales, medioambiente y lucha contra la corrupción en todas sus formas.




Los 10 Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas	
<p>Derechos humanos</p> <p><u>Principio 1:</u> las empresas deberían apoyar y respetar la protección de derechos humanos declarados internacionalmente.</p> <p><u>Principio 2:</u> las empresas deberían asegurarse de no ser partícipes de vulneraciones de derechos humanos.</p> <p>Trabajo</p> <p><u>Principio 3:</u> las empresas deberían defender la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho de negociación colectiva.</p> <p><u>Principio 4:</u> las empresas deberían defender la eliminación de todas las formas de trabajo forzado u obligatorio.</p> <p><u>Principio 5:</u> las empresas deberían defender la abolición efectiva de la mano de obra infantil.</p> <p><u>Principio 6:</u> las empresas deberían defender la eliminación de la discriminación con respecto al empleo y la ocupación.</p>	<p>Medio ambiente</p> <p><u>Principio 7:</u> las empresas deberían apoyar un planteamiento preventivo con respecto a los desafíos ambientales.</p> <p><u>Principio 8:</u> las empresas deberían llevar a cabo iniciativas para fomentar una mayor responsabilidad ambiental.</p> <p><u>Principio 9:</u> las empresas deberían promover el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente.</p> <p>Lucha contra la corrupción</p> <p><u>Principio 10:</u> Las empresas deberían trabajar contra la corrupción en todas sus formas, como la extorsión y el soborno.</p>





Además, en GLS Spain contribuimos al cumplimiento de la Agenda 2030 y a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), integrándolos en nuestra estrategia de Responsabilidad Social Corporativa, desde una perspectiva ambiciosa, pero realista.


Dentro de nuestra estrategia, los ODS prioritarios son:



El siguiente cuadro recoge las metas y compromisos asumidos por GLS Spain para cada uno de ellos y su vinculación con los Principios del Pacto Mundial correspondientes:

ODS	Metas y acciones	Principios del Pacto Mundial
	Metas responsables: <ul style="list-style-type: none"> Mejora de la eficiencia energética. Promoción de las inversiones en infraestructuras energéticas y tecnologías limpias. 	7, 8, 9
	En GLS Spain: <ul style="list-style-type: none"> Uso de 100% energía verde en todas nuestras instalaciones. Edificios de nueva construcción sostenibles bajo la norma BREEAM. Optimización eficiente de los recursos y del consumo. 	
	Metas responsables: <ul style="list-style-type: none"> Crecimiento económico sostenible. 	1, 2, 3, 4, 5, 6

	<ul style="list-style-type: none"> Niveles más elevados de productividad económica mediante la modernización tecnológica y la innovación. Diversidad y trabajo decente para todos los empleados y grupos de interés. <p>En GLS Spain:</p> <ul style="list-style-type: none"> Digitalización. Trabajo decente. Diversidad de género, funcional y generacional. Protección de los derechos laborales. Salud y seguridad en el trabajo. 	
	<p>Metas responsables:</p> <ul style="list-style-type: none"> Potenciación y promoción de la inclusión social, económica y política de todas las personas con independencia de su edad, sexo, género, discapacidad, raza, etnia, origen, religión o situación económica. Garantía de igualdad de oportunidades y supresión de la discriminación en el entorno laboral. <p>En GLS Spain:</p> <ul style="list-style-type: none"> <i>Plan de Igualdad</i> GLS Spain. Colaboración con Centros Especiales de Empleo. 	1, 2, 6
	<p>Metas responsables:</p> <ul style="list-style-type: none"> Transporte seguro y sostenible: cero emisiones. Mejora de la seguridad vial y reducir el número de accidentes en la conducción. Zonas verdes. <p>En GLS Spain:</p> <ul style="list-style-type: none"> Electrificación de vehículos de última milla. Entrega con vehículos de reparto libres de emisiones. Productos y servicios <i>ecofriendly</i>: Parcel Shops, lockers, FlexDeliveryService. 	7, 8, 9
	<p>Metas responsables:</p> <ul style="list-style-type: none"> Fortalecimiento de la resiliencia de GLS Spain y la capacidad de adaptación a los riesgos relacionados con el clima. Incorporación de medidas relativas al cambio climático en nuestras políticas y estrategias. 	7, 8, 9

	En GLS Spain: <ul style="list-style-type: none"> • Objetivos de reducción de GEI basados en la ciencia y en línea con el Acuerdo de París. • Gestión óptima de residuos: reducción del plástico utilizado. • Medición y compensación de emisiones a través del programa Climate Protect. • Concienciación y sensibilización sobre el cambio climático. 	
	Metas responsables <ul style="list-style-type: none"> • Creación, a todos los niveles, de instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas. • Lucha contra el soborno y la corrupción en todas sus formas. En GLS Spain: <ul style="list-style-type: none"> • Sistema de Gestión de Integridad Corporativa: <i>Compliance</i> & Ética empresarial. • Prevención de la violación de la privacidad de clientes y destinatarios: protección de datos y seguridad de la información. 	1, 2, 3, 4, 5, 6, 10
	Metas responsables: <ul style="list-style-type: none"> • Promoción de alianzas y colaboraciones con otros actores del sector en materia de responsabilidad corporativa en cualquiera de sus dimensiones: ambiental, social y de gobernanza. En GLS Spain: <ul style="list-style-type: none"> • Alianzas con diferentes asociaciones y ONG a las que apoyamos a través de nuestra actividad: el transporte. 	1, 2, 6, 7, 8, 9

102-19

Siguiendo las líneas del Pacto Mundial, nos planteamos objetivos claros, realistas, medibles y que perduren en el tiempo. Asimismo, consideramos los impactos atendiendo a las necesidades y prioridades que presentan para nuestros grupos de interés, ONGs y la sociedad en su conjunto.

Por tal motivo, involucramos a todas las áreas departamentales, integramos las metas seleccionadas con sus KPI correspondientes y realizamos un seguimiento trimestral de su evolución. Cada área elabora su respectivo análisis de riesgos y oportunidades, que es revisado anualmente por dirección general, el máximo órgano responsable de los aspectos ambientales, sociales y económicos de la compañía.

Estamos convencidos de que hacer públicos los objetivos, entre los que se incluyen los ODS, es una herramienta eficaz para medir, comunicar los progresos y mejorar nuestra reputación corporativa.

Desde RSC, que actúa como organizador, se asocian las diferentes partes de la cadena de valor a aquellos Objetivos de Desarrollo Sostenible a los que podemos contribuir con nuestra actividad:

3.2. Compras responsables

[Ley_Subcontratación y proveedores]

102-9; 414-1; 103-414

A fin de garantizar el cumplimiento de los estándares éticos en toda la cadena de valor, GLS Spain cuenta con un *Código de conducta de proveedores y socios comerciales* que marca las directrices y comportamientos que deben seguir nuestros socios y proveedores, además de regular su compromiso de respetar los principios enumerados en el mismo. Este código debe ser firmado por todos los proveedores con los que tenemos un acuerdo contractual. Además, mediante nuestra política de compras responsables, consideramos su posicionamiento en materia de derechos humanos, estándares laborales, medioambiente y lucha anticorrupción.

Es deber del departamento de Compras seleccionar y evaluar a los proveedores, así como mantener buenas relaciones con ellos, respetando las normas internas de *Compliance*, medioambiente y calidad del entorno laboral (salud y la seguridad de los trabajadores, tanto internos como externos).

En la tarea de evaluación, el departamento de Compras cuenta con la colaboración de áreas como *Compliance*, RSC o Calidad. Esta evaluación tiene en cuenta factores como la capacidad, el compromiso, el control, el coste, la cultura empresarial interna, la responsabilidad ambiental y social, y la comunicación.

Al cierre del ejercicio 2021/22, GLS Spain dispone de 14.378 proveedores, 1.918 más que en el anterior año fiscal, con un pago en este último año fiscal de 406.850.170€. Con el procedimiento actual de evaluación total a proveedores, en el año 2021, se han evaluado 120 proveedores del total (aquellos con un importe de gasto superior a 30.000€). Se reportan los datos en valores absolutos.

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, así como el medioambiente, la salud y seguridad de los trabajadores, tanto internos como externos. Durante el procedimiento 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 posee unos valores alineados a los de la empresa.
- Responsabilidad medioambiental para garantizar la responsabilidad y el respeto al medioambiente.
- Comunicación para asegurar la perfecta comunicación entre GLS Spain y el proveedor.

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

GLS Spain no ha realizado auditorías a sus proveedores en el ejercicio fiscal 2021/2022. No obstante, el Departamento de Calidad está trabajando en un proyecto para la realización de ciertas auditorías a proveedores con el objetivo de implementarlo en el año 2023.

Nuestra política de compras persigue también la optimización del gasto externo mediante una organización adecuada que permita realizar las compras necesarias, en el momento requerido y al mejor precio posible.

Nuestro objetivo es la selección de proveedores a nivel nacional a través de *tenders* y llegar a tener un único proveedor que preste servicio a todos los centros del país, cumpliendo siempre con nuestras líneas sociales y ambientales.

En el último año, hemos añadido el objetivo de reducir el coste y el consumo de *film*, (buscando alternativas más sostenibles) y hemos incluido un cuestionario sobre asuntos ambientales que nos permita evaluar el desempeño de aquellos proveedores que no cuenten con las certificaciones ISO 14001 y 9001. Para nosotros, es vital que los proveedores que nos proporcionan servicios sean conscientes de su impacto medioambiental y realicen acciones para minimizarlo.

La dirección y el personal de GLS Spain responsables de la selección de socios comerciales, así como de su contratación, deben estar atentos a la consideración de los posibles riesgos presentados por éstos, y elegirlos de acuerdo con el "Proceso de Aprobación de Socios Comerciales" "BPA" de GLS. Una vez obtenemos su compromiso, debemos supervisar la conducta de nuestros socios comerciales y tomar medidas para abordar cualquier riesgo que surja en el transcurso de la relación.

El 100% de las contrataciones con agencias, distribuidores/transportistas y Parcel Shops, han seguido el proceso de aprobación de socios comerciales del Grupo GLS.

BPA	PORCENTAJE
Agencias	100%
Distribuidores/Transportistas	100%
Parcel Shop	100%

3.3. Comportamiento ético

[Ley_Derechos humanos] [Ley_Libertad de asociación y negociación colectiva] [Ley_Trabajo forzoso] [Ley_Trabajo infantil] 102-16 103-205;

Contamos con una serie de políticas y procedimientos de actuación que, junto con nuestro *Código de conducta*, determinan cómo deben regularse o llevarse a cabo determinadas actividades dentro de la organización. Estas políticas y procedimientos han sido actualizados en 2021.

Desde esta perspectiva contribuimos al cumplimiento de los siguientes principios del Pacto Mundial: principios 1 y 2 (derechos humanos), principios 3, 4, 5 y 6 (normas laborales) y principio 10 (lucha contra la corrupción y el soborno). De la misma forma, contribuimos al cumplimiento del ODS 16 ("Paz, justicia e instituciones sólidas").

Nuestro *Código de conducta* establece los compromisos de la compañía con la plantilla, clientes, socios comerciales y el público en general, y constituye la base de todas las actividades del grupo. Las normas recogidas en él aplican a todo nuestro personal, y son comunicadas y respetadas en todo momento.

El *Código de conducta* recoge el compromiso de GLS en los siguientes aspectos:

- Apoya y respeta los derechos humanos internacionales.
- Defiende la libertad de asociación y reconoce el derecho a la negociación colectiva.
- Sigue una política de tolerancia cero con el trabajo forzoso y obligatorio, así como con el trabajo infantil.
- Respeto la diversidad de raza, género, religión, edad y orientación sexual.
- Promueve la responsabilidad medioambiental y tiene como objetivo reducir el impacto de sus actividades empresariales.
- Tiene una política de tolerancia cero con la corrupción de cualquier tipo.

Además del cumplimiento de las leyes, normativas y políticas internas, el *Código de conducta* establece y exige el cumplimiento de sus normas éticas.

Políticas, normas y procesos de GLS Spain

- Política de conflicto de intereses
- Política antisoborno
 - Donaciones
 - Patrocinios
 - Regalos y Hospitalidades y guía para aprobaciones
 - Trato con funcionarios públicos
 - Proceso de aprobación de socios comerciales
- Política de ley de la competencia
 - Intercambio de información
 - Recopilación de información permisible
 - Trabajar con y junto a competidores
 - Trato justo con otros participantes del mercado
 - Dominio del mercado
- Política de uso de información privilegiada
- Política de denuncias
- Política de sanciones y embargos
- Política de Protección de Datos

Canal de denuncias

102-17

El grupo GLS cuenta con un canal de denuncias a través del que cualquier miembro del equipo, socio comercial o tercero puede reportar, de forma confidencial, cualquier vulneración de los derechos humanos, actos delictivos o similares. La metodología de denuncia se realiza a través de un formulario publicado en nuestra página web <https://www.gls-spain.es/es/sobre-nosotros/nuestra-responsabilidad/compliance/>

En España, se está trabajando en un nuevo canal de denuncias acorde con la nueva Directiva (UE) 2019/1937 del Parlamento Europeo y del Consejo de 23 de octubre de 2019 relativa a la protección de las personas que informen sobre infracciones del Derecho de la Unión.

Contamos con un Comité de Ética, presidido por el Director General, que se encarga de la instrucción y toma de decisiones derivadas del canal de denuncias, así como de la revisión periódica de los controles realizada por un equipo de asesores interdepartamentales y el organismo de supervisión. Durante el año fiscal 2021/22 no se han recibido denuncias por este canal.

3.4. *Compliance* y transparencia

[Ley_Medidas para prevenir la corrupción y el soborno] [Ley_Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales] [Ley_Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro]

205-2; 419-1; 103-205

GLS Spain sigue una conducta transparente en cuanto a cumplimiento normativo y mantiene una política de tolerancia cero frente la corrupción. Para identificar y mitigar sistemáticamente los riesgos de *Compliance*, se han implementado una serie de medidas de obligado cumplimiento en todo el grupo:

- Ley de competencia
- Ley de esclavitud moderna
- Prevención de blanqueo de capitales
- Anticorrupción
- Sanciones económicas
- Modelo de prevención de delitos

A fin de garantizar una cooperación fiable, contamos con un **Sistema de Gestión de Integridad Corporativa** completo. Nuestro *Modelo de Compliance* nos permite establecer un sistema de organización, prevención, detección, control y gestión de riesgos legales y de reputación que puedan derivarse de posibles incumplimientos de las normas. Este modelo está coordinado por nuestro Departamento de *Compliance*, órgano de decisión encargado de la gestión operativa del modelo.

Además, disponemos de un *Modelo de prevención de delitos penales* que nos permite mitigar los riesgos y proteger la reputación de la organización. Este modelo se basa en el análisis de riesgos penales, la identificación de medidas preventivas y detectivas, y la estructura de autoridad de *Compliance*, órgano independiente encargado de su supervisión.

Asimismo, aplicamos una política de cumplimiento que garantiza, por un lado, que se cumpla con todo lo establecido por la legislación española y, por otro, la instauración de una cultura de comportamiento ético que nos posicione entre los más altos estándares en el sector.

Para garantizar que todas las personas que conforman la organización entiendan y asuman este compromiso, toda la plantilla recibe formación sobre las políticas y procedimientos. A través de nuestra plataforma *online*, el personal realiza la formación necesaria obligatoria con prueba de evaluación, pudiendo acceder también a todas las políticas y procedimientos de GLS Spain.

Las principales temáticas de estas formaciones son:

- Introducción a *Compliance*
- Ley de competencia
- Sanciones
- Cumplimiento de la cadena de suministro
- Seguridad de la información y protección de datos
- Antisoborno y corrupción
- Actualización anual sobre Cumplimiento Normativo.

Horas de formación en contenidos de *Compliance*

	2018/19	2019/20	2020/21	2021/22
Formaciones	2.412	2.494	2.571	2.652
Horas	3.135	3.217	3.316	3.394

Nota. El cálculo de las horas empleadas para realizar las formaciones se realiza teniendo en cuenta la media de tiempo empleada por cada trabajador (1,28 h/formación).

Como medida frente a la corrupción, contamos con una política antisoborno que establece que «los empleados y empleadas de GLS nunca pueden ofrecer o conceder un beneficio personal indebido, ya sea de forma directa o indirecta, a cambio de un comportamiento o una ventaja ilícita. Las guías, los límites de valor y los procesos de aprobación establecidos en las directrices de regalos y hospitalidades de GLS deben cumplirse estrictamente en todo momento».

En la prevención de blanqueo de capitales, GLS se asocia únicamente a socios comerciales cuyos negocios y actividades financieras cumplan con la legislación

aplicable y tomen medidas para garantizar que sus procesos comerciales se alejan totalmente del blanqueo de capitales.

Todos nuestros empleados también deben cumplir con la normativa en materia de blanqueo de capitales. Concretamente, deben:

- Cumplir los principios de contabilidad aplicables para operaciones en efectivo y de otro tipo.
- Reportar al *Compliance manager* cualquier conducta sospechosa de los clientes o de otro socio comercial.

Estas medidas son muestra del compromiso de GLS Spain con el principio 10 del Pacto Mundial de Naciones Unidas ("Trabajar contra la corrupción en todas sus formas").

Transparencia

Como uno de los principales valores de nuestra empresa, la transparencia está presente en todo aquello que tiene que ver con nuestra actividad:

- **Envíos:** en nuestras operaciones, aplicamos este principio a través del seguimiento de envíos mediante modernos sistemas informáticos que permiten monitorizar cada etapa de los procesos del negocio.
- **En la gestión:** nuestro sistema de gestión recoge el compromiso con la transparencia en los procesos internos de la compañía, especialmente en lo que se refiere al reporte de información y la gestión y administración de recursos.

3.5. Protección de datos y seguridad de la información

418-1; 419-1; 103-418

Recopilamos, procesamos y usamos datos personales para prestar nuestros servicios logísticos, siempre cumpliendo estrictamente con las leyes y normativas en vigor. Para ello, contamos con un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) que establece las pautas de actuación y permite cumplir con el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) relativo a la protección de las personas físicas. Nuestro modelo de gestión de los datos personales se alinea los principios 1 y 2 del Pacto Mundial de las Naciones Unidas (derechos humanos) y con el ODS 16 ("Paz, justicia e instituciones sólidas).

Nuestros principales objetivos en la materia son:

- Garantizar la confidencialidad de los datos y la adecuación de los métodos empleados.
- Garantizar la integridad del tratamiento de datos.
- Garantizar el acceso seguro a los datos.

El Sistema de Gestión de Seguridad de la Información de GLS Spain se desarrolla bajo el principio de la mejora continua. Así, se identifican y cuantifican las No Conformidades (NC) del sistema de protección de datos y se comparan con las acciones correctivas establecidas para asegurar que estas no se repiten y que, en el caso de ser aplicadas, sean efectivas.

Estamos comprometidos a mejorar continuamente la eficacia de nuestro SGSI mediante la revisión de:

- Nuestra política de seguridad de la información.
- Los objetivos de seguridad de la información.
- Los resultados de las auditorías a las que nos sometemos.
- El análisis de los eventos seguidos.
- Las acciones correctivas y preventivas.
- La revisión por la dirección.

Asimismo, nuestro *Código de conducta* establece las obligaciones y responsabilidades de los empleados en materia de seguridad de la información, privacidad y seguridad de los datos, y el uso de información privilegiada.

Incidencias

En el año fiscal 2021/22 se han producido las siguientes incidencias en materia de protección de datos:

Reclamaciones recibidas por terceras partes y corroboradas por la organización: 3 casos

- Uso de herramientas no corporativas para contactar a destinatarios.
- Problema de privilegios de visualización en uno de nuestros aplicativos que le permite ver datos de un antiguo colaborador.
- Utilización por parte de un repartidor de los datos de un destinatario con fines autorizados.

Solicitud de información de autoridades regulatorias (AEPD): 3 casos

- Una reclamación archivada por medidas de seguridad de datos personales.
- Una reclamación que ya ha sido respondida, en la que se requería información sobre la toma de fotografías de un DNI en un servicio **IdentService**.
- Una reclamación que ya ha sido respondida y archivada, en relación a los datos personales del POD (Comprobante de Entrega) supuestamente simulados por el repartidor.

Casos identificados de filtraciones, robos o pérdidas de datos de clientes: 3 casos.

- Dos casos de *phishing*: uno a un empleado y otro a una cuenta de asistencia al usuario gestionada por un proveedor.
- El robo del ordenador portátil de un trabajador.

4. ThinkQuality



 PRIORIDADES	 AVANCES 2021/2022	 METAS
<p>Máxima calidad y sostenibilidad en los envíos.</p> <p>Proximidad y mejora continua.</p>	<p>Nuevas soluciones digitales para la optimización y escalabilidad de procesos.</p> <p>Nuevas herramientas para mejorar la experiencia de todos los usuarios clave de nuestra actividad (clientes, agencias, personal de reparto y destinatarios/as).</p>	<p>Inmediatez a través de tiempos de respuesta ágiles.</p> <p>Identificación, prevención y mitigación de los riesgos asociados.</p>

En GLS Spain estamos comprometidos con la calidad del servicio y el desarrollo de nuestra actividad se produce siempre bajo el principio rector de ser:

**«Uno de los servicios de paquetería líderes
en calidad en España».**

Estamos comprometidos con la sostenibilidad, la calidad y la mejora continua, y cumplimos con altos estándares reconocidos internacionalmente. Prueba de ello es que nuestro Sistema de Gestión Medioambiental está certificado según la norma ISO 14001 y nuestro Sistema de Gestión de la Calidad, según la norma ISO 9001. Ambas normas han sido acreditadas por DEKRA.

Asimismo, contamos con la certificación de cumplimiento GDP, por la que se reconocen las buenas prácticas en la distribución, y con el sello de aprobación para el control de emisiones y la correspondiente certificación EN 16258:2012.

A estas y otras certificaciones ya citadas en esta memoria, se suman medidas, actividades y procesos que contribuyen a nuestra gestión de la calidad. Entre ellas, la gestión de auditorías medioambientales, la gestión de nuestros Parcel Shops y agencias, los envíos con opciones sostenibles e iniciativas de digitalización que ponen al destinatario en el centro de nuestro negocio.

ThinkQuality es el concepto sobre el que se asienta nuestra forma de operar, siempre buscando la calidad del envío, abogando por la sostenibilidad en los procesos de mensajería y dando valor a la proximidad.

En lo que se refiere a las auditorías ambientales, contamos con un sistema informático que nos permite documentar y reportar información relevante sobre las diferentes clases de contaminantes de transportes y vehículos de empresas.

Objetivos

1. Mantener los altos estándares de la calidad de nuestros servicios.
2. Mejorar continuamente la eficiencia de nuestra red y de los sistemas operativos.
3. Actualizar de manera permanente los sistemas de seguridad y la tecnología de la información.

4. Proteger activa y continuamente el medioambiente.
5. Respetar las diferencias entre nuestro capital humano y promover sus habilidades.
6. Ofrecer empleos de calidad mediante un aumento continuo de los valores.
7. Actuar de manera responsable en línea con nuestro *Código de conducta*.
8. Modernizar e invertir en los centros de trabajo para mejorar las condiciones laborales de la plantilla.
9. Digitalizar los procesos internos e impulsar herramientas de trabajo modernas e inteligentes.
10. Continuar implementando sistemas de investigación y seguimiento que nos ayuden a minimizar riesgos y accidentes.

4.1. Digitalización

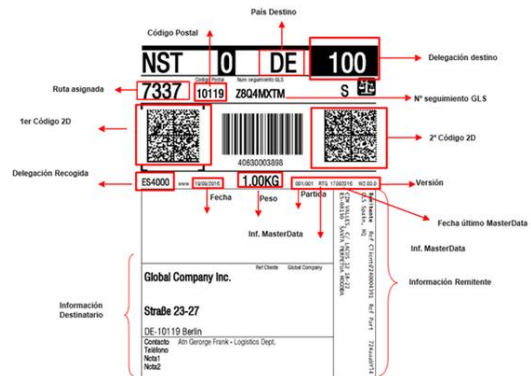
Como empresa tecnológica de paquetería, nos preocupamos por la mejora continua de nuestros productos y servicios para satisfacer las necesidades y deseos de nuestros clientes, optimizar los procesos internos y conseguir el mejor impacto posible desde la perspectiva de la sostenibilidad.

Nuestra misión es ofrecer un servicio de máxima calidad y, para ello, ponemos el foco en la digitalización de los procesos y el uso de la tecnología, pilares básicos de nuestro modelo de negocio y de la innovación constante al servicio de las personas. De este modo contribuimos, además, al ODS 8 ("Trabajo decente y crecimiento económico").

Para ello, ofrecemos integraciones a medida, con *software* de desarrollo propio de última generación y sistemas informáticos estándares y adaptables a las necesidades de nuestros clientes.

Un ejemplo de la aplicación de la tecnología a la cadena de valor es la **etiqueta única**: tanto en destinos nacionales como internacionales, el paquete viaja entre los puntos de recogida y entrega con la misma etiqueta, lo que permite realizar el seguimiento con un mismo número. La etiqueta se escanea en cada interfaz, y tanto remitente como destinatario

pueden localizarlo y saber dónde se encuentra en cada momento.



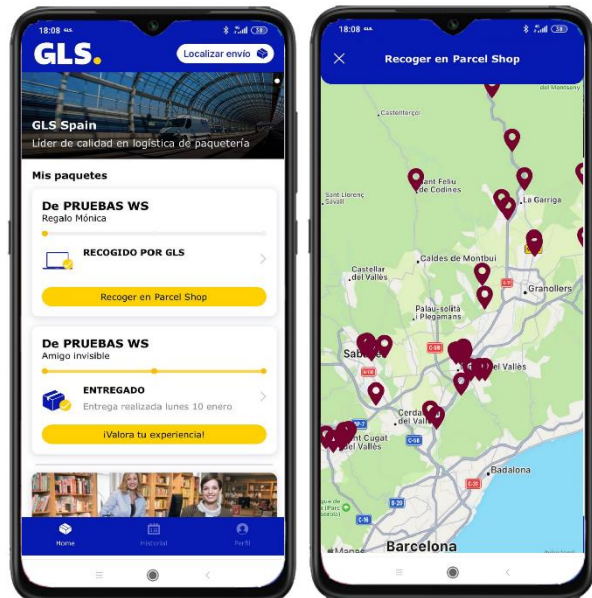
Queremos que nuestros clientes sean dueños de su tiempo, adaptándonos a la entrega que necesitan. A través del **FlexDeliveryService**, el destinatario puede elegir cuándo y dónde recibir su pedido, así como en el idioma del país de destino.

El seguimiento en tiempo real permite al destinatario recibir una notificación *push* a través de la **app My GLS** cuando el conductor se encuentra a cinco paradas de la dirección de entrega. Esta funcionalidad ayuda a mejorar la calidad de las entregas

puesto que el destinatario puede avisar de que no se encuentra en la dirección y gestionar la entrega en otro lugar o momento.

Entre las herramientas digitales que se han puesto en marcha en el último año destacan:

Nueva App MyGLS. Permite la contratación de servicios de transporte por parte de clientes particulares, con control total del envío. Incluye avisos proactivos de estados mediante notificaciones *push*, configuración de preferencias de entrega o comunicación de indicaciones directas al repartidor y seguimiento en tiempo real.



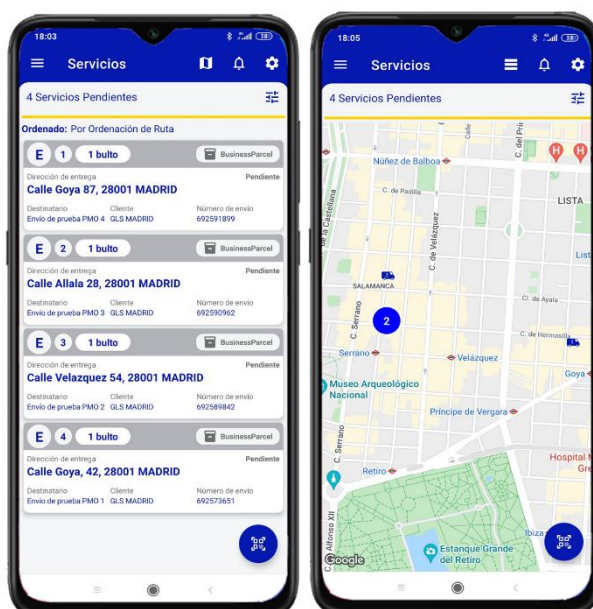
Net Promote Score. Sistema que permite valorar el servicio de forma inmediata midiendo el nivel de satisfacción del destinatario, a la vez que se identifican aspectos de mejora. Activo en los distintos canales de contacto con el cliente (App MY GLS, web de tracking, RRSS y notificación de entrega en FlexDeliveryService). Esta métrica que define el nivel de satisfacción y lealtad de los destinatarios en base a la probabilidad de que recomienden nuestro servicio.



Por otra parte, se han desarrollado nuevas soluciones digitales para acercar la tecnología a los mensajeros y a la red agencial, otros de nuestros actores principales:

Nueva aplicación de reparto (Delivery APP).

Hemos actualizado nuestra aplicación para conductores, con vistas a reducir las distancias recorridas gracias a la geolocalización y al soporte en la gestión de rutas. La app también incluye novedades importantes basadas en una nueva infraestructura soportada en la nube que mejora los tiempos de respuesta y garantiza una sincronización automática de los servicios.



Además, su nuevo diseño reduce también el número de clics necesarios por parte del personal de reparto.

Información al destinatario sobre entregas sostenibles realizadas:

informamos al destinatario cuando su envío ha sido entregado con un vehículo de 0 emisiones, por un Centro Especial de Empleo y por un Centro Especial de Empleo con un vehículo de 0 emisiones. Promovemos este tipo de envíos haciendo partícipes a los destinatarios de ello. Para ello, en el correo de paquete entregado aparece uno de los módulos de la imagen derecha.



4.2. Gestión de riesgos

[\[Ley_Riesgos relacionados-Descripción\]](#) [\[Ley_Riesgos relacionados-Eficacia\]](#) [\[Ley_Riesgos relacionados-Evaluación\]](#)

Para poder seguir mejorando y avanzando en nuestro negocio, resulta esencial la identificación, prevención y mitigación de los riesgos asociados a nuestra actividad. Por ello, contamos con un Sistema de Control de Riesgos en el que cada área departamental es responsable de identificar riesgos e implementar medidas para evitar las posibles amenazas.

Estos son algunos de los principales riesgos que pueden afectarnos:

- El entorno económico y sociopolítico a nivel general, así como las variaciones que se producen en él.
- El cumplimiento de leyes y normas, cada vez más numerosas.
- Las cuestiones relacionadas con los ciberataques y la seguridad de la información. Contamos con un extenso protocolo de seguridad de la información en el que se identifican los principales actores de amenazas, y con una serie de políticas y procedimientos en la materia (política de seguridad de la información, tratamiento seguro de recursos, seguridad en redes, etc.) que determinan el comportamiento que los empleados han de tener con relación a este asunto.
- Las alianzas. Contamos con una estrategia para mantener un diálogo activo con todos los grupos de interés
- El cambio climático y sus consecuencias ambientales y económicas, así como la necesidad de contar con objetivos ambiciosos orientados a la reducción y compensación de emisiones. En esta línea, destaca la nueva estrategia climática y el objetivo que hemos asumido de ser neutros en carbono de aquí a 2045.
- Políticas municipales de restricción de acceso a determinadas zonas para el reparto. En este aspecto, GLS Spain trabaja en el proyecto de electrificación progresiva de la flota en la última milla.

4.3. Proximidad

[Ley_Consumidores]

«Nuestro trabajo es conectar personas con personas. Poder interactuar con ellas es esencial para que podamos satisfacer sus necesidades».

Mireia Ruzafa, Senior Manager Marketing & Communication

El cliente está en el centro de nuestra estrategia, por lo que conocer la percepción que los consumidores tienen de GLS Spain tiene un alto valor para nosotros. Aspiramos a proporcionar las herramientas que nos permitan mantener un diálogo fluido con nuestros clientes y destinatarios para ser conocedores de sus necesidades y nuestras áreas de mejora.

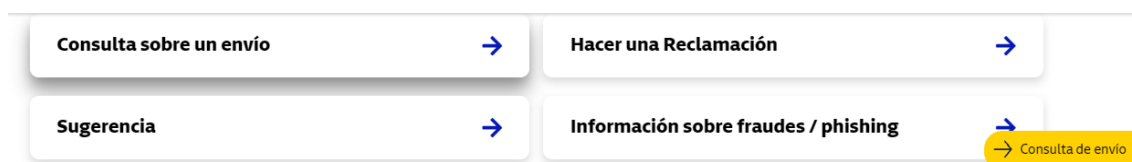
Contamos con un departamento de Atención al Cliente (ATC) que atiende las dudas, consultas, reclamaciones y sugerencias, con el objetivo de garantizar la mejor experiencia posible. Este canal de relación directa con el cliente nos permite, además, permanecer atentos a las tendencias del mercado para adaptarnos de una forma ágil y eficiente.

Nuestro actual sistema de reparto nos permite realizar un seguimiento de los paquetes y una evaluación del servicio de entrega gracias a los indicadores de calidad, con el fin de definir acciones que mejoren la experiencia del usuario y la calidad del servicio que prestamos.

A fin de perfeccionar nuestro sistema de atención al cliente, en 2021, llevamos a cabo una serie de mejoras para facilitar el contacto telefónico de los clientes con las agencias, lo que permitió a su vez que, se pudiera dar una mejor respuesta a las llamadas recibidas.

El volumen de escuchas (consultas, sugerencias y reclamaciones) recibidas a través de las redes sociales durante el año fiscal se ha situado en 105.801.

En nuestra página web, contamos con un buzón (socialmedia@glspan.es) a través del cual, cualquier usuario puede enviar una consulta, reclamación, sugerencia o informar sobre cuestiones como fraude o *phishing*:



Asimismo, los clientes y destinatarios pueden ponerse en contacto con GLS Spain a través de los teléfonos habilitados para ello y las redes sociales corporativas.

Marketing y comunicación

Las redes sociales son el escenario ideal para construir una comunidad alrededor de GLS Spain. Por ello, son también un canal básico de atención al cliente, que permanece activo los siete días de la semana. Con una escucha proactiva, la gestión de las solicitudes permite ofrecer un valioso servicio a nuestros clientes, así como recoger un *feedback* que nos ayuda a seguir mejorando.

Más allá del servicio de atención al cliente, Twitter, Facebook e Instagram, YouTube y LinkedIn permiten:

- Mejorar la exposición de la marca.
- Dar a conocer nuestros productos y servicios.
- Dejar constancia de nuestro compromiso social y medioambiental.
- Activar los patrocinios y potenciar la conexión de los patrocinados con nuestra comunidad.
- Ejercer de canal de refuerzo para la comunicación con clientes, destinatarios, personal y red agencial.

Con el objetivo de generar comunidad, trabajamos de forma activa en la creación de contenido atractivo para otros públicos. En esta línea, hemos puesto en marcha un programa de embajadores de la marca en LinkedIn y nos apoyamos en nuestros patrocinados y en campañas con *influencers* para llevar la marca a otro nivel y conectar con nuevas audiencias.




Las agencias, pilar fundamental de la comunidad de GLS, suman a las cuentas corporativas sus perfiles propios, que amplifican los mensajes y conectan con sus comunidades locales, posicionando la marca muy cerca de los usuarios.

Seguidores en redes sociales

	2018/19	2019/20	2020/21	2021/22	Evolución 21/22 vs 20/21
Twitter @GLS_Spain	+7.000	7.698	8.373	9.990	+1.617 (+19,31%)
Twitter @GLS_Clientes	-	-	11.212	12.484	+1.272 (+11,34%)
Facebook	+17.000	19.386	21.009	22.224	+1.215 (+5,78%)
LinkedIn	+1.800	5.110	10.257	14.106	+3.849 (+37,53%)
Instagram	-	1.702	3.872	6.742	+2.870 (+74,2%)
YouTube	-	-	-	575	+575
TOTAL		33.896	54.723	66.121	11.398 (20,83%)

5. ThinkSocial



 PRIORIDADES	 AVANCES 2021/2022	 METAS
<p>Igualdad real entre mujeres y hombres.</p> <p>Bienestar, diversidad y conciliación.</p> <p>Salud y seguridad laboral.</p>	<p>Elaboración de un nuevo <i>Plan de Igualdad</i>.</p> <p>Reducción de la brecha salarial en 1,26 puntos porcentuales con respecto al ejercicio anterior.</p> <p>Participar en proyectos sociales que nos vinculan con el entorno en el que operamos.</p>	<p>Seguir fomentando la formación y la promoción interna.</p> <p>Favorecer la empleabilidad e integración de personas con capacidades especiales.</p>

103-401

Entendemos que el reto de conseguir que nuestros envíos sean sostenibles y libres de emisiones solo puede abordarse desde un contexto social concreto, en el que la participación activa en las acciones y servicios de la compañía por parte de la sociedad, nuestros clientes, nuestro personal y el resto de nuestros grupos de interés, sea un pilar fundamental de la estrategia empresarial.

Nuestros empleados y empleadas son el mayor activo de la compañía. Por ello, somos conscientes de que el esfuerzo y el correcto desempeño de sus funciones es lo que nos permite trasladar nuestro valor a clientes y proveedores. Potenciamos una cultura de trabajo que se sustenta en la proximidad en la gestión de las personas, el trabajo en equipo, la mejora continua y la igualdad de oportunidades.

Estos compromisos quedan recogidos en las políticas de recursos humanos que implantamos. Deseamos que nuestros empleados y empleadas crezcan con nosotros, y por ello apostamos por la promoción interna, la formación y el desarrollo profesional de la plantilla.

Dentro de nuestro equipo humano integramos también a aquellos profesionales que, formando parte de compañías externas, desarrollan una labor fundamental para el desarrollo excelente de nuestros servicios. Por ejemplo, los mozos de almacén contratados en picos altos de actividad (Black Friday, campaña de Navidad), en los que el volumen de paquetes puede llegar a duplicarse. Como parte de nuestro equipo, velamos también por la calidad de su entorno laboral, tanto en materia de salud y seguridad como en materia de remuneración salarial.

5.1. Equipo humano⁴

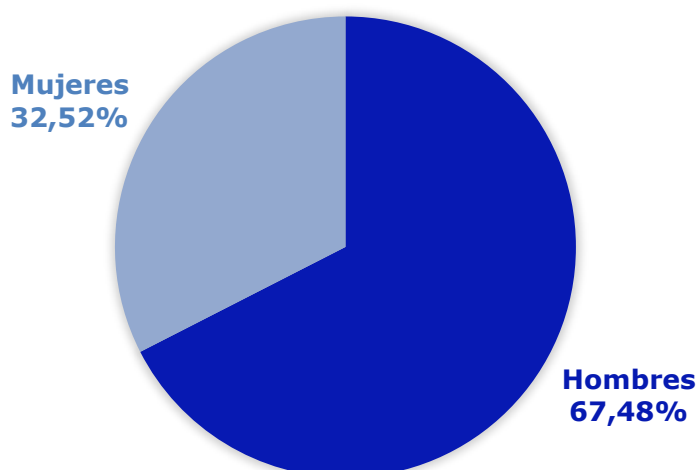
[Ley_Empleo]

102-7 102-8 405-1; 103-405

5.1.1. Perfil y distribución de la plantilla

Al cierre del año fiscal 2021/22, la plantilla de GLS Spain estaba compuesta por un total de **1.593 empleados/as**, de los cuales un 32,52% son mujeres y un 67,48%, hombres.

Distribución de la plantilla por sexo



Contamos con una plantilla diversa, formada por 42 nacionalidades diferentes:

⁴ Todos los indicadores que aparecen en esta sección se refieren al cierre del ejercicio fiscal 2021/22, excepto donde se indique lo contrario.

Plantilla por nacionalidad

Nacionalidad	Nº trabajadores	%
Española	1.233	77,40%
Venezolana	52	3,26%
Colombiana	44	2,76%
Nigeriana	39	2,45%
Rumana	32	2,01%
Ecuatoriana	22	1,38%
Peruana	21	1,32%
Marfileña	20	1,26%
Guineoecuatoriana	12	0,75%
Senegalesa	11	0,69%
Italiana	9	0,56%
Dominicana	9	0,56%
Búlgara	8	0,50%
Argentina	8	0,50%
Argelina	7	0,44%
Boliviana	6	0,38%
Gambiana	6	0,38%
Camerunesa	5	0,31%
Guinesa	5	0,31%
Ucraniana	4	0,25%
Brasileña	4	0,25%
Ghanesa	4	0,25%
Portuguesa	3	0,19%
Paraguaya	3	0,19%
Nicaragüense	3	0,19%
Mejicana	3	0,19%
Francesa	2	0,13%
Polaca	2	0,13%
Cubana	2	0,13%
Chilena	2	0,13%
Tanzana	1	0,06%
Británica	1	0,06%
Uruguay	1	0,06%
Irlandesa	1	0,06%
Siria	1	0,06%
Suiza	1	0,06%
Yemenita	1	0,06%
Mauritana	1	0,06%
Emiratos Árabes	1	0,06%
Liberiana	1	0,06%
Salvadoreña	1	0,06%
Malí	1	0,06%
TOTAL	1.593	100 %

De este modo, un 77,4% de la plantilla es de nacionalidad española y un 22,6%, de una nacionalidad distinta.

En cuanto a su distribución geográfica, la mayor parte se ubica en las provincias de Madrid y Barcelona, como puede observarse en la siguiente tabla:

Ubicación geográfica de la plantilla

Ubicación	Contrato indefinido	Contrato temporal	Total
Algeciras	8		8
Alicante	35	2	37
Almería	12	1	13
Asturias	11		11
Barcelona	161	8	169
Benavente	45	3	48
Bilbao	33	3	36
Castellón	6	3	9
Girona	23		23
Granada	13	2	15
Huelva	2		2
Las Palmas de Gran Canaria	10	4	14
Madrid	859	13	872
Málaga	32	3	35
Murcia	67	2	69
Palma de Mallorca	24		24
San Sebastián	11	1	12
Sevilla	17	1	18
Tarragona	16	1	17
Valencia	73	4	77
Vigo	11	1	12
Vitoria	17	4	21
Zaragoza	51		51
TOTAL GENERAL	1.537	56	1.593

Distribución de la plantilla por sexo y edad

	Hombres		Mujeres		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
< 30 años	314	29,21%	102	19,69%	416	26,11%
Entre 30 y 50 años	574	53,40%	333	64,29%	907	56,94%
> 50 años	187	17,40%	83	16,02%	270	16,95%
TOTAL	1.075	100,00%	518	100,00%	1593	100,00%

Nota. Se producen cambios significativos en la forma de reportar los datos de personal, por lo que las tablas de distribución de la plantilla, contratación y despidos de años anteriores pueden consultarse en Anexos.

Distribución de la plantilla según el sexo y la categoría profesional

	Hombres		Mujeres		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Dirección	22	2,05%	5	0,97%	27	1,69%
Mandos intermedios	76	7,07%	23	4,44%	99	6,21%
Técnicos	43	4,00%	15	2,90%	58	3,64%
Administrativos	185	17,21%	298	57,53%	483	30,32%
Producción	749	69,67%	177	34,17%	926	58,13%
Otros	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
TOTAL	1.075	100,00%	518	100,00%	1.593	100,00%

Distribución de la plantilla por categoría laboral y grupo de edad

	< 30 años		Entre 30 y 50 años		> 50 años		TOTAL
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº
Administrativos	90	21,63%	304	33,52%	89	32,96%	483
Dirección		0,00%	15	1,65%	12	4,44%	27
Mandos intermedios	3	0,72%	68	7,50%	28	10,37%	99
Producción	314	75,48%	484	53,36%	128	47,41%	926
Técnicos	9	2,16%	36	3,97%	13	4,81%	58
TOTAL	416		907		270		1.593

Distribución de la plantilla por sexo y tipo de contrato

	Hombres		Mujeres		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Contratos indefinidos	1.030	95,81%	507	97,88%	1.537	96,48%
Contratos temporales	45	4,19%	11	2,12%	56	3,52%
Total	1.075	100,00%	518	100,00%	1.593	100,00%

Distribución de la plantilla por sexo y tipo de contrato (promedio anual)

	Hombres		Mujeres		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Contratos indefinidos	993	95,39%	467	95,50%	1460	95,42%
Contratos temporales	48	4,61%	22	4,50%	70	4,58%
TOTAL	1.041	100,00%	489	100,00%	1.530	100,00%

Distribución de la plantilla por sexo y tipo de jornada (promedio anual)

	Hombres		Mujeres		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Jornada completa	827	79,45%	388	79,26%	1.215	79,39%
Jornada parcial	214	20,55%	101	20,74%	315	20,61%
TOTAL	1.041	100,00%	489	100,00%	1.530	100,00%

Distribución de la plantilla por edad y tipo de contrato, y por edad y tipo de jornada (promedio anual)

	Contratos indefinidos		Contratos temporales		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
< 30 años	302	23,53%	80	32,40%	382	24,97%
Entre 30 y 50 años	750	58,47%	134	54,03%	884	57,75%
> 50 años	231	18,00%	34	13,57%	264	17,28%
TOTAL	1282	100,00%	248	100,00%	1530	100,00%

Plantilla por edad y tipo de jornada (promedio anual)

	Jornada completa		Jornada parcial		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
< 30 años	273	22,44%	110	34,73%	382	24,97%
Entre 30 y 50 años	713	58,73%	170	53,96%	884	57,75%
> 50 años	229	18,83%	36	11,31%	264	17,28%
Total	1.215	100,00%	315	100,00%	1.530	100,00%

Las siguientes tablas muestran la distribución de la plantilla por clasificación profesional y tipo de contrato, y por clasificación profesional y tipo de jornada. Ambos datos se aportan en promedio anual:

Plantilla por clasificación profesional y tipo de contrato (promedio anual)

	Contratos indefinidos		Contratos temporales		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Dirección	23	1,81%	3	1,34%	26	1,73%
Mandos intermedios	89	6,94%	11	4,26%	100	6,51%
Técnicos	47	3,63%	7	2,69%	53	3,48%
Administrativos	397	30,98%	64	25,59%	461	30,10%
Producción	726	56,64%	164	66,12%	890	58,18%
Otros		0,00%		0,00%	0	0,00%
TOTAL	1282	100,00%	248	100,00%	1530	100,00%

Distribución de la plantilla por clasificación profesional y tipo de jornada (promedio anual)

	Jornada completa		Jornada parcial		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Dirección	26	2,17%	0	0,05%	26	1,73%
Mandos intermedios	98	8,07%	2	0,50%	100	6,51%
Técnicos	52	4,28%	1	0,40%	53	3,48%
Administrativos	404	33,25%	57	18,00%	461	30,10%
Producción	635	52,24%	256	81,05%	890	58,18%
Otros		0,00%		0,00%	0	0,00%
TOTAL	1.215	100,00%	315	100,00%	1.530	100,00%

Contrataciones y rotación del personal

401-1

A continuación, se presenta el promedio anual de la plantilla por sexo y edad, y por sexo y clasificación profesional. Podemos observar que el porcentaje más alto, se encuentra en la franja de edad comprendida entre 30 y 50 años (57,75%). En referencia a la categoría profesional, el mayor porcentaje se encuentra en puestos de producción, con un 58,18%.

Contrataciones por sexo y edad (promedio anual)

	Hombres		Mujeres		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
< 30 años	292	28,02%	90	18,49%	382	24,97%
Entre 30 y 50 años	567	54,48%	316	64,71%	884	57,75%
> 50 años	182	17,50%	82	16,80%	264	17,28%
TOTAL	1.041	100,00%	489	100,00%	1.530	100,00%

Plantilla por sexo y clasificación profesional (promedio anual)

	Hombres		Mujeres		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Dirección	21	1,99%	6	1,19%	27	1,73%
Mandos intermedios	74	7,14%	25	5,16%	100	6,51%
Técnicos	40	3,85%	13	2,69%	53	3,48%
Administrativos	192	18,44%	269	54,93%	461	30,10%
Producción	714	68,58%	176	36,03%	890	58,18%
Otros		0,00%		0,00%	0	0,00%
TOTAL	1.041	100,00%	489	100,00%	1.530	100,00%

Nuevas contrataciones por ubicación

Ubicación	Contrataciones
Algeciras	5
Alicante	13
Almeria	2
Asturias	2
Barcelona	29
Benavente	20
Bilbao	14
Castellón	8
Girona	12
Granada	4
Las Palmas de Gran Canaria	7
Madrid	263
Málaga	9

Murcia	10
Palma de Mallorca	9
San Sebastián	7
Sevilla	5
Tarragona	8
Valencia	9
Vigo	2
Vitoria	8
Zaragoza	10
TOTAL GENERAL	456

Seguidamente, se muestran los datos relativos a los despidos, por sexo y edad; y por sexo y clasificación profesional. Coincidiendo con las contrataciones, la mayor parte de los mismos se han producido en el grupo de edad que va de los 30 a los 50 años y en la categoría de producción:

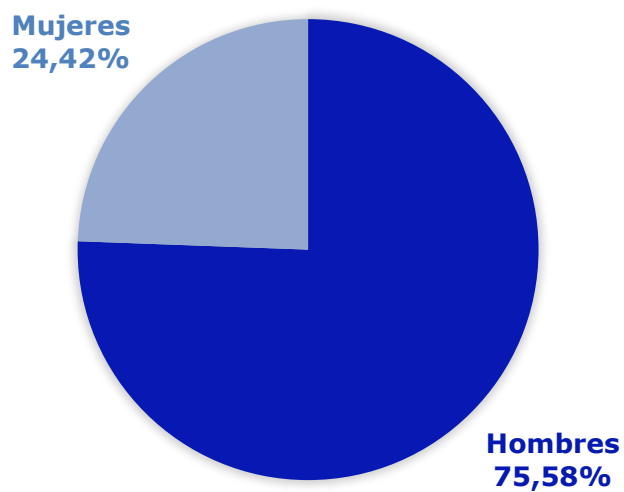
Rotación del personal por sexo y edad

	Hombres		Mujeres		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
< 30 años	43	14,73%	8	8,89%	51	13,35%
Entre 30 y 50 años	48	8,47%	22	6,96%	70	7,92%
> 50 años	8	4,40%	2	2,44%	10	3,79%
TOTAL	99	100,00%	32	100,00%	131	100,00%

Rotación del personal por ubicación

Ubicación	Rotación
Algeciras	27,27%
Alicante	16,22%
Almeria	7,69%
Asturias	16,67%
Barcelona	24,85%
Benavente	63,83%
Bilbao	28,21%
Castellón	62,50%
Girona	16,67%
Granada	5,88%
Huelva	50,00%
Las Palmas de Gran Canaria	30,77%
Madrid	33,49%
Málaga	12,12%
Murcia	6,15%
Palma de Mallorca	21,74%
San Sebastián	53,85%
Sevilla	17,65%
Tarragona	5,26%
Valencia	16,88%
Vigo	25,00%
Vitoria	25,00%
Zaragoza	31,15%

Rotación del personal por sexo



Rotación del personal por sexo y clasificación profesional

	Hombres		Mujeres		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Dirección		0,00%		0,00%	0	0,00%
Mandos intermedios	1	1,01%		0,00%	1	0,76%
Técnicos	1	1,01%		0,00%	1	0,76%
Administrativos	15	15,15%	10	31,25%	25	19,08%
Producción	82	82,83%	22	68,75%	104	79,39%
Otros		0,00%		0,00%	0	0,00%
TOTAL	99	100,00%	32	100,00%	131	100,00%

Remuneraciones

405-2;

En 2021, hemos llevado a cabo una auditoría salarial. A continuación, se presentan los datos de referencia en relación con los salarios de la plantilla y su comparación con el año fiscal anterior.

Remuneraciones medias por sexo (euros/mes)

	2020/21	2021/22
Hombres	1.741	1.490
Mujeres	1.519	1.420
MEDIA	1.671	1.468

En GLS Spain trabajamos continuamente para reducir nuestra brecha salarial en todas las categorías profesionales. Si en el año fiscal 2020/21 la brecha salarial media era del 6%, en 2022 hemos conseguido reducir esa cifra hasta el 4,74%. Pese a que la brecha salarial sigue siendo elevada en los puestos directivos (situándose en un 33,6% frente al 32% del periodo anterior), en los mandos intermedios y en los mandos técnicos es negativa.

Brecha salarial por clasificación profesional (salario bruto - euros/mes)

	Hombres	Mujeres	%
Dirección	7.840	5.206	33,60%
Mandos intermedios	2.550	2.846	-11,62%
Técnicos	2.784	2.811	-0,97%
Administrativos	1.662	1.398	15,88%
Producción	1.077	1.019	5,44%
MEDIA	1.490	1.420	4,74%

Remuneraciones medias por grupo de edad (salario bruto - euros/mes)

	2020/21	2021/22
Menores 30 años	1.156	1.050
Entre 30 y 50 años	1.608	1.493
Mayores de 50 años	2.348	1.989
MEDIA	1.671	1.468

Remuneraciones medias por clasificación profesional (salario bruto - euros/mes)

	2020/21	2021/22
Dirección	7.253	7.261
Mandos intermedios	2.626	2.625
Técnicos	2.690	2.791
Administrativos	1.712	1.508
Producción	1.241	1.066
MEDIA	1.671	1.468

La siguiente tabla muestra la remuneración total de la alta dirección, diferenciada por sexo, y su comparativa con el año fiscal anterior. A diferencia del periodo del reporte anterior, en el año 2021/22, hemos diferenciado entre hombres y mujeres:

Remuneración de la alta dirección (salario bruto - euros/mes)

	Hombres	Mujeres	Media 20/21	Media 21/22
Retribución fija	1.837.456	338.388	80.678	80.587
Retribución variable	378.380	30.291	6.633	15.136
Retribuciones en especie	102.917	19.815	4.375	4.546
Indemnizaciones				
Otras				
TOTAL	2.318.753	388.494	91.685	100.268

5.1.2. Igualdad, conciliación y diversidad

Igualdad

[Ley_Igualdad] [Ley_No discriminación]

Apostamos por la promoción de la igualdad real entre las mujeres y los hombres que forman parte de nuestra organización, trabajando sobre los obstáculos y estereotipos sociales que puedan subsistir, y asegurando la protección y el impulso de todo nuestro personal. Al mismo tiempo, trabajamos por incorporar a mujeres en puestos tradicionalmente masculinos. Por ejemplo, en posiciones de mozo/a de plataforma hemos pasado de no contar con mujeres a que representen el 20% de este puesto.

En 2021/22, hemos elaborado un nuevo *Plan de Igualdad* que se ha presentado en el REGCON (Registro de la Comunidad de Madrid) el 28/03/2022. Este Plan, incorpora medidas, compromisos y objetivos en la materia, y que ha sido acordado y pactado por la comisión negociadora, órgano de representación paritaria entre representantes

de las personas trabajadoras y de la compañía. La comunicación del documento se encuentra pendiente, a falta de su validación por parte de la administración.

Tal y como recoge el citado documento, GLS rechaza todo tipo de discriminación y vela por la igualdad de trato entre mujeres y hombres. En línea con este objetivo, se han realizado sesiones formativas en forma de píldoras informativas que se han distribuido entre toda nuestra plantilla.

Como nuevo proyecto de este último año, se ha trabajado también en la creación de un *Modelo de clasificación profesional y análisis retributivo* que nos permite tener una visión detallada de la estructura, funciones y condiciones de cada una de las posiciones de la compañía y las personas que las integran, lo que facilita la toma de decisiones.

Nuestro nuevo *Plan de Igualdad* establece objetivos específicos centrados en diferentes esferas y medidas concretas para alcanzarlos:

Objetivos y medidas para el acceso al empleo

Objetivo 1. Revisar, desde la perspectiva de género, los procedimientos y herramientas utilizadas en la selección, para garantizar una real y efectiva igualdad de trato y oportunidades de mujeres y hombres, a partir de procedimientos estándar, transparentes, objetivos y homogéneos.

Medidas:

- Revisar el lenguaje utilizado en diferentes documentos corporativos para que sea inclusivo.
- Sensibilizar y formar a todas las personas que integran la compañía sobre igualdad de oportunidades y no discriminación.
- Velar por el cumplimiento de la entrevista por competencias como método de selección de personal objetivo.
- Introducir un apartado de igualdad de oportunidades en la documentación laboral y garantizar que es entregado a todas las nuevas contrataciones.

Objetivo 2. Fomentar la representación equilibrada de trabajadores y trabajadoras en los distintos grupos profesionales y departamentos.

Medidas:

- Fomentar la contratación de mujeres y hombres con el objetivo de lograr una presencia equilibrada de las y los mismos (60-40%) en los puestos, áreas, departamentos o niveles jerárquicos en los que se encuentren subrepresentadas/os.
- Disponer de información estadística sobre la presencia de mujeres y hombres en los diferentes niveles jerárquicos, departamentos y puestos, para su traslado a la comisión de Igualdad.
- Revisar periódicamente el modelo de valoración de puestos.
- Identificar habilidades clave para acceder a puestos directivos y/o predirectivos en el colectivo de mandos intermedios y predirectivos.
- Realizar una valoración desde una perspectiva interna y externa para poder aplicar, en el caso de que sean necesarios, planes de desarrollo individuales y/o un programa de desarrollo directivo para todo el colectivo.
- Asegurar la incorporación de acciones de desarrollo que permitan acelerar la carrera de las mujeres participantes en el programa.

Objetivos y medidas para la promoción del personal

Objetivo 1. Garantizar la igualdad de trato y oportunidades utilizando, para ello, procesos de promoción transparentes y objetivos, relacionados exclusivamente con la valoración de competencias, aptitudes y capacidades requeridas para la vacante ofertada.

Medidas:

- Revisar si es factible la postulación de una persona con reducción de jornada a los puestos que se ofertan mediante promoción interna.
- Una vez implantada la entrevista por competencias como método objetivo de promoción de personal, medir su cumplimiento y grado de implementación.
- Revisar el procedimiento de promoción interna para que se garantice que todas las personas que intervienen en el proceso de promoción utilizan los mismos criterios, con el objetivo de evitar los prejuicios y estereotipos sexistas.

Objetivo 2. Fomentar la promoción de mujeres en los departamentos y niveles jerárquicos en los que están subrepresentadas.

Medidas:

- Fomentar la promoción de mujeres con el objetivo de lograr una presencia equilibrada de las mismas (60-40%) en los niveles jerárquicos en los que se encuentren subrepresentadas, concretamente en alta dirección y mandos intermedios.
- Disponer de información estadística sobre las promociones de mujeres y hombres en los diferentes niveles jerárquicos, departamentos, puestos, tipo de contrato y jornada, para su traslado a la Comisión de Igualdad.
- En igualdad de méritos y capacidades, fomentar en los ascensos las personas del sexo menos representado en el área/ departamento al que se pretenda ascender.

Además, apostamos por la evolución de nuestro personal dentro de la compañía y por la retención del talento a través de un Sistema de Promoción Interna, para todas las nuevas posiciones que se crean en la empresa.

Objetivos y medidas para la formación del personal

Objetivo 1. Crear una cultura de empresa basada en la igualdad de oportunidades a través de acciones formativas.

Medidas:

- Mantener formación y sensibilización continua a las personas que integran la comisión de Igualdad en materia de políticas de igualdad, acoso sexual y por razón de sexo.
- Mantener la formación y sensibilización continua a las personas que integran el área de RR. HH.
- Incluir módulos de igualdad en la formación dirigida a la nueva plantilla y reciclaje de la existente.

Objetivo 2. Incluir la perspectiva de género en el *Plan de Formación*.

Medidas:

- Mantener vigente el sistema de detección de necesidades de formación de la plantilla.
- Realizar acciones formativas a quienes se reincorporan en la empresa tras la finalización de la suspensión de contrato por excedencias y bajas de larga duración.
- Elaborar y difundir un manual de recomendaciones para el uso de un lenguaje inclusivo en los manuales, procedimientos y formaciones internas y externas de la compañía, así como velar por su cumplimiento.

Objetivo 3. Fomentar la formación de mujeres, y utilizar la formación para corregir los desequilibrios en la distribución de la plantilla.

Medidas:

- Formar a mujeres en habilidades directivas y otras competencias que sean valoradas a la hora de una promoción jerárquica.
- Incorporar el género en los informes de formación.
- Velar por que los horarios y el plazo de realización de los programas formativos sean compatibles con la conciliación.

Apostamos también por la formación continua de la plantilla, a través del *Plan de Formación Anual*, mediante el que promovemos el acceso a la formación en igualdad de condiciones entre hombres y mujeres.

Objetivos y medidas de retribución

Objetivo 1. Garantizar la igualdad de retribución de hombres y mujeres por el desempeño de trabajo de igual valor.

Medidas:

- Establecer un sistema salarial objetivo y transparente que tenga en cuenta el desempeño en el puesto de trabajo.
- Asegurar que los profesionales conocen la política retributiva de GLS y que disponen de la información de un modo accesible.

- Proporcionar a las direcciones de las áreas información salarial de sus equipos desagregada por nivel y género, para que tengan conciencia de posibles diferencias salariales por sexo.

Objetivos y medidas para la conciliación de la vida personal y profesional

Objetivo 1. Garantizar el ejercicio de los derechos de conciliación, informando de ellos y haciéndolos accesibles a toda la plantilla, independientemente del sexo, estado civil, antigüedad en la empresa o modalidad contractual.

Medidas:

- Realizar una labor continuada de difusión y concienciación sobre el Plan de desconexión digital de la compañía.
- Analizar y fomentar medidas nuevas detectadas a través del análisis del estudio de necesidades de conciliación.
- Facilitar que las personas que se acojan a una jornada distinta de la completa o estén de baja por CC o CP puedan participar en los cursos de formación y en los procesos de promoción.

Objetivos y medidas para la salud laboral

Objetivo 1. Incluir la perspectiva de género en la política de salud laboral.

Medidas:

- Sensibilizar y dar formación específica sobre igualdad de oportunidades y no discriminación al personal responsable de salud laboral.
- Informar a la comisión de Igualdad de la siniestralidad y enfermedad, desagregada por sexo, diferenciando las bajas temporales que pueden estar relacionadas con la maternidad.
- Velar proactivamente por el cumplimiento de las normas de protección del embarazo y actualizar la normativa en función de los diferentes puestos de trabajo.

Objetivos y medidas para la prevención del acoso

Objetivo 1. Elaborar y difundir el protocolo de actuación para casos de acoso sexual y por razón de sexo.

Medidas:

- Sensibilizar y dar formación específica sobre acoso sexual y por razón de sexo a toda la plantilla (esta formación puede ir unida a la formación sobre igualdad de oportunidades comentada en el apartado de formación).
- Informar a todos los trabajadores y trabajadoras, desde su incorporación en la compañía, de la existencia del Protocolo de Acoso.
- Informar a la Comisión de Igualdad de los casos y tipología de acoso, los procesos de actuación iniciados, las denuncias archivadas, los casos resueltos y las medidas cautelares y sancionadoras impuestas, siempre guardando la más estricta confidencialidad.

En GLS mantenemos una posición de tolerancia cero a cualquier forma de violencia —así como al consumo de drogas y alcohol en el entorno laboral—, tal y como se refleja en nuestro *Protocolo de Acoso*. Dicho protocolo, fruto de la negociación con la representación de los trabajadores y de la colaboración del equipo de prevención de riesgos laborales, pretende prevenir las posibles situaciones de acoso que pudieran producirse en el ámbito de la empresa por cualquier razón y establecer las pautas de actuación cuando se produzca una situación de acoso.

En el periodo 2021/22 no se han producido denuncias por acoso.

Objetivos y medidas para la prevención de la violencia de género

Objetivo 1. Garantizar los derechos legalmente establecidos para las mujeres víctimas de violencia de género contribuyendo así, en mayor medida, a su protección.

Medidas:

- Revisar los casos conocidos de personas trabajadoras víctimas de violencia de género en términos de jornada laboral más corta y flexible, cambio de residencia y permisos no remunerados.
- Facilitar a las víctimas de violencia el asesoramiento sobre dónde acudir para recibir la ayuda legal y psicológica necesaria, así como sobre los derechos laborales que les asisten.
- Estudiar los casos en los que, aún sin tener la condición legal de víctima de violencia de género, existan indicios que hagan conveniente la adopción preventiva de medidas de carácter laboral y cualesquiera otras que se apliquen a las víctimas.

Objetivos y medidas para la cultura organizacional

Objetivo 1. Difundir una cultura empresarial comprometida con la igualdad, sensibilizando a todo el personal de la necesidad de actuar y trabajar conjunta y globalmente en la igualdad de oportunidades.

Medidas:

- Habilitar en Infodesk información sobre la Política de Igualdad de Oportunidades entre mujeres y hombres en la empresa.
- La Comisión de Igualdad, responsable de velar por la igualdad de trato y oportunidades en la empresa, se reunirá periódicamente para analizar las sugerencias, dudas o quejas realizadas por el personal de la empresa y las medidas adoptadas o a adoptar, en su caso.

Objetivo 2. Asegurar que la comunicación interna y externa promuevan una imagen igualitaria entre mujeres y hombres.

Medidas:

- Revisar y corregir el lenguaje y las imágenes que se utilizan en las comunicaciones internas (revista, intranet, etc.) y externas (página web, campañas de publicidad, etc.) para que no contengan términos o imágenes sexistas ni estereotipadas.

- Elaborar pequeñas píldoras de uso del lenguaje no sexista e informar a la plantilla, sobre las alternativas incluyentes de algunas de las palabras más utilizadas (trabajador, conductor, cliente, etc.).

Conciliación

En nuestra preocupación por el bienestar de nuestro personal, el pasado año pusimos a disposición de la plantilla y sus familias un servicio de ayuda psicológica gratuito y se ha gestionado de nuevo el seguro médico privado a unos precios muy competitivos. Además, se ha negociado una tarifa especial para prestar el servicio de fisioterapia a domicilio y se ofrece un sistema de retribución flexible en dietas, transporte, guardería y formación.

En enero de 2020, publicamos el *Plan de desconexión digital fuera del ámbito laboral y bienestar digital en el trabajo*, que incluye 13 medidas que se han mantenido también en 2021:

- Determinación clara de horarios.
- Reuniones eficaces.
- Promoción de flexibilidad horaria.
- Actuaciones de mejora en los teléfonos.
- Reuniones presenciales.
- Volumen de emails y WhatsApp.
- Entrega de equipos de movilidad.
- Limitación de WhatsApp en equipos no corporativos.
- Revisión y redefinición de grupos de WhatsApp.
- Revisión y comunicación de la organización jerárquica de cada equipo de trabajo.
- Creación de la comisión de Bienestar Digital.
- Línea "Ayúdanos a Mejorar".
- Formación/concienciación.

El modelo organizativo de GLS Spain facilita, en las posiciones con funciones compatibles, de manera voluntaria y reversible, la posibilidad de trabajo a distancia por jornadas completas y/o de mañana/tarde, con un máximo de 22 horas/quincena.

Por su parte, se mantienen las medidas específicas destinadas al disfrute de la conciliación y al fomento del ejercicio corresponsable de los progenitores establecidas por el Estatuto de los Trabajadores y por el Real Decreto 6/2019, de 1 de marzo, de medidas urgentes para la garantía de igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres, en el empleo y en la ocupación.

Todas estas medidas contribuyen directamente con el Objetivo de Desarrollo Sostenible 10 (Reducción de las Desigualdades) y con el Principio 6 del Pacto Mundial: apoyar la abolición de las prácticas de discriminación.

Datos de conciliación

401-3

	Hombres		Mujeres		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Reducción de jornada por cuidado de familiares	6	14,29%	36	85,71%	42	11,38%
Excedencia por cuidado de familiares	1	100,00%	0	0,00%	1	0,27%
Maternidad / Paternidad	46	60,65%	15	24,59%	61	16,53%
Permiso de lactancia	3	30,00%	7	70,00%	10	2,71%
Permiso por enfermedad de familiares	132	55,93%	104	44,07%	236	63,96%
Licencias no retribuidas	1	100,00%	0	0,00%	1	0,27%
Permiso por exámenes	12	66,67%	6	33,33%	18	4,88%
TOTAL	192	52,03%	168	45,53%	369	100,00%

Permiso parental

	Hombres	Mujeres	TOTAL
Empleados con derecho a permiso parental	46	15	61
Empleados que ejercieron su derecho a permiso parental	46	15	61
Empleados que se reincorporaron al trabajo después de su permiso parental	45	15	60
Empleados que conservaron su empleo pasados 12 meses del permiso parental	38	15	53
Índice de reincorporación	98%	100%	99%
Índice de retención	83%	100%	91%

Gestión de la diversidad y accesibilidad universal de las personas con discapacidad

[Ley_Accesibilidad universal de las personas con discapacidad]

En línea con el Principio 6 del Pacto Mundial ("defender la eliminación de la discriminación con respecto al empleo y la ocupación"), apostamos por la diversidad en nuestra empresa mediante la integración de distintos colectivos vulnerables (mujeres víctimas de violencia de género, mayores de 45 años, personas con capacidades especiales, segunda oportunidad, colectivo LGTBI, etc.), así como por el talento joven, a través de la incorporación de becarios/as en distintos departamentos (PMO, Legal, Aduanas, Tráfico, etc.) y su consolidación posterior en la compañía.

De las más de 500 agencias colaboradoras, 14 son agencias integradoras y actúan como Centros Especiales de Empleo (CEE). El objetivo de estos centros es dar la oportunidad de desarrollar una vida profesional a personas con una discapacidad mental y/o física, en un entorno laboral preparado y comprometido con este colectivo.

Gracias a su labor inclusiva, a través de los CEE favorecemos la empleabilidad, la creación de empleo y la sensibilización de la sociedad ante las situaciones de exclusión, a través de la denuncia y la propuesta de alternativas.

Desde la agencia 854 de GLS en Nazaret (Valencia), por ejemplo, se proporciona acompañamiento en el puesto de trabajo y seguimiento para la mejora de las capacidades del personal. Las actividades que suelen llevar a cabo son la distribución de envíos y recogidas, dar un servicio de calidad y proximidad en poblaciones pequeñas... Algunas de ellas ofrecen otro tipo de servicios, además de la mensajería, como artes gráficas, floristería, limpieza o mantenimiento.

Por otro lado, más de la mitad de estas agencias integradoras tiene algún tipo de vehículo eléctrico o de bajas emisiones y tiene la intención de ampliar su flota a corto y medio plazo para reducir su impacto medioambiental. Centros como la agencia 640 de GLS Passeig de Gracia, Apunts (Barcelona) cuentan con un total de 20 andarines; y otras también disponen de carros en su flota de vehículos de reparto.

Si en algo coinciden todos estos Centros Especiales de Empleo, es en su voluntad de dar a conocer su labor, la necesidad de ofrecer acceso a un empleo a personas perfectamente válidas para diferentes puestos a pesar de sus características especiales, y el empeño e ilusión que todo el personal pone en lo que hace.

Centros Especiales de Empleo:

- Agencia de GLS en Astorga.
- Agencia de GLS en León Multicentro.
- Agencia de GLS en León Global.
- Agencia de GLS en Montalvo.
- Agencia de GLS en Tormes.
- Agencia de GLS en Valladolid Norte.
- Agencia de GLS Apunts, en Barcelona.
- Agencia de GLS La Calaixera, en Barcelona.
- Agencia de GLS en Cogullada.
- Agencia de GLS Grupo Novaterra, en Nazaret.
- Agencia de GLS en Totana.
- Agencia de GLS en Las Gaunas.

- Agencia de GLS en Obarco de Valdeorras.
- Colaboración con la Fundación Prode del Depot 40 de GLS en Vera.

Desde GLS Spain, trabajamos para concienciar y acabar con los estigmas sociales, dando cabida a personas trabajadoras que contribuyen notablemente en los resultados globales de la compañía gracias a su aportación en la cadena de gestión de envíos.

Discapacidad por sexo

	2019/20	2020/21	2021/22
Hombres	15	23	23
Mujeres	3	4	4
TOTAL	18	27	28

El Certificado de Excepcionalidad, en proceso de acreditación, acredita el cumplimiento de la LGD (Ley de Discapacidad) a través de la contratación de servicios de CEE (Centro Especiales de Empleo).

Además, participamos en el programa Incorpora de la Fundación "la Caixa", para la integración laboral de personas con discapacidad en todo el territorio nacional.

Como muestra oficial de nuestro compromiso con la diversidad, y con los principios del Pacto Mundial relativos a la diversidad (principio 6), nos hemos adherido a la Carta de la Diversidad de la Comisión Europea y la Secretaría de Estado de Igualdad, asumiendo los principios básicos de la misma:

1. Sensibilizar.
2. Avanzar en la construcción de una plantilla diversa.
3. Promover la inclusión.
4. Considerar la diversidad en todas las políticas de dirección de las personas.
5. Promover la conciliación a través de un equilibrio en los tiempos de trabajo, familia y ocio.
6. Reconocer la diversidad de los clientes.
7. Extender y comunicar el compromiso hacia los empleados.
8. Extender y comunicar el compromiso a las empresas proveedoras.
9. Extender y comunicar este compromiso a administraciones, organizaciones empresariales, sindicatos y demás agentes sociales.
10. Reflejar las actividades de apoyo a la no discriminación, así como los resultados que se van obteniendo de la puesta en práctica de las políticas de diversidad en la memoria anual de la empresa.



5.1.3. Impulso del talento

[Ley_Formación] 103-404; 404-2

Apostamos por el talento interno y por el desarrollo profesional de las personas que forman parte de nuestra organización. En base a las necesidades formativas detectadas entre el personal, el departamento de Gestión de Personas elabora anualmente un *Plan de Formación* orientado a incrementar la empleabilidad de nuestro capital humano, mejorar su adaptación a sus funciones dentro de la empresa y alcanzar la integración de nuestros valores.

El personal de GLS Spain recibe formaciones sobre aspectos relacionados directamente con el desarrollo de sus funciones, pero también con otras cuestiones relevantes para nuestra compañía como el medioambiente, la protección de datos y seguridad de la información, nuestro *Código de conducta*, igualdad y las ya mencionadas formaciones sobre *Compliance*. Estas formaciones se realizan de manera presencial, desde nuestra plataforma de documentación y comunicación interna InfoDesk, así como desde otras plataformas digitales.

Algunas de las temáticas de formación del año fiscal 2021/22 han sido:

- Auditor interno de calidad.
- Capacitación para el desempeño de funciones de nivel básico de PRL.
- CCNA.
- Certificaciones CFA.
- Certified Cloud Security Professional (CCSP).
- CISSP.
- Coaching.
- Brecha salarial y análisis retributivo.
- Excel en diferentes modalidades.
- Nóminas y seguros sociales.
- Curso práctico para el cálculo de la huella de carbono.
- Economía circular, producción y consumo.
- Extinción de incendios.
- RSC, sostenibilidad y reputación corporativa.
- Gestión aduanera.
- Gestión y dinamización del voluntariado ambiental.
- Itinerarios formativos.
- Recursos humanos.
- Igualdad y acoso laboral.
- Inglés.
- Portugués.
- Legislación y normativa (reforma laboral, LGD, IFRS).
- Liderazgo y gestión de personas.
- Manipulación de cargas.
- Dirección y gestión estratégica de compras.
- Nuevas tecnologías.
- Operador de transporte.
- Power Point.
- Project manager.
- Primeros auxilios.
- Contabilidad.
- Protección de datos y relaciones laborales.
- Ciberseguridad.

- Redes internas de mujeres en la organización.
- TSQL.

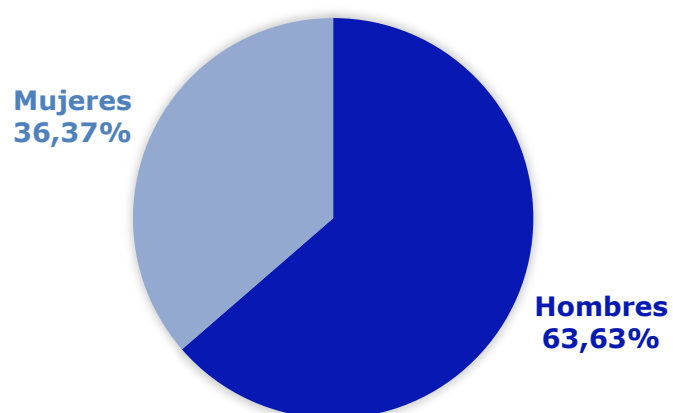
Indicadores de formación

404-1

	2018	2019	2020	2021
Inversión	123.019 €	53.734 €	78.063 €	156.641,02 €
Horas	12.399	6.324	8.593	18.998
Personas formadas	1.087	417	420	994
Horas por empleado	11,41	6,14	8,18	39
Inversión por empleado	113,17€	52,18€	74,28€	105,07€
Plantilla media	1.018	1.029	1.050	1490,75

Horas de formación por categoría profesional

Clasificación profesional	2021
Auxiliar administrativo/a	1.589
Becario/a	60
Conductor/a	60
Director/a general y de área	670
Encargado/a de almacén	656
Encargado/a general	1.632
Jefe/a de tráfico de 1ª	366
Jefe/a de tráfico de 2ª	430
Jefe/a de equipo	1.253
Jefe/a de sección	2.401
Jefe/a de negociado	1.958
Mozo/a	1.473
Oficial de 1ª	4.137
Oficial de 2ª	2.313
TOTAL	18.998

Porcentaje de horas de formación por sexo (%)

Horas de formación por sexo

	Hombres	Mujeres	TOTAL
Horas anuales	12.089	6.909	18.998
Promedio horas/persona	-	-	12.74

5.1.4. Diálogo y organización del trabajo

[Ley_Organización del trabajo] [Ley_Relaciones sociales] [Ley_Relaciones sociales]

La mayoría de la plantilla de GLS Spain está cubierta por el *Convenio Colectivo de Empresa*, fruto del proceso de negociación colectiva llevado a cabo con los representantes de las personas trabajadoras.

102-41

Convenio Colectivo de General Logistics Systems Spain S.A.

Actualmente, contamos con un total de 39 representantes distribuidos en los diferentes centros de trabajo.

El convenio de empresa regula los derechos y obligaciones de la empresa y de las personas trabajadoras basándose en las particularidades de la actividad que desarrolla GLS Spain, en los servicios que oferta y los niveles de calidad comprometidos con sus clientes. Se regula así, entre otras cuestiones, jornada de trabajo de lunes a domingo, con respeto a los descansos mínimos legalmente establecidos, distribución irregular de jornada, organización de trabajo en festivos en los que se deba prestar servicio, seguridad y salud, seguro de convenio para todas las personas trabajadoras y otros muchos aspectos de la relación laboral.

Favorecemos el diálogo y la negociación con la Representación de las Personas Trabajadoras y también disponemos de diferentes canales de comunicación. Nuestro personal está informado de manera presencial y digital. Cada vez que lo deseen, podrán consultar la plataforma interna de comunicación y gestión y control documental GLS Infodesk.



Absentismo

La siguiente tabla muestra los datos de absentismo de los últimos años fiscales de GLS Spain. Las principales causas de absentismo son enfermedades, lesiones músculo-esqueléticas, licencias por paternidad y maternidad, y enfermedades relacionadas con el COVID-19.

Los datos de absentismo muestran la suma total de horas perdidas por enfermedad, permisos parentales, accidentes y licencia.

Indicadores de absentismo

	2019/20			2020/21			2021/22		
	H	M	T	H	M	T	H	M	T
Horas de absentismo	148.069,80	25.657,40	173.727,20	195.406,60	86.839,90	282.246,50	145.654,44	68.517,89	214.172,33
Tasa de absentismo	6,85%	2,74%		8,18%	7,83%		7,82%	7,77%	7,80%
Horas de absentismo			12.818			19.018	16.624,22	6.863,71	23.487,93

En el ejercicio 2021/2022, el número de horas por absentismo ha sido de 214.172,33, de las cuales 68.517,89 corresponden a mujeres y 145.654,44 a hombres. Cabe resaltar que el número de horas correspondientes a licencias por paternidad son de 16.624,22, observándose una reducción del número de horas de absentismo en comparación con el año anterior del 24%.

Las tasas de absentismo para el año fiscal 2021/2022 sería de 7,77% para mujeres y 7,82% para hombres. La reducción de este indicador supone un reto para los próximos años, a través de las *Políticas de Seguridad y Salud*, entre otras. Estos datos se obtienen a partir de la suma de días perdidos por enfermedad común, accidente de trabajo, maternidad y paternidad y licencias.

5.1.5. Salud y seguridad

[Ley Salud y seguridad]

403-1; 403-2; 403-3; 403-4, 403-5; 103-403

La salud y seguridad de nuestro personal es un asunto prioritario para GLS Spain, por lo que la actividad preventiva está integrada en nuestro Sistema General de Gestión. Evaluamos los riesgos y ponemos en marcha medidas preventivas para eliminar o reducir y controlar los riesgos laborales. Además, contamos con una Política de Salud y Seguridad en el Trabajo conforme a la legislación vigente en materia de prevención de riesgos laborales:

- 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.

Nuestra Política de Salud y Seguridad en el Trabajo permite aportar los medios necesarios para garantizar que todas las actividades y tareas se llevan a cabo de una forma segura que salvaguarde la seguridad y la salud de todos los empleados, empleadas y terceros que puedan estar afectados por nuestras actividades. Además, contribuye a mejorar las condiciones en las que se desarrollan, garantizando el bienestar de las personas y su satisfacción en el puesto de trabajo.

Los objetivos de nuestro *Plan de Prevención de Riesgos Laborales*, con carácter general, son los siguientes:

- Compromiso de la dirección y Comité de Dirección en la promoción de la cultura preventiva en todos los niveles de la empresa, adoptando las medidas necesarias que permitan la ejecución del plan.
- Compromiso de los jefes y mandos intermedios de la línea jerárquica a ejecutar cuantas medidas de acción preventivas les sean encomendadas.
- Participación activa de los representantes de las personas trabajadoras, comités de empresa y seguridad y salud, así como de

los delegados de prevención en la concepción, ejecución y valoración del plan.

- Asegurar la normativa de aplicación.
- Formación e información en materia de riesgos, medidas preventivas y organización de la prevención.
- Evitar o minimizar los riesgos y garantizar un adecuado nivel de seguridad al personal.
- Establecimiento de cauces de comunicación fluidos, claros y eficaces.

Además de estos objetivos generales, nuestro *Plan de PRL* establece los siguientes objetivos:

- Disminución de la siniestralidad respecto al año anterior, obteniendo un índice de incidencia $\leq 8 \%$.
- Revisar y mejorar la actuación del servicio de prevención propio.
- Mejorar la imagen de la gestión de la seguridad y salud en el trabajo.
- Implantación de un sistema avanzado de gestión de la seguridad y salud en el trabajo basado en ISO 45001.

En el ejercicio 2020/21, al igual que en el de 2018/19, la modalidad adoptada fue la de servicio de prevención propio, conforme a lo dispuesto en el artículo 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 de:

- Seguridad en el trabajo.
- Ergonomía y psicología.

Para la especialidad de higiene industrial y medicina del trabajo, se adoptó la modalidad de servicio de prevención ajeno.

Nuestro compromiso con la generación de un entorno de trabajo seguro se alinea, dentro de nuestro compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, con el ODS 8 ("Trabajo decente y crecimiento económico").

Comité de Seguridad y Salud

Nuestro Comité de Seguridad y Salud, órgano paritario y colegiado de participación que consulta de forma regular y periódica nuestras actuaciones en materia de prevención de riesgos laborales, entre otras funciones, participa en la elaboración, puesta en práctica, evaluación y revisión de los planes y programas de salud y seguridad.

El comité está formado por delegados de prevención, de una parte, y por el empresario y sus representantes, en un número igual al de delegados de prevención, de la otra. El comité de Salud y seguridad se constituye para los centros de:

- Coslada Avda. Fuentemar, el 18 de julio de 2019, formado por 3 delegados de prevención y 3 representantes de la empresa.
- Santa Perpetua de Mogoda, el 24 de abril de 2019, formado por 2 delegados de prevención y 2 representantes de la empresa.
- San Fernando de Henares, el 28 de marzo de 2019, formado por 2 delegados de prevención y 2 representantes de la empresa.

Los comités de cada centro se reúnen habitualmente de forma trimestral. Sin embargo, las circunstancias extraordinarias generadas por la COVID-19 han impedido mantener esta periodicidad en el ejercicio fiscal 2021/2022. En dichos comités se tratan los siguientes temas:

- La lectura y aprobación del acta anterior.
- El informe de siniestralidad y costes de absentismo.
- La formación en PRL.
- La evaluación de la higiene industrial.
- La señalización, evacuación y salidas de emergencia.
- Los planes de emergencia.

Prevención de riesgos laborales

GLS Spain entiende que la comunicación interna es fundamental para garantizar la salud y la seguridad en el trabajo, por lo que formamos a nuestros empleados continuamente en prevención de riesgos laborales con formaciones específicas como el "Curso SSL para conductores" o el "Curso de concienciación sobre seguridad y salud para socios transportistas de GLS" para reducir el número de accidentes laborales asociados a la conducción.

Además, nuestra plataforma Skillcast de formación online ofrece contenidos sobre salud y seguridad en el trabajo, dirigidos a responsables y personas trabajadoras, con el objetivo de garantizar un entorno laboral seguro.



Desde el servicio de PRL se da a conocer al personal de GLS:

- La política de seguridad y salud de la empresa.
- Los riesgos para la seguridad y salud de los trabajadores en el trabajo, tanto aquellos que afecten a la empresa en su conjunto como a cada tipo de puesto de trabajo o función.
- Las medidas y actividades de protección y prevención aplicables a los riesgos.
- Las medidas adoptadas en materia de primeros auxilios, de lucha contra incendios y evacuación.

En 2021, Occupational Health and Safety (OHS) de GLS lanzó una campaña a nivel de grupo para concienciar sobre la seguridad y la salud laboral bajo el compromiso de alcanzar cero accidentes y el eslogan «La seguridad comienza contigo». Para alcanzar este objetivo, se han puesto en marcha diferentes acciones que se desarrollarán a lo largo del año 2022.

403-6

Algunas de las temáticas tratadas en las formaciones sobre salud y seguridad laboral son:

- Cintas transportadoras.
- Conducción consciente.
- Manipulación manual.
- Obligaciones de los empleados.
- Corrección de postura para levantar objetos.
- Abuso de sustancias.

Asimismo, para la **campaña «Cero accidentes»**, hemos diseñado pósteres atractivos con píldoras informativas sobre salud y seguridad en el trabajo:



Con el fin de comprobar el grado de cumplimiento de la aplicación del *Plan de Prevención*, se llevan a cabo auditorías internas en la entidad, conforme a la planificación establecida o cuando así lo requiera la autoridad laboral, previo informe de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social. En el año fiscal 2021/22 se ha realizado la auditoría de 17 centros de trabajo con resultados positivos en todos ellos.

A continuación, se presentan los datos de accidentalidad de 2021 y su comparación con años anteriores desglosados por sexo:

403-9; 403-10

Datos de accidentalidad

	2018/19			2019/20			2020/21			2021/22		
	H	M	T	H	M	T	H	M	T	H	M	T
Accidentes leves	48	14	62	84	13	97	78	17	95	128	44	172
Accidentes graves	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Accidentes muy graves	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Accidentes mortales	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Tasa de frecuencia¹	39,57	26,27		58,73	22,37		58,33	27,34		76,05	54,91	69,19
Tasa de gravedad²	0,81	0,29		1,11	0,42		0,91	0,98		2,69	1,71	2,38
Enfermedad profesional	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Índice de siniestralidad			6,63			8,89			7,92	12,34	8,95	11,25

Nota. Índices obtenidos utilizando como referencia el año fiscal.

¹ Tasa de frecuencia: Nº accidentes / Nº horas trabajadas *10⁶

² Tasa de gravedad: Nº días perdidos / Nº horas trabajadas *10³

En el ejercicio 2021/22, las formas de ocurrencia de accidentes son sobreesfuerzo físico (53%), atrapamiento/aplastamiento (10%), golpes (8%), choque o golpe contra un objeto que cae o se desprende (8%) y otras (21%).

Por su parte, los tipos de lesiones se dividen en esguinces y torceduras (27,32%), lesiones internas (27,32%), lesiones superficiales (23,84%) y otras (21,52%).

Con respecto a los trabajadores no empleados por GLS, no disponemos de información sobre las dolencias y enfermedades sobre éstos, ya que son gestionados directamente por su empresa.

Salud y seguridad en el trabajo

	Hombres	Mujeres	Total
Lesiones totales por accidente laboral	128	44	172
Días de baja por lesiones totales	4.538	1.368	5.906
Tasa de lesiones totales	0	0	0
Lesiones con grandes consecuencias por accidente laboral	0	0	0
Días de baja por lesiones con grandes consecuencias	0	0	0
Tasa de lesiones con grandes consecuencias	0	0	0
Fallecimientos por accidente laboral	0	0	0
Fallecimientos por enfermedad laboral	0	0	0

NÚMERO DE DÍAS TRABAJADOS**531.648,20**

Además, a fin de garantizar que todo el personal vinculado laboralmente a GLS esté formado en materia de salud y seguridad en el trabajo, exigimos que los trabajadores autónomos que nos prestan servicios dispongan de la correspondiente formación en materia de prevención de riesgos laborales.

Protocolo específico COVID-19

En 2020/21, debido a la situación derivada de la pandemia del COVID-19, en GLS Spain pusimos en marcha un protocolo especial de actuación en el que se establecían medidas y recomendaciones para garantizar la salud y la seguridad de nuestro personal. Estas medidas iban encaminadas a la prevención (fase 1) y contención (fase 2) y, para su supervisión, se creó el comité COVID-19. Algunas de las medidas puestas en marcha fueron:

- Información general sobre COVID-19 continua a través de la plataforma Infodesk.
- Cancelación de los viajes de negocio.
- Registro de visitas.
- Protocolo de actuación específico ante posible caso positivo.

Más adelante, se puso en marcha la fase 3 del protocolo, correspondiente a la recuperación-desescalada, en la que se establecían diferentes subfases con medidas específicas y progresivas hasta alcanzar la situación de normalidad.

Además de las medidas llevadas a cabo con el personal, GLS Spain adaptó los procesos de entrega y recogida para un **Contacto Cero** con el fin de proteger la salud y seguridad de los clientes y destinatarios.



5.2. Comunidad local

[Ley_Compromiso con el desarrollo local]

5.2.1. Acción local

Entendemos que la consecución de unos envíos sostenibles debe estar contextualizada en una sociedad que tiene una participación activa en las acciones y servicios que la compañía desarrolla. Clientes, ONG y el resto de *stakeholders* forman parte de este entorno en el que desarrollamos nuestra actividad de transporte y logística. Resulta fundamental en este sentido nuestra contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible y a los 10 Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas. Especialmente aquellos que tienen que ver con los Derechos Humanos y la reducción de las desigualdades (Principios 1 y 2 del Pacto Mundial y ODS 10).

Desde **ThinkSocial** ponemos en marcha medidas que favorecen tanto a la plantilla como a las comunidades locales donde operamos. Identificamos las oportunidades que nos brinda nuestro sector y participamos en proyectos e iniciativas con otros actores (ONG, agencias colaboradoras y clientes) con el objetivo de contribuir al bienestar social, aportando nuestro pequeño grano de arena en diferentes causas sociales. Entre nuestras iniciativas en **ThinkSocial** que hemos llevado a cabo en 2021/2022, podemos destacar:

«**Transportamos Esperanza**». Desde 2016, a través de la recogida de tapones de plástico en agencias y delegaciones, contribuimos a la investigación y cuidados paliativos de enfermedades raras. Desde 2019, además, colaboramos con la Fundación Española de Patologías Mastocitarias (FEM).



Movimiento Ultreya. Iniciativa solidaria que refuerza el compromiso de GLS Spain como empresa responsable, concienciada con la sociedad y el medio ambiente. Participamos junto a una expedición de diez ciclistas en 14 etapas por toda España, recaudando fondos para reactivar el comercio local, que se ha visto muy afectado por la pandemia del coronavirus.



«Reyes Magos de Verdad». Con más de 250 envíos de regalos de Navidad, este proyecto sin ánimo de lucro, que nace de un grupo de amigas que realizan voluntariado, pretende devolver la magia de la Navidad a aquellos niños y ancianos que se encuentran sin recursos económicos. Tenemos el orgullo de convertirnos cada año en “pajes reales” realizando la recogida y el transporte de estos regalos a domicilio, organizaciones, centros penitenciarios, residencias de ancianos, etc.



«**Chocolatada Solidaria**». Iniciativa que consiste en la realización de diferentes chocolatadas por toda España y que nace con el objetivo de la recaudación de fondos para la lucha contra el cáncer infantil, tanto en el plano de la investigación como en el de la mejora de los tratamientos.

Todos los fondos recaudados en esta colaboración se destinan al Hospital Sant Joan de Déu.



Proyecto «My Room» del Hospital Sant Joan de Déu de Barcelona. Inauguración de la habitación GLS (número 757), donde se llevarán a cabo actividades lúdicas y terapéuticas con los niños y niñas del hospital, y una donación para la investigación y lucha contra el cáncer infantil.



Las donaciones realizadas en el año fiscal 2021/22 suman un total de 5.000 euros.

Por último, en cuanto al **desarrollo de la economía y el empleo local**, destacamos las colaboraciones con el Ayuntamiento de Coslada para la incorporación en GLS de personas trabajadoras residentes en zonas cercanas a nuestros centros de trabajo en Madrid.



Driverday: jornada con el personal de reparto



Tras el parón provocado por el COVID-19, en 2021 retomamos el **Driverday**, una jornada mensual (últimos lunes de mes) en la que los empleados de diferentes departamentos de GLS comparten el día con el personal de reparto. Esta acción, iniciada siete

años atrás, nos permite conocer de cerca el trabajo de los repartidores e identificar nuevas necesidades de última milla.



Más de 40 jornadas vividas



Más de 400 agencias visitadas



477 participantes de personal de oficina

5.2.2. Acciones de patrocinio

102-13

Con el objetivo de dar mayor visibilidad a la marca; y crear, mantener y fortalecer las relaciones con los clientes actuales, clientes potenciales y público en general, GLS Spain actualmente apoya a varias entidades en diferentes disciplinas y deportistas referentes.

Cabe destacar el patrocinio, desde 2019, de **World Padel Tour (WPT)**, el circuito profesional de pádel de referencia a nivel mundial, que cuenta con una presencia cada vez más notoria y con millones de seguidores. A este patrocinio sumamos, en 2021, el de **Lucía Sainz** y **Bea González**, jugadoras de World Padel Tour (WPT), para trasladar nuestro firme compromiso con el deporte femenino y la búsqueda, en este sentido, de alianzas con equipos y deportistas referentes.



Otros patrocinios deportivos que apoyamos son el **FID Castilla y León**, Foro Internacional de Deporte que en cada edición reúne en León a algunos de los mejores deportistas y entrenadores de la historia del deporte para hablar de sus experiencias y crear un espacio de análisis y reflexión.



Además, GLS Spain también se vincula a los *e-sports*, una de las disciplinas de mayor crecimiento. Desde 2021, es socio logístico oficial de la franquicia de **League of Legends (LoL)**, apoyando al equipo **MAD Lions** durante las temporadas 2021 y 2022 de la SuperLiga. De este modo, somos la primera empresa del

sector de transporte y logística en España vinculada a un equipo de los *e-sports*.

A su vez, las agencias colaboradoras de GLS Spain, también se convierten en patrocinadores de entidades y asociaciones, deportivas y/o culturales, en sus respectivas ciudades.

6. Sostenibilidad ambiental



 PRIORIDADES	 AVANCES 2021/2022	 METAS
<p>Generar un impacto positivo en el entorno.</p> <p>Uso sostenible de los recursos.</p> <p>Compensación y reducción de emisiones.</p>	<p>Identificación y evaluación de los principales riesgos ambientales.</p> <p>Apertura del primer Parcel Shop sostenible en Madrid.</p> <p>Instalación de puertos de carga de vehículos eléctricos en los centros propios.</p>	<p>Cero emisiones en 2045.</p> <p>Flota 100% libre de emisiones.</p> <p>Instalaciones más sostenibles.</p>

«Tener una excelente calidad en el proceso de entrega y recogida ya no es suficiente para nosotros, y lo hemos llevado a un nivel superior, considerando el bienestar de la sociedad, nuestros clientes y empleados. Desde 2022, nuestro programa Climate Protect está reforzando aún más nuestro compromiso con la reducción y la compensación del 100% de las emisiones. Estamos muy orgullosos de estar reduciendo nuestro impacto medioambiental a pesar del incremento significativo de nuestro volumen de envíos».

Daniel López, Quality, Environment & TAPA Director

El Grupo GLS es totalmente consciente de su responsabilidad para con el medio ambiente, la sociedad, y sus agencias y empleados. La empresa promueve campañas para lograr una mayor educación en cuanto a la conservación de los recursos y un impacto mínimo en el ecosistema. Su compromiso se refleja en la sostenibilidad como uno de los valores centrales de GLS.

Como empresa del sector del transporte, somos conscientes del impacto que nuestra actividad tiene en el medio ambiente, especialmente en lo relativo a emisiones de gases de efecto invernadero. Por esta razón, trabajamos para que nuestra actividad sea cada vez más respetuosa con el entorno y nos ocupamos de contribuir a la mitigación del cambio climático, estableciendo objetivos de reducción de emisiones y tomando decisiones que ayuden a reducir nuestra huella en lo referente al transporte, gestión de nuestros edificios, centros de distribución, etc.

[Ley Certificación ambiental] 307-1; 103-305; 103-305

6.1. Sistema de Gestión Ambiental

El grupo GLS está comprometido con los valores de sostenibilidad y protección del medio ambiente. Basándose en un Sistema de Gestión Medioambiental para todo el grupo, certificado conforme la norma ISO 14001, GLS ha establecido procesos destinados a reducir los efectos medioambientales de sus actividades tanto en sus relaciones con los subcontratistas como en las actividades operativas.

Estos procesos se basan en los siguientes puntos:

- Documentar, implantar y mantener actualizado el Sistema de Gestión Medioambiental, comprobando su eficacia como base de la mejora continua.
- El cumplimiento de la legislación y reglamentación medioambiental aplicable.
- Controlando KPIs y estableciendo anualmente objetivos y metas medioambientales para la mejora continua del Sistema y la reducción del impacto medioambiental.
- Proporcionar una vez al año formación y/o información medioambiental a sus empleados, donde se explican las pautas para reducir el impacto medioambiental y sus objetivos. Además, proporciona a los proveedores información de la política Climate Protect, con el objetivo de concienciarlos en las buenas prácticas medioambientales. Las necesidades particulares de formación específica en cuanto a medioambiente se tendrán en cuenta en el plan de formación establecido por la compañía.

La *Política Medioambiental* de GLS Spain ha sido comunicada a todas las partes interesadas y está disponible para su consulta a través de los canales habituales de comunicación y formación: Skillcast e GLSInfodesk..

6.2. Evaluación de riesgos ambientales

[Ley_Riesgos ambientales] [Ley_Efectos actuales y previsibles] [Principio de precaución]

102-11

GLS Spain identifica sus riesgos medioambientales con el objetivo de determinar aquellos que pueden tener impactos significativos en el medioambiente. Estos aspectos se clasifican en riesgo alto, medio o bajo de acuerdo al impacto directo o indirecto que tiene sobre el medio o los recursos, si forman parte de los procesos o áreas principales de la actividad de la empresa, o si son procesos o áreas secundarias.

Aspectos ambientales por nivel de riesgo		
Riesgo alto: <ul style="list-style-type: none"> • Emisiones de gases de combustión • Consumo de combustible • Consumo de electricidad para las cintas transportadoras 	Riesgo medio: <ul style="list-style-type: none"> • Volumen de tráfico en el centro de ciudades / Autopistas • Consumo de papel • Generación de residuos por parte de los empleados de la delegación y los transportistas. • Consumo electricidad oficinas • Accidentes con material peligrosos 	Riesgo bajo: <ul style="list-style-type: none"> • Limpieza de los vehículos • Creación de ruido, suciedad y polvo. • Uso de materiales peligrosos de mantenimiento, limpieza, etc. • Consumo de agua • Limpieza de los lugares de trabajo y edificios • Incidentes con materiales peligrosos con el medioambiente • Fuego

Para mitigar al máximo todos los riesgos identificados y minimizar los posibles impactos negativos de nuestra actividad en el medio ambiente, GLS Spain establecen medidas basadas en el principio de precaución que se irán detallando a continuación.

Entre las medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático, GLS Spain considera:

- Medidas relacionadas principalmente con formaciones en la concienciación medioambiental, uso de equipos y tecnologías eficientes; ya que están asociados a procesos indirectos de la compañía.
- Utilización en la medida de lo posible de productos de limpieza respetuosos con el medioambiente.
- Consultas a los remitentes y proveedores sobre la revisión de sus aspectos ambientales.

Asimismo, GLS Spain dispone de garantías dentro de la póliza de Responsabilidad Civil, que cubren los riesgos ambientales por los posibles daños que se le puedan causar. La cuantía de dicha póliza en caso de contaminación ambiental es de 8.000.000€.

6.3. Nuevo programa Climate Protect: cero emisiones en 2045

103-305

En 2021, nuestra iniciativa medioambiental ThinkGreen evolucionó para dar paso a **Climate Protect**, el nuevo programa ambiental de alcance internacional de GLS que está basado en la actualización de los objetivos corporativos en compensación y reducción de las emisiones y aborda nuestro compromiso ambiental en el nuevo entorno social y económico a través de:

- La implicación de todos los agentes de la cadena de valor.
- La creación de valor para los clientes de GLS.
- La responsabilidad transversal de todos los departamentos de la compañía.

Con esta estrategia, hemos fijado el objetivo de reducir y compensar el 100% de las emisiones de nuestra actividad. En este sentido, **Climate Protect Spain** desarrolla principalmente las siguientes medidas para evitar, reducir y compensar nuestras emisiones:



Asimismo, GLS Spain también considera los siguientes objetivos en su estrategia ambiental:

- Utilizar cada vez más vehículos alternativos y conceptos de logística urbana para el transporte de paquetes e implicar a nuestros socios de transporte en estas actividades.
- Modernizar continuamente la flota de vehículos de transporte de paquetes y coches de empresa de GLS y hacerlos cada vez más respetuosos con el medio ambiente.
- Evitar los residuos siempre que sea posible y desechar adecuadamente los que no se puedan evitar.

- Desarrollar y mejorar continuamente nuestro sistema de gestión medioambiental (ISO 14001).
- Ofrecer a nuestros clientes un envío climáticamente neutro a través de la compensación de emisiones.
- Asegurarse de que todos los empleados y socios de transporte sean plenamente conscientes de nuestra responsabilidad mediante instrucciones y formaciones continuas.
- Establecer asociaciones para una logística de paquetería más sostenible.
- Mejorar constantemente nuestros esfuerzos.

Esta nueva estrategia ambiental contribuye directamente con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, concretamente con:

- ODS 7 ("Energía asequible y no contaminante")
- ODS 11 ("Ciudades y Comunidades Sostenibles")
- ODS 13 ("Acción contra el clima")

Además, esta estrategia se alinea con nuestro compromiso de progreso en relación con los Principios Medioambientales del Pacto Mundial de Naciones Unidas. Concretamente los principios son:

- Principio 7: "Mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente".
- Principio 8: "Fomentar iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental".
- Principio 9: "Favorecer el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente".

[\[Ley_Emisiones de carbono\]](#) [\[Ley_Cambio climático\]](#)

6.3.1. Reducción y compensación de emisiones

102-48: 303-305

GLS Spain mide sus emisiones en los diferentes alcances.

- **Emisiones CO alcance 1:** generadas directamente en GLS Spain. Se incluye el consumo de gasolina de los coches de empresa que reportan desde los depots y el Departamento de Compras. Se considera el uso estimado en Km y se calcula una media de consumo de combustible.
- **Emisiones CO alcance 2:** emitidas de forma indirecta; por ejemplo, el consumo de calefacción. GLS Spain dispone de calefacción en sus instalaciones, pero la emisión de CO₂ se produce en el suministro. Para su cálculo, se toma como referencia el consumo estimado y los datos de facturación emitida.
- **Emisiones CO alcance 3:** producidas por nuestros proveedores. La información considerada para este informe cubre las emisiones producidas por las rutas y mensajeros. En el próximo informe se tendrá en consideración a la red agencial con sus más de 500 centros. Esta estimación la realiza cada depot y el Departamento de Line Haul, teniendo en cuenta los kilómetros recorridos y el consumo medio de combustible.

Para el cálculo de las emisiones se consideran el consumo de recursos y su multiplicación por un factor de conversión. Hacemos esto para calcular los equivalentes de emisiones finales, usando los factores de emisión DEFRA.

En el año fiscal 2021/22 se modificó la metodología de cálculo, llevándola a nivel de grupo para poder cumplir con el objetivo común planteado. En 2021, GLS puso en marcha un proyecto integral para recalcular las emisiones del transporte en todas las filiales europeas, y así cumplir con los requisitos de la norma EN 16258 y tener una uniformidad en todo el Grupo. El dato obtenido para la filial GLS Spain es de 990gCO₂e por paquete según la norma EN 16258.

Para este cálculo, y según la NORMA EN16258, consideramos el consumo total de combustible de los diferentes tramos de transporte, así como las distancias recorridas y el consumo de combustible de la flota. Se tienen en cuenta, todos los tipos de vehículos y tipos de combustible utilizados. También se incluyen otros gases de efecto invernadero. Los factores de emisión son DEFRA, IEA. Por su parte, las fuentes de consumo de combustible son GLECframework, HBEFA, EcoTransit.

Para poder realizar la comparativa con años anteriores, también hemos calculado nuestras emisiones de alcance 1, 2 y 3.

305-1; 305-2; 305-3

Emisiones de Gases de Efecto Invernadero (tn CO₂e)

	2019	2020	2021
Alcance 1	606	520	369
Alcance 2	1.221	0	18
Alcance 3	54.580	67.118	103.481
TOTAL	56.407	68.897	103.868

Nota 1. En el cálculo de las emisiones se han utilizado los factores de emisión DEFRA e IEA:

Nota 2. Se detecta error de unidad de medida en el EINF anterior (Kg) y se corrige para unificar criterios y expresar todas las emisiones en toneladas de CO₂ equivalente.

Nota 3. Se ha modificado el valor del alcance 2 del año 2020 de 1.259 tn a 0 tn, ya que el total de la energía de los depots para el 2020 era proveniente de fuentes renovable a través de nuestro proveedor Respira Energía y por tanto consumimos energía libre de emisiones. El valor de 1.259 tn es el valor que tendríamos si fuera proveniente de fuentes renovables. Para el año 2021, reportamos 18 tn. ya que al cambiar la ubicación del centro de Sevilla durante los primeros meses se tuvo un proveedor de energía el cual no era proveniente de fuentes renovables y por tanto si había emisiones.

Para GLS Spain, el control y la medición de las emisiones emitidas, es fundamental para poder minimizarlas. Esto, forma parte de nuestra estrategia medioambiental. Para ello, junto con el nuevo Programa de Climate Protect, implementamos:

Medidas para reducir las emisiones:

- A través de la optimización de las categorías de emisiones de los vehículos y la optimización de rutas, evitando trayectos vacíos.

- Utilización de vehículos de bajo consumo, revisión del consumo de combustible y revisiones periódicas de los neumáticos.
- Apertura de Parcel Shops y *minihubs* urbanos.
- Reducción de los viajes mediante el uso de videoconferencias.
- Proyecto de reparto ecológico, con el que se proporciona, tanto a agencias como a repartidores, acuerdos con las principales marcas de vehículos eléctricos para la adquisición, a precios especiales, de triciclos, motocicletas, furgonetas, GLP (furgones) y estaciones de carga. Nuestro objetivo es lograr una electrificación y modernización de la flota de vehículos y agencias a vehículos de combustible alternativo (electricidad o gas):
- Utilización del 100% de la flota de vehículos de empresa que cumplen con Euro V o superior.
- Compensar 100% de las emisiones hasta 2022.
- Reducción de emisiones de CO₂ a cero hasta el año 2045.

Evitar y reducir nuestras emisiones de carbono es uno de los dos pilares en los que se basa **Climate Protect**. Para conseguirlo, se han fijado unas ambiciones específicas en el tiempo relacionados con nuestra actividad:

2030

- Conseguir que todos los coches de empresa sean 100% eléctricos.
- 50% de los vehículos de transporte de cero y bajas emisiones.

2035

- 100% de nuevos vehículos de transporte de cero y bajas emisiones⁵.

2045

- Grupo GLS con cero emisiones netas.

⁵ A efectos del Grupo GLS, se trata de vehículos que, durante su funcionamiento, generan emisiones significativamente inferiores a las de los vehículos diésel y de gasolina o que no generan emisiones (por ejemplo, vehículos eléctricos o de combustibles alternativos).

Edificios

Nuestro compromiso ambiental pasa por la adecuación de los edificios en los que trabajamos a fin de reducir nuestras emisiones de CO₂ y mejorar nuestro impacto ambiental. Hemos implantado requisitos de sostenibilidad para las nuevas construcciones y, en el caso de los edificios que ya tenemos, estamos trabajando para instaurar nuevas medidas en esta línea. Algunas de estas medidas son:

- El uso de calefacción regenerativa y paneles solares.
- Cambio a tarificación verde siempre que sea posible (actualmente más del 80% de las instalaciones de Europa utilizan este tipo de energía).
- Cambio a luminaria LED.
- Instalación de puertos de carga de vehículos eléctricos.



Además, estamos investigando posibles soluciones que nos ayuden a mejorar los edificios ya existentes como puede ser la recogida de lluvia o la instalación de techos verdes.

La tendencia de los nuevos edificios viene marcada por el EuropeanEcoHub de Essen (Alemania) que, en enero de 2022, contaba con un sistema de almacenamiento de energía de 880 módulos fotovoltaicos que permite la autosuficiencia energética del edificio. Esta iniciativa se alinea con el principio 9 del Pacto Mundial y con los ODS 7 ("Energía asequible y no contaminante") y 11 ("Ciudades y comunidades sostenibles").

Flota y delegaciones

Estamos trabajando en la progresiva conversión de toda la flota en vehículos de cero y bajas emisiones (al cierre del ejercicio, ya suponen un 12,7%), para reducir el impacto de nuestra actividad en el medio ambiente. Estas medidas se suman otras como la redefinición del método de reparto o el soporte



a las delegaciones para que sean más ecológicas. Todas ellas contribuyen a los Objetivos de Desarrollo Sostenible 7 ("Energía Asequible y no contaminante"), 11 ("Ciudades y Comunidades Sostenibles") y 13 ("Acción contra el clima") y muestran nuestro progreso en relación a los principios relacionados con el medio ambiente de la del Pacto Mundial (principios 7, 8 y 9).



Parcel Shops

Nuestra red de Parcel Shops, con aproximadamente 4.500 puntos, además de ser un punto de entrega alternativo, favorece la reducción de emisiones. En noviembre de 2021 abrimos nuestro primer **Parcel Shop Sostenible** en la calle Villanueva de Madrid, junto al parque de El Retiro. Una apuesta por la sostenibilidad del negocio, en la que calidad y respeto por el medioambiente están presentes.



En relación a los envíos, contamos con opciones de envío sostenible para que los clientes que lo deseen puedan elegir una Parcel Shop de destino para recoger su paquete y reducir así su impacto ambiental. Esta iniciativa se alinea con nuestro compromiso con los 10 principios del Pacto Mundial, concretamente con el Principio 8 ("Fomento de iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental") y con el ODS 11 ("Ciudades y Comunidades Sostenibles").

Otro punto a destacar ha sido su creación respetando el medio ambiente, al poner embalajes sostenibles a disposición de los clientes, así como servicio de reparto con vehículos libres de emisiones. Además, todo el local ha sido concebido bajo criterios de sostenibilidad: desde el mobiliario de su interior hasta la pintura empleada. La integración de este primer Parcel Shop Sostenible a la amplia red de puntos de conveniencia de GLS Spain permite una mayor agrupación de envíos, reduciendo las entregas puerta a puerta, y con ello, la contaminación.

Por otra parte, hemos introducido —como ya vimos anteriormente— importantes actualizaciones en nuestra app para la gestión de los envíos (**Delivery APP**), que reducen las distancias a recorrer por los repartidores a través de la geolocalización y el soporte para la optimización de rutas.

Compensación de emisiones

Hacemos todo lo posible para reducir la cantidad de CO₂ que produce nuestra empresa. Sin embargo, sabemos que no podemos reducir todo de forma inmediata. Por eso, hemos creado nuestro *Programa de compensación de emisiones de carbono* para compensar las emisiones inevitables derivadas de los centros europeos en los que operamos y de todo el recorrido de los paquetes.

En concreto, nos hemos asociado con Climate Partner para implementar estrategias de acción climática y compensar nuestras emisiones mediante proyectos en Perú, Brasil e India.



Obtención del certificado Ecovadis Gold

Los esfuerzos del Grupo GLS por conectar a personas de todo el mundo y proteger al medio ambiente para las generaciones futuras, han sido reconocidos con el Certificado Gold de EcoVadis. Como proveedor internacional de calificaciones de sostenibilidad, EcoVadis ofrece una solución líder para monitorizar y optimizar la sostenibilidad en las cadenas de suministro. La calificación tiene en cuenta las métricas de diferentes categorías: Medio Ambiente, Sostenibilidad, Ética y Derechos Humanos y Laborales.



Esta evaluación ayuda a las compañías a alcanzar los estándares más altos de calidad, hecho que refleja la situación de GLS en la posición 93, convirtiéndola en una de las empresas de paquetería más sostenibles de Europa.

Colaboración en 2021 con Primaklima, asociación sin ánimo de lucro que desde 1991 ha permitido la reforestación de bosques en todo el mundo. El **Proyecto de Nicaragua** en el que GLS participó, se plantó 1 árbol por cada asistente de la Convención 2021 sumando un total de 1.807 árboles entre España y Portugal. Con iniciativas como esta, contribuimos a reducir la concentración de CO₂ en la atmósfera,

así como la protección de especies y cuidar la resiliencia de los bosques, mitigando los efectos del cambio climático.



Emisiones de ruido y contaminación lumínica e impacto en la biodiversidad

[\[Ley_Ruido\]](#) [\[Ley_Contaminación lumínica\]](#)

Pese a que nuestra actividad no lleva asociado un riesgo de contaminación lumínica, realizamos las correspondientes mediciones en todos los centros de trabajo, bien cuando iniciamos la actividad o bien cuando hay un cambio sustancial, para asegurarnos de que, al igual que ahora, se cumplen con los límites permitidos.

En relación con el impacto en la biodiversidad, estamos comprometidos con el cuidado y la protección del planeta. No obstante, aunque desarrollamos nuestra actividad intentando proteger el entorno natural, no hemos identificado que ésta cause impacto en la biodiversidad, por lo que priorizamos las medidas y acciones en aquellas áreas en las que sí lo tenemos.

6.3.2. Transporte respetuoso

Una de las cuestiones más importantes para nosotros en materia de sostenibilidad es conseguir que nuestro transporte sea respetuoso con el entorno. Por eso, trabajamos constantemente para mejorar nuestras opciones de transporte con alternativas de vehículos menos contaminantes e invirtiendo en innovación y tecnología.

Velamos para que nuestros envíos sean sostenibles en todas las esferas y apoyamos activamente a las personas y la protección del entorno a través de diversas iniciativas y campañas que fomentan un crecimiento responsable también entre nuestros clientes, empleados y socios de transporte.

Adicionalmente, contamos con la certificación GDP (Good Distribution Practice), obligatoria para la venta al por mayor de productos farmacéuticos en Europa, lo que garantiza que cumplimos con estrictos requisitos para el transporte seguro, higiénico y adecuado de productos de medicamentos.

Estas prácticas y compromisos se alinean, nuevamente, con los principios ambientales del Pacto Mundial y con los ODS 7, 11 y 13.

6.4. Economía circular y gestión de residuos

[Ley_Economía circular y gestión de residuos] 306-1; 306-2 306-3; 103-306

En GLS Spain es de vital importancia lograr la metamorfosis de una economía lineal a una circular, en la que la reducción del uso de las materias primas cumple un papel importante para evitar el calentamiento global y la degradación del medioambiente. Por tal motivo, creemos que una óptima gestión de los residuos es fundamental para lograr una revolución circular en todos los sectores económicos y, de este modo, contribuir a un futuro más sostenible.

En nuestra cadena de valor se encuentran involucrados desde los proveedores hasta los clientes finales, esto nos impide recolectar y conocer la disposición final de los residuos fuera del proceso operativo de GLS Spain. No obstante, promulgamos y difundimos el reciclaje y la reutilización del uso consciente de estos recursos en toda la cadena.

Dentro de nuestra cadena de valor se involucran los siguientes agentes:

- Clientes: tenemos registro de los residuos que generan los clientes (en aquellas operaciones que se producen en nuestras instalaciones).
- Agencias colaboradoras y proveedores que distribuyen nuestros envíos: al ser empresas externas no tenemos registro alguno.
- Los Depot propios: se registran y controlan los residuos generados en nuestros procesos operativos, así como en las oficinas.
- Destinatarios: no contamos con información sobre estos agentes.

No obstante, promulgamos y difundimos el reciclaje y la reutilización del uso consciente de estos recursos en toda la cadena.

Se identifican 4 tipos de residuos: madera, plástico, banal, y papel y cartón.

- Residuo de madera: se generan de los pallets utilizados para transportar la mercancía.
- Residuo de plástico: se generan de envolver los pallets con la mercancía para el traslado.

- Papel/cartón: se generan en su mayoría de los cambios o roturas de los paquetes manipulados.
- Residuos de banal: todos aquellos residuos que no entran en ninguna de las otras categorías.

Residuos generados en 2021

Tipo de residuos	Código LER	2019		2020		2021	
		Kg	Nº Depots	Kg	Nº Depots	Kg	Nº Depots
Papel y cartón	200101	100.651	12	403.583	18	806.270,33	25
Plástico	200139	80.279	14	242.397	18	406.233,33	22
Banal	200301	1.026.526	18	762.358	17	1.586.457,67	21
Madera	200138	482.837,20	10	861.381	18	1.613.251	23
TOTAL KG		1.690.293		2.269.719		4.412.212,3	

Nota. El incremento de residuos en 2021 responde al aumento del número de centros propios con registro de residuos producidos.

Ver Anexo 4.

Cada Depot realiza la segregación, recogida y retirada de residuos a través de gestores y empresas autorizadas. La sistemática establecida para recopilar los datos de residuos de los distintos Depots es a través de estas empresas. Las empresas autorizadas envían al Departamento de Calidad y Medio Ambiente vía correo electrónico la relación de residuos retiradas en cada uno de los Depots. La gestión de los residuos por la empresa gestora dependerá de cada una de ellas y es especificada por contrato; los tratamientos realizados a los residuos son valorización, clasificación y eliminación.

En GLS Spain no se generan residuos peligrosos derivados directamente de nuestra actividad, si bien se generan este tipo de residuos en las operaciones de mantenimiento y limpieza de nuestras instalaciones. GLS Spain se asegura de que las empresas que llevan a cabo estas operaciones gestionan sus residuos cumpliendo con la legislación vigente, no obstante, actualmente no dispone de información

cuantitativa sobre el volumen y tipología de los residuos derivados de las mismas. GLS, por otra parte, no acepta mercancías peligrosas dentro de su red de distribución.

Como medidas para la reducción progresiva de residuos, GLS Spain realiza:

- Lanzamiento de la Campaña de Sensibilización de Segregación de Residuos y Desperdicio de Alimentos.
- Separación de residuos, utilización de embalaje responsable y aumento de la concienciación de empleados mediante formaciones y grupos de trabajo.
- Reutilización de embalajes y uso de botellas reutilizables.
- Destacamos la prueba piloto de uso de nuevas jaulas de transporte con lonas como sustitutivo del film para reducir el uso de plásticos, contribuyendo así con los principios 7 y 8 del Pacto Mundial de Naciones Unidas.

6.5. Uso sostenible de recursos

En línea con nuestro compromiso ambiental, en GLS Spain apostamos por hacer un uso responsable de los recursos naturales. Nuestro comportamiento en este aspecto se alinea con el principio 8 del Pacto Mundial ("fomento de iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental").

Agua

[Ley_Consumo de agua]

303-5; 103-303

Nuestro compromiso con el uso sostenible de los recursos, pasa por la reducción del consumo de agua, para lo que se han definido objetivos y medidas como:

- Campañas de sensibilización ambiental.
- Instalación de tanques con botón ecológico para media descarga.
- Implementación de un plan de mantenimiento.

En todos los centros de trabajo se emplea agua de red, y en ningún caso tenemos limitaciones de uso del agua municipal.

Consumo anual de agua (m³)

2019		2020		2021	
Consumo de agua (m³)	Nº Depots	Consumo de agua (m³)	Nº Depots	Consumo de agua (m³)	Nº Depots
15.553,10	16	13.666,66	23	18.672,26	27

Nota. Se refleja el consumo total de 27 Depots. No se dispone de factura para 2 Depot (Campo de Gibraltar y Almería). De 6 Depots se dan valores estimados (Valencia, Sevilla, Huelva, Oviedo, Tarragona y Guipúzcoa):

- Depot de Valencia: se estima mes de diciembre de la factura ago. - nov.
- Depot de Sevilla: se estima consumo de agua de junio a diciembre con media de consumo de enero a junio.
- Depot de Huelva: se estima consumo de agua de últimos días del mes de noviembre y mes de diciembre completo, con el resultado de la media del consumo del resto del año.
- Depot de Oviedo: se estima consumo de agua en los meses de noviembre y diciembre del valor resultado de la media de los primeros 10 meses del año.
- Depot de Tarragona: se estima consumo de agua desde enero al 19 de agosto, del valor estimado a partir de las facturas de septiembre y diciembre.
- Depot de Guipúzcoa: se estima consumo de agua del último trimestre 2021, del resultado de la media de los primeros tres trimestres.

Energía

[Ley_Consumo de energía]

302-1; 103-302

El uso eficiente y ahorro de energía es otro compromiso fundamental que GLS Spain implementa para todos empleados de la compañía. Para ello, ponemos en práctica las siguientes medidas:

- Creamos conciencia ambiental en ahorro de energía, desde los materiales electrónicos, hasta su utilización.
- Instalación de luminaria LED y equipos tecnológicos de consumo eficiente.

Consumo eléctrico anual (kw/h)

2019		2020		2021	
Consumo eléctrico (kw/h)	Nº Depots	Consumo eléctrico (kw/h)	Nº Depots	Consumo eléctrico (kw/h)	Nº Depots
4.358.926	36	5.114.181,76	32	5.774.223,2	29

Nota. El consumo de electricidad se realiza en base a 29 Depots.

- Depot Palma de Mallorca: se estima consumo de electricidad de los meses de enero, febrero, marzo y abril. Por cambio de empresa de energía, no se dispone de factura. Se estima del promedio registrado de los meses de mayo a diciembre en 38.458,8Kw/ 226 días (días de factura 12/05 al 31/12). Valor estimado como media del consumo que tenemos facturado: 38.458.08kwh/226días >> 170,17. Se consideran los días correspondientes a cada mes. Se estima mes de mayo los 12 días faltantes en factura del consumo, facturado de la media de consumo del 12/05 al 31/05 con los valores facturados.
- Depot Granada: se estima consumo de electricidad de los meses de noviembre y diciembre; no se dispone de factura real de la nueva nave. Considerando que las instalaciones tienen condiciones similares, se estima del promedio de los 10 meses anteriores de la antigua dirección. Para la estimación del mes de noviembre se suma la factura real de la antigua dirección y el promedio de los 10 meses anteriores (ene.-oct.): 40.693 KW/ 10 meses= 4.069,3 Kw/mes +73 Kw (factura) = 4.142,3 KW. Para el mes de diciembre se estima de la media de los 10 meses anteriores (ene.-oct.): 40.693 Kw/ 10 meses= 4.069,3 Kw/mes.

La siguiente tabla muestra el consumo de combustible asociado al transporte en 2019 y 2020. Con respecto al año 2021, se realiza una estimación en base a los datos aportados por el departamento de compras, responsables de la flota de GLS Spain.

102-48

Consumo anual de combustible (litros)

	2019	2020	2021
Consumo de diésel socios de transporte	16.709.985	20.755	—*
Consumo de diésel vehículos de empresa	162.611	150.480	122.310
Consumo de gasolina vehículos de empresa	73.009	63.096	28.350

—* **Nota 1.** En el año fiscal 2021/2022 se realiza una modificación en el método de cálculo para cumplir con la NORMA EN 16258. Para el consumo de diésel de socios de transporte y para cumplir con las exigencias, utilizamos el consumo de energía Gigajoule (GJ). Para el consumo de socios de transporte se considera el consumo de energía de tráfico doméstico (395.380 GJ) y los servicios de arrastre doméstico (925.203 GJ). El resultado es de 1.320.583 GJ. Conocemos la distancia recorrida con cada tipo de vehículo (peso y tipo de combustible), así como las euronormas de los vehículos utilizados en España. Tomamos el consumo de energía promedio por kilómetro de HBEFA. Posteriormente se multiplica la distancia con el respectivo factor de consumo de energía ($\text{km} \cdot \text{MJ/Km} = \text{MJ}$), obteniendo la energía total consumida. Tomando como referencia el consumo de energía calculado, se multiplica por el factor de emisión para el tipo de combustible respectivo ($\text{MJ} \cdot \text{gCO}_2\text{e/MJ} = \text{gCO}_2\text{e}$). En resumen, se considera la distancia, cálculo de energía consumida, recorriendo esa distancia: $\text{km} \cdot \text{MJ/km} = \text{MJ}$ y cálculo de emisiones, utilizando esta energía: $\text{MJ} \cdot \text{gCO}_2\text{e/MJ} = \text{gCO}_2\text{e}$.

Nota 2. La estimación se realiza en base a 90 vehículos diésel con un consumo de 4,53 l/100km de 27 híbridos (gasolina), con un consumo de 3,5 l/100 km y 10 eléctricos, sin consumo de combustible. Considerando que cada vehículo de empresa acumula una media de 30.000 km, la estimación quedaría del siguiente modo:

- Diésel: 1 vehículo 4,53 lt * 30 000 km = 135.900/100= 1.359 x 90 vehículos= 122.310 litros
- Gasolina 1 vehículo: 3,5 lt * 30000km= 105.000/100= 1.050 x 27= 28.350 litros

En nuestro compromiso con un consumo responsable, se han establecido las siguientes medidas para reducir el consumo de energía y la utilización de fuentes renovables:

- **Nuevos edificios con certificación BREEAM:** las nuevas instalaciones de Madrid y Alicante se han construido bajo la certificación de construcción sostenible BREEAM, con niveles buenos/muy buenos.
- **100% energía verde en nuestras instalaciones:** hemos firmado un acuerdo con la compañía eléctrica Respira Energía por el que nos proveen, a GLS Spain y agencias GLS que así lo deseen, de energía proveniente de fuentes renovables.
- **Auditorías de consumo:** el 90% de la energía que consumimos ha sido auditada y trabajamos para que nuevos edificios sean auditados en 2023.
- **Estaciones de cargas de vehículos:** se ha comenzado con la instalación de 84 estaciones de carga en GLS Spain, además de dos estaciones públicas que serán instaladas en Valencia para el uso de los empleados, agencias y ciudadanos. La energía viene de la planta FV de Valencia.
- **Instalación de luminaria LED:** además, se llevan a cabo las siguientes acciones que, de forma continuada, ayudan a reducir el consumo de energía:
 - Iniciativas de concienciación ambiental en ahorro de energía para agencias.
 - Reducción del consumo eléctrico mediante la instalación de luminaria LED.



Materias primas

[Ley_Consumo de materias primas]

102-48; 301-1; 103-301

En toda la compañía, promulgamos el uso cero de papel e impresión con el fin de sustituirlo por los medios electrónicos. De esta forma, continuamos el camino a implementar grandes beneficios en lo que hace referencia a las buenas prácticas del uso de los recursos.

Entre las medidas implementadas para reducir el consumo de papel, están:

- Proyecto Papel en la última milla para reducir el uso de folios.
- Lanzamiento y ejecución de Campañas de sensibilización ambiental.
- Implementación de Signaturit, una plataforma para la firma de documentos digitales con validez legal, cuyo fin es evitar el consumo innecesario de papel.

En nuestra estrategia ambiental, la reducción del consumo de papel es también un objetivo fundamental, por lo que el 100% del papel utilizado es reciclado. Durante el año 2021, GLS Spain ha consumido 21.320 kg de papel reciclado (total recogido en los 29 depots). La compra de este material se realiza a través del proveedor Globalia.

Consumo de folios

	2019		2020		2021	
	Nº	Nº Depots	Nº	Nº Depots	Nº	Nº Depots
Folios consumidos	4.905.000	36	4.235.000	30	4.264.000	29
Peso por folio	0,005 kg	36	0,005 kg	30	0,005 kg	29
KILOS TOTALES	24.525	36	21.175	30	21.320	29

Nota 1. Durante el año 2019/2021 hubo un error al calcular el consumo de folios de GLS Spain: el departamento de Compras facilitó una relación de los paquetes de folios consumidos por los diferentes centros y el cálculo se realizó asumiendo que los paquetes eran de 2.500 folios, pero en realidad eran de 500; por tanto, el consumo de folios se estaba multiplicando por 5. En el nuevo ejercicio se han corregido los valores al consumo real.

Nota 2. Consumo folios 2021: en los Depots de La Mancha y Alcarria, el consumo de folio se contabiliza desde el Depot de Fuentemar.

Concluimos esta memoria mostrando, una vez más, nuestro compromiso con la sostenibilidad. En GLS Spain estamos comprometidos con la mejora continua y por ello seguiremos contribuyendo a la construcción de un futuro más sostenible para todas las personas.

En materia ambiental, seguiremos trabajando en nuestro programa Climate Protect para alcanzar las cero emisiones netas en 2045. Año a año, comunicaremos nuestro progreso a todos nuestros grupos de interés a través de las sucesivas memorias de sostenibilidad. Del mismo modo, seguiremos apostando por el uso responsable y eficiente de los recursos naturales, velando por el futuro del planeta.

En el plano laboral, seguiremos apostando por una plantilla diversa, en el que valores como la igualdad y la diversidad estén presentes en todos los niveles de la organización.

Nuestro compromiso con el entorno y la comunidad en la que operamos seguirá, de igual modo, siendo un asunto de vital importancia para GLS Spain. Seguiremos apostando por iniciativas como Transportamos Esperanza o My Room, que nos vinculan con diferentes colectivos, y nos permite generar un impacto positivo en la comunidad.

La gestión ética y responsable seguirá siendo el pilar fundamental de nuestro modelo de negocio y, por tanto, de nuestra gestión sostenible. Este compromiso se ha visto reforzado con nuestra adhesión, como socio signatory, al Pacto Mundial de Naciones Unidas, por el que nos comprometemos a cumplir con sus 10 principios y a reportar anualmente nuestro desempeño en su avance y cumplimiento, así como de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Por último, desde GLS Spain queremos mostrar nuestro agradecimiento a todas las personas y organizaciones que nos acompañan en el camino de la sostenibilidad. Desde los proveedores que se preocupan por incluir estándares ambientales, sociales y de buena gobernanza en su producción hasta los consumidores que eligen opciones de envío responsable, pasando por todas las personas que conforman GLS Spain. Todos ellos son una fuente de inspiración para seguir impulsando la sostenibilidad en la organización.

Anexo 1. Información fiscal

[Ley_Información fiscal]

201-4; 419-1

Información fiscal	
Beneficios obtenidos	10.085.262,10 €
Impuestos sobre beneficios pagados	-6.068.930,63 €
Subvenciones públicas	0 €

No se han producido incumplimientos de la legislación económica.

Anexo 2. Datos de distribución del personal en años anteriores

Se incluyen en este anexo los datos sobre personal de años anteriores debido a que los datos del año fiscal 2021/2022 se reportan de conformidad con los estándares GRI y no puede compararse con datos de años anteriores.

Datos de plantilla – distribución

Distribución por sexo	2018		2019		2020	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Mujeres	333	31%	321	29%	477	32%
Hombres	739	69%	778	71%	1.035	68%
TOTAL	1.072	100%	1.098	100%	1.512	100%

Distribución por edad	2018		2019		2020	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Menos de 25 años	93	8,68%	102	9,31%	227	15%
De 26 a 35 años	272	25,37%	266	24,20%	422	28%
De 36 a 45 años	405	37,78%	405	36,90%	474	31%
De 46 a 55 años	248	23,13%	259	23,59%	305	20%
Más de 55 años	54	5,04%	66	6,01%	84	6%
TOTAL	1.072	100%	1.098	100%	1.512	100%

Distribución por grupo profesional	2018		2019		2020	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Grupo I	131	12,22 %	127	11,55%	131	9%
Grupo II	411	38,34 %	404	36,78%	461	30%
Grupo III	527	49,16 %	561	51,11%	912	60%
Grupo IV (incluido becario)	3	0,28%	6	0,57%	8	1%
TOTAL	1.072	100%	1.098	100%	1.512	100%

Datos de plantilla – promedio

Distribución por sexo	2018				2019				2020			
	Event.	Indef.	J.P.	J.C.	Event.	Indef.	J.P.	J.C.	Event.	Indef.	J.P.	J.C.
Mujeres	20	277	38	295	10	309	46	274	40	437	128	349
Hombres	62	592	75	664	25	751	113	665	113	922	277	758

Distribución por edad	2018				2019				2020			
	Event.	Indef.	J.P.	J.C.	Event.	Indef.	J.P.	J.C.	Event.	Indef.	J.P.	J.C.
Menos de 25 años	19	57	20	73	9	93	33	69	49	178	97	130
De 26 a 35 años	29	222	30	242	12	252	35	231	59	363	128	294
De 36 a 45 años	20	277	38	295	10	309	46	274	40	437	128	349
De 46 a 55 años	62	592	75	664	25	751	113	665	113	922	277	758
Más de 55 años	2	48	6	48	1	65	7	59	1	83	12	72

Distribución por grupo profesional	2018				2019				2020			
	Event.	Indef.	J.P.	J.C.	Event.	Indef.	J.P.	J.C.	Event.	Indef.	J.P.	J.C.
Grupo I	0	124	0	131	0	127	0	127	6	125	49	178
Grupo II	30	343	28	383	20	384	28	375	72	389	59	363
Grupo III	51	400	85	442	15	545	131	430	326	586	31	443
Grupo IV (incluido becario)	1	2	0	3	0	2	0	7	1	7	13	292

Anexo 3. Datos de despidos

Distribución por sexo	2018		2019		2020	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Mujeres	7	18%	33	28,45%	32	28%
Hombres	31	82%	83	71,55%	81	72%
TOTAL	38	100%	116	100%	113	100%

Distribución por edad	2018		2019		2020	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Menos de 25 años	2	5,26%	8	6,90%	15	15%
De 26 a 35 años	14	36,84%	36	31,03%	31	28%
De 36 a 45 años	13	34,21%	29	25%	40	31%
De 46 a 55 años	8	21,06%	40	34,48%	19	20%
Más de 55 años	1	2,63%	3	2,58%	8	6%
TOTAL	38	100%	116	100%	113	100%

Distribución por grupo profesional	2018		2019		2020	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Grupo I	6	15,79%	14	12,07%	9	8%
Grupo II	12	31,58%	34	29,31%	36	32%
Grupo III	20	52,63% ⁰	68	58,62%	68	60%
Grupo IV (incluido becario)	0	0%	0	0%	0	0%
TOTAL	38	100%	116	100%	113	100%

Anexo 4. Residuos generados en 2021.

Residuos de plástico:

- Se tiene registro de los residuos generados de plástico en 22 Depot: Fuentemar, Alcarria, San Fernando, Almería, Málaga, Benavente, Vitoria, Vigo, Oviedo, Las Palmas, Palma de Mallorca, Valles, Huelva, Sevilla, Campo de Gibraltar, Zaragoza, Valencia, Castellón, Alicante, Girona, Guipúzcoa y Bilbao (estos dos últimos Depot se han estimado las cantidades de residuos generados de plástico).
- Guipúzcoa: se estiman los residuos de los últimos dos trimestres (6 meses) desde junio a diciembre con la media indicada por el gestor de los meses de enero a junio.
- Bilbao: se estiman los residuos, relacionando las cantidades generadas en el centro de Oviedo, multiplicando las recogidas semanales de Bilbao (indicadas por responsable) con el promedio en kg de cada residuo que se ha generado en Oviedo.
- No se tienen registro de los Kg de residuos de plástico generados para los siguientes Depot:
 - Granada: no hay detalle de recogida del residuo por parte del proveedor.
 - Viladecans: no hay detalle de recogida del residuo por parte del proveedor.
 - Murcia: no hay detalle de recogida del residuo por parte del proveedor.
 - Hospitalet: no hay detalle de recogida del residuo por parte del proveedor.
 - Mataró: no hay detalle de recogida del residuo por parte del proveedor.
 - La Mancha: se gestionan residuos con código LER 200138 y se realiza segregación en las instalaciones del gestor.
 - Tarragona: se gestionan residuos con código LER 200138 y se realiza segregación en las instalaciones del gestor.

Residuos de madera:

- Se tiene registro de los residuos generados para 23 Depot; Fuentemar, Alcarria, San Fernando, Granada, Almería, Málaga, Benavente, Vitoria, Vigo, Oviedo, Viladecans, Las Palmas, Palma de Mallorca, Huelva, Sevilla, Zaragoza, Valencia, Castellón, Alicante, Hospitalet, Girona, Guipúzcoa y Valles (estos dos últimos se han estimado las cantidades de residuos generados de madera).
- Valles: se estiman los residuos correspondientes a todo el año, del resultado de la media de las recogidas registradas por gestor y multiplicando por 52 (1 recogida semanal).
- Guipúzcoa: se estiman los residuos de los últimos dos trimestres (6 meses) desde junio a diciembre con la media indicada por el gestor de los meses de enero a junio.
- No se tienen registro de los Kg de residuos de madera generados para los siguientes Depot;
 - Bilbao: se realiza gestión de este residuo desde el polígono y no se tienen acceso a los Kg gestionados.
 - Vigo: no se generan residuos de madera en el Depot.
 - La Mancha: se gestionan residuos con código LER 200138 y se realiza segregación en las instalaciones del gestor.
 - Tarragona: se gestionan residuos con código LER 200138 y se realiza segregación en las instalaciones del gestor.
 - Campo de Gibraltar: no hay detalle de recogida del residuo por parte del proveedor.
 - Mataró: no hay detalle de recogida del residuo por parte del proveedor.

Residuos de papel y cartón:

- Se tiene registro de los residuos generados para 25 Depot: Fuentemar, Alcarria, San Fernando, Almería, Málaga, Benavente, Vitoria, Vigo, Oviedo, Viladecans, Las Palmas, Palma de Mallorca, Murcia, Valles, Huelva, Sevilla, Campo de Gibraltar, Zaragoza, Valencia, Castellón, Alicante, Hospitalet, Girona, Guipúzcoa y Bilbao (estos dos últimos se han estimado las cantidades de residuos generados de papel y cartón).

- Guipúzcoa: se estiman los residuos de los últimos dos trimestres (6 meses) desde junio a diciembre con la media indicada por el gestor de los meses de enero a junio.
- Bilbao: se estiman los residuos, relacionando las cantidades generadas en el centro de Oviedo, multiplicando las recogidas semanales de Bilbao (indicadas por responsable) con el promedio en kg de cada residuo que se ha generado en Oviedo.
- No se tienen registro de los Kg de residuos de papel y cartón generados para los siguientes Depot:
 - Granada: no hay detalle de recogida del residuo por parte del proveedor.
 - La Mancha: se gestionan residuos con código LER 200138 y se realiza segregación en las instalaciones del gestor.
 - Tarragona: se gestionan residuos con código LER 200138 y se realiza segregación en las instalaciones del gestor.
 - Mataró: no hay detalle de recogida del residuo por parte del proveedor.

Residuos de banal:

- Se tiene registro de los residuos generados para 21 Depot; Fuentemar, Alcarria, San Fernando, Granada, Almería, Vitoria, Vigo, Viladecans, La Mancha, Murcia, Huelva, Sevilla, Zaragoza, Valencia, Castellón, Alicante, Hospitalet, Girona, Tarragona, Mataró y Guipúzcoa (este último se han estimado las cantidades de residuos generados de Banal).
- Guipúzcoa: se estiman los residuos de los últimos dos trimestres (6 meses) desde junio a diciembre con la media indicada por el gestor de los meses de enero a junio.
- No se tienen registro de los Kg generados de Banal para los siguientes Depot: Málaga, Benavente, Bilbao, Oviedo, Las Palmas, Palma de Mallorca, Valles, Campo de Gibraltar, ya que se realiza gestión de este residuo desde el ayuntamiento y no se tienen acceso a los Kg gestionados.



Índice de contenidos GRI y de contenidos de la Ley 11/2018

102-55

CONTENIDOS GENERALES			
Código	Tema	Página	COP (Principios y ODS)
102-1	Nombre de la organización	16	
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	16;18: 28-29	
102-3	Ubicación de la sede	18	
102-4	Ubicación de las operaciones	19; 24-26	
102-5	Propiedad y forma jurídica	18	
102-6	Mercados servidos	24; 27; 28	
102-7	Tamaño de la organización	24; 26; 63	
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	63-70	Principio 6 ODS 8 y 10
102-9	Cadena de suministro	42-44	
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	21;25;31	
102-11	Principio y enfoque de precaución	114	
102-12	Iniciativas externas	37	
102-13	Afiliación a asociaciones	109-110	
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	4-5	
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	22; 44	Principio 10 ODS 16
102-18	Estructura de gobernanza	23; 36	

102-40	Lista de grupos de interés	9	
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	94	Principio 3
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	12	
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	11-12	
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	13	
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	7	
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	7-8	
102-47	Lista de temas materiales	14	
102-48	Re-expresión de la información	26;118 132;133	
102-49	Cambios en la elaboración de informes	7. Sin cambios	
102-50	Periodo objeto del informe	7	
102-51	Fecha del último informe	7	
102-52	Ciclo de elaboración de informes	7	
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	3	
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	7	
102-55	Índice de contenidos GRI	144-158	
102-56	Verificación externa		
GRI 103: Enfoque de gestión (2016)			
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Ver tablas siguientes	

103-2	El enfoque de gestión y sus componentes		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión		

DESEMPEÑO ECONÓMICO				
Código	Tema	Página/Sección	Tema material asociado	COP (Principios y ODS)
GRI 201: Desempeño económico (2016)				
103	Enfoque de gestión 201	13-14; 16-17;20		Principio 1
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	No evaluado		
201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	No evaluado	Continuidad del negocio y rentabilidad	
201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	No evaluado		
201-4	Asistencia financiera recibida por el gobierno	136		ODS 17
GRI 202: Presencia en el mercado laboral (2016)				
103	Enfoque de gestión 202			
202-1	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	No evaluado		

202-2 Proporción de altos
ejecutivos
contratados de la
comunidad local

GRI 203: Impactos económicos indirectos (2016)

103 Enfoque de gestión
203

203-1	Inversiones en infraestructura y servicios apoyados	No evaluado	
-------	---	-------------	--

203-2 Impactos económicos
indirectos
significativos

GRI 204: Prácticas de adquisición (2016)

103 Enfoque de gestión
204

204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	No evaluado	
-------	--	-------------	--

GRI 205: Lucha contra la corrupción (2016)

103	Enfoque de gestión 205	13-14;44-46	Compliance	Principios 1 y 10 ODS 16
205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	No evaluado		
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	46-47		Principio 10 ODS 16

205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	No evaluado	
GRI 206: Competencia desleal (2016)			
103	Enfoque de gestión 206		
206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	No evaluado	
GRI 207: Fiscalidad (2019)			
103	Enfoque de gestión 207	No evaluado	
207-1	Enfoque fiscal		
207-2	Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos		
207-3	Participación de grupos de interés y gestión de inquietudes en materia fiscal		
207-4	Presentación de informes país por país		

DESEMPEÑO AMBIENTAL			
Código	Tema	Página	Tema material asociado
			COP (Principios y ODS)

GRI 301: Materias primas y auxiliares (2016)				
103	Enfoque de gestión 301	13-14; 133-134		Principio 1, 7 y 8 ODS 12
301-1	Materiales utilizados por peso o volumen	134		Principio 7 ODS 12
301-2	Insumos reciclados	No evaluado	No aplica	
301-3	Productos reutilizados y materiales de envasado	No evaluado		
GRI 302: Energía (2016)				
103	Enfoque de gestión 302	13-14; 131-133		Principios 1, 7, 8 y 9 ODS 7, 11 y 12
302-1	Consumo energético dentro de la organización	131-132		Principios 7, 8 y 9 ODS 7 y 12
302-2	Consumo energético fuera de la organización	No evaluado		
302-3	Intensidad energética	No evaluado	Transporte responsable	
302-4	Reducción del consumo energético	No evaluado		
302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	No evaluado		
GRI 303: Agua y efluentes (2018)				

103	Enfoque de gestión 303	13-14; 130		Principios 1, 7, 8 y 9 ODS 6 Y 12
303-1	Interacción con el agua como recurso compartido	No evaluado		
303-2	Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua	No evaluado	No aplica	
303-3	Extracción de agua	No evaluado		
303-4	Vertido de agua	No evaluado		
303-5	Consumo de agua	130		Principios 7, 8 y 9 ODS 6 y 12
GRI 304: Biodiversidad (2016)				
103	Enfoque de gestión 304	No evaluado		
304-1	Centros de operaciones propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la diversidad fuera de áreas protegidas			

304-2	Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad			
304-3	Hábitats protegidos o restaurados			
304-4	Especies que aparecen en la Lista Roja de la UINC y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones			
GRI 305: Emisiones (2016)				
103	Enfoque de gestión 305	13-14; 113; 116-117	Emisiones	Principios 1, 7, 8 y 9 ODS 13
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	119		Principios 7, 8 y 9 ODS 13
305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	119		Principios 7, 8 y 9 ODS 13
305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	119		Principios 7, 8 y 9 ODS 13

305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	No evaluado		
305-5	Reducción de las emisiones de GEI	No evaluado		
305-6	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)	No evaluado		
305-7	Óxidos de nitrógeno (NO _x), óxidos de azufre (SO _x) y otras emisiones significativas al aire	No evaluado		
GRI 306: Vertidos y residuos (2020)				
103	Enfoque de gestión 306	13-14; 127-128		Principios 1, 7, 8 y 9 ODS 12
306-1	Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	128	Gestión de residuos	Principios 7, 8 y 9 ODS 12
306-2	Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	128		Principios 7, 8 y 9 ODS 12
306-3	Residuos generados	128		Principios 7, 8 y 9 ODS 12

306-4	Residuos no destinados a eliminación	No evaluado		
306-5	Residuos destinados a eliminación	No evaluado		
GRI 307: Cumplimiento legal ambiental (2016)				
103	Enfoque de gestión 307	13-14; 307	Compliance	Principios 1,8 y 9
307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	113		Principio 1
GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores (2016)				
103	Enfoque de gestión 308			
308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con criterios ambientales	No evaluado		
308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas			

DESEMPEÑO SOCIAL				
Código	Tema	Página	Tema material asociado	COP (Principios y ODS)
GRI 401: Empleo (2016)				
103	Enfoque de gestión 401	13-14; 62		Principios 1 Y 6
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	70-74	Normas laborales	Principio 6 ODS 5 y 8
401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	No evaluado		
401-3	Permiso parental	86-87		
GRI 402: Relaciones trabajador-empresa (2016)				
103	Enfoque de gestión 402	No evaluado		
402-1	Plazos de avisos mínimos sobre cambios operacionales			
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo (2018)				
103	Enfoque de gestión 403	13-14; 97-98	Salud y Seguridad	Principio 1 ODS 3
403-1	Sistema de gestión de la	97-98		Principio 1 ODS 3

	salud y la seguridad en el trabajo			
403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de accidentes	99-103		Principio 1 ODS 3
403-3	Servicios de salud en el trabajo	99		
403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	99-101		Principio 1 ODS 3
403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	100		Principio 1 ODS 3
403-6	Fomento de la salud de los trabajadores	101-102		Principio 1 ODS 3
403-7	Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente	No evaluado		

	vinculados mediante relaciones comerciales			
403-8	Trabajadores cubiertos por un sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	No evaluado		
403-9	Lesiones por accidentes laboral	103		Principio 1 ODS 3
403-10	Dolencias y enfermedades laborales	102		Principio 1 ODS 3
GRI 404: Formación y desarrollo (2016)				
103	Enfoque de gestión 404	13-14; 90		Principios 1 y 6 ODS 4 y 8
404-1	Media de horas de formación al año por empleado	92		Principio 6 ODS 4 y 8
	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición		Educación y formación	
404-2		90-91		Principio 6 ODS 4 y 8
404-3	Porcentaje de empleados que	No evaluado		

	reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional			
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades (2016)				
103	Enfoque de gestión 405	13-14; 23; 63	Diversidad y no discriminación	Principios 1 y 6 ODS 5 y 10
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	23; 63-64		Principio 6 ODS 5 y 10
405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	75		Principio 6 ODS 5 y 10
GRI 406: No discriminación (2016)				
103	Enfoque de gestión 406	No evaluado		
406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas			
GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva (2016)				
103	Enfoque de gestión 407	No evaluado		
407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a			

	la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo		
GRI 408: Trabajo infantil (2016)			
103	Enfoque de gestión 408		
408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	No evaluado	
GRI 409: Trabajo forzoso (2016)			
103	Enfoque de gestión 409		
409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	No evaluado	
GRI 410: Prácticas del personal de seguridad (2016)			
103	Enfoque de gestión 410		
410-1	Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos	No evaluado	

de derechos
humanos

GRI 411: Derechos de la población indígena (2016)

103 Enfoque de
gestión 411

411-1 Casos de
violaciones de
los derechos de
los pueblos
indígenas

No evaluado

GRI 412: Evaluación de derechos humanos (2016)

103 Enfoque de
gestión 412

412-1 Operaciones
sometidas a
revisiones o
evaluaciones de
impacto sobre
los derechos
humanos

412-2 Formación de
empleados en
políticas o
procedimientos
sobre derechos
humanos

412-3 Acuerdos y
contratos de
inversión
significativos con
cláusulas sobre
derechos
humanos o

No evaluado

sometidos a
evaluación de los
derechos
humanos

GRI 413: Comunidades locales (2016)

103 Enfoque de
gestión 413

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

No evaluado

413-2 Operaciones con
impactos
negativos
significativos
(reales y
potenciales) en
las comunidades
locales

GRI 414: Evaluación social de proveedores (2016)

103 Enfoque de
gestión 414

13-14; 42-43

Principios 1 y 2
ODS 12

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

42

Derechos
humanos y
laborales en la
cadena de
suministro

Principio 2
ODS 12

	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	No evaluado
414-2		

GRI 415: Política pública (2016)

103	Enfoque de gestión 415		
415-1	Contribuciones a partidos y/o representantes políticos	No evaluado	

GRI 416: Salud y seguridad de los clientes (2016)

103	Enfoque de gestión 416		
416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	No evaluado	
416-2	Casos de incumplimiento relativos a impactos en la salud o seguridad de las categorías de productos o servicios		

GRI 417: Marketing y etiquetado (2016)				
103	Enfoque de gestión 417	No evaluado		
417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios			
417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios			
417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing			
GRI 418: Privacidad del cliente (2016)				
103	Enfoque de gestión 418	13-1; 49		Principio 1
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	50	Calidad y satisfacción del cliente	Principio 1
GRI 419: Cumplimiento legal socioeconómico (2016)				

103	Enfoque de gestión 419	13-14; 46	Compliance	Principio 1 ODS 16
419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	46; 49; 136		ODS 16

NOTA. Al asunto material “Calidad y Satisfacción del cliente” también se le da respuesta en los apartados de “Think Quality” (pág. 50) y “Proximidad” (pág. 60).

Índice de contenidos de la Ley 11/2018

MATERIAS A REPORTAR	APARTADO / SUBAPARTADO	PÁGINA
Entorno empresarial	Modelo de negocio	13-16
Organización y estructura	Organización y estructura	18
Mercados	Nuestros servicios	19; 22-23
Objetivos y estrategias	Toda la memoria	
Tendencias	Modelo de negocio	21
Políticas	Toda la memoria	
Resultados		
Indicadores clave		
Riesgos relacionados	Think Quality	47
Efectos actuales y previsibles	Nuestra gestión ambiental	101-102
Certificación ambiental	Nuestra gestión ambiental	43
Principio de precaución	Nuestra gestión ambiental	101-102
Riesgos ambientales	Nuestra gestión ambiental	101-102
Emisiones de carbono	Nuestra gestión ambiental	95-96
Ruido	Nuestra gestión ambiental	99
Contaminación lumínica	Nuestra gestión ambiental	99
Economía circular y gestión de residuos	Economía circular y gestión de residuos	103
Consumo de agua	Uso sostenible de los recursos	104

Consumo de materias primas	Uso sostenible de los recursos	106
Consumo de energía	Uso sostenible de los recursos	105
Cambio climático	Emisiones y cambio climático	95
Protección de la biodiversidad	Nuestra gestión ambiental	99
Empleo	Nuestro equipo humano	52-62
Organización del trabajo		81-82
Salud y seguridad		83-89
Relaciones sociales		81-82
Formación		78-79
Accesibilidad universal de las personas con discapacidad		77
Igualdad		65-72
Derechos humanos	Comportamiento ético	36-37
Libertad de asociación y negociación colectiva		36
No discriminación		36
Trabajo forzoso		36
Trabajo infantil		36
Medidas para prevenir la corrupción y el soborno		36; 37; 38
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	Comportamiento ético	38
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro		91
Compromiso con el desarrollo local	Compromiso con la sociedad	90-93
Subcontratación y proveedores		34-35

Consumidores		48-50
Información fiscal		107