Estado de Información No Financiera.

Año fiscal 2022/2023

GLS.

Índice

Presentación 4

GLS en cifras 7

1. Acerca de esta memoria 8

1.1. Alcance y metodología 8

1.2. Análisis de materialidad 10

2. Generadores de valor compartido 18

2.1. Quiénes somos 21

2.2. Nuestros valores 25

2.3. Organización y estructura 26

2.4. Evolución del negocio 28

2.5. Productos y servicios 34

2.6. Nuestra cadena de valor 36

3. Ética y buen gobierno corporativo 41

3.1. Socios 'signatory' del Pacto Mundial de Naciones Unidas 43

3.2. Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible 44

3.3. Compras responsables 50

3.4. Gobernanza corporativa responsable 53

3.5. *Compliance* y transparencia 57

3.6. Protección de datos y seguridad de la información 61

4. Calidad 65

4.1. Digitalización 68

4.2. Gestión de riesgos 73

4.3. Proximidad 75

5. Nuestro compromiso social 84

5.1. Equipo humano 87

5.1.1. Perfil y distribución de la plantilla 87

5.1.2. Igualdad, conciliación y diversidad 104

5.1.3. Impulso del talento 120

5.1.4. Diálogo y organización del trabajo 124
5.1.5. Seguridad y salud 125
5.2. Comunidad local 137
5.2.1. Acción local 137
5.2.2. Acciones de patrocinio 145
6. Sostenibilidad ambiental 149
6.1. Sistema de Gestión Medioambiental 151
6.2. Evaluación de riesgos ambientales 152
6.3. Climate Protect 154
6.3.1. Medición de emisiones 158
6.3.2. Infraestructuras sostenibles 161
6.3.3. Transporte respetuoso 163
6.4. Economía circular y gestión de residuos 164
6.5. Uso sostenible de recursos 169
Cierre 174
Anexos 175
Anexo 1. Datos de distribución del personal en años anteriores 175
Anexo 2. Datos de despidos 177
Anexo 3. Cálculo de las emisiones de conformidad a la EN 16258 178
Índice de contenidos GRI 181
Índice de contenidos de la Ley 11/2018 192

GRI 2-2; 2-3

Contacto

Corporate Responsibility Department

Ingeniero Torres Quevedo, 1, 28022 Madrid

Tel. +34 (0) 902 113 300

thinkresponsible@gls-spain.com

Presentación

GRI 2-22

Presentamos nuestra *Memoria de Sostenibilidad* en la que, de acuerdo con los requisitos de información no financiera y criterios GRI, reflejamos el desempeño económico, social y ambiental de GLS Spain en el ejercicio 2022-2023.

En el análisis de este periodo, no podemos obviar la inestabilidad política, la elevada inflación, la subida de tipos de interés y el aumento del coste de vida, junto con la actual incertidumbre económica mundial y la tensión geopolítica provocada por el conflicto bélico en Ucrania. Estos acontecimientos han provocado un cambio en el comportamiento de los consumidores, cada vez más exigentes.

El sector de la paquetería ha experimentado, en los últimos años, una transformación extraordinaria basada en el desarrollo de servicios y recursos para el destinatario. El principal motor de este cambio ha sido el desarrollo tecnológico, acelerado por la pandemia, que ha llevado a la consolidación del eCommerce como el lugar de compra habitual de casi cualquier producto por parte del consumidor.

En GLS Spain hemos sabido prepararnos con la creación de nuevas herramientas, tecnologías e infraestructuras, que responden a todas estas nuevas demandas y hábitos de consumo, priorizando siempre la calidad y proximidad en nuestros servicios, claves de nuestro modelo de negocio.

Sin ir más lejos, hemos incrementado la red de Parcel Shops, superando los 5.300 puntos de conveniencia, con acuerdos recientes con El Corte Inglés y Carrefour que nos permiten una mayor accesibilidad a las personas en grandes superficies y centros comerciales. También disponemos de más taquillas automáticas o *lockers* (650), para flexibilizar la gestión de las entregas del destinatario.

La sostenibilidad es un eje principal e irrenunciable en todos estos proyectos, al igual que nuestro compromiso con la Agenda 2030 y sus Objetivos de Desarrollo Sostenible, que forman parte de la estrategia empresarial de la compañía. Por ello, durante 2022 hemos avanzado significativamente en iniciativas para reducir nuestro impacto ambiental, mejorar las condiciones laborales del personal y apoyar a nuestras comunidades locales.

En este informe no financiero, presentamos nuestros esfuerzos y logros en tres áreas principales: ambiental, social y gobierno corporativo (criterios ESG).

Ambiental:

En 2022, continuamos implementando medidas para reducir nuestra huella de carbono y fomentar prácticas comerciales sostenibles. Hemos bajado un 8,78% la emisión por paquete respecto al año anterior y estamos en camino de lograr el objetivo de ser neutros en emisiones de CO_2 en 2045.

También hemos llevado a cabo iniciativas para mejorar la eficiencia energética, tanto de las infraestructuras existentes como en las nuevas de Bilbao, Urnieta (San Sebastián), Monforte del Cid (Alicante) y la nueva sede de GLS Spain en Madrid, el hub KM 0. Además, hemos ido ampliando nuestra flota de vehículos eléctricos que, a día de hoy, supone el 11,90% del total.

Social:

En GLS Spain, creemos que es importante apoyar a las comunidades locales y trabajar para mejorar las condiciones laborales de nuestra plantilla. Por ello, en 2022 hemos llevado a cabo iniciativas como la campaña de Salud y Seguridad en el trabajo o Transporte Solidario, un proyecto con el que apoyamos y colaboramos con las ONG, fundaciones y otras entidades sin ánimo de lucro, realizando envíos sostenibles en un entorno social justo.

Además, colaboramos con aquellas agencias de nuestra red que son Centros Especiales de Empleo y con el enclave laboral de Novaterra en Valencia, para ofrecer un entorno laboral justo y oportunidades profesionales a personas con diferentes grados de discapacidad. También disponemos de políticas sociales para garantizar la igualdad de oportunidades y combatir la discriminación en el lugar de trabajo.

Gobierno corporativo:

En GLS Spain, tenemos un firme compromiso con una gestión empresarial ética y transparente. A lo largo de este año fiscal, hemos implementado medidas para mejorar la gobernanza corporativa y garantizar la integridad de nuestras operaciones comerciales.

También hemos fortalecido nuestros procesos de control interno y se han mejorado las prácticas de gestión de riesgos para garantizar que nuestras operaciones comerciales sean seguras y sostenibles.

Quiero resaltar el gran trabajo desempeñado por los más de 1.600 profesionales que forman parte de la #GLSFamily y la red de más de 600 agencias y delegaciones. La resiliencia y la capacidad de adaptación que han demostrado ante los desafíos del último año han sido fundamentales para lograr nuestros objetivos. Juntos, podemos crear un futuro más sostenible y justo para todos.

Os doy las gracias a todos por seguir acompañándonos, un año más, invitándoos a consultar en esta memoria todos los avances realizados y los objetivos futuros que hemos fijado en cada ámbito.

Luis Doncel

Group Region MD Iberia
General Logistics Systems Spain, S.A.

Hitos GLS Spain

AMBIENTAL	SOCIAL	NEGOCIO
Compromiso: cero emisiones de CO_2 en 2045	98,85% plantilla indefinida	Más de 5.300 Parcel Shops
Compensación de las emisiones de CO_2 derivadas de nuestra actividad y transporte a través de proyectos certificados	42 nacionalidades en la plantilla	40 *hubs*/plataformas 23 *depots*
4.735.358 entregas sostenibles con vehículos de bajas y cero emisiones entre abril de 2022 y marzo de 2023	Colaboramos con 15 Centros Especiales de Empleo	2.960 clientes
	1.574.076 entregas realizadas por Centros Especiales de Empleo entre abril de 2022 y marzo de 2023	570 agencias colaboradoras

1. Acerca de esta memoria

1.1. Alcance y metodología

GRI 2-2; 2-3; 2-5

El presente informe ha sido elaborado conforme a los requisitos de la Ley 11/2018 de información no financiera y diversidad y con referencia a los Estándares GRI. Contiene tanto los indcadores 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 2022 y a GLS Spain, la mayor parte de la información recopilada en esta memoria se refiere al año fiscal abril 2022/marzo 2023, siguiendo las líneas de reporte del periodo anterior (2021/22). Su elaboración tiene una periodicidad anual, siendo el último informe publicado el correspondiente al año fiscal 2021/22.

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 2023 (EINF), en su Informe Consolidado. General Logistics Systems Spain, S. A. ha elaborado el informe conforme a los Estándares GRI para el periodo comprendido entre el 1 de abril de 2022 y el 31 de marzo de 2023 (enlaces al final de este texto).

AENOR ha realizado la presente verificación como prestador independiente de servicios de verificación. La verificación se ha desarrollado bajo los principios de "enfoque basado en evidencias, presentación justa, imparcialidad, competencia técnica, confidencialidad y responsabilidad" exigidos en la norma internacional

ISO/IEC 17029:2019 "Evaluación de la conformidad – Principios generales y requisitos para los organismos de validación y verificación".

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.

Informes de verificación de AENOR

AENOR
Confía

Declaración de Verificación de Información No Financiera

declaración de Verificación de AENOR para

GENERAL LOGISTICS SYSTEMS SPAIN, S.A.

relativa al estado de información no financiera

Estado de Información No Financiera Año Fiscal 2022/2023. GLS

conforme a la ley 11/2018

correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de marzo 2023

En Madrid a 28 de julio de 2023

Rafael García Meiro
Consejero Delegado/CEO

AENOR INTERNACIONAL S.A.U. C/ GENOVA 6, 28004 MADRID
Página 1 de 4

AENOR
Confía

VERIFICACIÓN DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD

AENOR INFORME DE SOSTENIBILIDAD VERIFICADO

VMS-2023/0026

AENOR ha verificado el Informe de Sostenibilidad de la organización

GENERAL LOGISTICS SYSTEMS SPAIN, S.A.

concluyendo que el mismo se ha realizado conforme con los estándares de elaboración de informes GRI y proporciona una visión global de los impactos más significativos de la organización en la economía, el medio ambiente y las personas, incluidos los impactos que afectan a los derechos humanos, y de cómo los gestiona. La verificación se ha realizado según procedimiento que se detalla en el anexo cumpliendo con la ISO/IEC 17029:2019.

Título del informe: Estado de información no financiera año fiscal 2022/ 2023

Periodo objeto del informe comprendido entre: del 1 de abril de 2022 al 31 de marzo de 2023

Domicilio en: AVD FUENTEMAR Nº 18, 18, 28823 - COSLADA (MADRID)

Rafael GARCÍA MEIRO
CEO

AENOR INTERNACIONAL S.A.U.
Génova, 6 28004 Madrid. España
Tel. 91 432 60 00 - www.aenor.com

[Declaración de Verificación de Información No Financiera]

[Verificación del Informe de Sostenibilidad]

Hacer clic sobre las imágenes y el texto para acceder a los documentos. En caso de no poder acceder, los enlaces directos son los siguientes:

- ***Declaración de Verificación de Información No Financiera:*** *https://storage.googleapis.com/wp-es-pro-media/2023/08/e2343d04-gls-spain-declaracion-verificacion-einf-2022_2023.pdf*
- ***Verificación del Informe de Sostenibilidad:*** *https://storage.googleapis.com/wp-es-pro-media/2023/08/fc44a392-certificadovms-2023-0026_es_2023-07-28.pdf*

1.2. Análisis de materialidad

GRI 2-29; 3-1; 3-2; 3-3

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 dos años realizamos un análisis de materialidad con el objetivo de identificar aquellas cuestiones que consideramos prioritarias. Al análisis de materialidad elaborado a comienzos de 2022, en junio de 2022 se sumó un segundo análisis en coordinación con el Grupo GLS y varias de las filiales, adaptándonos a la metodología del Grupo.

El análisis de materialidad se ha integrado, a su vez, en el estudio realizado por el Grupo GLS en sus principales mercados (Alemania, España, Polonia, Hungría y Austria), que recoge tanto los resultados individuales por país como los resultados consolidados para el conjunto del Grupo.

A continuación, se detalla la metodología de análisis y los resultados del informe específico de GLS Spain.

El procedimiento seguido para realizar el análisis de materialidad se ha formalizado en el *Informe Análisis de Materialidad de GLS Spain*. 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 más relevantes para el Grupo GLS, con la participación de todas las filiales, incluyendo los aspectos relacionados con temas GRI identificados por el Grupo GLS y otros temas de especial importancia para el Grupo. En este sentido, los temas relacionados con criterios ESG incluidos en el análisis son los mismos que se contemplaron en la edición anterior del análisis de materialidad en España, mercado de referencia en el Grupo en materia de reporte de sostenibilidad, por lo que puede realizarse un análisis comparativo.

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 de interés**
- **Fase 3 – Evaluación de la influencia por parte de los grupos de interés, mediante encuestas**
- **Fase 4 – Construcción de la matriz**

Fase 1 – Identificación de los grupos de interés

GRI 2-29

Los grupos de interés considerados en el análisis de materialidad son aquellos a los que afecta de modo directo o indirecto la actividad de GLS Spain, ya que para la compañía es fundamental recoger y analizar su impacto en materia de ESG.

El propósito de la participación de los grupos de interés es identificar los diferentes impactos que tiene o puede llegar a tener la empresa con el objetivo de prevenirlos y mitigarlos. La opinión y valoraciones de los grupos de interés sobre la organización –con especial atención en aspectos de sostenibilidad y dirección responsable– se complementa con la evaluación de riesgos y oportunidades que GLS Spain realiza internamente y que se considera una información de gran valor.

Los criterios ESG son considerados en función de la estrategia del negocio y de la importancia que tengan para los grupos de interés. Para ello, GLS Spain mantiene una comunicación continua y bidireccional con ellos, buscando su colaboración y confianza a largo plazo, y siempre considerando sus intereses.

Como grupos de interés de la compañía, se consideran tanto los colectivos de carácter interno (principalmente, equipo de Dirección de GLS Spain y personas trabajadoras) como de carácter externo. En este último grupo se incluyen tanto los profesionales y entidades que mantienen una relación habitual con GLS Spain (clientes, agencias, Parcel Shops o destinatarios) como aquellos con los que se relaciona casualmente (ONG, medios de comunicación o competidores, entre otros).

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

- Dirección de GLS Spain
- Personas trabajadoras
- Clientes
- Agencias
- Parcel Shops
- Destinatarios
- Otros: sociedad, representación sindical, ONG, medios de comunicación, competidores

Fase 2 – Identificación de potenciales temas de interés

GRI 3-2

La identificación de potenciales temas de interés para GLS Spain ha tomado como referencia inicial un listado de 21 temas propuestos por la guía Global Reporting Iniciative (GRI). En la elección de los temas se han tenido en cuenta dos factores de relevancia para la compañía:

- Mayor enfoque de la compañía al impacto ESG: los resultados del análisis formarán la base para futuras actividades de ESG.
- Anticipación de los requisitos futuros en materia de reporte de información no financiera, ya aprobados por la Unión Europea la UE (EU CSRD – Corporate Sustainability Reporting Directive).

Los temas seleccionados se dividen en los tres ámbitos ESG y una cuarta área con temas de especial interés para el grupo:

Temas relacionados con criterios ESG evaluados (21 temas)	
Temas ambientales • Emisiones • Transporte respetuoso	**Temas sociales** • Atractivo de GLS como empleador

• Gestión de residuos • Agua y efluentes • Eficiencia energética • Impacto ambiental local • Estándares ambientales en la cadena de suministro	• Salud y seguridad en el trabajo • Educación y formación • Estándares laborales en GLS • Estándares laborales en la cadena de suministro • Diversidad y no discriminación • Impacto en la comunidad local • Conducción segura • Contaminación acústica
Temas de gobernanza • *Compliance* • Protección de datos y seguridad de la información • Transparencia y diálogo	**Otros temas** • Calidad y satisfacción del cliente • Continuidad del negocio y rentabilidad

Fase 3 – Evaluación de la influencia por parte de los grupos de interés, mediante encuestas

La evaluación de la influencia de los 21 temas se ha llevado a cabo mediante encuestas con los diferentes grupos de interés identificados. Las personas encuestadas han evaluado la influencia de cada tema de interés en una escala del 1 (Ninguna Influencia) al 7 (Gran Influencia).

Entre todas las encuestas enviadas, se han recibido un total de 300 respuestas, correspondientes a los siguientes grupos de interés:

- Dirección de GLS Spain: 25
- Personas trabajadoras: 185
- Clientes: 11
- Agencias: 51
- ParcelShops: 3
- Destinatarios: 12
- Otros (sociedad, representación sindical, ONG, medios de comunicación, competidores): 13

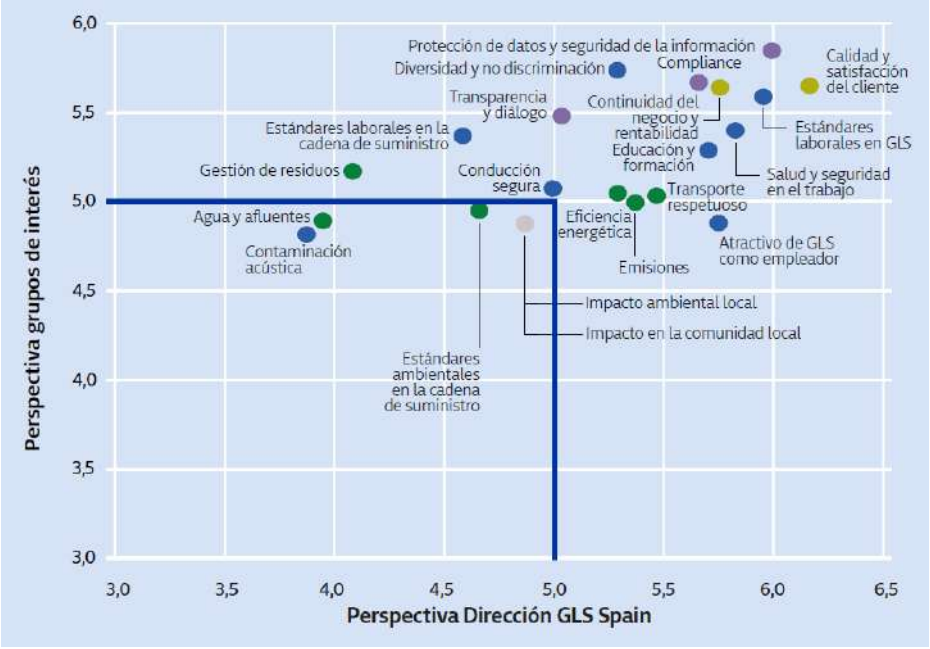
Destaca el significativo incremento del número de respuestas respecto a anteriores análisis de materialidad, con un aumento de la respuesta de todos los grupos de interés y un especial incremento en el caso de las personas trabajadoras.

Finalmente, se ha realizado la media aritmética de todas las evaluaciones para obtener un único resultado por cada grupo de interés, sin dar más relevancia a ningún grupo sobre otro. Los resultados obtenidos por parte de la Dirección de GLS Spain constituyen el eje "X" de la matriz de materialidad. Por su parte, el eje "Y" recoge la perspectiva del resto de *stakeholders*.

La influencia se ha calculado como la media aritmética de la influencia de cada uno de los siete grupos de interés. Los resultados obtenidos por parte de la Dirección de GLS Spain constituyen el eje "X" de la matriz de materialidad ("*Management perspective*"). Los resultados del resto de grupos de interés constituyen el eje "Y" de la matriz de materialidad ("*Stakeholders perspective*").

Fase 4 – Construcción de la matriz

A partir de los resultados obtenidos en la evaluación de 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. Se han considerado como temas materiales para GLS Spain aquellos que, tras realizar la media aritmética, se sitúan por encima de la puntuación de 5:



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 son fundamentales 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.

GRI 3-3

Nuestros temas materiales (16 temas)	
Temas ambientales • Emisiones • Transporte respetuoso • Gestión de residuos • Eficiencia energética	**Temas sociales** • Atractivo de GLS como empleador • Salud y seguridad en el trabajo • Educación y formación • Estándares laborales en GLS • Estándares laborales en la cadena de suministro • Diversidad y no discriminación • Conducción segura
Temas de gobernanza • *Compliance* • Protección de datos y seguridad de la información • Transparencia y diálogo	**Otros temas** • Calidad y satisfacción del cliente • Continuidad del negocio y rentabilidad

Aspectos prioritarios para los grupos de interés

Según los resultados de las consultas a la Dirección de GLS Spain y a los principales grupos de interés, la "calidad y satisfacción del cliente", la "protección de datos y seguridad de la información" y los "estándares laborales en GLS" son los aspectos de mayor relevancia e impacto para la compañía. Estos aspectos aparecen como los más valorados por ambos colectivos, que coinciden también en destacar la importancia de "continuidad del negocio y rentabilidad".

A continuación, se detallan los temas más relevantes para cada uno de los principales grupos de interés, ordenados por orden de puntuación, de mayor a menor:

- **Clientes:** Transparencia y diálogo, Calidad y satisfacción del cliente, Protección de datos.
- **Destinatarios:** Transporte respetuoso con el medioambiente, Residuos, Eficiencia energética.
- **Agencias:** Diversidad y no discriminación, Protección de datos y Seguridad de la Información y *Compliance*.
- **Parcel Shops:** Estrategia de reducción de emisiones, Salud y seguridad en el trabajo, Diversidad y no discriminación, Conducción segura y ruido.
- **Personas trabajadoras:** Protección de datos y Seguridad de la Información, Continuación del negocio y rentabilidad, Diversidad y no discriminación, *Compliance*, Calidad y satisfacción del cliente y Estándares laborales.
- **Otros:** Protección de datos, Diversidad y no discriminación, *Compliance* y Residuos.

Los resultados de GLS Spain están muy alineados con los del Grupo GLS. En la comparativa de ambos informes destaca, sin embargo, que la matriz consolidada del Grupo no considera material el tema de "residuos", que sí aparece en la matriz de GLS Spain.

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.

Gestión de los temas materiales

GRI 3-3

La matriz de materialidad que se obtiene como resultado de todo el proceso anterior ayuda a la organización a estudiar potenciales riesgos e impactos, positivos o negativos, asociados a cada uno de los temas materiales. GLS, consciente de la importancia de gestionarlos de un modo adecuado, utiliza una serie de instrumentos que le permiten la gestión de cada uno de estos impactos por cada uno de los temas materiales correspondientes a las tres áreas ESG (medioambiente, social y gobernanza), a través de varios instrumentos como normativas, compromisos, códigos y políticas.

En cuanto a los temas materiales relacionados con los temas medioambientales, GLS cuenta con un Sistema de Gestión Medioambiental y una evaluación de riesgos ambientales que permite entender cuáles son los efectos de su actividad en el medioambiente y cómo minimizar aquellos potenciales efectos negativos.

Para los temas materiales vinculados al ámbito social, también se identifican potenciales riesgos e impactos, positivos y negativos, que se minimizan con políticas en diferentes áreas o grupos de interés. Por ejemplo, en cuanto a personal, GLS cuenta con una política de igualdad, conciliación y diversidad, así como varios canales de diálogo con la plantilla. Además, en GLS hay una apuesta importante por la seguridad y salud de las personas trabajadoras, que se materializa en un estricto programa de seguridad y formación sobre salud y seguridad en el trabajo. Por parte de los proveedores, GLS cuenta con una *Política de compras responsables*. En el caso de los clientes, hay una *Política de Protección de Datos y Seguridad de la Información* que aplica a todos sus clientes, así como una apuesta por la transparencia.

En cuanto a los temas materiales relacionados con la gobernanza, también se identifican riesgo potenciales, positivos y negativos, y se gestionan a través de varias políticas y compromisos. En concreto, destacan los principios de actuación de GLS Spain, donde aparecen los compromisos asociados a la competencia leal, la integridad y las buenas prácticas responsables. También hay una serie de políticas estrictas para evitar cualquier tipo de prácticas de corrupción. Por último, destaca el *Código de Conducta*, como mecanismo para prevenir malas prácticas profesionales, aplicable a toda la compañía. Todo ello se complementa con el *Marco General de Cumplimiento Normativo*, que, desde 2014, asegura que estos temas se gestionan de manera eficiente.

2. Generadores de valor compartido

«Integramos los Principios Universales en toda nuestra cadena de valor, considerando nuestros impactos y la opinión de nuestros grupos de interés, con el objetivo de contribuir con eficiencia y visión a largo plazo al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)».

Félix Biedma, Senior Manager Corporate Responsibility & Compliance GLS Spain

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: sociedad, clientes y empleados/as, 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 y conectamos con personas de diferentes grupos de interés (empleados/as, agencias, proveedores, clientes, destinatarios/as, comunidades locales, etc.), respetando sus derechos, promoviendo el bienestar y la inclusión social, y positivizando la percepción de la marca 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 el *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 de suma importancia para el Grupo, que cada una de las filiales adapta a la realidad local del país en el que opera, atendiendo a la legislación nacional y considerando otros aspectos clave:

- **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.

- **Calidad.** Nuestra forma de operar, en la que priman la calidad de los envíos, el valor de la proximidad y la sostenibilidad de los procesos busca siempre la máxima satisfacción de nuestros clientes.

- **Compromiso social**. 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, desarrollamos desde 2021 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] GRI 2-1; 2-6

Con sede fiscal en Madrid (Avd. Fuentemar, 18, 28823 Coslada), General Logistics Systems Spain, S. A. es una red agencial líder en España con alcance europeo, cuya actividad principal se centra en el transporte de paquetería para los sectores B2B y B2C en España, Europa y el resto del mundo. Dispone, además de un amplio catálogo de productos y servicios adaptado a las necesidades de sus clientes.

La historia de GLS empezó en 1999, cuando el grupo Royal Mail adquirió la empresa alemana German Parcel y fundó General Logistics Systems B.V. A través de 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.

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

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

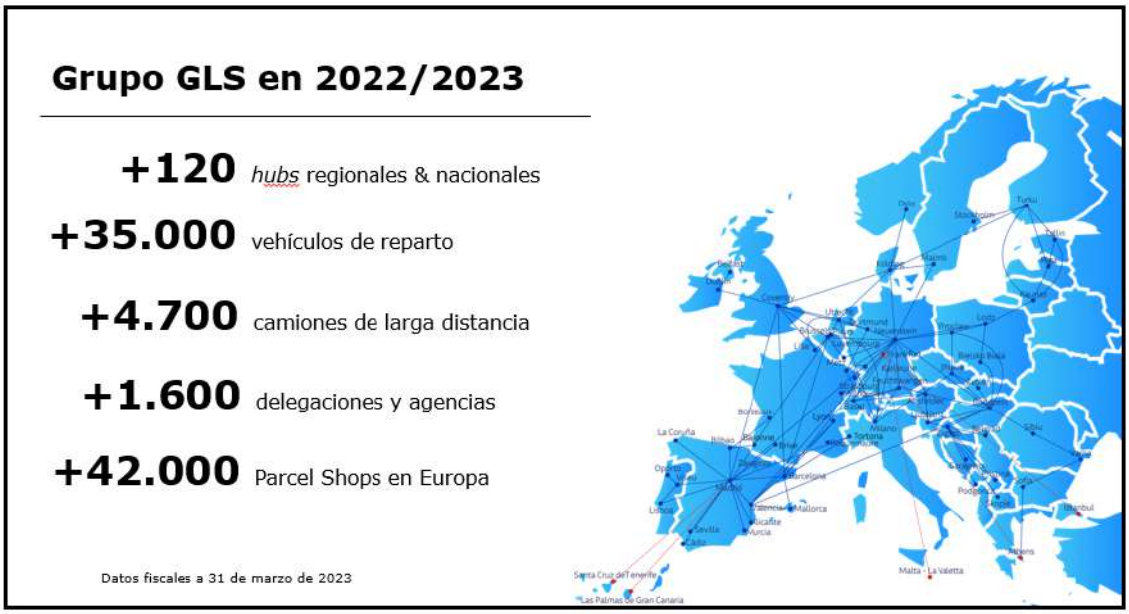
En 2008, el Grupo GLS lanzó su iniciativa medioambiental **ThinkGreen** para fortalecer sus actividades de protección del medioambiente en toda Europa, estableciendo cuatro objetivos principales: disminuir emisiones, reducir el uso de recursos, hacer uso de energías alternativas y optimizar los residuos. Esta iniciativa fue la predecesora del actual programa **Climate Protect** (2021).

GLS continuó su expansión y, en abril de 2016, anunció la compra de la empresa de paquetería exprés ASM Transporte Urgente, la segunda mayor red de transporte urgente de España, y, en enero de 2018, adquirió la empresa de transporte murciana Redyser, permitiendo 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 llegó a países como EE. UU. o Canadá, mientras GLS Spain iniciaba la expansión de sus puntos de conveniencia o Parcel Shops, y se instalaban las primeras taquillas automáticas (*lockers*), mejorando la experiencia de usuario y el reparto de última milla.

El Grupo GLS, subsidiario de International Distribution Services (IDS), ha facturado 5,4 billones de euros en el ejercicio fiscal 2022/2023 procesando 862 millones de paquetes, siendo España uno de los principales países del Grupo.

GLS Spain, empresa líder en servicios de mensajería y paquetería, dispone, a día de hoy, de una red con cerca de 600 agencias y delegaciones, más de 5.400 Parcel Shops y más de 650 *lockers*.



Nuestra actuación en 2022/2023

El periodo comprendido entre 2022 y 2023 está marcado principalmente por la inestabilidad política y económica. A pesar de ello, la compañía ha apostado por el desarrollo de nuevas y mejoradas infraestructuras para adaptarse a los requisitos del mercado y seguir creciendo.

En 2022/23 hemos logrado importantes hitos para el crecimiento de la compañía a corto y medio plazo. Entre ellos destacan:

- **Hub de GLS en Madrid KM 0:** la sede de GLS Spain, a 5 km del aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas, a 15 km del centro de Madrid y con acceso directo a la A-2, permite optimizar la operativa central y unificarla en una única nave, posibilitando una mayor capacidad y procesamiento de paquetes.
- **Apertura de un *hub* optimizado en Monforte del Cid (Alicante) y *depots* en Bilbao y Urnieta (Donostia):** las instalaciones, que integran criterios de sostenibilidad y eficiencia energética, incrementan el potencial operativo de la compañía.
- **Acuerdos con El Corte Inglés y Carrefour para expandir la red de Parcel Shops en centros comerciales:** la red de Parcel Shops se expande hacia grandes superficies y centros comerciales con aperturas en El Corte Inglés de Goya (Madrid) y Palma de Mallorca, y en Alicante y Sevilla con Carrefour.
- **Avances en la evaluación de proveedores (ambiental, social y de gobernanza),** a fin de garantizar el cumplimiento de los estándares éticos en toda la cadena de suministro.
- **Implementación de las medidas del programa medioambiental del Grupo, Climate Protect,** como la compensación de las emisiones de CO_2 derivadas de nuestra actividad y transporte (desde abril de 2022) a través de los proyectos: "Protección forestal", en Perú y Brasil; y "Energía Solar y "Energía eólica", en la India.
- **El Grupo GLS obtiene el certificado EcoVadis Silver,** que reconoce el esfuerzo por conectar a personas de todo el mundo y proteger el medioambiente. En su califiación, EcoVadis tiene en cuenta métricas de medioambiente, sostenibilidad, ética y derechos humanos y laborales.

- **Actualización de la estrategia de RSC:** creación del Comité ESG, encargado de definir e implantar un Plan de Acción que garantice la aplicación de los criterios ESG en toda la cadena de valor, en colaboración con todos los departamentos de la compañía.

- **Digitalización:** el nuevo entorno *online* en forma de Progressive Web App es solo un ejemplo de la transformación digital de la compañía, cuyos horizontes se centran en el desarrollo de aplicaciones y herramientas que faciliten la *user experience*, la implementación continua de medidas para la protección de datos y la aplicación de mejoras tecnológicas al servicio de las personas.

- **Campaña Health & Safety:** desarrollo de numerosas acciones enfocadas a promover la salud y seguridad en el trabajo, así como el bienestar de toda la plantilla.

- **Iniciativa Transporte Solidario GLS Spain:** mediante este proyecto, colaboramos con ONG, fundaciones, asociaciones o entidades sin ánimo de lucro en el transporte de materiales con fines sociales.

2.2. Nuestros valores

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

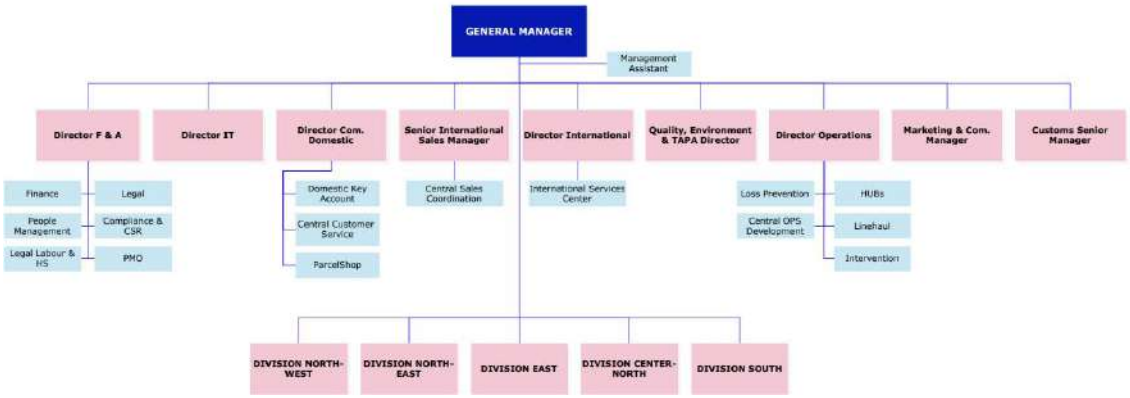
Encontramos siempre las mejores soluciones, apoyándonos en la experiencia local y asesoría en servicios en toda Europa.

SOSTENIBILIDAD

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

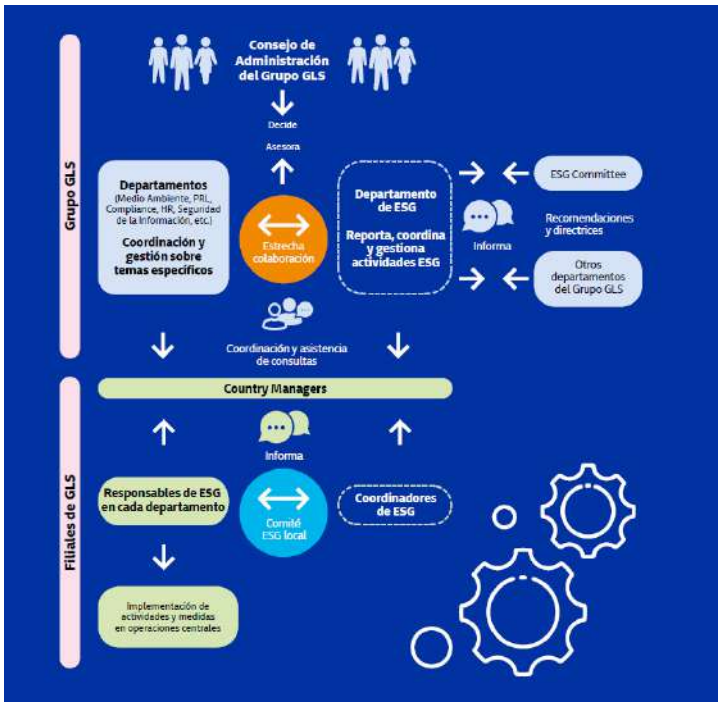
2.3. Organización y estructura

GRI 2-9; 2-10;2-11; 2-12; 2-13



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.

El siguiente esquema refleja la comunicación entre los diferentes responsables del Grupo y los países en función de los impactos ambientales, sociales y económicos.



El Comité de Dirección de GLS Spain supervisa, dirige y es responsable de las diferentes áreas de la organización, su buen funcionamiento y el cumplimiento de las políticas y directrices establecidas por el Grupo GLS.

Todos sus componentes deben considerar los criterios ESG en su toma de decisiones, teniendo en cuenta los diferentes impactos que puedan darse en la cadena de valor en las dimensiones ambiental, social y económica.

Para su designación, se consideran los conocimientos, trayectoria y experiencia necesarios que el cargo exige. Además, se tienen en cuenta otros aspectos como la dedicación, la efectiva gestión de personas y equipos, y una probada integridad en las buenas prácticas empresariales.

El Comité se reúne semanalmente, junto al director general, a excepción de los periodos vacacionales. A lo largo del año fiscal 2022-2023, se han celebrado un total de 45 reuniones.

En la actualidad, el Comité de Dirección está formado por 5 mujeres y 20 hombres, equivalente a 20% y 80%, respectivamente. Estamos incrementando progresivamente la representación actual de las mujeres para alcanzar porcentajes de representación equivalentes a los de los hombres en todos los departamentos y niveles jerárquicos.

Composición del Comité de Dirección

	2021/2022		2022/2023	
Edad	**Hombres**	**Mujeres**	**Hombres**	**Mujeres**
Entre 30 y 50 años	11	3	12	3
>50	8	2	8	2
TOTAL	**19**	**5**	**20**	**5**

Nota: el dato se reporta en valores absolutos.

2.4. Evolución del negocio

GRI 2-6

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 600 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 40 países europeos, además de EE. UU. y Canadá. Además de nuestras agencias colaboradoras, contamos con una red de más de 5.400 Parcel Shops (o puntos de conveniencia) y más de 650 taquillas automáticas (*lockers*), que facilitan la recepción de paquetes a nivel nacional e internacional.

GRI 203-1

Hub de GLS en Madrid KM 0: nueva sede y hub logístico de tecnología avanzada

El traslado a Hub en Madrid KM 0:, a principios de 2023, supone el inicio de una nueva era para GLS Spain. La integración de oficinas y *hub* logístico permite reunir en un mismo espacio a 835 personas de los centros de San Fernando y Coslada (Madrid).

Las nuevas instalaciones, punteras en tecnología, sostenibilidad, seguridad y confort, se sitúan en un nudo estratégico de transporte para estar cerca de los clientes y poder desarrollar su actividad de la mejor manera, garantizando una convivencia segura con el tráfico de vehículos mediante zonas de carga independientes que eviten situaciones de riesgo en el interior de las naves.

El complejo, ubicado en Madrid, consta de una superficie de 33.227 m^2, distribuidos en una nave central, seis *fingers* y una zona de oficinas. El edificio cuenta con la certificación BREEAM *Very Good*, que lo acredita como construcción sostenible.

Las instalaciones, diseñadas para el *cross-docking* y la distribución urbana, disponen de más de 340 puntos de carga y están preparadas para absorber un flujo de 3.900 vehículos al día. En concreto, el edificio posee 85 muelles de tráiler y 262 de furgonetas, lo que facilita 12 salidas diarias internacionales a Italia, Francia,

Alemania, Bélgica, y cinco llegadas a España desde los cuatro citados países de origen, así como desde Países Bajos.

Respecto a la operativa nacional, el nuevo *hub* automatizado favorecerá realizar más de 500 rutas a diario, a las que se suman más de 200 de última milla en Madrid, con una capacidad de un millón de paquetes al día. En cuanto a los sistemas de clasificación, se emplearán Equinox Compact Sorter, con 13.800 sobres a la hora, y Körber Main Sorter System, con 50.000 paquetes a la hora.

Todo ello contribuye a aumentar la capacidad de la red agencial con vistas a prepararla para el crecimiento económico a doble dígito previsto en los próximos años.

Cifras GLS Spain

GRI 201-1;203-2

	Año fiscal 2019/20	Año fiscal 2020/21	Año fiscal 2021/22	Año fiscal 2022/23
Volumen de paquetería	68,8 Mio.	102,0 Mio.	107,6 Mio.	107 Mio.
Ingresos	238 Mio. €	372 Mio. €	400 Mio. €	420 Mio. €
Resultado económico	9.374.698 €	11.078.926 €	10.085.262 €	8.120.330 €
Impuesto sobre beneficios	652.272 €	-6.213.911 €	-6.068.931 €	-5.187.195 €
Empleados (a 31/03/22)	1.066	1.512	1.593	1.477
Número de clientes*	2.736	2.746	3.035	2.960

Tendencias de evolución del mercado

GRI 203-2

Como empresa comprometida con la calidad, en nuestra toma de decisiones tenemos en cuenta tanto los impactos económicos, sociales y ambientales, poniendo la sostenibilidad en valor en todo el modelo de negocio, como las tendencias del mercado que afectan o pueden afectar a nuestra actividad. Estas son algunas de las tendencias más destacadas con relación a nuestro negocio en 2022/23:

- **Impacto del entorno macroeconómico en los consumidores:** la elevada inflación, las subidas de los tipos de interés y el aumento de los costes de vida modificarán sustancialmente los hábitos de los consumidores. Según datos del *Escenario de los envíos online 2023*, los consumidores gastarán más, pero obtendrán menos. Algunos reducirán (40%) o pospondrán las compras discrecionales (22%), mientras que otros intentarán ahorrar cambiando a marcas o comercios más baratos (10%)[1].
- **Adaptación de los hábitos de los consumidores:** tras dos años y medio de predominio de las compras *online* debido a las restricciones aplicadas por el COVID-19, los compradores han vuelto a los establecimientos físicos. Sin embargo, según datos de Sendcloud[2], 1 de cada 4 compradores *online* espera que los comercios ofrezcan la posibilidad de recoger sus compras en el propio establecimiento, por lo que la omnicanalidad será clave para satisfacer sus demandas.
- **El *e-commerce* se mantiene sólido:**
    - Pese a que crece a un ritmo menos acelerado que en el periodo 2020-2022, las perspectivas de evolución del comercio electrónico son positivas. Según el *Informe Tendencias en eCommerce 2022*, un 57,1% de portales de *e-commerce* prevé incrementar su facturación en más de un 20%; un 28,6% tiene previsto aumentar hasta un 20%; y un 14,3%, mantenerse[3].
    - En 2022, el gasto medio de los españoles en compras por internet ascendió a 3.155 € anuales, frente a 2.336 € en 2021. Este gasto medio crece en todos los sectores, excepto en calzado y productos de

[1] Fuente: *Escenario de los envíos online 2023*, de Auctane
[2] Fuente: *Cinco tendencias en las entregas online para 2023, revista infoRETATIL*
[3] Fuente: *Informe Tendencias en eCommerce 2022*, de la IEBS Digital School

belleza, que muestran un descenso del 16% y el 4% respectivamente, según la publicación realizada por el Observatorio Cetelem[4].

- El teléfono móvil sigue siendo el dispositivo preferido a la hora de comprar por internet, con un 63,5%, un 7,3% más que en 2021[5].

- **La gestión de las devoluciones, nuevo reto del comercio electrónico:**
  - El 94,3% de las compras *online* generaron un paquete en 2021, según el *Informe Anual de Sector Postal 2021*[6].
  - Un 40% de los consumidores declara haber tenido que realizar alguna devolución en 2022, un 4% más que en 2021[7].
  - Grandes empresas como Zara, Boohoo y Abercrombie & Fitch han empezado a añadir recargos a las devoluciones *online* en algunos mercados para compensar el coste, y otras empresas se plantean seguir su ejemplo.
  - Si bien la mayoría de los consumidores espera devoluciones gratuitas, las generaciones más jóvenes aceptan la idea de los cargos. El 39% de miembros de la generación Z afirma que se plantearía pagar por las devoluciones por internet, en comparación con solo el 22% de los *baby boomers*[8].
- **Confianza en los puntos de conveniencia:** un 87% de los consumidores ya conocen el concepto de puntos de recogida o conveniencia. Un 64% ya los ha utilizado para recoger sus compras y un 29%, para devolver los productos con los que no está satisfecho. La tendencia a utilizar estos puntos de recogida para la recepción de compras *online* aumenta una vez más con respecto al año anterior. Un 69% de los encuestados elige esta opción frente al 31% que prefiere recibirlo en su domicilio, aunque esto suponga un coste adicional[9].
- **Compras con conciencia sostenible:**
  - Los estudios muestran que las consideraciones de sostenibilidad influyen cada vez más en las decisiones de compra. El 82% de compradores en España valora tener opciones de entrega ecológicas al realizar pedidos por internet[10].
  - A la hora de pensar en hacer envíos ecológicos por internet, los compradores se muestran unánimemente a favor de aceptar plazos de

[4] Fuente: *El Observatorio Cetelem de eCommerce 2022*
[5] Fuente: *Informe Tendencias en eCommerce 2022*, de la IEBS Digital School
[6] Fuente: *Informe anual del sector postal 2021*, de la CNMC
[7] Fuente: *El Observatorio Cetelem de eCommerce 2022*
[8] Fuente: *Escenario de los envíos online 2023*, de Auctane
[9] Fuente: *El Observatorio Cetelem de eCommerce 2022*
[10] Fuente: *Escenario de los envíos online 2023*, de Auctane

envío más largos (38%) y optar por la recogida fuera del domicilio (34%), en lugar de pagar más para compensar las emisiones (solo el 7 % se lo plantearía)[11].

- **Expansión del sector:** en 2021 se registró un nuevo aumento en el número de operadores postales inscritos en el Registro Postal. En concreto, el año terminó con 2.177 operadores (un 10,7% más que en 2020). La forma de organización mayoritaria sigue siendo la de la red de franquicias, y el 61,8% de los operadores declararon pertenecer a una de esas redes, siendo GLS, MRW y Nacex las que presentan un mayor número de inscritos[12].

[11] Fuente: *Escenario de los envíos online 2023*, de Auctane
[12] Fuente: *Informe anual del sector postal 2021*, de la CNMC

2.5. Productos y servicios

GRI 2-6

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. Proporcionamos envíos rápidos y seguros de paquetería y mensajería, tanto a nivel doméstico como empresarial, y facilitamos la logística inversa a través de un servicio único en el sector que simplifica las devoluciones entre 20 países europeos y que beneficia tanto a compradores como *e-commerce*.

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 pueden combinar 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 de 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).

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.

INFRAESTRUCTURAS

GRI 203-1

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. En el ejercicio 2022-2023, además del nuevo Hub de GLS en Madrid KM 0:, hemos estrenado un *hub* optimizado en Monforte del Cid (Alicante) y dos *depots* en Bilbao y Urnieta (Donostia).

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

Agencias

Contamos con 570 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 donde no contamos con una agencia o nos interesa estar presentes desde Corporativo, para que los mensajeros de última milla puedan recoger y entregar allí la mercancía.

Hubs (Plataforma)

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 la mercancía que más tarde será entregada en destino.

Parcel Shops

Nuestra red de aproximadamente 5.300 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. En 2022, se ha desarrollado la capilaridad de estos puntos mediante su presencia en establecimientos de las cadenas El Corte Inglés y Carrefour (ver recuadro).

Lockers

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

GLS Spain expande su red de Parcel Shops

GLS Spain ha reforzado su presencia en el territorio nacional con la apertura, en 2022, de dos nuevos Parcel Shops ubicados en centros de **El Corte Inglés**, un acuerdo que responde al objetivo de la compañía de adaptación constante a las nuevas tendencias y necesidades de los usuarios. Los primeros centros de El Corte Inglés en albergar Parcel Shops de GLS Spain han sido los de Palma de Mallorca y Goya (Madrid).

Asimismo, la compañía ha alcanzado un acuerdo con **Carrefour** para la apertura de puntos de conveniencia en centros de Alicante y Sevilla.

Al consolidar entregas en un mismo lugar, los Parcel Shops de GLS contribuyen a la disminución de entregas domiciliarias y, por tanto, a la reducción de emisiones. Siguiendo los mismos criterios de responsabilidad medioambiental aplicados en otros puntos de conveniencia, los nuevos se plantean como espacios sostenibles que cuentan, entre otras medidas, con la recogida selectiva de residuos.

Las principales ventajas de su uso son:

- **Proximidad:** acercan a los usuarios todos los productos y servicios que la compañía ofrece para enviar, recibir y devolver paquetes nacionales e internacionales de manera cómoda y sencilla.
- **Flexibilidad:** ofrecen amplios horarios (de 09.00 a 21.00 horas), sin que los usuarios tengan que preocuparse de si estarán o no en casa en el momento de la entrega.
- **Más servicios:** al igual que en el resto de Parcel Shops, los usuarios dispondrán de otros servicios, como la recogida en taquillas inteligentes (*lockers*) o las consignas para depositar paquetes, con las que simplificar y flexibilizar el proceso de envío. Asimismo, podrán aprovechar su visita al centro comercial para enviar directamente regalos u otros productos que compren *in situ*.

3. Ética y buen gobierno corporativo

GRI 2-23; 2-24

PRIORIDADES	AVANCES 2022/2023	METAS
Responsabilidad y transparencia. Respeto a los derechos humanos internacionales. Comportamiento ético y cumplimiento de la ley.	Creación del Comité ESG. Revisión y actualización de los ODS de cumplimiento prioritario para la compañía. Evaluación ESG de proveedores y socios comerciales.	Contribuir al cumplimiento de la Agenda 2030. Garantizar la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información. Cumplimiento normativo alineado a los objetivos de negocio.

GLS Spain apuesta por impulsar y 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 un elemento transversal imprescindible para garantizar que los estándares de sostenibilidad se mantengan en 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. En este sentido, entendemos que la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) es la responsabilidad que asumimos como empresa, considerando los siguientes aspectos:

- El análisis de los principales riesgos asociados a nuestra actividad.
- Nuestros impactos.
- Las oportunidades identificadas en nuestra cadena de valor.
- El diálogo 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.

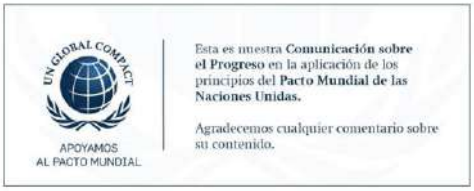
Reconocimiento internacional a la edición 2021/22 de la memoria de sostenibilidad

La "Memoria de Sostenibilidad 2021/22" de GLS Spain, elaborada a partir de los contenidos recogidos en el EINF, ha obtenido un Mercury Excellence Awards 2022/23, galardones internacionales que promueven la excelencia en comunicación. Consideramos este premio como un reconocimiento a nuestra voluntad de difundir nuestros objetivos en materia de sostenibilidad de manera transparente y constante.

3.1. Socios 'signatory' del Pacto Mundial de Naciones Unidas

GRI 2-28

Durante el año fiscal 2022/23 hemos continuado afianzando nuestro compromiso y alianza como socios *signatory* del Pacto Mundial de Naciones Unidas. Todas nuestras acciones e iniciativas corporativas están alineadas con las metas y objetivos del Pacto Mundial; específicamente, con sus 10 Principios Universales 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	
Derechos humanos Principio 1: las empresas deberían apoyar y respetar la protección de derechos humanos declarados internacionalmente. Principio 2: las empresas deberían asegurarse de no ser partícipes de vulneraciones de derechos humanos. **Trabajo** Principio 3: las empresas deberían defender la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho de negociación colectiva. Principio 4: las empresas deberían defender la eliminación de todas las formas de trabajo forzado u obligatorio. Principio 5: las empresas deberían defender la abolición efectiva de la mano de obra infantil. Principio 6: las empresas deberían defender la eliminación de la discriminación con respecto al empleo y la ocupación.	**Medioambiente** Principio 7: las empresas deberían apoyar un planteamiento preventivo con respecto a los desafíos ambientales. Principio 8: las empresas deberían llevar a cabo iniciativas para fomentar una mayor responsabilidad ambiental. Principio 9: las empresas deberían promover el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente. **Lucha contra la corrupción** Principio 10: Las empresas deberían trabajar contra la corrupción en todas sus formas, como la extorsión y el soborno.

3.2. Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible

GRI 2-23

Junto con el compromiso explícito con el Pacto Mundial de Naciones Unidas, en GLS Spain también fomentamos la consecución de la Agenda 2030 y los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Para ello, hemos identificado nuestra contribución potencial a los ODS dentro del sector del transporte y la logística, y desarrollamos diversas acciones y políticas que inciden sobre su cumplimento.

También promovemos la difusión interna y externa de los ODS, con el objetivo de facilitar su conocimiento por parte de todos los integrantes de nuestra cadena de valor. A través de los canales de comunicación interna y externa damos a conocer tanto nuestra contribución a cada ODS y Principio del Pacto Mundial de Naciones Unidas como el resto de buenas prácticas en materia de RSC. Esta tarea de difusión persigue, entre otros objetivos, una mayor concienciación y participación de los grupos de interés en futuras acciones; con especial foco en el colectivo de empleados/as.

Dentro de la tarea de revisión y actualización constante de nuestro compromiso con el desarrollo sostenible, en 2022/23 hemos actualizado el listado de ODS que consideramos prioritarios en nuestra estrategia empresarial. En concreto, se han incorporado los ODS 3 y 9, y se ha suprimido el 7:

A continuación, se exponen las metas y compromisos asumidos por GLS Spain para cada uno de estos ODS, integrando también su vinculación con los Principios del Pacto Mundial correspondientes:

ODS	Metas y acciones	Principios del Pacto Mundial
	Metas responsables: • Salud y seguridad en el trabajo. • Reducción del número de accidentes mortales en carretera. • Bienestar físico, emocional y relacional. **En GLS Spain:** • Plan de desconexión digital fuera del ámbito laboral y bienestar digital en el trabajo. • Campaña 360º de Salud y Seguridad en el Trabajo. • Conducción segura. • Conciliación laboral y familiar.	1, 2, 3, 4, 5, 6
	Metas responsables: • Crecimiento económico sostenible. • Diversidad y trabajo decente para todas las personas trabajadoras y grupos de interés. • Desarrollo de procesos de debida diligencia en derechos humanos y evaluación de los posibles impactos negativos en toda la cadena de valor. **En GLS Spain:** • Empleo pleno, productivo y trabajo decente. • Diversidad de género, funcional y generacional. • Protección de los derechos laborales. • Fomento de la formación. • Apuesta por la promoción interna y la retención del talento.	1, 2, 3, 4, 5, 6
	Metas responsables: • Crecimiento económico sostenible. • Digitalización, innovación y modernización tecnológica. • Desarrollo de infraestructuras fiables, sostenibles, resilientes y de calidad. **En GLS Spain:** • Edificios de nueva construcción sostenible bajo la norma internacional BREEAM.	7, 8, 9

	• Innovación digital para la mejora continua de infraestructuras, productos y servicios (App de Reparto). • Instalación de estaciones de carga de vehículos eléctricos. • Optimización eficiente de los recursos y del consumo.	
	Metas responsables: • 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.	1, 2, 6
	En GLS Spain: • Aprobación e implantación del *Plan de Igualdad* de GLS Spain. • Diversidad de género, funcional y generacional en la plantilla. • Chárter de la Diversidad, *GLS Diversity Statement* y *Target Gender Equality,* del Pacto Mundial de la ONU. • Colaboración con Centros Especiales de Empleo. • Colaboración con la Fundación Novaterra en el Enclave Laboral de GLS Valencia.	
	Metas responsables: • Transporte seguro y sostenible: cero emisiones. • Colaboración con empresas del sector para mejorar los servicios de transporte y distribución de mercancías, así como la sostenibilidad de las rutas y las cargas disponibles. • Zonas verdes.	7, 8, 9
	En GLS Spain: • Electrificación de vehículos de última milla. • Entrega con vehículos de reparto de bajas y cero emisiones. • Desarrollo de productos y servicios que implican una reducción de emisiones: Parcel Shops, *lockers*, **FlexDeliveryService**.	
	Metas responsables: • Fortalecimiento de la resiliencia y la capacidad de adaptación a los riesgos relacionados con el clima.	7, 8, 9

	• Incorporación de medidas relativas al cambio climático en nuestras políticas y estrategias. **En GLS Spain:** • Objetivos de reducción de GEI basados en la ciencia y alineados con el Acuerdo de París. • Gestión óptima de residuos: reducción del plástico utilizado. • Medición y compensación de las emisiones derivadas de nuestra actividad y transporte a través del programa **Climate Protect**. • Concienciación y sensibilización sobre el cambio climático. • Uso de 100% energía verde en todas nuestras instalaciones.	
	Metas responsables • 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:** • Sistema de Gestión de Integridad Corporativa: *Compliance* & Ética empresarial. • Desarrollo del *Código de Conducta* y *Código de Conducta de Proveedores y Socios Comerciales*. • Prevención de la violación de la privacidad de clientes y destinatarios: protección de datos y seguridad de la información. • Aplicación de políticas de cumplimiento y *Modelo de Prevención de Delitos*.	1, 2, 3, 4, 5, 6, 10
	Metas responsables: • 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:** • Alianzas con diferentes asociaciones y ONG a las que apoyamos a través de nuestra actividad logística.	1, 2, 6, 7, 8, 9

Modelo de gestión: implicación de todas las áreas de la compañía

GRI 2-14; 2-16; 2-17

Nos aliamos con el Pacto Mundial para poder avanzar hacia las metas planteadas en la Agenda 2030. Nuestros objetivos son realistas, alcanzables, medibles y coherentes con nuestro modelo de negocio y las características del sector del transporte y la logística. Igualmente, contemplamos que todas nuestras acciones perduren en el tiempo, considerando los impactos y atendiendo a las necesidades y prioridades que presentan nuestros grupos de interés, ONG 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.

Desde el Departamento de RSC, que actúa como coordinador y organizador, se asocian las diferentes partes de la cadena de valor a aquellos ODS a los que podemos contribuir con nuestra actividad, independientemente de que formen parte o no de nuestra estrategia. Nos interesamos por todas las acciones e iniciativas a las que podemos ayudar, mediante alianzas con clientes, proveedores, agencias, etc.

Para reforzar este sistema de gestión, en el ejercicio 2022/23 se ha creado el **Comité ESG**, encargado de definir e implantar un Plan de Acción que garantice la aplicación de los criterios ESG (*Enviromental, Social and Governance*) en toda la cadena de valor. Mediante la creación de esta unidad especializada y ubicada en el primer nivel de gobernanza de la compañía, GLS Spain profundiza en su compromiso con la RSC y la sostenibilidad. Entre los objetivos de este Plan de Acción figuran:

- Recoger los impactos negativos y oportunidades en toda la cadena de valor.
- Identificar y analizar acciones que puedan perjudicar a la reputación de la compañía, o puedan suponer futuras sanciones en el ámbito de la sostenibilidad para la propia compañía o sus grupos de interés.
- Regular las acciones de los distintos departamentos de GLS Spain, que se evalúan trimestralmente en reuniones con la asistencia de representantes de cada una de las áreas de la compañía.
- Continuar sensibilizando a la empresa y a su plantilla en la participación de proyectos de desarrollo sostenible.

Las personas designadas por cada departamento para su asistencia a las reuniones del Comité ESG deben aportar los datos necesarios sobre las acciones en desarrollo y previstas, además de realizar el seguimiento de las tareas requeridas para lograr las metas fijadas. De este modo, el Comité ESG organiza y controla los KPI requeridos para mantener los estándares de la organización en este ámbito, y que posteriormente conformarán el EINF y la *Memoria de Sostenibilidad*. El Comité ESG está integrado por los siguientes departamentos:

- Departamento de Responsabilidad Corporativa/ESG *Compliance*.
- Departamento de Compras.
- Gestión de Personas.
- Departamento Financiero.
- Departamento Administración de personas.
- Departamento de Marketing & Comunicación.
- Departamento de PMO & IT.
- Departamento de Calidad y Medio Ambiente.
- Departamento Legal.
- Departamento Seguridad de la Información.

La responsabilidad de GLS Spain con relación a los criterios ESG comienza en el Holding Board del Grupo GLS y baja en cascada a los Comités de Dirección locales de las diferentes filiales. Estos comités supervisan de manera activa las estrategias ESG, así como el cumplimiento de los compromisos asumidos en nuestra estrategia y siempre promocionando el desarrollo sostenible.

El departamento de RSC/ESG, con una amplia participación del equipo directivo, ha proporcionado en 2022 formación avanzada sobre diferentes aspectos como cadena de valor, gestión de impactos, Principios Universales y Objetivos de Desarrollo Sostenible.

3.3. Compras responsables

[Ley_Subcontratación y proveedores] GRI 308-1; 308-2; 204-1; 414-1; 416-1

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 en respetar los principios enumerados en el mismo. Este código es firmado por todas las agencias y subcontratistas con los que tenemos una relación contractual y, desde abril de 2022, también por todos los proveedores con los que tenemos un acuerdo mediante contrato. 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 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.
- Coste para garantizar la perfecta relación calidad-precio.
- Consistencia para demostrar que se dispone de los medios necesarios para realizar el servicio.
- Cultura corporativa para confirmar que los valores corporativos están alineados con los de GLS Spain (ISO 9001).
- Política de responsabilidad medioambiental, para garantizar que los proveedores que proporcionan servicios a GLS Spain sean conscientes de su impacto medioambiental y realicen acciones para minimizarlo (ISO 14001).
- Canales y acciones de comunicación para asegurar el perfecto entendimiento entre GLS Spain y el proveedor.

El procedimiento se complementa con el envío de cuestionarios que permiten valorar otros aspectos como:

- Política de responsabilidad social y cumplimiento con la normativa de seguridad y salud en el trabajo, incluyendo las medidas enfocadas al respeto a los derechos humanos en cuestiones como diversidad e igualdad.
- Aspectos de gobernanza que garanticen el cumplimiento de la ley y demás estándares éticos.

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 contar con un único proveedor que preste servicio a todos los centros del país, cumpliendo siempre con nuestras líneas sociales, ambientales y de gobernanza.

La dirección y el personal de GLS Spain responsables de la selección y contratación de socios comerciales deben permanecer atentos a la consideración de los posibles riesgos presentados por estos, y elegirlos de acuerdo con el "Proceso de Aprobación de Socios Comerciales" "BPA" de GLS. Una vez obtenemos su compromiso, supervisamos la conducta de nuestros socios comerciales y tomamos medidas para abordar cualquier riesgo que surja en el transcurso de la relación. En el caso de los socios comerciales de transporte, las áreas encargadas de su contratación realizan un estudio previo en cuestiones de cumplimiento normativo y derechos humanos.

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%

GLS Spain no ha realizado auditorías a sus proveedores en el ejercicio fiscal 2022/23. Al cierre del mismo, dispone de 17.255 proveedores, 2.877 más que en el anterior, con un pago en este último año fiscal de 414.437,990 €.

Con el procedimiento actual de evaluación total a proveedores, en el año 2022 —al igual que en 2021—, se ha evaluado a 120 proveedores generales, de entre los que se excluyen los socios comerciales de transporte, a los que se realiza un estudio previo como se ha especificado anteriormente. GLS Spain ha ampliado en este ejercicio el alcance de este mecanismo de control: en anteriores años fiscales se aplicaba únicamente a proveedores que facturasen más de 30.000 euros anuales y, a partir de 2022, se realiza a proveedores con transacciones superiores a 10.000 euros.

3.4. Gobernanza corporativa responsable

[Ley_Derechos humanos] [Ley_Libertad de asociación y negociación colectiva] [Ley_Trabajo forzoso] [Ley_Trabajo infantil] GRI 2-23; 2-19

Los principios de actuación de GLS Spain incluyen el compromiso con la competencia leal, la integridad y las buenas prácticas comerciales responsables. Bajo este principio, desarrollamos nuestra actividad con una estricta política de tolerancia cero contra todo tipo de corrupción, incluyendo la extorsión y el soborno.

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). Del mismo modo, contribuimos al cumplimiento del ODS 16 ("Paz, justicia e instituciones sólidas").

Nuestro *Código de Conducta*, que establece tanto los principales valores como los estándares de comportamiento de GLS Spain —vinculantes para todo el personal de la compañía—, constituye la base de todas las decisiones comerciales y regula la interacción responsable con todas las partes interesadas. En concreto, el *Código de Conducta* recoge el compromiso de GLS en los siguientes aspectos:

- Apoyo y respeto a los derechos humanos internacionales.
- Defensa de la libertad de asociación y reconocimiento al derecho a la negociación colectiva.
- Política de tolerancia cero con el trabajo forzoso y obligatorio, así como con el trabajo infantil.
- Respeto a la diversidad de raza, género, religión, edad y orientación sexual.
- Promoción de la responsabilidad medioambiental, con el objetivo de reducir el impacto de las actividades empresariales.
- 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.

Para garantizar que nuestros altos estándares de cumplimiento se mantengan en todos los ámbitos de actuación, desde 2014 implementamos, junto con el resto de los países del Grupo, un *Marco general de cumplimiento normativo* que ofrece orientación y apoyo a todas las áreas de negocio. Anualmente, en colaboración con

el Comité Directivo y las principales áreas departamentales de la compañía, se realiza un análisis de riesgos en materia de cumplimiento —especialmente enfocado a asuntos de corrupción, soborno, competencia, *Compliance* y *Modern Slavery*— que permite conocer qué temas debemos abordar y dónde centrar los esfuerzos continuos para mejorar nuestra gestión.

Políticas, normas y procesos de GLS Spain

GRI 2-15; 2-24

Disponemos de políticas y guías, actualizadas en el año 2021, que cubren aspectos como la corrupción en los negocios, competencia, sanciones comerciales y financieras, gobernanza en la cadena de suministro o protección de datos, entre otros. Estas políticas se complementan con procesos y procedimientos internos, formaciones *online* y presenciales, y la generación de concienciación a través de los canales de comunicación interna. De este modo, garantizamos que cada empleado y empleada recibe la orientación y la formación precisa y necesaria para sus funciones.

Se listan a continuación las políticas internas de GLS:

- *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.*
- *Política de Seguridad de la Información.*

Política de conflicto de intereses

El Grupo GLS verifica con cada miembro del Comité de Dirección de GLS Spain la posibilidad de existencia de conflictos de intereses mediante la Declaración de información por parte de la Dirección.

Asimismo, el Grupo GLS cuenta con una *Política de conflicto de intereses* que debe ser firmada y aceptada por toda la Dirección, así como por todas las personas trabajadoras. Actuamos siempre en el mejor interés de la compañía, ejerciendo un juicio sólido en la toma de decisiones, libre de intereses personales y lealtades divididas.

La compañía cuenta con procedimientos internos de evaluación de los posibles conflictos de intereses que puedan darse para así evitar su materialización en todas las áreas departamentales.

Canal de denuncias

GRI 2-26

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 la página web corporativa: 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 también con un Comité de Ética, presidido por el director general, que se encarga de la instrucción y toma 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 2022/23 no se han recibido denuncias por este canal.

Las posiciones integrantes del Comité de Ética son las que se recogen en el gráfico siguiente:

GLS Spain está asociada a las siguientes asociaciones:

3.5. *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]
GRI 2-27; 205-1; 205-2

GLS Spain sigue una conducta transparente en cuanto a cumplimiento normativo y mantiene una política de tolerancia cero frente a 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** que cuenta con procedimientos internos de aprobación de operaciones comerciales, así como el establecimiento de controles y medidas de monitorización a través de auditorías internas para gestionar la mitigación de los diferentes riesgos asociados a nuestra actividad 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.

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 detectables, 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 de calidad en el sector. No se han producido casos de incumplimiento significativos de la legislación y normativas durante el periodo objeto del informe.

Formación y concienciación de personal y socios comerciales

Para garantizar que todas las personas que forman parte de 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 y Protección de Datos (Formaciones acumuladas)*

	2018/19	2019/20	2020/21	2021/22	2022/23
Formaciones	2.412	2.494	2.571	2.652	2.695
Horas	3.135	3.217	3.316	3.394	3.449

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.

Siguiendo nuestro *Código de Conducta* y las *Normas de Contabilidad*, todos los registros de nuestras operaciones deben ser precisos y reflejar la verdadera naturaleza de las transacciones realizadas, que son revisadas por nuestro Departamento Financiero para cumplir con las exigencias fiscales de la organización.

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.

- **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.
- **Comunicación:** mantenemos una política de transparencia en la comunicación regular de nuestros indicadores ESG a los grupos de interés internos y externos, de acuerdo con las inquietudes expresadas por cada colectivo en el análisis de materialidad. En este sentido, apostamos por una escucha activa, desarrollando recursos y canales para recoger regularmente su valoración sobre nuestra actividad.

3.6. Protección de datos y seguridad de la información

GRI 418-1

El compromiso adquirido con nuestros clientes y destinatarios de salvaguardar la seguridad de su información es decisivo tanto para mantener su confianza como para la correcta gestión e implementación de nuestros Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información (ISMS por sus siglas en inglés). En GLS Spain, la inversión continua en tecnología ha promovido la implementación de un programa integral para reforzar la seguridad global en todas nuestras operaciones.

Durante el último año, se ha mejorado significativamente nuestra capacidad de detección y respuesta ante incidentes, así como los procesos relacionados con los casos de *phishing* y *smishing,* donde se trabaja desde varias perspectivas diferentes: promocionando la concienciación a través de las redes sociales y desde nuestras webs públicas; colaborando estrechamente con las fuerzas y cuerpos de la seguridad del estado; y apoyándonos en Threat Intelligence para la monitorización, alerta y mitigación de falsas publicaciones, webs y mensajes de texto que suplantan nuestra marca.

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 con 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 2022-2023 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.
- Reforzar el procedimiento de entrega.

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.

Todos los procesos de GLS Spain, al igual que el resto de las filiales del Grupo, son auditados. Para ello, contamos con un marco de control basado en la ISO 27001.

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. Disponemos también de medidas con la aplicación de los "Principios de Cero Confianza" en nuestros sistemas. A través de la labor del Centro de Operaciones de Seguridad Global, que trabaja con herramientas líderes en la industria, contamos con un sistema de monitorización de seguridad avanzada que nos permite analizar, por ejemplo, 600 eventos al día para detectar posibles signos de ataque.

Con el aumento de las amenazas de ciberataques y la velocidad a la que se producen, se requiere de una respuesta rápida y un uso óptimo de la automatización e inteligencia artificial, para poder mejorar la escalabilidad de las medidas de seguridad y estar al día en las tecnologías de la información. De esta manera, somos eficientes con nuestros recursos y seguimos brindando un servicio de calidad al cliente.

Para ello, las áreas de Seguridad de la Información y Protección de Datos colaboran con otros grupos de interés relevantes en busca de una mayor estandarización en los procesos y tecnologías mediante el despliegue de servicios de última generación como la gestión de accesos e identidades e infraestructuras clave.

En GLS Spain hemos detectado un aumento de casos en los que se utiliza nuestro nombre e imagen de marca para cometer fraudes relacionados con el envío de

mercancías, mayoritariamente en plataformas de compraventa de productos de segunda mano en internet. Para poder detectarlos y evitar ser víctimas, a través de nuestra web ofrecemos consejos de seguridad y formas de proceder y de reportar cualquier tipo de fraude a través de un canal creado para tal uso.

Colaboramos activamente con las fuerzas y cuerpos de seguridad del Estado para perseguir cualquier actividad fraudulenta en el uso de nuestra imagen corporativa. No obstante, en GLS Spain no tenemos el control de la creación de estos entornos fraudulentos, por lo que no nos responsabilizamos de los gastos, recargos o pagos irregulares que se realizan a terceros que nos suplantan.

Protección contra *phishing*

Con vistas a salvaguardar a los usuarios y los sistemas informáticos de ataques de *phishing*, se han automatizado los procesos de *reporting* y se ha desarrollado un programa especial de protección que posibilita actuar rápidamente ante cualquier mensaje sospechoso que llegue a la bandeja de entrada.

La nueva función habilitada en Outlook —tanto en PC como en teléfonos corporativos— permite reportar desde la barra de menú todo *email* cuya veracidad y procedencia generen dudas. Asimismo, se han incluido nuevos recursos para insertar la información de una forma más integrada.

Protección de datos personales

Considerando que el sector de transporte de paquetería se basa en la gestión de datos personales, la protección de datos siempre ha sido una prioridad para GLS Spain. Somos conscientes de que es un tema que preocupa tanto a nuestros clientes y destinatarios como a nuestros/as empleados/as y otros grupos de interés. La introducción del Reglamento General de Protección de Datos (GDPR) nos permite reglamentar, dentro de un mismo marco regulatorio, todas las actividades del Grupo y marca unas directrices comunes para todos los países en los que opera.

Nuestro marco de protección de datos	
Orientación clara para todos los empleados a través de nuestra Política de Protección de Datos, formación online obligatoria para todo el colectivo de empleados/as con ordenador y medidas de concienciación destinadas al personal en todos los niveles y todas las funciones.	Procesos de borrado obligatorio para establecer actividades de procesamiento de datos que aseguren que la protección de datos está integrada en nuestro enfoque de digitalización por diseño y por defecto.
La respuesta a la violación de datos se establece entre las funciones de la Protección de Datos y Seguridad de Información, para garantizar una respuesta rápida y efectiva cuando sea necesario.	El Departamento de Protección de Datos, junto con el departamento central en Alemania y al igual que el resto de las filiales del Grupo, son responsables de seguir desarrollando y mejorando continuamente este marco.

Incidencias

GRI 418-1

En el año fiscal 2022/23 se han producido las siguientes incidencias en materia de protección de datos:

Solicitud de información de autoridades regulatorias (AEPD):

Se han recibido diez comunicaciones en las que la AEPD requiere información sobre expediciones en las que se han producido diversas incidencias en el procedimiento de entrega, habiéndose dado adecuada respuesta a todas ellas según normativa. De las referidas Comunicaciones, dos de ellas han sido archivadas por parte de la AEPD.

4. Calidad

PRIORIDADES	AVANCES 2022/2023	METAS
Máxima calidad y sostenibilidad en los envíos. Proximidad y mejora continua.	Nuevo entorno *online* en forma de Progressive Web App. Automatización de procesos que facilitan la atención al cliente. Integración de una nueva funcionalidad en la App de Reparto a fin de obtener datos más fiables sobre las emisiones.	Inmediatez a través de tiempos de respuesta ágiles. Identificación, prevención y mitigación de los riesgos asociados.

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, desde el año 1997, 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, 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.

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.

Como empresa tecnológica de paquetería, nuestra estrategia se centra en poder brindar a nuestros clientes, destinatarios y consumidores la mayor facilidad y accesibilidad para gestionar sus envíos, dando valor a la proximidad. Ponemos a su disposición una serie de herramientas que nos permiten mantener un diálogo fluido para ser conocedores de sus necesidades y nuestras áreas de mejora, a la vez que nos capacitan para ofrecer soluciones eficaces. Mantenemos un diálogo constante con todos nuestros grupos de interés y consideramos de vital importancia las experiencias que tengan con nosotros.

En GLS Spain asociamos la calidad a:

- Contar con unos procesos robustos que garanticen el cumplimiento de los requisitos manteniéndonos siempre enfocados en los clientes.
- Elevar la exigencia: mantener 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.

Cumplir con los requisitos de los productos y servicios que ofrecemos es siempre nuestra máxima prioridad con los clientes. Para ello consideramos tanto su cumplimiento como la eficiencia y el crecimiento sostenible de nuestra red, también la protección del medioambiente a través de nuestro programa **Climate Protect**.

Los sistemas de auditorías internas y externas a los que estamos sujetos constituyen nuestros principales mecanismos de control. Asimismo, desde el departamento de Calidad se realizan encuestas anuales a los principales clientes, así como a la red agencial para medir su grado de satisfacción con respecto a nuestros productos y servicios y la calidad prestada.

De forma paralela, con el fin de mejorar la calidad de los servicios y reconocer a las agencias que alcanzan los objetivos establecidos, aplicamos un Sistema de Protección de Calidad (SPC) mediante el que se les atribuye una bonificación mensual.

Principales 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

«A día de hoy, no podemos entender la logística sin una tecnología avanzada que, por un lado, haga posible una mayor eficiencia en los procesos e impulse los niveles de productividad y rentabilidad y, por otro, permita mejorar la experiencia del usuario final con herramientas digitales interactivas».

Roberto Martínez, Chief Financial Officer GLS Spain

GLS Spain es valorada por el mercado como una de las compañías de transporte urgente con mayor calidad de servicio. En este segmento, y para seguir diferenciándonos de nuestros competidores, nuestra ambición es continuar impulsando la transformación del modelo de distribución y la digitalización de la experiencia de entrega que perciben los usuarios.

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, a los ODS 8 (“Trabajo decente y crecimiento económico”) y 9 (“Industria, innovación e infraestructura”).

En GLS Spain, la digitalización y la innovación tecnológica forman un eje central de nuestra estrategia como compañía. Además de toda la transformación digital y la inversión tecnológica en nuestras operaciones, tenemos equipos de personas dedicados a impulsar la mejora en la experiencia de clientes y destinatarios, con herramientas como la app ***My GLS*** o el seguimiento a tiempo real de los envíos.

En las siguientes etapas de esta estrategia de digitalización, GLS Spain centrará parte de sus esfuerzos en crear ecosistemas tecnológicos para la explotación inteligente de datos y adaptar su oferta de servicios a las necesidades específicas de cada destinatario, según sus hábitos, disponibilidad y ubicación geográfica.
Además, dentro del Plan Estratégico Medioambiental, GLS Spain se prepara para desplegar infraestructura tecnológica en centros de datos sostenidos 100% por energía renovable y limpia de emisiones.

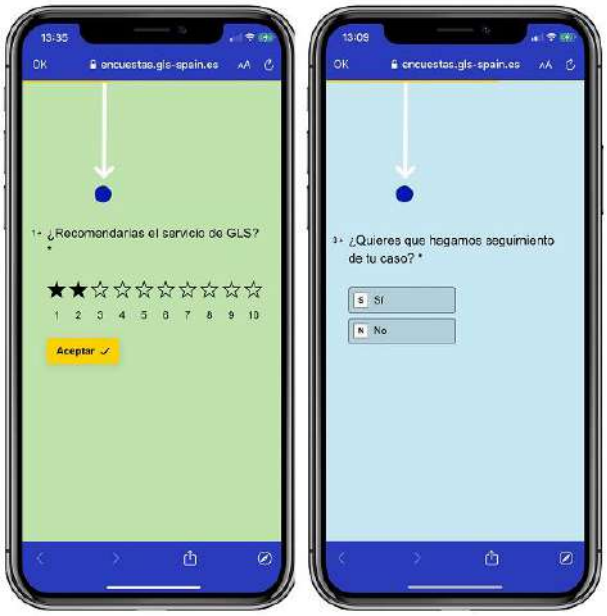
Digitalización al servicio del cliente

Situamos la digitalización en el centro del proceso para mejorar la experiencia de compra global del usuario y el servicio a clientes y destinatarios/as. Para ello, ofrecemos integraciones a medida, con *software* de desarrollo propio o externo de última generación y sistemas informáticos estándares y adaptables a sus necesidades específicas.

Las innovaciones tecnológicas dirigidas a mejorar la experiencia de usuario que hemos implementado en GLS Spain están enfocadas, principalmente, en informar y flexibilizar la entrega y en escuchar la voz del destinatario. Por ejemplo, el **FlexDeliveryService**, el servicio de entrega flexible de GLS, con el que el destinatario puede elegir o modificar el día y la dirección de entrega del envío.

El **asistente virtual de GLS Spain** guía de forma fácil y rápida a los usuarios que quieren realizar una consulta sobre su paquete, contratar un envío o recoger su pedido en un Parcel Shop, entre otras opciones. Una herramienta disponible en nuestra web e ideada para facilitar todo tipo de gestiones.

Por su parte, al igual que la aplicación nativa ***My GLS***, el nuevo entorno *online* en forma de Progressive Web App permite a los destinatarios realizar todo tipo de gestiones: contratar envíos nacionales e internacionales, gestionar devoluciones, hacer un seguimiento en tiempo real de los envíos, recibir notificaciones sobre el estado de los mismos —cuando al envío le quedan cinco paradas para llegar a su destino— y dar indicaciones adicionales al repartidor, ya sea una dirección particular o un Parcel Shop. Una herramienta 360º para que los *e-commerce* puedan ofrecer un servicio más cualitativo y acorde a las necesidades de sus clientes.



A partir de 2022, hemos implementado un nuevo sistema de puntuación de nuestros productos y servicios que contribuye a mantener nuestros elevados estándares de calidad. Es el **Net Promoter Score (NPS)**, un sistema activo en los distintos canales de contacto con el cliente (app *My GLS*, web de tracking, RRSS y notificación de entrega en **FlexDeliveryService**), que permite valorar el servicio de forma inmediata, midiendo el grado de satisfacción del destinatario.

La incorporación de esta métrica ha supuesto un gran avance para la compañía, porque ya no solo se mide la cantidad de entregas en tiempo y forma, sino también la fidelización o recomendación de los consumidores de la marca en base al servicio. El índice NPS se monitoriza por repartidor y agencia y, posteriormente, se trabaja activamente en los aspectos de mejora.

Fijamos nuestra meta en relación con el cliente en un 75% de satisfacción a través de NPS. Al final de nuestro año fiscal 2022/2023, hemos conseguido cumplir el objetivo, con más de un 78%.

GLS Spain como generador de experiencias

Cuidamos la relación con los usuarios a lo largo de todo el proceso de distribución de nuestros servicios, considerando todas las interacciones que los clientes y destinatarios mantienen con nuestra marca. Nos apoyamos en la tecnología para ofrecerles interacciones personalizadas e inolvidables a fin de lograr una conexión sólida.

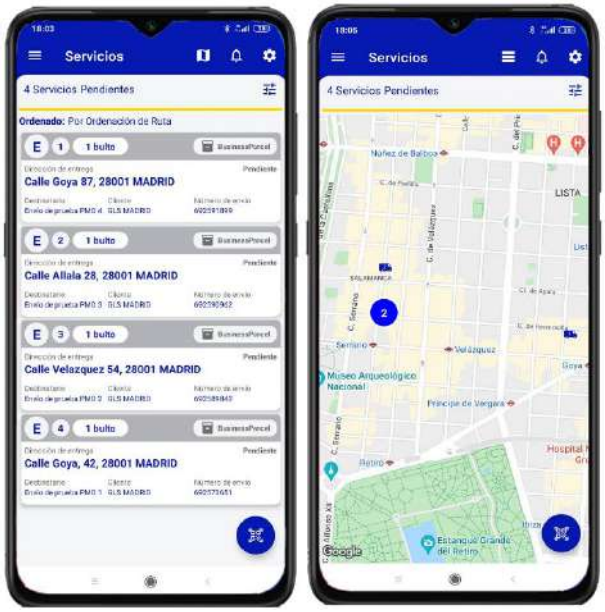
Asimismo, escuchar y aprender de las experiencias de los destinatarios es de vital importancia para la compañía. Por ello no solo medimos el índice Net Promoter Score (NPS), sino que aprendemos e implementamos medidas gracias a los comentarios recibidos.

Todo ello nos ayuda a entender las necesidades del cliente y a identificar los puntos críticos con el objetivo de implementar nuevas acciones que mejoren su experiencia de compra. Asimismo, la información recogida en la base de datos nos permite desarrollar el recorrido del cliente y un *contact plan* para unificar la estrategia de comunicación con el cliente.

Innovación para optimizar el reparto

Además de mejorar la experiencia de los usuarios, la digitalización contribuye al desarrollo de un modelo de negocio más sostenible. En nuestro compromiso con la gestión ambiental, aprovechamos también todas las posibilidades de las herramientas tecnológicas para planificar y organizar las rutas de reparto de una forma más eficiente, reduciendo así nuestro consumo de recursos y las emisiones asociadas.

En esta línea, se han desarrollado nuevas soluciones digitales para acercar la tecnología a los mensajeros y a la red agencial, otros de nuestros actores principales. Un ejemplo es la **App de Reparto (Delivery APP),** que facilita la labor de los conductores, ayudándoles a optimizar sus rutas de reparto sugiriendo la más adecuada.



Al mismo tiempo, esta App les permite estar en contacto con los destinatarios y tener información de las gestiones realizadas por los destinatarios en tiempo real, evitando así posibles entregas fallidas y favoreciendo una reducción de las emisiones.

Con el objeto de poder tener una mayor fiabilidad en los datos de nuestras emisiones, se ha añadido una nueva funcionalidad que permite identificar el tipo de vehículo con el que se realiza la entrega, el tipo de combustible que utiliza y la norma EURO a la que pertenece.

También ofrecemos a los/las destinatarios/as **información sobre las entregas sostenibles realizadas y nuestra colaboración con Centros Especiales de Empleo** para hacerlos partícipes. Para ello, en el correo del envío entregado, aparecen módulos como los que siguen:

Reconocimiento interno a la excelencia en el reparto

Desde febrero de 2023, GLS Spain entrega cada mes un premio a la excelencia a agencias y repartidores/as: los **MVP's Última Milla,** que recompensan el mejor servicio realizado como una nueva muestra del compromiso con la experiencia del destinatario. Estos premios reconocen dos indicadores clave para la compañía: la mejor puntuación en Net Promoter Score (NPS) y el mejor porcentaje de cumplimiento de la ordenación de ruta.

En concreto, se entregan dos premios para cada división: un bono de 100 € + IVA para consumir productos de nuestra Central de Compras en el caso de las agencias, y una tarjeta de combustible por valor de 100 € para los/as repartidores/as. Al cierre del ejercicio fiscal 2022-2023, hemos repartido un total de 20 premios.

4.2. Gestión de riesgos

[Ley_Riesgos relacionados-Descripción] [Ley_Riesgos relacionados-Eficacia] [Ley_Riesgos relacionados-Evaluación] GRI 207-1; 207-2

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 por el que cada área departamental es responsable de identificar riesgos e implementar medidas para evitar las posibles amenazas, siempre bajo la supervisión y aprobación de la Dirección General.

Estos son algunos de los principales riesgos que pueden afectarnos:

Entorno económico y sociopolítico

Los cambios en el entorno político, legal, social y económico, como el conflicto bélico iniciado en marzo de 2022 en Ucrania, producen un impacto negativo en la demanda de nuestros clientes. GLS Spain cuenta con una cultura emprendedora y una rápida capacidad de respuesta para poder adaptarse al mercado y las necesidades de los clientes.

Cumplimiento normativo

Existe una amplia variedad de normas y leyes reguladoras que afectan a diferentes áreas de la compañía. GLS Spain cuenta con un Departamento de *Compliance* que, a través de su Sistema de Gestión de Integridad Corporativa, tiene como objetivo detectar los posibles riesgos penales, de competencia y otros que puedan afectar a la reputación de la compañía.

Ciberataques y seguridad de la información

La amenaza de la ciberseguridad y su evolución permanente representan una de las mayores preocupaciones de las grandes empresas. Para hacer frente a estas problemáticas, contamos con un extenso protocolo de seguridad de la información mediante el que se identifican los principales actores de amenazas, y 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 GLS Spain y su plantilla han de tener con relación a este asunto.

Fiscalidad

GLS Spain cuenta con mecanismos de auditoría interna para supervisar las diferentes transacciones que se dan en la compañía con el fin de evitar decisiones erróneas que puedan derivar en la aplicación de sanciones por parte de la Administración.

Cambio climático

Somos conscientes de las emisiones de gases de efecto invernadero que produce la movilidad de vehículos. Por ello, el departamento de Calidad y Medio Ambiente lleva a cabo un control exhaustivo de la huella de carbono a través de acciones de compensación climática, concienciación sobre una conducción eficiente, optimización de recursos y gestión de residuos para evitar esa amenaza.

La implantación del programa **Climate Protect** ha supuesto un gran avance, ya que ha permitido que, desde abril de 2022, GLS Spain compense las emisiones derivadas de su actividad y transporte a través de proyectos certificados.

Normativas de restricción de acceso a los centros urbanos para el reparto

Para hacer frente a las nuevas normativas y, en línea con nuestro compromiso medioambiental, GLS Spain trabaja en un proyecto de electrificación de la última milla.

Riesgos reputacionales

Contamos con una estrategia para mantener un diálogo activo con todos los grupos de interés y evitar así riesgos reputacionales provenientes de las alianzas mantenidas.

4.3. Proximidad

[Ley_Consumidores] GRI 2-26

«Cuando hablamos de proximidad nos referimos a la capacidad de permanecer cerca de nuestros clientes y destinatarios, identificando sus necesidades y preferencias para ofrecerles soluciones lo más personalizadas posible. Mantenemos esa cercanía gracias, en gran medida, al trabajo de nuestras 570 agencias, con gran arraigo entre la población del país y muchos años de experiencia en el sector».

Luis Doncel, General Manager GLS Spain

El cliente está en el centro de nuestra estrategia, por lo que lograr su máxima satisfacción y garantizarle la mejor experiencia posible tiene un alto valor para nosotros. A fin de mantener comunicación bidireccional, ponemos a su disposición diversos canales de comunicación.

Nuestro departamento de Atención al Cliente (ATC) está altamente formado y capacitado para brindar la mejor atención y asistir todas las dudas, consultas, reclamaciones y sugerencias. 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.

En los últimos años hemos incluido diversas mejoras mediante la automatización de procesos, que facilitan una atención personalizada y una reducción de los plazos de respuesta ante las incidencias. La herramienta de gestión de SalesForce es un buen ejemplo de cómo la tecnología nos ayuda a obtener mejores resultados en la atención al cliente.

Los clientes y destinatarios pueden ponerse en contacto con GLS Spain mediante diferentes canales: teléfono, correo electrónico y redes sociales corporativas. A través de los diferentes canales, el equipo de ATC se encarga de mantener

informados a clientes y usuarios que quieren conocer más sobre nuestros servicios, resolver incidencias y/o recibir asesoramiento. Saber escucharlos, tener una actitud empática y ofrecer un trato personalizado son claves para brindar un buen servicio.

La estructura de ATC se distribuye entre nacional e internacional. Dentro de nacional (doméstico), un grupo de 14 gestores de Madrid y 35 de Murcia se ocupan de atender a los clientes corporativos de GLS Iberia, y otros 8 atienden las peticiones provenientes de las redes sociales. Cada gestor se ocupa de hacer el seguimiento de las incidencias que surjan en los envíos de sus clientes para que puedan ser entregados correctamente. Además de gestionar las llamadas telefónicas de destinatarios de todas las partes del mundo para ayudarles con las entregas de sus envíos, tramitan ausentes, deteriorados, cambios de dirección o siniestros.

Los gestores de RRSS tramitan, por su parte, todas las escuchas recibidas a través de Twitter, Facebook, Instagram y formularios web. El volumen total de escuchas (consultas, sugerencias y reclamaciones) recibidas a través de las redes sociales durante el año fiscal ha ascendido a 138.495. La dirección de los departamentos de Ventas supervisa de manera continua estos *feedback* para llevar a cabo las acciones de mejora necesarias.

El departamento de Atención al Cliente de GLS Spain atiende, aproximadamente, unas 3.700 escuchas nacionales diarias (2.700 *emails*, 700 escuchas en RRSS y unas 300 llamadas) y unas 900 en internacional. Esta cifra, no obstante, se puede incrementar en temporada alta o *peak season*.

En el ámbito internacional, se ofrece un servicio especializado a los países que realizan sus envíos a España y también se atienden las consultas sobre las exportaciones de los paquetes que enviamos a Europa, estableciendo un punto de unión entre GLS Spain y el resto de los países del Grupo a nivel europeo. Todas las incidencias, peticiones y/o consultas se realizan a través del International Service Center, que gestiona las grandes cuentas de exportación, así como las incidencias de importación de ciertas zonas del país que, por diversas causas (volumen, geografía, etc.), no están asignadas a las delegaciones.

También las delegaciones propias realizan, a su vez, un soporte nacional e internacional, al hacer un seguimiento y resolver incidencias de los clientes corporativos de la zona y las agencias que tienen asignadas a nivel geográfico.

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

Marketing y comunicación

Para dar a conocer cada avance de la compañía, se requiere de un departamento que comunique su estrategia empresarial interna y externamente. Una labor que lleva a cabo el departamento de Marketing y Comunicación de GLS Spain.

A nivel interno, GLS Spain dispone de Infodesk, un canal abierto al personal corporativo y la red agencial, a través del cual se publican comunicados, boletines informativos, *newsletters*, promociones internas y toda información que pueda resultar útil para la plantilla.

A continuación, se recoge el número total de publicaciones, diferenciadas por tipología, compartidas a través de la plataforma en el ejercicio 2022/23.

Comunicados		
	Sección	**2022/23**
Comunicados generales para agencias y personal de GLS Spain	GLS Spain Now	176
Comunicación realizada desde la dirección de la empresa para dar a conocer detalles que afectan a toda la organización	Carta de Dirección	1
Comunicaciones para informar de retrasos en la operativa	Traffic News	84

Comunicaciones cortas sobre incidencias o cambios operativos de última hora	Info Note	134
TOTAL		**395**

Newsletters		
		2022/23
Comunicaciones con nuestras noticias más destacadas del mes		12

Campañas internas mediante correo (Mailchimp/Marketing Cloud)		
		2022/23
Campañas para informar de sorteos especiales para agencias y personal corporativo, y anuncios de cambios importantes, entre otras campañas internas		47

Market News		
		2022/23
Comunicaciones con las noticias más destacadas del sector de la logística y transporte en la última milla, incluyendo noticias de la competencia, de GLS Spain y del Grupo Royal Mail		52

Primer aniversario de nuestro cambio de imagen

Ya ha pasado más de un año desde que el Grupo GLS lanzara su nueva imagen de marca a nivel global, presentando una imagen fresca, dinámica, humana y adaptada al entorno digital. Un cambio que traslada la identidad presente y futura de la compañía de una forma clara y reconocible, y que supone un soplo de aire fresco y una mayor y mejor percepción de nuestros valores.

Gracias a la comunicación de su nueva imagen, GLS Spain ha obtenido tres galardones en

certámenes internacionales que premian la excelencia, singularidad y creatividad en este campo:

- **Medalla de oro en los NYX Awards,** en la categoría *Employee relations*, por GLS New Corporate Identity – Employee.
- **Medalla de oro en los QUESTAR Awards,** en la categoría *Corporations*: *Corporate Identity*, por GLS New Corporate Identity – Employee.
- **Medalla de oro de los Astrid Awards,** en la categoría *Campaigns: Employer branding*, por GLS New Corporate Identity – Employee.

Actualmente, la compañía sigue trabajando en la implementación de la nueva imagen tanto a nivel interno como externo.

Comunicación con los grupos de interés

Grupos de interés		Canales de comunicación activa
Internos	**Dirección de GLS Spain**	El correo corporativo es el canal principal, junto con Infodesk (intranet de la compañía), para la comunicación de/con la Dirección de la compañía. Infodesk dispone de una sección, "Carta de Dirección", para comunicarse con toda la plantilla. Por otro lado, se organiza una convención anual para informar, tanto al personal corporativo como a las agencias, sobre los avances de la compañía.
	Personas trabajadoras	El canal de comunicación principal con nuestra plantilla es el interno, Infodesk, el portal donde se les informa de cualquier cambio en la operativa, novedades, aperturas, etc., ya sea en formato comunicado, *newsletter* o *e-mailing*. En la web Seguridad y Salud en el Trabajo, las personas trabajadoras pueden encontrar información actualizada con consejos y recomendaciones sobre transporte, operaciones y trabajo en oficina, entre otros. También se utiliza el sistema de mensajería WhatsApp, con grupos de trabajo privados

		para una comunicación directa, y Teams para reuniones virtuales. Asimismo, todas las delegaciones y centros propios cuentan con un buzón de sugerencias.
	Representación sindical	El canal principal con la representación sindical es el correo electrónico corporativo y el tablón de anuncios físico y/o virtual.
	Agencias	Infodesk, nuestro portal interno, dispone de un apartado para las comunicaciones con las agencias. Allí les comunicamos temas de su interés como cambio de tarifas en servicios, rotulación de la flota de vehículos, sorteos, premios, entre otros. También se les visita presencialmente, se establecen comunicaciones vía *e-mail* o por teléfono y se les envían materiales promocionales como soporte para venta.
	Parcel Shops	Nuestros puntos de conveniencia, al igual que las agencias, suponen un espacio de contacto directo con los clientes y destinatarios/as. Por ello, mantenemos una comunicación cercana y fluida, facilitándoles los soportes y materiales que necesiten sobre los productos, servicios e imagen gráfica corporativa en general.
Externos	**Clientes y proveedores**	La comunicación con nuestros clientes se realiza a través de canales externos como la página web, las redes sociales, la App de Reparto, Atlas, actos presenciales, comunicaciones digitales (*e-mailing y newsletter*) y publicaciones como nuestra Memoria de Sostenibilidad. También establecemos una comunicación vía telefónica y medimos su grado de satisfacción con nuestros servicios a través de encuestas (NPS).
	Destinatarios/as	Nuestros destinatarios son la razón de ser de nuestro negocio. Nos comunicamos con ellos a través de formulario web, la app de destinatario *My GLS*, el teléfono de contacto de ATC para la gestión de incidencias y

	consultas, las redes sociales y encuestas de satisfacción (métrica NPS).
ONG y otras organizaciones sociales	Establecemos alianzas con ONG, fundaciones y asociaciones sin ánimo de lucro para contribuir al bienestar social. La vía de contacto es, a través de formulario web, *e-mail* directo al correo electrónico específico y por contacto telefónico. También se hacen reuniones presenciales y virtuales; así como eventos y campañas (se crean carteles y soportes específicos) para dar visibilidad a las iniciativas.
Sociedad	Nuestro canal de comunicación directo con la sociedad es nuestra página web, la carta de presentación para que conozcan quiénes somos, qué hacemos y puedan contactarnos (formulario web, *e-mail* y/o teléfono). Nuestras RRSS permiten llegar a un público muy amplio y con perfiles diversos.
Medios de comunicación	Tenemos una relación directa con los principales medios de comunicación del sector, con los que establecemos acuerdos para la creación y difusión de contenido relevante de la compañía, así como publicidad y *product placement*. Disponemos de una página web corporativa con toda la información sobre nuestra historia, nuestros productos y servicios, y la sección "Medios", donde pueden descargarse nuestro kit de prensa.

Medios de comunicación

Potenciamos y establecemos relaciones duraderas con los principales medios de comunicación del sector mediante acuerdos y otras acciones que nos permiten llegar a nuestro público objetivo para generar *engagement* y visitas a nuestra página web y perfiles de redes sociales. Además de la redacción y difusión de contenido de interés, contemplamos la inserción de creatividades (*banners*) que nos ayuden a a dar a conocer quiénes somos, qué hacemos y de qué productos y servicios disponemos.

La siguiente tabla muestra el número de impactos recopilados en este año fiscal, así como el número de notas de prensa enviadas en relación con nuevas infraestructuras, acuerdos de patrocinio, ampliación de la red de Parcel Shops y/o desarrollos tecnológicos. Se recogen también el número de intervenciones directas en medios de comunicación, principalmente mediante entrevistas.

Relaciones con medios de comunicación	2022/23
Nº total de menciones en medios de comunicación (espontáneas, sin contar notas de prensa ni participaciones)	806
Nº de notas de prensa enviadas	14
Menciones en medios a raíz de notas de prensa	168
Menciones espontáneas	638

Convención #GLSNuevosHorizontes, de GLS Iberia

En abril de 2022, tuvo lugar la **Convención Anual Nuevos Horizontes**, en el Madrid Marriot Auditorium Hotel & Conference Center. Este evento supuso la vuelta al formato presencial, cumpliendo todas las medidas de seguridad sanitarias y consiguiendo reunir a más de 1.200 asistentes de España y Portugal. Durante la convención se mostraron los últimos avances en materia de sostenibilidad, digitalización, infraestructuras, y se dieron a conocer diferentes modelos de vehículos en los que se implementará la nueva imagen corporativa.

Fue un reencuentro muy esperado, en el que pusimos en valor el trabajo que realiza cada día toda la #GLSFamily.

5. Nuestro compromiso social

PRIORIDADES	AVANCES 2022/2023	METAS
Igualdad real entre mujeres y hombres. Bienestar, diversidad y conciliación. Prevención, comunicación y difusión sobre seguridad y salud laboral. Comunicación interna eficiente. Desarrollo de la comunidad de Recursos Humanos del Grupo GLS.	Actualización del *Plan de Igualdad 2022*. Nuevo Enclave Laboral en Valencia. *Target Gender Equality*. Incremento de participación en proyectos sociales. *Diversity Statement* del Grupo GLS.	Seguir fomentando la formación y la promoción interna. Favorecer la empleabilidad e integración de personas con capacidades especiales. Continuar colaborando con las comunidades locales.

«En GLS Spain trabajan personas, una de las palabras más completas que existen. En solo tres sílabas, lo engloba todo y habla de individualidad y de equipo, integrando nacionalidades y culturas diversas, sin distinción de género, capacidades distintas y edades que van desde la primera oportunidad a la experiencia».

Ana Pérez, Senior People Manager GLS Spain

Con más de 1.470 empleados/as de 42 nacionalidades distintas, y una red a nivel nacional de cerca de 600 agencias, *depots* y *hubs*, afrontamos y asumimos nuestra responsabilidad como empresa empleadora, sostenible y cercana.

Consideramos que la única vía para estar a la altura de los desafíos futuros del sector pasa por considerar y dar respuesta a las necesidades de nuestros clientes, nuestro personal y el resto de los grupos de interés. El reto de conseguir que nuestros envíos sean sostenibles y libres de emisiones únicamente puede abordarse contemplando y teniendo en cuenta este contexto social.

En GLS Spain aspiramos a ser un empleador atractivo en el que los/las empleados/as se sientan apreciados/as y valorados/as. Nuestro objetivo es proporcionar un entorno respetuoso para que todos puedan desarrollar y aprovechar su potencial, independientemente de su situación individual y puesto de trabajo. La calidad profesional y humano de nuestro equipo nos permite ofrecer un rendimiento superior y una calidad excepcional todos los días. Razón por la que entendemos que es esencial brindarle un aprendizaje continuo, con oportunidades de formación y apoyo personal.

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. Así, uno de nuestros principales objetivos es facilitar y promover la igualdad y la equidad de posibilidades de carrera, y ayudar a los/las trabajadores/as

a alcanzar sus objetivos profesionales, proporcionando oportunidades de desarrollo. Estos compromisos quedan recogidos en las políticas de recursos humanos que implantamos, que inciden en valores como la promoción interna, y la formación y el desarrollo profesional de la plantilla.

Por otro lado, nos focalizamos en proporcionar un lugar de trabajo seguro y saludable a toda nuestra plantilla, a través de un Plan de Salud y Seguridad. A través de la gestión preventiva de la salud y la seguridad en el trabajo, ayudamos a nuestros/as empleados/as a mantener su aptitud física y psíquica. Para ello, hemos implementado una directiva basada en la Ley Laboral Europea. Todas estas acciones, junto con los informes periódicos y las auditorías *in situ* que verifican el cumplimiento de la directiva establecida, garantizan que cumplimos con los estándares de seguridad establecidos por el Grupo GLS.

Igualmente, consideramos parte de nuestro equipo humano a aquellos profesionales que, aun formando parte de compañías externas, desarrollan una labor fundamental para el desarrollo excelente de nuestros servicios. Por ejemplo, los mozos/as 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.

Considerando la media a cierre del periodo (a fecha 31 de marzo de 2023), las personas contratadas de compañías externas mediante ETT suman un total de 785. El 99% son personal operativo y solo un 1% se trata de personal de oficina. Este volumen se incrementa entre un 30% y un 40% durante los meses del *peak*.

5.1. Equipo humano[13]

[Ley_Empleo] GRI 2-7; 405-1

5.1.1. Perfil y distribución de la plantilla

Al cierre del año fiscal 2022/23, la plantilla de GLS Spain estaba compuesta por un total de **1.477 empleados/as**, de los cuales un 33,92% son mujeres y un 66,08%, hombres.

Distribución de la plantilla por sexo

	2021/22		2022/23	
	Nº	%	Nº	%
Hombres	1.075	67,48%	976	66,08%
Mujeres	518	32,52%	501	33,92%
TOTAL	**1.593**	**100%**	**1.477**	**100%**

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

Plantilla por nacionalidad

Nacionalidad	2021/22		2022/23	
	Nº trabajadores	%	Nº trabajadores	%
Española	1.233	77,40%	1.131	76,57%
Venezolana	52	3,26%	44	2,98%
Colombiana	44	2,76%	44	2,98%
Nigeriana	39	2,45%	37	2,51%
Rumana	32	2,01%	29	1,96%
Ecuatoriana	22	1,38%	27	1,83%
Peruana	21	1,32%	22	1,49%
Marfileña	0	1,26%	0	0,00%
Guineoecuatoriana	12	0,75%	7	0,47%
Senegalesa	11	0,69%	10	0,68%
Italiana	9	0,56%	9	0,61%
Dominicana	9	0,56%	9	0,61%
Búlgara	8	0,50%	8	0,54%
Argentina	8	0,50%	11	0,74%

[13] Todos los indicadores que aparecen en esta sección se refieren al cierre del ejercicio fiscal 2022/23, excepto donde se indique lo contrario.

Argelina	7	0,44%	5	0,34%
Boliviana	6	0,38%	6	0,41%
Gambiana	6	0,38%	4	0,27%
Camerunesa	5	0,31%	5	0,34%
Guienesa	5	0,31%	4	0,27%
Ucraniana	4	0,25%	3	0,20%
Brasileña	4	0,25%	3	0,20%
Ghanesa	4	0,25%	2	0,14%
Portuguesa	3	0,19%	3	0,20%
Paraguaya	3	0,19%	4	0,27%
Nicaragüense	3	0,19%	3	0,20%
Mejicana	3	0,19%	3	0,20%
Francesa	2	0,13%	2	0,14%
Polaca	2	0,13%	3	0,20%
Cubana	2	0,13%	2	0,14%
Chilena	2	0,13%	2	0,14%
Tanzana	1	0,06%	0	0,00%
Británica	1	0,06%	0	0,00%
Uruguaya	1	0,06%	1	0,07%
Irlandesa	1	0,06%	0	0,00%
Siria	1	0,06%	0	0,00%
Suiza	1	0,06%	1	0,07%
Yemenita	1	0,06%	0	0,00%
Mauritana	1	0,06%	1	0,07%
Emiratos Árabes	1	0,06%	0	0,00%
Liberiana	1	0,06%	0	0,00%
Salvadoreña	1	0,06%	1	0,07%
Alemana	1	0,06%	1	0,07%
Hondureña	0	0,00%	3	0,20%
Congoleña	0	0,00%	1	0,07%
Iraní	0	0,00%	1	0,07%
Pakistaní	0	0,00%	1	0,07%
Rusa	0	0,00%	1	0,07%
Maliense	1	0,06%	1	0,07%
Sierraleonesa	0	0,00%	1	0,07%
Marroquí	20	0,00%	21	1,42%
TOTAL	**1.593**	**100 %**	**1.477**	**100%**

Nota. Se ha modificado el número de personas empleadas de nacionalidad marfileña relativo al ejercicio 2021/22, ya que, en realidad, correspondía al número de personas empleadas de nacionalidad marroquí. También se ha añadido la nacionalidad alemana (no incluida en el EINF del ejercicio 2021/22), con el número de personas empleadas en los ejercicios 2021/22 y 2022/23.

De este modo, un 76,57% de la plantilla es de nacionalidad española y un 23,43%, 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 (promedio anual)

Ubicación	2021/22			2022/23		
	Contrato indefinido	Contrato temporal	Total	Contrato indefinido	Contrato temporal	Total
Algeciras	8	0	**8**	12	1	**13**
Alicante	35	2	**37**	43	0	**43**
Almería	12	1	**13**	9	1	**10**
Asturias	11	0	**11**	11	0	**11**
Barcelona	161	8	**169**	167	2	**169**
Benavente	45	3	**48**	39	0	**39**
Bilbao	33	3	**36**	31	2	**33**
Castellón	6	3	**9**	6	0	**6**
Girona	23	0	**23**	23	0	**23**
Granada	13	2	**15**	16	0	**16**
Huelva	2	0	**2**	2	0	**2**
Las Palmas de Gran Canaria	10	4	**14**	11	1	**12**
Madrid	859	13	**872**	806	7	**813**
Málaga	32	3	**35**	30	0	**30**
Murcia	67	2	**69**	68	1	**69**
Palma de Mallorca	24	0	**24**	21	0	**21**
San Sebastián	11	1	**12**	10	0	**10**
Sevilla	17	1	**18**	18	1	**19**
Tarragona	16	1	**17**	18	0	**18**
Valencia	73	4	**77**	75	0	**75**
Vigo	11	1	**12**	16	0	**16**
Vitoria	17	4	**21**	14	3	**17**
Zaragoza	51	0	**51**	59	3	**62**

TOTAL GENERAL	**1.537**	**56**	**1.593**	**1.504**	**23**	**1.526**

Distribución de la plantilla por sexo y edad

GRI 405-1

		< 30 años		Entre 30 y 50 años		50 años		TOTAL	
		Nº	**%**	**Nº**	**%**	**Nº**	**%**	**Nº**	**%**
2021/22	**Hombres**	314	29,21%	574	53,40%	187	17,40%	**1.075**	**100,00%**
	Mujeres	102	19,69%	333	64,29%	83	16,02%	**518**	**100,00%**
	TOTAL	**416**	**26,11%**	**907**	**56,94%**	**270**	**16,95%**	**1.593**	**100,00%**
2022/23	**Hombres**	225	33,05%	556	56,97%	195	19,98%	**976**	**100,00%**
	Mujeres	70	13,97%	346	69,06%	85	16,97%	**501**	**100,00%**
	TOTAL	**295**	**19,97%**	**902**	**61,07%**	**280**	**18,96%**	**1.477**	**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

		Dirección		Mandos intermedios		Técnicos		Administrativos		Producción		Otros		TOTAL	
		Nº	**%**	**Nº**	**%**	**Nº**	**%**	**Nº**	**%**	**Nº**	**%**	**Nº**	**%**	**Nº**	**%**
2021/22	**Hombres**	22	2,05%	76	7,07%	43	4,00%	185	17,21%	749	69,67%	0	0,00%	1.075	**100,00%**
	Mujeres	5	0,97%	23	4,44%	15	2,90%	298	57,53%	177	34,17%	0	0,00%	518	**100,00%**
	TOTAL	**27**	**1,69%**	**99**	**6,21%**	**58**	**3,64%**	**483**	**30,32%**	**926**	**58,13%**	**0**	**0,00%**	**1.593**	**100,00%**
2022/23	**Hombres**	21	1,95%	73	6,79%	48	4,47%	175	16,28%	659	61,30%	0	0,00%	976	**100,00%**
	Mujeres	7	1,40%	26	5,19%	18	3,59%	304	60,68%	146	29,14%	0	0,00%	501	**100,00%**
	TOTAL	**28**	**1,90%**	**99**	**6,70%**	**66**	**4,47%**	**479**	**32,43%**	**805**	**54,50%**	**0**	**0,00%**	**1.477**	**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
2021/22	Dirección	0	0,00%	15	1,65%	12	4,44%	**27**
	Mandos intermedios	3	0,72%	68	7,50%	28	10,37%	**99**
	Técnicos	9	2,16%	36	3,97%	13	4,81%	**58**
	Administrativos	90	21,63%	304	33,52%	89	32,96%	**483**
	Producción	314	75,48%	484	53,36%	128	47,41%	**926**
	TOTAL	**416**	**100,00%**	**907**	**100,00%**	**270**	**100,00%**	**1.593**
2022/23	Dirección	0	0,00%	14	1,55%	14	5,00%	**28**
	Mandos intermedios	1	0,34%	66	7,32%	32	11,43%	**99**
	Técnicos	6	2,03%	46	5,10%	14	5,00%	**66**
	Administrativos	68	23,05%	317	35,14%	94	33,57%	**479**
	Producción	220	74,48%	459	50,89%	126	45,00%	**805**
	TOTAL	**295**	**100,00%**	**902**	**100,00%**	**280**	**100,00%**	**1.477**

Distribución de la plantilla por sexo y tipo de contrato

		Hombres		Mujeres		TOTAL	
		Nº	%	Nº	%	Nº	%
2021/22	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%**
2022/23	Contratos indefinidos	964	89,67%	496	95,75%	**1.460**	**98,85%**

	Contratos temporales	12	1,12%	5	0,97%	**17**	**1,15%**
	TOTAL	**976**	**90,79%**	**501**	**96,72%**	**1.477**	**100,00%**

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

		Hombres		**Mujeres**		**TOTAL**	
		Nº	**%**	**Nº**	**%**	**Nº**	**%**
2021/22	**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%**
2022/23	**Contratos indefinidos**	1.002	98,53%	502	98,50%	1.504	98,52%
	Contratos temporales	15	1,47%	8	1,50%	23	1,48%
	TOTAL	**1.017**	**100,00%**	**510**	**100,00%**	**1.527**	**100,00%**

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

		Hombres		**Mujeres**		**TOTAL**	
		Nº	**%**	**Nº**	**%**	**Nº**	**%**
2021/22	**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%**

2022/23	**Jornada completa**	831	81,71%	415	81,53%	**1.246**	**81,65%**
	Jornada parcial	186	18,29%	94	18,47%	**280**	**18,35%**
	TOTAL	**1.017**	**100,00%**	**509**	**10,00%**	**1.526**	**100,00%**

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

		Contratos indefinidos		Contratos temporales		TOTAL	
		Nº	**%**	**Nº**	**%**	**Nº**	**%**
2021/22	**< 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	**1.282**	**100,00%**	**248**	**100,00%**	**1.530**	**100,00%**
2022/23	**< 30 años**	332	22,08%	9	38,23%	**341**	**22,32%**
	Entre 30 y 50 años	889	59,10%	13	57,35%	**902**	**59,07%**
	> 50 años	283	18,82%	1	4,41%	**284**	**18,61%**
	TOTAL	**1.504**	**100,00%**	**23**	**100,00%**	**1.527**	**100,00%**

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

		Jornada completa		Jornada parcial		TOTAL	
		Nº	%	Nº	%	Nº	%
2021/22	< 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%**
2022/23	< 30 años	250	20,03%	91	32,50%	341	**22,32%**
	Entre 30 y 50 años	748	59,99%	154	54,82%	902	**59,05%**
	> 50 años	249	19,98%	36	12,68%	285	**18,64%**
	TOTAL	**1.247**	**100,00%**	**281**	**100,00%**	**1.527**	**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:

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

		Contratos indefinidos		Contratos temporales		TOTAL	
		Nº	%	Nº	%	Nº	%
2021/22	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%**
	TOTAL	**1.282**	**100,00%**	**248**	**100,00%**	**1.530**	**100,00%**
2022/23	**Dirección**	28	1,86%	0	0,00%	**28**	**%**
	Mandos intermedios	101	6,68%	1	2,57%	**101**	**%**
	Técnicos	60	3,99%	1	3,55%	**61**	**%**
	Administrativos	480	31,94%	9	40,28%	**489**	**%**
	Producción	835	55,53%	12	53,59%	**847**	**%**
	TOTAL	**1.504**	**100,00%**	**23**	**100,00%**	**1.526**	**100,00%**

Los contratos temporales se han reducido considerablemente en el ejercicio 2022/23 con respecto al periodo anterior, debido principalmente a la Reforma Laboral.

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

		Jornada completa		Jornada parcial		TOTAL	
		Nº	**%**	**Nº**	**%**	**Nº**	**%**
2021/22	**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%**
	TOTAL	**1.215**	**100,00%**	**315**	**100,00%**	**1.530**	**100,00%**
2022/23	**Dirección**	28	2,25%	0	0,00%	**28**	**1,83%**
	Mandos intermedios	101	8,10%	0	0,00%	**101**	**6,62%**

	Técnicos	60	4,79%	1	0,45%	**61**	**4,00%**
	Administrativos	429	34,40%	61	21,63%	**489**	**32,06%**
	Producción	629	50,46%	218	77,87%	**847**	**55,49%**
	TOTAL	**1.247**	**100,00%**	**280**	**100,00%**	**1.526**	**100,00%**

Contrataciones y rotación del personal

GRI 404-1

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 (48,73%). En referencia a la categoría profesional, el mayor porcentaje se encuentra en puestos de producción, con un 65,45%.

Contrataciones por sexo y edad (promedio anual)

		Hombres		Mujeres		TOTAL	
		Nº	**%**	**Nº**	**%**	**Nº**	**%**
2021/22	**< 30 años**	43	43,43%	8	25,00%	**51**	**38,93%**
	Entre 30 y 50 años	48	48,48%	22	68,75%	**70**	**53,44%**
	> 50 años	8	8,08%	2	6,25%	**10**	**7,63%**
	TOTAL	**99**	**100,00%**	**32**	**100,00%**	**131**	**100,00%**
2022/23	**< 30 años**	94	47,24%	27	35,53%	**121**	**44,00%**
	Entre 30 y 50 años	89	44,72%	45	59,21%	**134**	**48,73%**
	> 50 años	16	8,04%	4	5,26%	**20**	**7,27%**
	TOTAL	**199**	**100,00%**	**76**	**100,00%**	**275**	**100,00%**

Nota. Se han modificado los datos correspondientes a las contrataciones del ejercicio 2021/22 aparecidos en la versión anterior del informe, ya que hacían referencia al promedio plantilla y no al promedio anual, como se especificaba.

Contrataciones por sexo y clasificación profesional (promedio anual)

		Hombres		Mujeres		TOTAL	
		Nº	%	Nº	%	Nº	%
2021/22	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%**
	TOTAL	**1.041**	**100,00%**	**489**	**100,00%**	**1.530**	**100,00%**
2022/23	Dirección	0	0,00%	0	0,00%	**0**	**0,00%**
	Mandos intermedios	7	3,52%	5	6,58%	**12**	**4,36%**
	Técnicos	14	7,04%	6	7,89%	**20**	**7,27%**
	Administrativos	32	16,08%	31	40,79%	**63**	**22,91%**
	Producción	146	73,37%	34	44,74%	**180**	**65,45%**
	TOTAL	**199**	**100,00%**	**76**	**100,00%**	**275**	**100,00%**

Nuevas contrataciones por ubicación

Ubicación	Contrataciones	
	2021/22	2022/23
Algeciras	5	2
Alicante	13	12
Almería	2	1
Asturias	2	1
Barcelona	29	22
Benavente	20	5
Bilbao	14	10
Castellón	8	0
Girona	12	9
Granada	4	11
Huelva	0	1
Las Palmas de Gran Canaria	7	1
Madrid	263	106
Málaga	9	2
Murcia	10	24
Palma de Mallorca	9	7
San Sebastián	7	12
Sevilla	5	1
Tarragona	8	2
Valencia	9	16
Vigo	2	2
Vitoria	8	6
Zaragoza	10	22
TOTAL GENERAL	**456**	**275**

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 despidos se ha producido en el grupo de edad de 30 a 50 años; la mayoría, hombres y en la categoría de producción:

Despidos por sexo y edad

		Hombres		Mujeres		TOTAL	
		Nº	%	Nº	%	Nº	%
2021/22	< 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%
2022/23	< 30 años	19	33,33%	1	12,50%	20	30,77%
	Entre 30 y 50 años	32	56,14%	6	75,00%	38	58,46%
	> 50 años	6	10,53%	1	12,50%	7	10,77%
	TOTAL	57	100,00%	8	100,00%	65	100,00%

Despidos por sexo y clasificación profesional

		Hombres		Mujeres		TOTAL	
		Nº	%	Nº	%	Nº	%
2021/22	Dirección	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Mandos intermedios	1	1,01%	0	0,00%	1	0,76%
	Técnicos	1	1,01%	0	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%

	TOTAL	**99**	**100,00%**	**32**	**100,00%**	**131**	**100,00%**
2022/23	**Dirección**	0	0,00%	0	0,00%	**0**	**0,00%**
	Mandos intermedios	4	7,02%	0	0,00%	**4**	**6,15%**
	Técnicos	0	0,00%	0	0,00%	**0**	**0,00%**
	Administrativos	8	14,04%	4	50,0%	**12**	**18,46%**
	Producción	45	78,95%	4	50,0%	**49**	**75,38%**
	TOTAL	**57**	**100,00%**	**8**	**100,00%**	**65**	**100,00%**

Rotación del personal por ubicación

GRI 401-1

Ubicación	Rotación	
	2021/22	2022/23
Algeciras	27,27%	8,11%
Alicante	16,22%	25,83%
Almería	7,69%	30,25%
Asturias	16,67%	17,64%
Barcelona	24,85%	11,84%
Benavente	63,83%	33,69%
Bilbao	28,21%	39,49%
Castellón	62,50%	15,78%
Girona	16,67%	51,61%
Granada	5,88%	37,11%
Huelva	50,00%	0,00%
Las Palmas de Gran Canaria	30,77%	25,89%
Madrid	33,49%	22,64%
Málaga	12,12%	16,26%
Murcia	6,15%	18,68%

Palma de Mallorca	21,74%	18,75%
San Sebastián	53,85%	95,23%
Sevilla	17,65%	0,00%
Tarragona	5,26%	28,17%
Valencia	16,88%	17,35
Vigo	25,00%	6,31%
Vitoria	25,00%	35,46%
Zaragoza	31,15%	32,30%

Rotación del personal por sexo

	2021/22	2022/23
Hombres	75,58%	76,59%
Mujeres	24,42%	23,41%

Rotación del personal por grupo de edad

	2021/22	2022/23
< 30 años	50%	40,50%
Entre 30 y 50 años	24,59%	19,64%
> 50 años	11,48%	10,90%

Remuneraciones

GRI 2-21;405-2

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 (salario bruto - euros/mes)

	2020/21	2021/22	2022/23
Hombres	1.741	1.490	1.796
Mujeres	1.519	1.420	1.716
MEDIA	**1.671**	**1.468**	**1.756**

En GLS Spain trabajamos continuamente para reducir nuestra brecha salarial en todas las categorías profesionales. En 2022/23 hemos conseguido reducir la brecha salarial media al 4,46%, frente al 4,74% registrado en 2021/22.

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

		Hombres	Mujeres	%
2021/22	**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%**
2022/23	**Dirección**	8.300	5.314	35,97%
	Mandos intermedios	3.027	3.272	-8,12%
	Técnicos	3.123	3.098	0,82%

	Administrativos	1.945	1.663	14,49%
	Producción	1.342	1.249	6,95%
	MEDIA	**1.796**	**1.716**	**4,46%**

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

	2020/21	2021/22	2022/23
Menores 30 años	1.156	1.050	1.302
Entre 30 y 50 años	1.608	1.493	1.782
Mayores de 50 años	2.348	1.989	2.289
MEDIA	**1.671**	**1.468**	**1.791**

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

	2020/21	2021/22	2022/23
Dirección	7.253	7.261	7.554
Mandos intermedios	2.626	2.625	3.088
Técnicos	2.690	2.791	3.116
Administrativos	1.712	1.508	1.766
Producción	1.241	1.066	1.325
MEDIA	**1.671**	**1.468**	**1.769,22**

La siguiente tabla muestra la remuneración total de la alta dirección, diferenciada por sexo, y su comparativa con el año fiscal anterior.

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

	Hombres	Mujeres	Media 20/21	Media 21/22	Media 22/23
Retribución fija	1.929.011	362.952	80.678	80.587	95.498
Retribución variable	994.560	86.000	6.633	15.136	45.023
Retribuciones en especie	70.865	16.205	4.375	4.546	3.628
Indemnizaciones	0	0	0	0	0
TOTAL	**2.994.436**	**465.157**	**91.685**	**100.268**	**144.150**

5.1.2. Igualdad, conciliación y diversidad

Igualdad

[Ley_Igualdad] [Ley_No discriminación] GRI405-1

En cumplimiento de su compromiso con la igualdad efectiva de mujeres y hombres, GLS Spain desarrolla medidas efectivas que eviten cualquier tipo de discriminación por razón de sexo en la relación laboral. La diversidad cultural, de género, funcional, generacional, ideológica y educativo-formativa enriquece la convivencia y permite un engranaje mucho más completo entre todos los integrantes de la #GLSFamily.

La Comisión de Igualdad de GLS Spain considera que la mejor contribución en el ámbito de la igualdad real es hablar de personas y no de género. Por ello, este punto es clave en los procesos de selección y un aspecto prioritario en el día a día de quienes conforman el departamento que gestiona los recursos humanos.

El *Plan de Igualdad de Oportunidades* de GLS Spain recoge que la igualdad efectiva entre hombres y mujeres forma parte de nuestros valores esenciales. Para lograr su pleno desarrollo, la compañía promueve diferentes iniciativas entre las que destacan:

- Procesos de selección que pongan el foco en la persona y su diversidad.
- Mejoras para la conciliación familiar.

- Fomento del bienestar del personal.
- Incremento de la oferta de formación sobre igualdad.
- Contratación de personas del género menos representado en un departamento.

Nuestro objetivo como empresa es seguir avanzando el objetivo de consolidarnos como un referente en igualdad tanto a nivel interno —entre nuestro personal, filiales y agencias— como externo. Estas medidas influyen positivamente en la percepción y reputación de nuestra empresa, enviando un mensaje claro en torno a que todos/as los/as empleados/as de la compañía tienen acceso a las mismas oportunidades de desarrollo profesional.

Plan de Igualdad

En el año 2022 hemos actualizado nuestro *Plan de Igualdad,* adaptado a los requerimientos del RD 901/2020 y 902/2020. El plan recoge, entre otros, los objetivos específicos para cada ámbito de análisis, tanto a nivel cualitativo como cuantitativo, así como las acciones a implantar en cada uno de ellos, con el fin de corregir las no adecuaciones en el cumplimiento y/o mejorar la situación en materia de igualdad para evitar cualquier discriminación por razón de sexo en la relación laboral.

Los principales objetivos del *Plan de Igualdad* son:

- Revisar, desde la perspectiva de género, los procedimientos y herramientas utilizados 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.
- Fomentar la representación equilibrada de trabajadores/as en los distintos grupos profesionales y departamentos.
- 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.

- Fomentar la promoción de mujeres en los departamentos y niveles jerárquicos en los que estén subrepresentadas.
- Crear una cultura de empresa basada en la igualdad de oportunidades a través de acciones formativas.
- Incluir la perspectiva de género en el *Plan de Formación*.
- Fomentar la formación de mujeres y utilizar la vía formativa para corregir posibles desequilibrios en la distribución de la plantilla.
- Garantizar la igualdad de retribución de hombres y mujeres por el desempeño de trabajo de igual valor.
- 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.
- Incluir la perspectiva de género en la *Política de Salud Laboral*.
- Elaborar y difundir el protocolo de actuación para casos de acoso sexual y por razón de sexo.
- Garantizar los derechos legalmente establecidos para las mujeres víctimas de violencia de género, contribuyendo en mayor medida a su protección.
- 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.
- Asegurar que la comunicación interna y externa promueva una imagen igualitaria de mujeres y hombres.

La comisión de Igualdad de GLS Spain realiza un control y seguimiento continuo del *Plan de Igualdad* a fin de comprobar la consecución de los objetivos propuestos y conocer el proceso de desarrollo, lo que permite introducir nuevas medidas —si fueran necesarias— y/o corregir posibles desviaciones.

Este seguimiento, basado en la evaluación de los indicadores, permite:

- Conocer el grado de cumplimiento de los objetivos del plan.
- Analizar el desarrollo del proceso del plan.
- Reflexionar sobre la continuidad de las acciones (si se constata que se requiere más tiempo para corregir las desigualdades).

- Identificar nuevas necesidades que requieran acciones para fomentar y garantizar la igualdad de oportunidades en la empresa de acuerdo con el compromiso adquirido.

Tras la realización de la auditoría y registro retributivo según mandato legal, queda patente la no existencia de brecha salarial en GLS. Asimismo, seguimos trabajando activamente para incrementar el porcentaje de mujeres en posiciones en las que, históricamente, han estado subrepresentadas. Por ejemplo, en puestos operativos de mozo/a de plataforma, la representatividad de mujeres alcanza ya el 19%, una tendencia que se pretende incrementar en los últimos años.

En esta línea, se ha incrementado también su representatividad en posiciones directivas (actualmente 5 mujeres pertenecen al CODIR, lo que supone un 20% sobre el total), así como en posiciones de Depot Manager (cargo que desempeñan 7 mujeres, lo que supone un 38,8% de representatividad).

Target Gender Equality

Como socio *signatory* del Pacto Mundial de Naciones Unidas, representantes del departamento de Gestión de Personas de GLS Spain han participado en el *Target Gender Equality 2022-2023*, un programa acelerador que busca profundizar en la aplicación de los Principios para el Empoderamiento de las Mujeres (WEP) y reforzar su contribución a los ODS 5 ("Igualdad de género"), 8 ("Trabajo decente y crecimiento económico") y 17 ("Alianzas para lograr objetivos"), así como a los Principios 1,2, 3, 4 y 6 del Pacto Mundial.

Durante sus nueve meses de duración, se trabajaron diversas cuestiones enfocadas a cómo crear planes de acción inteligentes, abordar prejuicios y estereotipos, anticipar reacciones y hacer que todos y todas participen para marcar la diferencia en las realidades de mujeres y niñas de todo el mundo.

El *Target Gender Equality* proporciona recursos a las empresas para establecer objetivos ambiciosos y realistas en igualdad de género e igualdad salarial, facilitándoles:

- Conocer el estado actual de su empresa en materia de igualdad de género a través de una herramienta de análisis de las diferencias de género de los principios para el empoderamiento de las mujeres.

- Comprender y profundizar en los beneficios de la diversidad y la inclusión en las organizaciones.
- Obtener el conocimiento necesario para diseñar un plan de acción para la igualdad de género.
- Escuchar experiencias de otras empresas y compartir ideas en sesiones grupales.
- Aprender cómo garantizar la igualdad salarial en todos los puestos de trabajo de la empresa.
- Construir una red de pares, entidades de la ONU y personas expertas para apoyar una estrategia de igualdad de género y trabajar colectivamente para abordar las barreras persistentes a la igualdad de género.

Conciliación

En GLS Spain apoyamos a las personas trabajadoras para lograr su bienestar en todos los ámbitos. Nos preocupamos y ocupamos de que cada una de ellas pueda hacer frente individualmente a cualquier situación de malestar.

Para ello, conscientes de que la no desconexión laboral puede producir malestar, estrés o desmotivación en las personas trabajadoras y puede repercutir de manera negativa en el rendimiento de la plantilla, consideramos necesario que las personas trabajadoras desconecten de su vida profesional al finalizar la jornada de trabajo para poder centrarse en su vida personal.

Así, fomentamos la conciliación familiar, social y laboral, y el bienestar de nuestros/as trabajadores/as a través del *Plan de desconexión digital fuera del ámbito laboral y bienestar digital en el trabajo.* Este plan, publicado en enero de 2020, incluye una serie de medidas que continuamos apoyando:

- 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.
- Adaptación de los horarios de las formaciones a las necesidades de las personas trabajadoras.

Todas estas medidas contribuyen directamente al cumplimiento del ODS 10 ("Reducción de las Desigualdades") y con el Principio 6 del Pacto Mundial: apoyar la abolición de las prácticas de discriminación. Además, ofrecen una serie de ventajas para trabajadores/as:

- Desconexión del trabajo fuera del horario laboral.
- Mejora de la conciliación familiar.
- Reducción de la tensión y el estrés.
- Incremento de la motivación por el trabajo del personal.

Y para la empresa:

- Mejora de la productividad con personas comprometidas.
- Aumento de la calidad del trabajo gracias a contar con recursos humanos descansados y menos estresados.
- Incremento de la capacidad de diálogo entre el empleador y los trabajadores/as.
- Proyección de una imagen de empresa que vela por su capital humano.
- Mejora del *employer branding*.
- Reducción del absentismo laboral.

Asimismo, el modelo organizativo de GLS Spain facilita y da la posibilidad, según la posición que desarrolle el empleado/a en la empresa, de trabajar 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.

Datos de conciliación

	2021/22						2022/23					
	Hombres		Mujeres		TOTAL		Hombres		Mujeres		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Reducción de jornada por cuidado de familiares	6	14,29%	36	85,71%	**42**	**11,38%**	3	37,50%	5	62,50%	**8**	**2,17%**
Excedencia por cuidado de familiares	1	100,00%	0	0,00%	**1**	**0,27%**	1	10,00%	0	0,00%	**1**	**0,27%**
Maternidad / Paternidad	46	60,65%	15	24,59%	**61**	**16,53%**	52	71,23%	21	28,77%	**73**	**19,78**
Permiso de lactancia	3	30,00%	7	70,00%	**10**	**2,71%**	18	51,43%	17	48,57%	**35**	**9,49%**
Permiso por enfermedad de familiares	132	55,93%	104	44,07%	**236**	**63,96%**	129	54,89%	106	45,11%	**235**	**63,69%**
Licencias no retribuidas	1	100,00%	0	0,00%	**1**	**0,27%**	0	0,00%	0	0,00%	**0**	**0,00%**
Permiso por exámenes	12	66,67%	6	33,33%	**18**	**4,88%**	2	100,00%	0	0,00%	**2**	**0,54%**
TOTAL	**192**	**52,03%**	**168**	**45,53%**	**369**	**100,00%**	**205**	**57,91%**	**149**	**42,09%**	**354**	**100,00%**

Permiso parental

GRI 401-3

	2021/22			2022/23		
	Hombres	Mujeres	TOTAL	Hombres	Mujeres	TOTAL
Empleados con derecho a permiso parental	46	15	**61**	52	21	**73**
Empleados que ejercieron su derecho a permiso parental	46	15	**61**	52	21	**73**
Empleados que se reincorporaron al trabajo después de su permiso parental	45	15	**60**	51	21	**72**
Empleados que conservaron su empleo pasados 12 meses del permiso parental	37	14	**51**	37	14	**51**
Índice de reincorporación	98%	100%	**99%**	98%	100,00%	**99%**
Índice de retención	83%	100%	**91%**	88%	71%	**80%**

Beneficios sociales para empleados/as

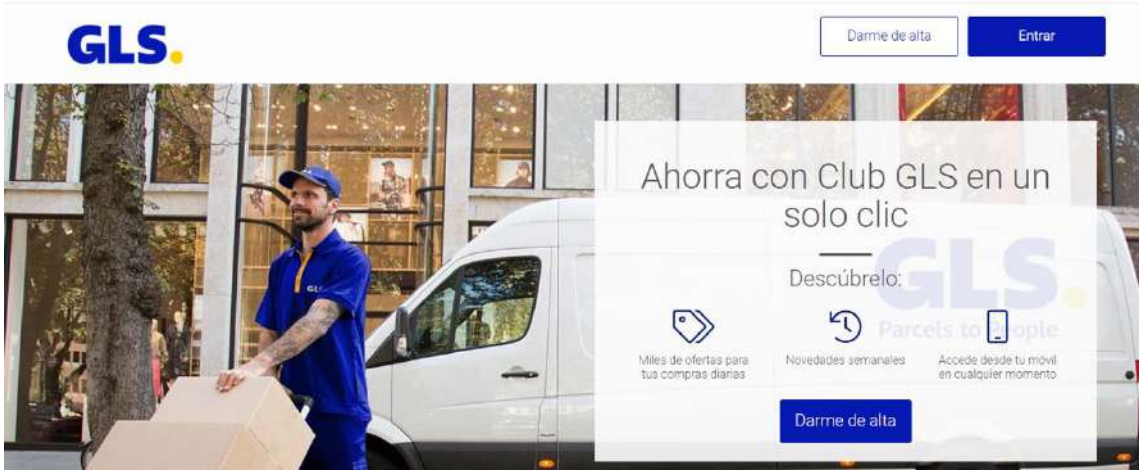
A través de **GLS Benefits** y el **Programa de Apoyo al Empleado/a**, ponemos a disposición de la plantilla y sus familias un servicio de ayuda psicológica gratuito y un seguro médico privado a unos precios muy competitivos. Además, continuamos prestando el servicio de fisioterapia a domicilio y ofrecemos un sistema de retribución flexible para todo el personal en dietas, transporte y guardería.

El Programa de Apoyo al Empleado/a es un servicio de asistencia psicológica que los/las trabajadores/as de GLS Spain tienen a su disposición para poder hablar con un psicólogo/a, de forma anónima, siempre que lo necesiten. Se trata de un servicio 24/7, completamente gratuito.

Asimismo, la plataforma comparte diversos consejos a tener en cuenta para mejorar la forma de comunicarse con sus hijos/as acerca de temáticas complejas.

Club GLS

El Club GLS —accesible a través de Inspiring Benefits— es una plataforma con promociones, descuentos y planes de futuro en diferentes marcas que suponen un ahorro en el día a día de los/las empleados/as. Entre ellos, se incluyen supermercados, gimnasios, viajes, regalos, etc.



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

[Ley_Accesibilidad universal de las personas con discapacidad]

Diversity Statement

La diversidad y la inclusión son principios clave en la gestión del equipo tanto para el Grupo GLS como para GLS Spain. Consideramos que promover una cultura de empresa diversa e inclusiva no es únicamente una responsabilidad ética, sino también un valor del modelo de empresa que aspiramos ser: una compañía de profesionales con talento y comprometidos, independientemente de su etnia, género, edad, orientación sexual o cualquier otra característica personal protegida por la ley.

Con el fin de apoyar plenamente un entorno de trabajo diverso e inclusivo y lograr un impacto sostenible, el Grupo GLS cuenta con un Compromiso de Igualdad y Diversidad que todas las filiales deben tomar como referencia. Nos esforzamos para alcanzar los siguientes objetivos:

- Crear un entorno de trabajo inclusivo en el que nuestro personal se sienta valorado por su contribución, sea respetado y tratado de forma justa, y atesore un sentido de pertenencia.
- Ofrecer igualdad de oportunidades a todo el personal, incluido el acceso al aprendizaje y desarrollo, y oportunidades de crecimiento y promoción.
- Contratar a personas tolerantes de todas las etnias, géneros, edades, orientaciones sexuales y cualquier otra característica.
- Desarrollar una amplia gama de colaboraciones para impulsar nuestra innovación y acercarnos más a las comunidades que nos rodean.

En GLS Spain potenciamos la contratación de una plantilla diversa, considerando varias de sus dimensiones, entre ellas:

Diversidad generacional

Para la compañía, la combinación de profesionales jóvenes y profesionales más experimentados es clave para atraer, por un lado, nuevas ideas, frescura y energía y, por otro, experiencia y madurez. Apostamos por la diversidad en nuestra empresa mediante la integración de 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.

Diversidad funcional

Creemos en un mundo más justo e igualitario. En nuestro compromiso con la inserción laboral en todos los niveles llevamos a cabo planes de acción para la integración de personas con discapacidad en diferentes puestos de trabajo.

Para lograr una inclusión y adaptación perfectas, hemos realizado diversas jornadas de sensibilización sobre la discapacidad. El objetivo de esta acción es ofrecer a todos/as los/as empleados/as, herramientas para la mejora del trato diario con este colectivo y un mayor entendimiento de la situación que viven estas personas en su día a día. En definitiva, conseguir que su estancia en nuestra compañía les resulte provechosa y se sientan acogidas.

Nuestros Centros Especiales de Empleo apoyan la inclusión

GLS Spain colabora con más de 600 agencias y delegaciones en su red, 15 de las cuales se integran como Centros Especiales de Empleo (CEE).

Los Centros Especiales de Empleo son empresas integradoras que ofrecen un trabajo adaptado a personas con capacidades especiales (minusvalía superior al 33%) para que puedan desarrollar su trayectoria profesional, crecer a nivel personal y mejorar su relación con la sociedad. En estas agencias trabajan personas con perfiles, situaciones personales y capacidades muy diversas, con la implicación y el esfuerzo en su trabajo como elemento común.

Estas agencias contribuyen a mejorar la situación social y personal de este colectivo de empleados/as, ya que disponer de un trabajo mejora su vida a todos los niveles. Su principal objetivo es proporcionar oportunidades para el desarrollo de una vida profesional a personas con una discapacidad mental y/o física, en un lugar adecuadamente diseñado y con apoyo y seguimiento en el trabajo. De este modo, a través de los CEE contribuimos a la creación de empleo, la inclusión y la empleabilidad de este colectivo, logrando una sensibilización en la sociedad.

Además de la mensajería, distribución de envíos y recogidas en poblaciones de proximidad, estas agencias integradoras se caracterizan por contar y ofrecer otro tipo de servicios y líneas de actividad de calidad. Entre otros, limpieza o mantenimiento, pintura, floristería, artes gráficas o tiendas de alimentos. Asimismo, aportan un valor añadido a nivel medioambiental, ya que la mayoría cuenta con algún tipo de vehículo eléctrico o de baja emisiones.

Desde GLS Spain y los CEE integrados en nuestra red, luchamos y proclamamos la inserción laboral de las personas que, en algún momento, han sufrido algún tipo de discriminación por su discapacidad. La voluntad de ambas partes es dar a conocer su labor, así como formar y ofrecer acceso a un empleo a personas perfectamente válidas para diferentes puestos a pesar de sus características especiales, sin olvidar la necesidad de comunicar, defender y expandir este modelo de trabajo.

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 Las Gaunas, en La Rioja.
- Agencia de GLS en Totana.
- Agencia de GLS en Obarco de Valdeorras.
- Colaboración con la Fundación Prode, del Depot 40 de GLS en Vera.
- Agencia de GLS Crisálida, en Cabra.

La Calaixera, referencia de proveedor social

La Calaixera (Agencia 780 de Barcelona) cuenta con una amplia trayectoria en el sector. Disponen de diversas líneas de trabajo y actividad, permitiendo que sus trabajadores/as se relacionen e interactúen con la comunidad local. Su plantilla integra a personas con diversidad funcional y cada año consigue nuevas inserciones gracias a puestos de trabajo relacionados con el reparto, pero también con otras funciones de tipo administrativo. Por todo ello, es reconocida como proveedor social que posibilita una atención directa y efectiva con clientes, y por su apuesta por la sostenibilidad: cuenta con más de 10 repartidores a pie entre andarines, carros y patinetes, y disponen de una furgoneta eléctrica desde hace aproximadamente 11 años.

Enclave laboral de GLS en Valencia, en colaboración con la Fundación Novaterra

GLS Spain colabora con la Fundación Novaterra de Valencia mediante un enclave laboral que realiza tareas operativas en almacén o de reparto en centros logísticos. Esta iniciativa se enmarca en el compromiso de GLS Spain de colaborar con sus comunidades locales para promover el desarrollo sostenible en un entorno social justo, proporcionando, en este caso, una oportunidad laboral a personas con discapacidad.

La Fundación Novaterra acumula 30 años de experiencia trabajando por la justicia y la inclusión social a través del empleo en la Comunidad Valenciana. En el enclave trabajan un total de seis personas, que asumen tareas de gestión de mercancía irregular, sobres, gestión de pallets y descarga.

A continuación, se recogen algunos de los testimonios compartidos por los trabajadores/as de este enclave laboral en redes sociales:

Discapacidad por sexo

	2019/20	2020/21	2021/22	2022/23
Hombres	15	23	23	17
Mujeres	3	4	4	4
TOTAL	**18**	**27**	**28**	**21**

Desde 2022 disponemos del Certificado de Excepcionalidad, que acredita el cumplimiento de la LGD (Ley de Discapacidad) a través de la contratación de servicios de Centros Especiales de Empleo (CEE). Además, nuestro apoyo a la inserción laboral de personas con discapacidad se ve reforzado con la contratación directa de personas de este colectivo. A fin del ejercicio fiscal 2022/23, contamos con 21 personas en

plantilla y nuestro objetivo es incrementar el número de personas con diversidad funcional contratadas en los próximos años.

Del mismo modo, continuamos contribuyendo al ODS 10 ("Reducción de las desigualdades") y el Principio 6 del Pacto Mundial ("Defender la eliminación de la discriminación con respecto al empleo y la ocupación") mediante la inclusión distintos colectivos vulnerables en la cadena de gestión de envíos: mujeres víctimas de violencia de género, mayores de 45 años, personas con capacidades especiales, segunda oportunidad, personas del colectivo LGTBI, etc.

Chárter de la Diversidad

Otra muestra de nuestra apuesta por la diversidad en todas sus vertientes es nuestra renovación de la Carta de la Diversidad de la Comisión Europea y la Secretaría de Estado de Igualdad, confirmando los principios de la misma.

El Chárter de la Diversidad es un código de compromiso que firman con carácter voluntario las empresas, organizaciones e instituciones de un mismo país, independientemente de su tamaño, asumiendo su compromiso de fomentar los principios fundamentales de igualdad, diversidad e inclusión.

Este compromiso debe renovarse cada dos años, demostrando los avances de la organización en buenas prácticas por medio de sus políticas de diversidad e inclusión y la mejora de la competitividad e innovación. A continuación, se recogen sus 10 principios:

1. Sensibilizar sobre los principios de igualdad de oportunidades y de respeto a la diversidad, incluyéndolos como valores de la empresa u organización, y difundiéndolos entre su personal.
2. Avanzar en la construcción de una plantilla diversa, fomentando la integración de personas con perfiles diversos, independientemente de su género, orientación sexual, etnia, nacionalidad, procedencia, religión, creencias, edad, discapacidad, o cualquier otra circunstancia personal o social.

3. Promover la inclusión de toda la plantilla, favoreciendo la integración efectiva y evitando cualquier tipo de discriminación, directa o indirecta, en el trabajo.
4. Considerar la diversidad en todas las políticas de dirección de las personas, gestionándola de manera transversal, como base de todas las decisiones que se tomen en este ámbito.
5. Promover la conciliación y corresponsabilidad a través de un equilibrio en los tiempos de trabajo, familia, y ocio, estableciendo mecanismos que permitan la armonización de la vida laboral con la familiar y personal de toda la plantilla.
6. Reconocer la diversidad de los clientes, que es también una fuente de innovación y desarrollo.
7. Extender y comunicar el compromiso a todo el personal, haciéndole partícipe a toda la empresa u organización de la responsabilidad adquirida como firmante de la Carta de la Diversidad.
8. Extender y comunicar el compromiso a las empresas proveedoras, invitándolas a unirse a la comunidad de empresas que en España se adhieren de forma voluntaria a la Carta de la Diversidad.
9. Trasladar y hacer llegar este compromiso a entidades terceras: administraciones, organizaciones empresariales, sindicatos y demás agentes sociales.
10. Difundir las políticas de D&I y los resultados obtenidos, a través de la web, memoria anual de la empresa, eventos, etc.

5.1.3. Impulso del talento

[Ley_Formación] GRI 404-2

En su compromiso por el crecimiento del capital humano dentro de la empresa, GLS Spain apuesta por la promoción interna y la incorporación de talento joven a través de programas de prácticas en empresa con diferentes universidades y centros de formación. Nos interesamos por la identificación del talento interno para lograr la mayor alineación del rendimiento individual con los objetivos corporativos, facilitando también la mayor efectividad de los planes de selección, promoción, formación y desarrollo profesional.

En base a las necesidades formativas detectadas entre el personal, el departamento de Gestión de Personas elabora anualmente un *Plan de Formación* orientado a potenciar la empleabilidad del 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 directamente relacionados con el desarrollo de sus funciones, pero también con otras cuestiones relevantes para la compañía: medioambiente, protección de datos y seguridad de la información, *Código de Conducta*, igualdad y las ya mencionadas formaciones sobre *Compliance*. Estas formaciones se realizan de manera presencial o desde nuestra plataforma de documentación y comunicación interna Infodesk, así como desde otras plataformas digitales.

Los cursos desarrollados en el ejercicio fiscal 2022/23 han tratado las siguientes materias:

- Acoso e igualdad
- Aduanas
- Auditoría
- Carretillas elevadoras
- Comunicación
- Idiomas
- IT
- Laboral
- Liderazgo y habilidades personales
- Ofimática

- *Project management*
- RR. HH. y Prevención de Riesgos Laborales
- Soldadura
- Transformación digital

Asimismo, el *Plan de Formación* anual también incluye formaciones en materia de acoso e igualdad —obligatorias para toda la plantilla— y acciones dirigidas a mejorar las competencias de las mujeres para alcanzar puestos de mayor responsabilidad en la empresa. Actualmente, hay dos mujeres participando en estas formaciones: Proyecto Progresa, de la Confederación Española de Organizaciones Empresariales (CEOE), y Programa Superior de Liderazgo, de la Cámara de Comercio.

En cuanto a los programas de ayuda a la transición proporcionados para facilitar la empleabilidad continuada y la gestión final de las carreras profesionales debido a jubilación, la empresa no identifica una prioridad ESG ligada a este indicador.

Indicadores de formación

	2018	2019	2020	2021	2022
Inversión	123.019 €	53.734 €	78.063 €	156.641,02 €	136.297,79 €
Horas	12.399	6.324	8.593	18.998	25.947,5
Personas formadas	1.087	417	420	994	1.627
Horas por empleado	11,41	6,14	8,18	11,92	17,56
Inversión por empleado	113,17€	52,18€	74,28€	105,07€	92,28 €
Plantilla media	1.018	1.029	1.050	1.490,75	1.477

Nota. Con respectos al EINF 2021/22, se ha modificado el número de horas por empleado, ya que se reportó de forma errónea.

Horas de formación por categoría profesional

Clasificación profesional	2021	2022
Auxiliar administrativo/a	1.589	2.239
Becario/a	60	4

Conductor/a	60	47
Director/a área	667	2.552
Director/a general	3	45
Encargado/a de almacén	656	442
Encargado/a general	1.632	581
Jefe/a de tráfico de 1ª	366	95
Jefe/a de tráfico de 2ª	430	268
Jefe/a de equipo	1.253	1.203
Jefe/a de sección	2.401	2.821
Jefe/a de negociado	1.958	1.208
Mozo/a	1.473	3.226
Oficial de 1ª	4.137	8.053
Oficial de 2ª	2.313	3.128
Mantenimiento y limpieza	0	27
Mensajero	0	8
TOTAL	**18.998**	**25.947**

Nota. En el EINF del ejercicio 2021/22 se contabilizaron las horas de formación de Director/a área y Director/a General bajo una misma categoría que sumaba, en conjunto, 670. En esta edición se han diferenciado, especificando la cantidad de horas que corresponde a cada cual.

Horas de formación por sexo

	2021			2022		
	Hombres	**Mujeres**	**TOTAL**	**Hombres**	**Mujeres**	**TOTAL**
Horas anuales	12.089	6.909	**18.998**	15.937	10.010,5	**25.947,5**
Nº participantes	-	-	**-**	1.088	539	**1.627**
Promedio horas/persona	11,24	13,33	**12,74**	16,32	19,98	**17,56**

Nota. Con respecto al EINF 2021/22, se han modificado los datos de promedio horas/persona, ya que se reportaron de forma errónea.
Nota. Los datos corresponden al año natural.

Desde octubre de 2022, los/las empleados/as pueden acceder a todas las formaciones desde el apartado de Training/Classroom del canal interno de Infodesk. En este espacio pueden obtener información sobre todas las acciones formativas de una forma rápida y sencilla, con fecha y hora de la actividad, principales contenidos y enlace de acceso si la formación es *online*. Asimismo, mediante esta herramienta se informa a la plantilla de todas las novedades en operativa, procedimientos y servicios de GLS Spain.

Consideramos a GLS Spain como un "atractivo empleador", entre otros aspectos, por su apuesta en la rotación del personal en la propia compañía, así como el objetivo de retención del talento.

Entre los principales objetivos de la compañía, se encuentran:

- Incremento de la motivación, compromiso y productividad de la persona.
- Retención del talento humano de valor, desarrollando a las personas a través de la formación.
- Ocupación de puestos de mandos intermedios y directivos a través de la promoción interna: reclutamiento interno.

El Plan Individual de Carrera será revisado en los plazos marcados en el mismo y, además, siempre que se produzca algún cambio en el itinerario profesional y/o formativo del/la trabajador/a. En la primera revisión, se realizará una evaluación 360º al empleado/a y todas las revisiones serán documentadas y firmadas por el/la trabajador/a, el/la director/a de área/Division Manager (o pd) y la Dirección de RR. HH. En la primera revisión y en todas las alternas (números impares) podrá participar la directora de RR. HH., o persona en quien esta delegue.

5.1.4. Diálogo y organización del trabajo

[Ley_Organización del trabajo] [Ley_Relaciones sociales] [Ley_Relaciones sociales] GRI 2-30

Como empresa de transporte y logística, GLS Spain se orienta por los marcos y requisitos legales del país. En 2022/23, junto con los representantes de los/las trabajadores/as, continuamos apoyando las obligaciones y derechos de toda la plantilla para garantizar que el 100% de la plantilla está cubierta por el *Convenio Colectivo de Empresa*.

El *Convenio Colectivo de GLS* para su centro de Madrid fue publicado en el *Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid* con fecha 20 de marzo de 2023 y el *Convenio Colectivo de GLS Nacional* sigue siendo de aplicación en el resto de los centros.

Convenio Colectivo de General Logistics Systems Spain, S.A.

Al cierre del año fiscal, contamos con un total de 48 representantes sindicales distribuidos en los diferentes centros de trabajo del país.

El convenio de empresa, que cubre el 100% de la plantilla, regula los derechos y obligaciones de la empresa y de las personas trabajadoras basándose en las particularidades de la actividad que desarrolla GLS Spain, los servicios que oferta y los niveles de calidad comprometidos con sus clientes. Entre otras cuestiones, regula la 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 tanto de manera presencial como digital, mediante la plataforma interna 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.

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

Indicadores de absentismo

	2019/20			2020/21			2021/22			2022/23		
	H	M	T	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	116.729,38	81.919,09	198.648,47
Tasa de absentismo	6,85%	2,74%		8,18%	7,83%		7,82%	7,77%	7,80%	6,14%	8,52%	6,93%

Datos maternidad/paternidad

		Maternidad	Paternidad	TOTAL
2021/22	**Horas**	6.863,71	16.642,22	**23.505,93**
	Días	1.297	3.102	**4.399**
2022/23	**Horas**	9.470,75	21.787,16	**31.257,91**
	Días	1.789,00	4.099,00	**5.888**

5.1.5. Seguridad y salud

[Ley Salud y seguridad] GRI 403-1; 403-2; 403-3; 403-4; 403-5

Brindar los medios necesarios para asegurar el bienestar de nuestros/as trabajadores/as es un asunto prioritario para GLS Spain. Focalizamos nuestras acciones en la integración de un modelo preventivo en todos los niveles de la organización, mediante capacitaciones, formaciones y comunicados internos al personal. Por tal motivo, nuestra misión es conseguir y mantener un entorno laboral sin accidentes, a la vez que seguir reforzando diariamente nuestro foco en la seguridad y la salud.

Contamos con un Sistema General de Gestión que actúa preventivamente para controlar y asegurar la salud y seguridad de todo el personal. Bajo este sistema, evaluamos los riesgos y desarrollamos medidas preventivas para eliminar, 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 Seguridad y Salud en el Trabajo* describe el compromiso que mantenemos como empresa para asegurar y garantizar que todas las actividades y tareas se llevan a cabo de forma que salvaguarde la seguridad y la salud de todos los empleados/as 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.

GLS Spain garantiza que cumple con todas las leyes de la seguridad y salud relevantes y trabaja en mantener un ambiente laboral libre de incidentes, en todos los centros de trabajo y a todas horas. Por ello solicitamos a todo el personal que:

- Promueva y cumpla con la *Política de Seguridad y Salud en el Trabajo*, y que predique con el ejemplo.
- Sea responsable de su propia seguridad y salud, y de la del resto de personas con las que trabajan o puedan estar afectados por sus actividades.
- Identifique los peligros, y evalúe y gestione los riesgos de forma que podamos llevar a cabo nuestro trabajo de una forma segura.
- Desafíe cualquier acción o condición poco segura, y cualquier práctica que pueda derivar en una situación no segura o saludable.
- Informe de todos los incidentes que causen una lesión, con el objetivo de identificar los motivos e implementar medidas correctivas.
- Actúe de forma responsable y siguiendo los estándares de seguridad y salud, mientras cumple con las leyes y regulaciones aplicables.
- Comparta buenas prácticas e informaciones de prevención de seguridad, y apoyen una mejora continua. Estos dos últimos puntos son aplicables tanto a trabajadores/as directos/as de GLS como a profesionales que estén trabajando en nuestras instalaciones.

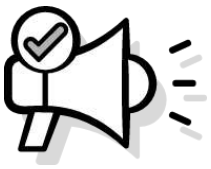
Prevención de riesgos laborales

GLS Spain cuenta también con un *Plan de Prevención de Riesgos Laborales*, con carácter general, son los siguientes puntos:

- 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 superiores 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, 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.

Junto con este planteamiento general, el *Plan de PRL* establece los siguientes objetivos:

- Disminución de la siniestralidad respecto al año anterior, obteniendo un índice de incidencia ≤ 8 %.
- Revisión y mejora de la actuación del servicio de prevención propio.
- Mejora de 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.

Objetivos principales del Plan de Prevención de Riesgos Laborales		
		
Mejorar el conocimiento Conseguir la mitigación de los riesgos mediante la formación continua.	**Reforzar la concienciación** Enfatizar los procesos de trabajo seguros.	**Adaptar el comportamiento** Ser un modelo a seguir bajo la visión de que la seguridad comienza contigo.

Nuestro compromiso con la generación de un entorno de trabajo seguro para toda la plantilla y colaboradores se alinea con el ODS 8 ("Trabajo decente y crecimiento económico"). Desde el ejercicio 2018/19 hasta hoy, la modalidad adoptada es 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 psicosociología.

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

Procedimiento de registro, investigación y comunicación de accidentes laborales

El Departamento de PRL es informado acerca de los accidentes laborales ocurridos en GLS Spain por medio de Administración de Personal y los diferentes departamentos, la "persona accidentada" y/o por las comunicaciones vía correo electrónico enviadas por la mutua para informar sobre los trabajadores y trabajadoras que han necesitado atención médica.

Asimismo, existe un procedimiento de consulta y participación que posibilita la intervención de todas las personas trabajadoras sobre cualquier aspecto en materia de seguridad y salud laboral, en concordancia con lo descrito en el Capítulo V de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales 31/1995. Este procedimiento es de aplicación a toda la plantilla de GLS Spain, por lo que todas las personas tienen la posibilidad de participar y ser consultadas en la toma de decisiones relativas a la prevención de riesgos laborales, incluidas la planificación y organización de las actividades, equipos y condiciones de trabajo que incidan en la seguridad y salud; la designación de los empleados encargados de la actividad preventiva y de emergencias; y la formación.

En los casos en los que GLS Spain quiera llevar a cabo consultas informales a la plantilla para mejorar las condiciones de trabajo en materia de Seguridad y Salud podrá hacerlo a través de vías especiales para ello: tablón de anuncios del centro de trabajo, buzón de sugerencias preventivas, buzón de seguridad y salud *online* (a través de la intranet) y correo electrónico a través del técnico de PRL asignado al centro de trabajo.

Comité de Seguridad y Salud

Desde el 18 de septiembre de 2015, nuestro Comité de Seguridad y Salud se rige por su reglamento de régimen interno. Este reglamento define al Comité como un 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, también participa en la identificación, elaboración, puesta en práctica, evaluación y revisión de los planes y programas de salud y seguridad. Por otro lado, proyecta sus objetivos a la eliminación de peligros y la minimización de riesgos en todos los puestos de trabajo.

El Comité está formado, por una parte, por delegados de prevención y, por otra, por sus representantes, en un número igual al de delegados de prevención, conforme a lo previsto en el artículo 38 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.

El Comité de Seguridad y Salud 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.
- Zaragoza, el 22 de febrero de 2023, formado por 2 delegados de prevención y 2 representantes de la empresa.

Los comités de cada centro se reúnen habitualmente de forma trimestral para debatir y establecer medidas a favor de los trabajadores/as. En dichos comités se tratan los siguientes temas:

- Lectura y aprobación del acta anterior.
- Informe de siniestralidad y costes de absentismo.
- Formación en PRL.
- Evaluación de la higiene industrial.
- Señalización, evacuación y salidas de emergencia.
- Planes de emergencia.

Asimismo, dentro de sus competencias, el Comité de Seguridad y Salud participa en la elaboración, puesta en práctica, evaluación y revisión de los planes y programas de prevención de la empresa, recibiendo información sobre las actividades que se

desarrollan y aprobando, en su caso, los informes y procedimientos elaborados por los técnicos del Servicio de Prevención.

Acciones de comunicación interna

La comunicación interna es una herramienta fundamental para garantizar una adecuada identificación y prevención de los diversos riesgos laborales. Con el fin de asegurar un entorno laboral óptimo y seguro, formamos continuamente a nuestros empleados en prevención de riesgos laborales con formaciones específicas. Algunas de las temáticas tratadas en las formaciones sobre seguridad y salud son:

- Cintas transportadoras.
- Conducción consciente.
- Manipulación manual.
- Obligaciones de los empleados.
- Corrección de postura para levantar objetos.
- Abuso de sustancias.
- Electricidad.
- Equipos de protección individual.
- Primeros auxilios.

Puesto que la conducción segura es un potencial tema material para GLS Spain, y en línea con el ODS 3, cuya meta 1 es reducir el número de accidentes en la carretera, promovemos el conocimiento y la sensibilización de nuestros mensajeros a través de campañas de divulgación y acciones formativas específicas para conductores como el "Curso de concienciación sobre seguridad y salud para socios transportistas de GLS" o el "Curso SSL para conductores". Ambos cursos están destinados a reforzar la conciencia sobre los riesgos cotidianos y la adopción de medidas preventivas. Para ello se explican las principales causas de los accidentes en carretera, como ignorancia del peligro, rutina y desatención, negligencias y descuidos, estrés o equipamiento defectuoso, etc. En el ejercicio 2022/23, los 778 socios de transporte con los que cuenta GLS Spain han recibido formación en materia de conducción segura.

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 nuestras plataformas internas, tanto Infodesk como Skillcast, los/las empleados/as —ya sean personal responsable o personas trabajadoras— pueden encontrar materiales informativos y de formación *online* sobre prevención de riesgos laborales.

GRI 403-6

"La seguridad comienza contigo"

Desde 2021, promovemos una campaña a nivel de Grupo que, bajo el lema "La seguridad comienza contigo", recoge nuestro compromiso de alcanzar cero accidentes y concienciar sobre seguridad y salud laboral. A lo largo del año fiscal 2022/23 se ha dado continuidad a esta campaña mediante diversas acciones.

Por un lado, se han identificado grupos objetivo para los que se han diseñado programas de formación a medida. Como resultado, se está llevando a cabo una capacitación específica para todos los mandos intermedios y se ha introducido personal regular para sesiones informativas sobre temas de seguridad y salud. Entre los temas tratados destaca la concienciación sobre el riesgo del tráfico rodado a través de cursos de formación de conductores, desarrollados en cooperación con nuestros socios de transporte.

En el marco de la **campaña «Cero accidentes»**, que pone especial énfasis en la importancia de la prevención de riesgos laborales, seguimos diseñando pósteres atractivos con píldoras informativas sobre seguridad y salud en el trabajo. Tanto los pósteres como otros documentos informativos dirigidos a la plantilla —incluidos conductores y conductoras y socios transportistas— están disponibles en Infodesk.

Por otra parte, hemos puesto en conocimiento de los/las trabajadores/as que las formaciones de prevención en materia de conducción realizadas hace más de dos años quedarán invalidadas por considerarse ya obsoletas.

Por ello, solicitamos la información actualizada de dicha formación, incorporando el estatus a nuestra plataforma de control.

Asimismo, promovemos hábitos de vida que contribuyan a la salud laboral desde un enfoque integral que, además de un entorno de trabajo sano y seguro, contemple otros aspectos relacionados con el bienestar de la persona en todos los ámbitos de su vida. Para ello, el canal interno empezó a compartir en 2023 consejos para garantizar el bienestar dentro y fuera del trabajo, relacionados con:

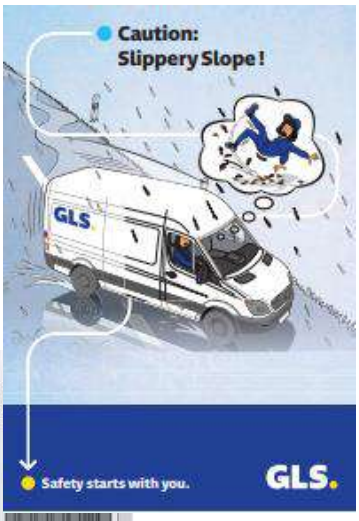
- Cuidar el bienestar físico y revisar la salud periódicamente: incentivamos al personal a desarrollar hábitos de vida saludables, tomarse sus descansos y desconectar del trabajo fuera del horario laboral.
- Realizar las tareas teniendo en cuenta su bienestar: establecer objetivos relevantes, aprender y dominar los procesos de trabajo para adquirir más autonomía, disfrutar con los cambios, atreverse a innovar y celebrar los logros.
- Porque el bienestar emocional es tan importante como el físico, gestionar las emociones y convertir las preocupaciones y frustraciones en nuevos desafíos que superar.
- Cuidar el bienestar relacional para mejorar las relaciones personales y laborales. Recomendamos tener en cuenta los hábitos de comunicación para tener relaciones más enriquecedoras y generar confianza para construir vínculos duraderos.

Web Seguridad y Salud en el Trabajo

Comunicar a todos los/las empleados/as la información relevante sobre seguridad y salud laboral es clave para alcanzar nuestros objetivos. Por ello, durante 2022 lanzamos una página web dedicada exclusivamente a seguridad y salud, que fue anunciada a través de Infodesk.

En https://www.safetystartswithyou.com/es/home, los/las trabajadores/as pueden encontrar información actualizada con consejos y recomendaciones sobre transporte, operaciones y trabajo en oficina, entre otros.

Los contenidos se diferencian también según la época del año, ya que en cada estación se presta especial atención a los principales riesgos asociados. Siguiendo esta línea, entre octubre de 2022 y marzo de 2023, la campaña de seguridad y salud puso especial énfasis en:



- Información sobre cómo mantenerse sano durante el invierno.
- Riesgos de las condiciones climatológicas adversas durante la estación más fría del año.
- Importancia de las técnicas de carga correctas para asegurar el volumen de paquetes que se transportan en una de las épocas de mayor actividad.

Asimismo, el departamento de Health & Safety, junto a la Mutua Asepeyo, ha promovido y organizado unos talleres presenciales de seguridad y salud sobre el cuidado de la espalda, así como cursos *online* para aprender a prevenir otras lesiones y trastornos musculoesqueléticos. También ha organizado conjuntamente un curso *e-learning* sobre gestión emocional para todo el personal interesado en cuidar este aspecto de su salud.

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 2022/23 se ha realizado la auditoría de 22 centros de trabajo con resultados positivos en todos ellos.

A continuación, se presentan los datos de accidentalidad de 2022/23 y su comparación con años anteriores disgregados por sexo:

Datos de accidentalidad

GRI 403-9; 403-10

	2018/19			2019/20			2020/21			2021/22			2022/23		
	H	M	T	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	108	35	143
Accidentes graves	0	0	0	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	0	0	0
Accidentes mortales	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Tasa de frecuencia[1]	39,57	26,27		58,73	22,37		58,33	27,34		76,05	54,91	69,19	63,88	42,83	57,02
Tasa de gravedad[2]	0,81	0,29		1,11	0,42		0,91	0,98		2,69	1,71	2,38	1,81	2,07	1,90
Enfermedad profesional	0	0	0	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	10,53	6,83	9,29

Nota. Índices obtenidos utilizando como referencia el año fiscal.
[1] Tasa de frecuencia: Nº accidentes / Nº horas trabajadas *10^6
[2] Tasa de gravedad: Nº días perdidos / Nº horas trabajadas *10^3

En el ejercicio 2022/23, las formas de ocurrencia de accidentes son sobreesfuerzo físico (44,75%), choque o golpe contra un objeto que cae o se desprende (11,2%), choque o golpe contra un objeto en balanceo o giros (30,07%) y otras (13,98%).

Por su parte, los tipos de lesiones se dividen en esguinces y torceduras (9,8%), lesiones internas (57,34%), otros tipos de conmoción y lesiones superficiales (6,29%) y otras 26,57(%). Las ocurrencias en las que se han dado son choque o golpe contra un objeto en balanceo o giros (16,78%) y otras (27,27%).

Salud y seguridad en el trabajo

	2021/22			2022/23		
	Hombres	Mujeres	TOTAL	Hombres	Mujeres	TOTAL
Lesiones totales por accidente laboral	128	44	**172**	181	49	**230**
Días de baja por lesiones totales	4.538	1.368	**5.906**	3.062	1.698	**4.760**
Lesiones con grandes consecuencias por accidente laboral	0	0	**0**	0	0	**0**
Días de baja por lesiones con grandes consecuencias	0	0	**0**	0	0	**0**
Tasa de lesiones con grandes consecuencias	0	0	**0**	0	0	**0**
Fallecimientos por accidente laboral	0	0	**0**	0	0	**0**
Fallecimientos por enfermedad laboral	0	0	**0**	0	0	**0**
TOTAL DÍAS TRABAJADOS	**531.648,20**			**543.056,0**		

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

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 todo el personal externo que nos presta servicios o trabaja en nuestras instalaciones disponga de la correspondiente formación en materia de prevención de riesgos laborales para las funciones que desarrolla.

Procedimiento de actuación por accidente laboral

En caso de que ocurra un accidente laboral, el responsable de la plataforma/departamento o la persona que atienda al accidentado dispondrá el traslado del trabajador al Centro Asistencial de Asepeyo más cercano. En una valoración inicial, el responsable/mando intermedio deberá cumplimentar el formulario de investigación de accidentes con los datos del accidentado y la información del accidente/incidente, y enviarlo al departamento de PRL.

Los trabajadores de ETT proceden del mismo modo, a excepción de que deben acudir a la mutua concertada con su ETT y deben avisar a su ETT correspondiente del accidente sufrido, para que estos lleven a cabo la investigación del accidente.

5.2. Comunidad local

[Ley_Compromiso con el desarrollo local] GRI 2-28; 413-1

5.2.1. Acción local

Entendemos que la consecución de unos envíos sostenibles debe contextualizarse en una sociedad que tiene una participación activa en las acciones y servicios que la compañía desarrolla. Clientes, agencias, ONG, entidades benéficas y el resto de *stakeholders* forman parte del entorno en el que desarrollamos nuestra actividad de transporte y logística. Así, establecemos alianzas con estos actores y participamos en diversos proyectos y acciones en nuestro entorno local.

En contribución con los Objetivos de Desarrollo Sostenible y Principios del Pacto Mundial, nos centramos en aquellas necesidades y/o proyectos en los que podemos aportar valor a través de las oportunidades que nos brinda nuestra cadena de valor. Nos centramos, especialmente, en aquellos ODS y principios relacionados con los derechos humanos, las alianzas para lograr objetivos y la reducción de las desigualdades (Principios 1 y 2 del Pacto Mundial y ODS 5, 10 y 17).

Desde el departamento de Responsabilidad Social Corporativa 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 y contribuyendo a mitigar el impacto de situaciones de conflicto y desastres naturales.

Inspirados por las aportaciones de nuestro personal, agencias, clientes u otras filiales de GLS en Europa, apoyamos una amplia variedad de proyectos locales e iniciativas nacionales e internacionales. Nuestra participación incluye el envío de mercancía y servicios logísticos a organizaciones, fundaciones benéficas, entidades sin ánimo de lucro y otros. También realizamos donaciones voluntarias de recogida, transporte y logística de paquetes a ONG, entidades sociales y asociaciones que apoyan a colectivos vulnerables o marginados.

Además, contamos con una **Tarifa ONG** para el transporte de mercancías a largo plazo: se trata de una tarifa simbólica y ajustada para apoyar y facilitar las iniciativas alineadas con nuestra visión social. En la medida de nuestras posibilidades, también

realizamos contribuciones financieras a proyectos benéficos locales, como entidades de infancia y asociaciones deportivas inclusivas para personas con discapacidad.

A continuación, se recogen algunas de las acciones que hemos llevado a cabo en 2022/23, englobadas en nuestra iniciativa **Transporte Solidario**.

GLS Spain con La Palma. Envío a la isla de La Palma de material sanitario, ropa, calzado, mascarillas y comida para animales, entre otros elementos, recopilados a través de las aportaciones de empresas, ayuntamientos, cuerpos y fuerzas de seguridad y personas anónimas de toda España.

Fundación Iturri. Alianza con la Fundación Iturri para colaborar con la Comisión Española de Ayuda al Refugiado (CEAR), transportando y distribuyendo zapatillas ligeras para los refugiados ucranianos en España.

Comunidad de Madrid. Coordinación de envío a Lublin, en la frontera de Polonia y Ucrania, de tres camiones de GLS con material humanitario, recogido de donaciones de ayuntamientos y asociaciones. Proyecto desarrollado junto a Protección Civil, la agencia de Seguridad y Emergencia Comunitaria de Madrid, y el centro logístico habilitado en el Hospital de Emergencias Enfermera Isabel Zendal.

Además, gracias a los chocolates recaudados en campañas realizadas en los colegios junto a Ceca Magán, GLS Spain y GLS Polonia transportamos y entregamos un palé de 235 kg de chocolatinas con el objetivo de endulzar y hacer más llevadero el día a día de niños, niñas y personas mayores que se encuentran en medio del conflicto bélico de Ucrania.

Don Disfraz. Don Disfraz organizó la donación de 2.800 disfraces para niños/as de Aldeas Infantiles SOS, contando con la colaboración de GLS para el envío a los diferentes centros de la ONG en España. Desde Aldeas Infantiles nos explicaron que "ver las caras de alegría de los niños y niñas disfrazados es la mejor forma de celebrar la felicidad".

Asimismo, a lo largo del ejercicio 2022/23, desde GLS Spain hemos participado en otras acciones e iniciativas:

«Transportamos Esperanza». En alianza con la Fundación Española de Patologías Mastocitarias (FEM) y toda la red de GLS Spain, contribuimos a la investigación y cuidados paliativos de enfermedades raras mediante la recogida de tapones de plástico en distintos puntos de España y su transporte al centro de reciclaje ubicado en Valencia. Colaboramos con esta acción desde 2016 y nos enorgullece poder decir que cada vez somos más. (En la foto, personal de la Agencia GLS 300 y su cliente, Laboratorio Linasa).

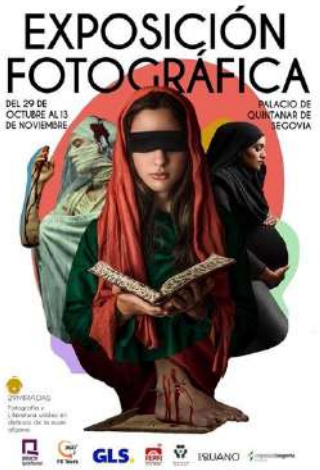
La colaboración en esta iniciativa fue reconocida en junio de 2022 con el Premio a la Empresa Solidaria con las Patologías Mastocitarias, otorgado por la FEM.

Hospital Sant Joan de Déu - «Chocolatada Solidaria». Colaboración en el envío, transporte y reparto de material, así como el *merchandising* de la Chocolatada Solidaria, una 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.

Todos los fondos recaudados en esta colaboración se destinan al Hospital Sant Joan de Déu, tanto en el plano de la investigación como en el de la mejora de los tratamientos.

«Reyes Magos de Verdad». Con más de 17.000 regalos, 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 personas mayores 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.

«29miradas». Los derechos humanos son un pilar fundamental para la defensa de la igualdad, la libertad y la dignidad de todos los seres humanos, valores que defendemos y apoyamos en GLS Spain. De la mano de la Agencia 839 de GLS en Pamplona, hemos colaborado con «29miradas», un proyecto fotográfico en defensa de la mujer afgana promovido por un amplio grupo de profesionales de la fotografía, el periodismo, la literatura y el cine, entre otros sectores.



Pese a que nació como una exposición virtual, la muestra viajará por distintas ubicaciones de España. Alineados con los valores de este proyecto, contribuimos transportando las obras a las salas donde está programada.

«Regala Sonrisas». Colaboramos por sexta ocasión con Martita Ortega en el almacenaje y transporte, desde diversos puntos del país, de los regalos recolectados por distintas entidades, empresas y personas para niños/as hospitalizados/as en los hospitales de La Paz, Gregorio Marañón, 12 de octubre, Puerta de Hierro, Niño Jesús y Clínico San Carlos.

Mercadillo ANDE. Nuestro centro de Fuentemar, en Madrid ha seguido colaborando con ANDE, cediendo sus instalaciones para la celebración anual de un mercadillo solidario promovido en colaboración con nuestros departamentos de People Management y Corporate Responsibility. Durante el encuentro, del que se han celebrado ya seis ediciones, los/las trabajadores/as de GLS tienen la oportunidad de adquirir productos artesanales elaborados por esta organización que desarrolla actividades y servicios de asistencia para personas con discapacidad.

Visitas. En el ejercicio 2022/23 hemos abierto nuestras puertas y acercado el sector del transporte a niños/as de diferentes colectivos con el objetivo de que conozcan su funcionamiento.

Nuestro *hub* de San Fernando ha recibido dos visitas: de la Oficina Municipal de Información y Orientación para la Integración de la Población Inmigrante y del Colegio de Fomento El Prado de Madrid para alumnos y alumnas con altas capacidades.

Asimismo, el Club Social La Llum visitó nuestras instalaciones en CIM Vallès, en Barcelona. Este club de Mollet del Vallès cuenta con el apoyo de la organización SMC (Salut Mental Catalunya), que fomenta espacios de ocio y socialización para personas con problemas de salud mental. Los asistentes disfrutaron de una visita muy amena e interactiva, cuya finalidad era acercar nuestra labor a personas con dificultades en las relaciones sociales y su incorporación al mundo laboral.

ONG Educo. Hemos realizado la donación de 200 Becas Comedor a la ONG Educo, un programa nacido en 2013 en España con el que se garantiza que los 284.000 niños y niñas (menores de 18 años) de los 293 centros de toda España que colaboran puedan acceder al comedor escolar para tener una educación equitativa en igualdad de oportunidades, independientemente de la situación económica de sus familias. La ONG Educo, presente en otros 14 países, ha otorgado más de 52.000 becas y ha facilitado más de 4,3 millones de comidas. Desde GLS Spain nos sentimos orgullosos de aportar nuestro granito de arena a iniciativas como esta, que ayudan y ofrecen una mejor calidad de vida a los colectivos y comunidades locales más vulnerables.

Las donaciones realizadas en el año fiscal 2022/23 suman un total de 1.998,35 euros.

Por último, en el transcurso del año fiscal 2022/23 continuamos apoyando el **desarrollo de la economía y el empleo local.** El Ayuntamiento de Coslada sigue siendo un referente 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

Desde 2014, el último lunes de cada mes celebramos el **Driverday**, una jornada que empleados/as de diferentes departamentos de GLS comparten con el personal de reparto para intercambiar experiencias y ampliar sus conocimientos de otras áreas. Conocer de cerca el trabajo de los/las repartidores/as permite identificar nuevas necesidades de última milla y detectar puntos de mejora en el servicio, a partir de las herramientas de las que dispone nuestro personal de reparto, la comunicación con los destinatarios o la optimización de los recorridos.

El personal de oficina acompaña a los/las repartidores/as para vivir en primera persona las tareas y desafíos con los que se encuentran en su día a día.

5.2.2. Acciones de patrocinio

En GLS Spain queremos continuar multiplicando nuestro impacto global, dando mayor visibilidad a la marca y afianzando nuestras relaciones con todos nuestros grupos de interés. Para ello, en el ejercicio 2022/23 hemos decidido ampliar nuestra apuesta por acciones que demuestren nuestro valor como empresa a través de alianzas con deportistas referentes en distintas disciplinas.

FC Barcelona Femenino

Desde agosto de 2022 somos el nuevo operador logístico oficial del primer equipo de fútbol femenino del FC Barcelona. Este acuerdo de patrocinio, que se mantendrá durante tres temporadas, potenciará la proyección global de la compañía y nos dará la posibilidad de disponer de numerosos activos promocionales, digitales y de *branded content*, permitiéndonos llevar nuestro reconocimiento de marca a lo más alto.

GLS Spain comparte con el club y sus jugadoras valores diferenciales que van más allá del deporte y que permiten seguir mejorando para ser líderes de nuestro sector, como el trabajo en equipo, la superación, la igualdad y el empoderamiento de la mujer.

World Padel Tour (WPT)

Desde 2019, GLS Spain se encarga de la distribución nacional de los envíos del World Padel Tour (WPT), el circuito profesional de pádel de referencia mundial, y está presente en los eventos más importantes de la competición con soportes de visibilidad de marca y acciones especiales. Además, a través del acuerdo de patrocinio, nos encargamos también del transporte nacional e internacional de los productos oficiales que el circuito profesional ofrece a sus aficionados a través de su tienda *online*.

La renovación de este acuerdo permite que GLS Spain continúe brindando soporte como proveedor logístico oficial del circuito, que este año crece hasta los 25 torneos en 14 países. A través de este patrocinio, estrechamos lazos con uno de los deportes de mayor crecimiento a nivel global, obteniendo una mayor visibilidad de marca y transmitiendo los valores y principios que rigen, día a día, nuestra actividad comercial.

Asimismo, a comienzos de 2023, GLS Spain ha renovado por tercer año consecutivo su patrocinio con las jugadoras de pádel **Bea González** y **Lucía Sainz**, reconocidas figuras de este deporte tanto en España como en el resto del mundo, con un gran palmarés de títulos nacionales e internacionales. Este patrocinio permitirá a las jugadoras continuar su carrera deportiva con el respaldo y el apoyo de una empresa líder en el sector logístico. Para la compañía representa, además, una oportunidad única de acercarse aún más al público deportivo y de transmitir su compromiso con la sociedad a través del deporte.

En 2022, Bea González y Lucía Sainz visitaron nuestras instalaciones de San Fernando, en Madrid, donde pudieron ver cómo avanzaban las obras del nuevo *hub* de Madrid. En la visita, las jugadoras charlaron con pare del equipo de GLS Spain, compartiendo sus experiencias dentro y fuera de la pista, respondiendo a sus preguntas y realizando una sesión de firmas y fotos para todas las personas asistentes.

Women Padel

GLS Spain ha firmado un nuevo acuerdo de patrocinio con el circuito nacional de pádel femenino *amateur* Women Padel El Corte Inglés 2023, lo que refuerza el compromiso de la compañía con el deporte femenino. Como patrocinador y *partner* logístico, GLS Spain se encarga del transporte de materiales del circuito a las distintas sedes y de todos los envíos de la organización.

El encuentro, que se celebra en diferentes ciudades de España, se inició en el mes de marzo de 2023 en el Artós Sports Club de Barcelona, en el que participaron 340 jugadoras. El circuito continuará a partir de abril en otros enclaves como Madrid, Palma de Mallorca, Getxo (Bilbao) y Girona.

FID Castilla y León

Mantenemos nuestro apoyo al FID Castilla y León, Foro Internacional de Deporte que 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.

El evento, que promueve el deporte a todos los niveles como forma de contribuir al desarrollo social y personal y lo defiende como herramienta educativa y medio de inclusión social, brinda la oportunidad de obtener visibilidad de marca durante y después del evento en activos digitales y fuera de línea.

Por otra parte, como empresa pionera del sector de transporte y logística en España vinculada a un equipo de los *e-sports,* continuamos apoyando al equipo de los **MAD Lions,** de la franquicia de ***League of Legends (LoL)***, hasta el mes de diciembre 2022.

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 2022/2023	METAS
Generar un impacto positivo en el entorno. Uso sostenible de los recursos. Compensación y reducción de emisiones.	100% de nuestras instalaciones utilizan energía verde. Ampliación de la infraestructura de recarga. Nuevo *hub* con certificación BREEAM. Compensación de las emisiones de CO_2 asociadas a nuestra actividad y al transporte.	Cero emisiones en 2045. Flota 100% libre de emisiones. Instalaciones más sostenibles.

«Trabajamos día a día y con el máximo rigor por minimizar el impacto de nuestra actividad en el medio ambiente. Nuestra estrategia en este ámbito se gestiona principalmente mediante el programa Climate Protect, que persigue la implicación de toda la cadena de valor en la reducción de emisiones y la lucha contra el cambio climático».

Daniel López, Quality & Environmental Director GLS Spain

El Grupo GLS es totalmente consciente de su responsabilidad con el medio ambiente, la sociedad, sus agencias y empleados/as. La empresa promueve campañas para lograr una mayor formación y concienciación en cuanto a la conservación de los recursos y un impacto mínimo en el ecosistema. Este compromiso se refleja en la consideración de 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, entre otros, al transporte, la gestión de nuestros edificios y centros de distribución.

6.1. Sistema de Gestión Medioambiental

El Grupo GLS está comprometido con los valores de sostenibilidad y protección del medioambiente. A partir de 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:

- Documentación, implantación y actualización constante del Sistema de Gestión Medioambiental, comprobando su eficacia como base de la mejora continua.
- Cumplimiento de la legislación y reglamentación medioambiental aplicable.
- Control de los KPI y establecimiento de objetivos y metas anuales en materia medioambiental para la mejora continua del Sistema y la reducción del impacto.
- Implementación de un sistema de auditoría a centros propios para garantizar el cumplimiento de los objetivos y la reducción del impacto de nuestra actividad.
- Programas de formación y/o información medioambiental a los/as empleados/as para explicar las pautas a seguir para reducir el impacto medioambiental y sus objetivos. Además, proporcionamos 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: nuestra página web e Infodesk.

6.2. Evaluación de riesgos ambientales

[Ley_Riesgos ambientales] [Ley_Efectos actuales y previsibles] [Principio de precaución] GRI 2-23; 2-24; 2-25

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: • Emisiones de gases de combustión • Consumo de combustible • Consumo de electricidad para las cintas transportadoras	**Riesgo medio:** • 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:** • 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 establece medidas basadas en el principio de precaución, que se detallan 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.
- Actualización y monitorización de la flota para el cumplimiento de los objetivos de electrificación marcados y, en consecuencia, la reducción de emisiones.
- 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.
- Uso de energía verde en todos los centros propios.

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. Climate Protect

[Ley_Emisiones de carbono] [Ley_Cambio climático]

Climate Protect es la estrategia medioambiental iniciada en 2021 a nivel de Grupo, con el objetivo de reducir y compensar las emisiones derivadas de nuestra actividad y transporte a través de proyectos certificados.

Este programa 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.

Alineado con nuestro compromiso de progreso en relación con los Principios Medioambientales del Pacto Mundial de Naciones Unidas, **Climate Protect** cumple con los Principios 7 ("Mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente"), 8 ("Fomentar iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental") y 9 ("Favorecer el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente").

Asimismo, contribuye directamente al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, en concreto a los ODS 7 ("Energía asequible y no contaminante"), 11 ("Ciudades y Comunidades Sostenibles") y 13 ("Acción contra el clima").

Reducir y evitar las emisiones es nuestra prioridad

Evitar y reducir nuestras emisiones de CO_2 es uno de los pilares en los que se basa **Climate Protect**. Para alcanzar este objetivo, invertimos en diversas medidas:

- Ampliación de la flota eléctrica y de la infraestructura de recarga.
- Impulso del reparto de bajas y cero emisiones en el centro de las ciudades.
- Creación de *microdepots* cerca de las ciudades.
- Compra de electricidad verde.
- Criterios de sostenibilidad para los nuevos edificios.
- Mejora continua de los edificios existentes.

En concreto, **Climate Protect** fija unas ambiciones claras en el tiempo relacionadas con nuestra actividad:

2022

- Compensación de las emisiones de CO_2 derivadas de nuestra actividad y transporte a través de proyectos certificados.

2030

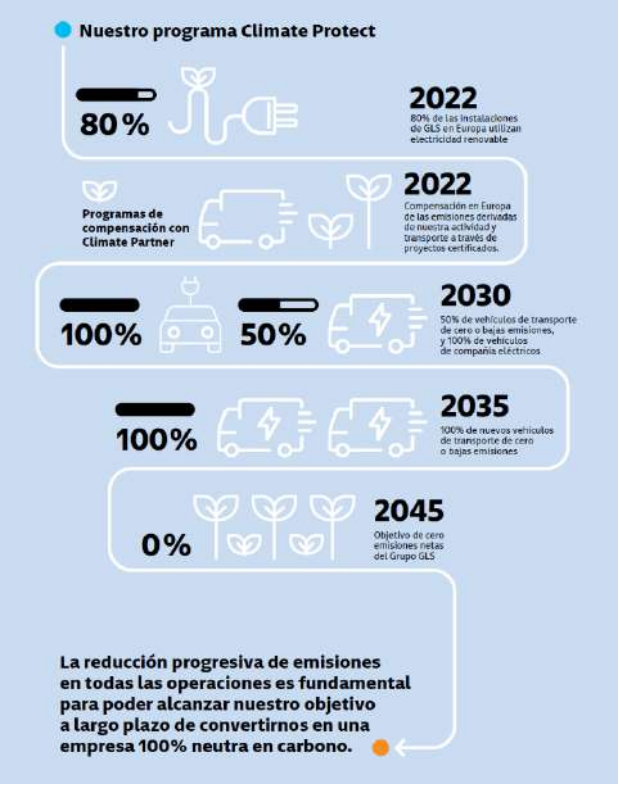
- Conseguir que todos los coches de empresa sean 100% eléctricos.
- 50% de los vehículos de transporte de cero y bajas emisiones.

2035

- 100% de nuevos vehículos de transporte de cero y bajas emisiones[14].

2045

- Grupo GLS con cero emisiones.



[14] 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).

En el ejercicio 2022/23, en GLS Spain hemos conseguido:

- Un 12%[15] de vehículos de bajas o cero emisiones.
- 10% de coches de empresa.
- 89 puntos de recarga.
- 100% de nuestras instalaciones utilizan energía verde.
- 4.788 Parcel Shops y 65 *lockers* con menos emisiones.

Estos valores cumplen con los objetivos fijados por el Grupo GLS dentro de la estrategia **Climate Protect**. Asimismo, medimos constantemente nuestro impacto mediante el análisis anual de la huella de carbono del Grupo GLS e informamos de las emisiones en el *Informe anual de Sostenibilidad* del Grupo.

Compensación de emisiones de alcance 1, 2 y 3

Desde abril, compensamos nuestras emisiones, tanto las derivadas del transporte nacional e internacional de paquetes —desde su recogida hasta su entrega— como de los vuelos y coches de empresa, a través de nuestra cooperación a escala europea con Climate Partner.

En el marco de colaboración con Climate Partner, apoyamos cuatro proyectos de compensación climática, todos ellos certificados conforme a las normas VCS/CCBS y Gold-Standard. Mediante la participación en estas iniciativas y al ahorrar de forma demostrable gases de efecto invernadero, contribuimos activamente a combatir el calentamiento global. Además, los proyectos de compensación de emisiones de CO_2 fomentan el desarrollo sostenible en los países donde se llevan a cabo, ampliando las infraestructuras locales, creando empleo y preservando la biodiversidad.

A continuación, se detallan los proyectos en los que hemos participado en el ejercicio 2022/23.

[15] Dato actualizado a febrero de 2023.

Proyecto "Protección forestal" - Madre de Dios (Perú)

Objetivo: evitar la deforestación de la selva tropical.

Descripción: protección de esta región que alberga numerosas especies animales y vegetales en peligro de extinción, así como varios pueblos indígenas. La región está amenazada por la tala masiva de árboles y un proyecto de construcción de carreteras entre Brasil y Perú.

Proyecto "Protección Forestal" – Pacajá (Brasil)

Objetivo: evitar la deforestación de la selva tropical.

Descripción: evitar la tala ilegal en la Amazonia brasileña y promover el uso de técnicas agroforestales sostenibles entre la población local, que recibe derechos del uso de la tierra por su contribución a la conservación de la naturaleza.

Proyecto "Energía Solar- Guttigoli (India)

Objetivo: mejorar el suministro de energía y contribuir a la formación de los escolares de la zona.

Descripción: instalación de una central solar de 100 MW para generar energía eléctrica limpia y asequible para la red nacional india. Además, el proyecto ayuda a las escuelas de la zona con libros, mobiliario y otras infraestructuras.

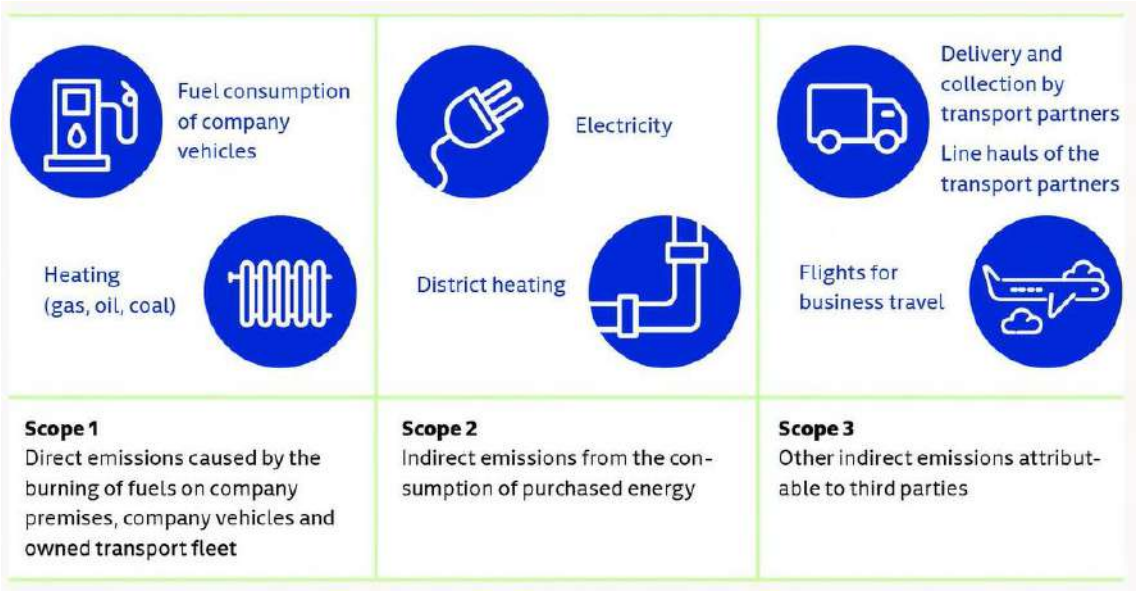
Proyecto "Energía eólica"- Maliya (India)

Objetivo: promover la energía eólica limpia y el desarrollo comunitario.

Descripción: construcción y explotación de una turbina eólica de 40 MW para generar electricidad limpia. Asimismo, el proyecto contribuye al desarrollo sostenible y a la creación de empleo relacionado con el funcionamiento y mantenimiento de la central.

6.3.1. Medición de emisiones

GRI 305-1; 305-2; 305-3

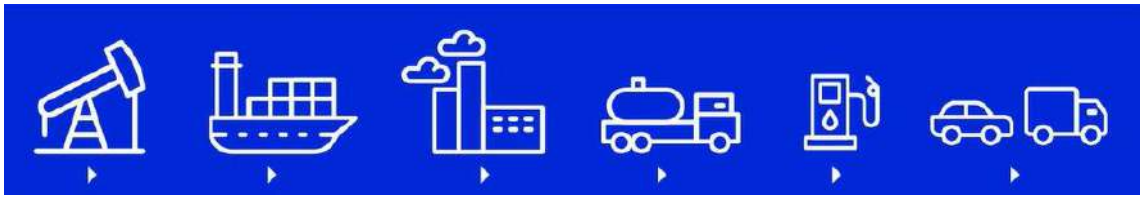


GLS Spain mide sus emisiones en los diferentes alcances. Para ello, facilita los datos correspondientes al Grupo, que realiza el cálculo mediante la herramienta We Sustain.

- **Emisiones CO alcance 1:** generadas directamente en GLS Spain. Se incluyen los datos del consumo de gasolina de los coches de empresa que se reportan desde las delegaciones y desde el departamento de Compras encargado de recopilar la información al respecto. 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 CO_2 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, y los viajes de empresa.

Evaluación del ciclo completo de emisiones



Todas nuestras emisiones se calculan "del pozo a la rueda", lo que significa que evaluamos el ciclo de vida completo, desde la generación del combustible hasta su uso efectivo. Además, divulgamos nuestras emisiones en equivalentes de CO_2 (kg CO2e), lo que indica que se tienen en cuenta otros gases de efecto invernadero.

La metodología de cálculo de las emisiones del transporte sigue las especificaciones de la norma europea EN 16258[16]. Así, se calculan en equivalentes de CO_2 (CO2e), utilizando los factores de emisión de la norma EN 16258 y la AIE. Para ello, se tienen en cuenta todos los tipos de combustible y vehículos utilizados, incluidas las emisiones adicionales derivadas del envío de paquetes por vía aérea y marítima.

El transporte completo de los paquetes se divide en tramos individuales, basados en los distintos sistemas de explotación de vehículos (VOS). El consumo total de combustible de cada tramo se calcula en función de las distancias recorridas y del consumo específico de combustible de los vehículos. Las emisiones totales de cada tramo se dividen por la cantidad de paquetes transportados en ese tramo. Y las emisiones por paquete de cada tramo del transporte se suman para obtener un valor total por paquete.

[16] Metodología de cálculo detallada en el Anexo 3.

Las emisiones calculadas y notificadas son siempre las emisiones "del pozo a la rueda" (WTW), que incluyen las emisiones de alcance 3 procedentes del suministro de combustible. Las fuentes de los factores de emisión y consumo de combustible son EN 16258, DEFRA, IEA, GLEC-Framework y HBEFA (Handbuch für Emissionsfaktoren).

Ejemplo de cálculo de emisiones para un envío de Alemania a España:

Certificación DIN 16258 para el cálculo de CO_2 por paquete

Como parte de Climate Protect, GLS calcula las emisiones por paquete basándose en la norma EN 16258 (norma para el cálculo de las emisiones de gases de efecto invernadero en el transporte y la logística). La conformidad con la norma ha sido certificada por DEKRA.

GRI 305-1; 305-2; 305-3

Emisiones de Gases de Efecto Invernadero (t CO_2e)

	2019	2020	2021	2022
Alcance 1	606	520	369	445
Alcance 2	1.221	0	18	0,114
Alcance 3	54.580	67.118	103.481	112.769
TOTAL	**56.407**	**68.897**	**103.868**	**113.214**

Nota 1. Las 0,114 tCO^2e corresponden a las emisiones de la carga de los coches de empresa en cargadores externos a GLS.

Nota 2. Este año se ha tenido en cuenta también el consumo eléctrico de nuestra red agencial. El dato de consumo se obtuvo haciendo una estimación a partir del consumo de 20 agencias y extrapolándolo al total de la red.
Nota 3. Este año se ha implementado el *software* WeSustain para la recopilación de datos de consumo de electricidad, agua, residuos, folios y los vehículos de los centros propios.

Emisiones de ruido y contaminación lumínica e impacto en la biodiversidad

[Ley_Ruido] [Ley_Contaminación lumínica] GRI 304-2

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. Infraestructuras sostenibles

GRI 305-5

Siguiendo la estrategia ambiental del Grupo, en GLS Spain avanzamos hacia la neutralidad climática con la construcción de nuevas edificaciones bajo la norma BREEAM. Esta certificación reconoce que las construcciones responden a criterios de sostenibilidad que permiten reducir el impacto ambiental, ahorrar costes energéticos, incrementar su funcionalidad y mejorar la calidad de vida de sus usuarios.

El nuevo *hub* de GLS Spain en Madrid ha obtenido en 2022 la calificación *Very Good* por BREEAM. El edificio ha sido diseñado siguiendo parámetros y estrategias basados en estándares de calidad adaptados a las nuevas soluciones constructivas e industriales. Su construcción se ha desarrollado bajo criterios de gestión, salud y bienestar, consumo y ahorro energético, agua, transporte, materiales, gestión de residuos, ecología, contaminación, flexibilidad y bajo nivel sonoro, entre otros.

En esta misma línea, las nuevas instalaciones cuentan con las siguientes medidas de eficiencia energética:

- Dotación de unidades de LED en los equipos de iluminación.
- Control de iluminación mediante sensores fotométricos y/o detectores de movimientos en distintas zonas.
- Sistemas de captación y transformación de energía solar por procedimientos fotovoltaicos para satisfacer parte de la demanda eléctrica del edificio.
- Incorporación de medios e instrumentación que permiten el control del consumo de agua.
- Utilización de elementos constructivos cuyas características permiten una reducción del impacto acústico en el edificio.
- Existencia de un espacio de reciclaje, de fácil acceso, construido con el objetivo de potenciar nuestro compromiso con el medioambiente.
- Realización de una auditoría energética anual para la detección de consumos excesivos o funcionamientos erróneos en las instalaciones.

Asimismo, nuestro compromiso ambiental pasa por la adecuación de los edificios en los que trabajamos a fin de reducir nuestras emisiones de CO_2 y mejorar nuestro impacto ambiental. Además de implantar requisitos de sostenibilidad en las nuevas construcciones, 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.

Certificado Ecovadis Silver

El Grupo GLS se encuentra entre el 8% de las empresas calificadas por EcoVadis en la industria de actividades de transporte de carga postal, de mensajería y multimodal. Los esfuerzos del Grupo por conectar a personas de todo el mundo y proteger al medioambiente para las generaciones futuras fueron reconocidos, en 2022, con el Certificado Silver de EcoVadis, con una calificación de 67 puntos. 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: Medioambiente, Sostenibilidad, Ética y Derechos Humanos y Laborales.

6.3.3. Transporte respetuoso

GRI 2-23; 2-24; 2-25; 305-5

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.

Estamos trabajando en la progresiva conversión de toda la flota en vehículos de cero y bajas emisiones (al cierre del ejercicio, ya suponen un 11,90%), para reducir el impacto de nuestra actividad en el medioambiente. 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 con relación a los principios relacionados con el medioambiente del Pacto Mundial (principios 7, 8 y 9).

Velamos por 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.

6.4. Economía circular y gestión de residuos

[Ley_Economía circular y gestión de residuos] GRI 301-2; 306-1; 306-2; 306-3

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.

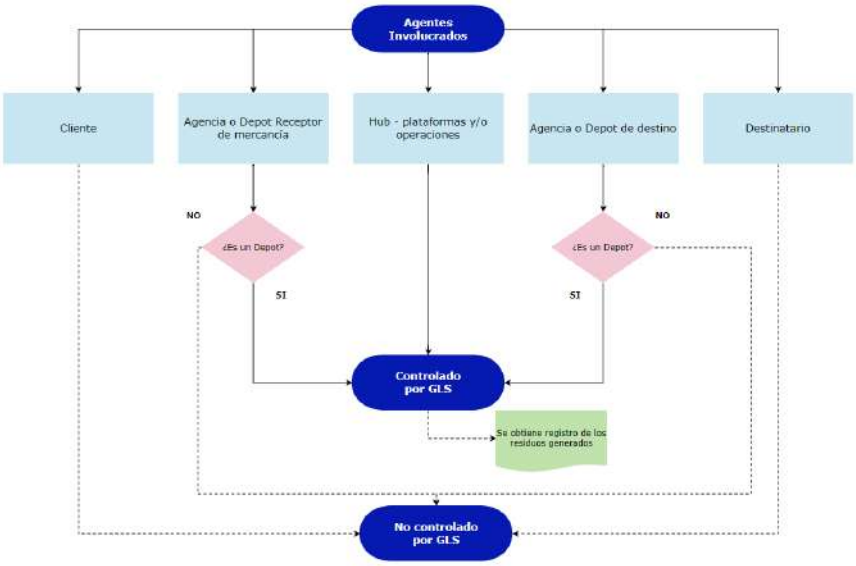
Por tal motivo, creemos que una óptima gestión de los residuos es fundamental para lograr una revolución circular en todos los sectores económicos y, de este modo, contribuir a un futuro más sostenible.

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 cuatro tipos de residuos: madera, plástico, banal, y papel y cartón.

- Residuo de madera: se generan de los palés utilizados para transportar la mercancía.
- Residuo de plástico: se generan de envolver los palés 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 2022

Tipo de residuos	Código LER	2019		2020		2021		2022	
		Kg	Nº *Depots*	Kg	Nº *Depots*	Kg	Nº *Depots*	Kg	Nº *Depots*
Papel y cartón	200101	100.651	12	403.583	18	806.270,33	25	726.106	27
Plástico	200139	80.279	14	242.397	18	406.233,33	22	449.009	24
Banal	200301	1.026.526	18	762.358	17	1.586.457,67	21	1.289.382	19
Madera	200138	482.837,20	10	861.381	18	1.613.251	23	1.127.285	24
TOTAL (KG)		**1.690.293**		**2.269.719**		**4.412.212,3**		**3.591.782**	

Nota.

- *Depot* Málaga: se estima el residuo de banal del resultado de 52 recogidas (una recogida semanal indicadas por el responsable) por la multiplicación de una medida estándar de kg por capacidad de m^3.
- *Depot* Mallorca: se estima el residuo de banal del resultado de 260 recogidas (una recogida diaria indicadas por el responsable) por la multiplicación de una medida estándar de kg por capacidad de m^3.
- *Depot* Valles: se estima el residuo de madera del resultado de la capacidad de palés que puede ocupar el contenedor de madera (25 m^3) entre el número de palés que entran por 15 kg aproximadamente (peso que se estima para palés rotos). Además, se estima residuo de banal del resultado de 260 recogidas (1 recogida diaria indicadas por el responsable) por la multiplicación de una medida estándar de kg por capacidad de m^3 (medida establecida en el *depot* como variable de medición de 1 m^3).

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 retirados 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.

Los códigos LER utilizados por los gestores de residuos son los siguientes:

Residuos	Código LER
Cartón	200101
Cartón	150101
Madera	200138
Madera	200307
Madera	150103
Plástico	200139
Plástico	170203
Plástico	150102
Banal	200399
Banal	200301

No todos los gestores utilizan el mismo código LER para identificar los residuos. Además, hemos solicitado a nuestros gestores el certificado de tratamiento final de los residuos que les entregamos y en GLS Spain el tratamiento que se les da al total de los residuos es la siguiente:

Tratamiento	Plástico	Madera	Papel/Cartón	Banal
R3	41%	48%	51%	0%
R12-13	28%	35%	26%	11%
R1	10%	0%	7%	0%
D5	1%	0%	1%	3%
Sin datos de tipo de tratamiento	20%	16%	16%	86%

Nota 1. En la tabla, "Sin Datos de tipo de tratamiento" se refiere a que hemos solicitado la información al gestor, pero aún no nos la ha proporcionado.
Nota 2. Los tratamientos son R3: Recuperación de sustancias orgánicas que no se utilizan como disolventes; R12: Acondicionamiento previo a la valorización; R13: Operaciones intermedias con destino final a valorización; R1: Valorización energética; D5: Depósito directo en vertedero.

Residuos peligrosos

En GLS Spain no se generan residuos peligrosos derivados de nuestra actividad, si bien se generan este tipo de residuos en las operaciones de mantenimiento y limpieza de nuestras instalaciones o de aparatos eléctricos y electrónicos.

Es por esto que se ha creado un procedimiento para los centros propios donde se indica la forma para solicitar recogidas de este tipo de residuos para su correcta gestión. Durante 2022, primer año de aplicación de este procedimiento, se hicieron las siguientes recogidas de productos peligrosos:

Residuos peligrosos 2022					
Depot	**Fecha**	**LER**	**Tipo**	**Tratamiento**	**Kg**
Madrid-Fuentemar	Jun-22	200136	Material informático	R13	2.940
Barcelona CIM-Vallès	Nov-22	200136	Material informático	R13	1.660
TOTAL					**4.600**

Nota 1. El tratamiento es R13: Operaciones intermedias con destino final a valorización.

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

- Lanzamiento de la Campaña de Sensibilización de Segregación de Residuos.
- Separación de residuos, utilización de embalaje responsable y aumento de la concienciación de empleados mediante formaciones y grupos de trabajo.
- Reducción del consumo de film mediante su sustitución por alternativas más sostenibles. En el ejercicio 2022/23 se ha conseguido disminuido las micras del film a 9 preestirado. Asimismo, se están realizando más cargas a granel, reduciendo metros de film y utilizando palés.

- Apuesta por el uso de bolsas de plástico 100% reciclado. Actualmente, estamos acabando con el stock de las bolsas hechas con 70% de plástico reciclado, pero las de próxima fabricación serán 100% de plástico reciclado.

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] GRI 303-1; 303-5

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 (m^3)

2019		2020		2021		2022	
Consumo de agua (m^3)	**Nº *Depots***	**Consumo de agua (m^3)**	**Nº *Depots***	**Consumo de agua (m^3)**	**Nº *Depots***	**Consumo de agua (m^3)**	**Nº *Depots***
15.553,10	16	**13.666,66**	23	**18.672,26**	27	**22.599,44**	28

Nota 1. Se presentan las facturas correspondientes a 28 *depots*.
- *Depot* Oviedo: se estima consumo de agua del mes de mayo —por no disponer de registro de consumo— de la media del consumo del resto de meses en donde se dispone de factura (de enero a octubre y de noviembre a diciembre).
- *Depot* Palma de Mallorca: se estima consumo del mes de diciembre, por no disponer de factura. La estimación se realiza promediando el consumo diario de cada periodo disponible (excepto Q3 por fuga solventada) y multiplicándolo por los días que faltan del año.

Nota 2. No se dispone del consumo de agua en 2022 en GLS Parcel Shop, GLS Campo de Gibraltar, y el consumo de GLS Almería 2 está incluido dentro del consumo de GLS Almería.

Energía

[Ley_Consumo de energía] GRI 302-1

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		2022	
Consumo eléctrico (kw/h)	**Nº *Depots***	**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	**5.828.744,12**	31

Nota 1. El consumo de electricidad se realiza en base a 31 *depots*.
- *Depot* Sevilla: se estima consumo de electricidad del mes de octubre por no disponer de factura. La estimación se realiza de la media del consumo de los meses donde se dispone de factura (de enero a agosto y de noviembre a diciembre).
- *Depots* Bilbao y Guipúzcoa: se estima consumo eléctrico del mes de diciembre por no disponer de factura. La estimación se realiza de la media del consumo de los meses donde se dispone de factura (de enero a noviembre).

Nota 2. En este consumo eléctrico, se incluye el consumo de los cargadores instalados en los *depots*.

La siguiente tabla muestra el consumo de combustible asociado al transporte.

Consumo anual de combustible (litros)

	2019	2020	2021	2022
Consumo de diésel socios de transporte	16.709.985	20.755	-*	-
Consumo de diésel vehículos de empresa	162.611	150.480	122.310	172.335
Consumo de gasolina vehículos de empresa	73.009	63.096	28.350	18.953

-* Nota 1. En el año fiscal 2021/2022 se realiza una modificación en el método de cálculo para cumplir con la NORMA EN16258. 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 (396.451 GJ) y los servicios de arrastre doméstico (806.354 GJ). El resultado es de 1.202.805 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 (km*MJ/Km = 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 (MJ * gCO_2e/MJ = gCO_2e). En resumen, se considera la distancia, cálculo de energía consumida, recorriendo esa distancia: km*MJ/km = MJ y cálculo de emisiones, utilizando esta energía: MJ* gCO_2e/MJ = gCO_2e.

Nota 2. Respecto al consumo de los vehículos de empresa, la información del consumo de diésel y gasolina para 2022 se obtiene a través de los registros que proporciona REPSOL- SOLRED al departamento de Compras. Se realiza una estimación en base a las facturas emitidas por Repsol, el gasto por vehículo y los kilómetros recorridos.

Nota 3. En el consumo de combustible (gasolina/diésel) de los vehículos de empresa correspondiente a 2022, no se tuvo en cuenta el mes de diciembre.

GRI 302-4; 305-5

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

- **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:** se está llevando a cabo la segunda auditoría energética (FY23-24) para aumentar la eficiencia en el consumo y ser más sostenibles.
- **Estaciones de cargas de vehículos:** se han instalado 89 estaciones de carga en los centros propios de GLS Spain.
- **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] GRI 301-1

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 2022, GLS Spain ha consumido 15.110 kg de papel reciclado (datos correspondientes a 27 *depots*). La compra de este material se realiza a través de nuestra Central de Compras.

Consumo de folios

	2019		2020		2021		2022	
	Nº	Nº *Depots*	Nº	Nº *Depots*	Nº	Nº *Depots*	Nº	Nº *Depots*
Folios consumidos	4.905.000	36	4.235.000	30	4.264.000	29	3.022.000	27
Peso por folio	0,005 kg	36	0,005 kg	30	0,005 kg	29	0,005 kg	27
TOTAL (KG)	**24.525**	36	**21.175**	30	**21.320**	**29**	**15.110**	27

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 de folios 2021 y 2022: en los *depots* de La Mancha y Alcarria, el consumo de folios se contabiliza desde el *depot* de Fuentemar.

Cierre

Concluimos este informe reafirmando, un año más, nuestro compromiso con la sostenibilidad. En GLS Spain impulsamos activamente la mejora continua en toda nuestra cadena de valor, con el propósito de contribuir al futuro que todos queremos. Por ello, nos comprometemos a seguir trabajando en los distintos ámbitos recogidos en esta memoria y a comunicar nuestro progreso a todos nuestros grupos de interés, en las sucesivas.

En materia ambiental, seguiremos trabajando en la reducción y compensación de emisiones, así como en la gestión eficiente de los recursos naturales y la economía circular, con el objetivo de alargar la calidad de vida de nuestro entorno.

En el ámbito social, continuaremos apostando por una plantilla diversa, promoviendo la no discriminación, la igualdad, la salud y seguridad, y la creación de un entorno seguro para nuestros trabajadores y trabajadoras. Además, seguiremos cooperando con las comunidades locales y grupos más vulnerables, impulsando el bienestar social, apoyando iniciativas colectivas y poniendo a disposición de la sociedad nuestros servicios y nuestro transporte solidario.

La gestión ética continuará siendo el pilar fundamental de nuestra empresa, integrando los 10 Principios Universales en nuestra estrategia empresarial, contribuyendo al Pacto Mundial y a los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Por último, desde GLS Spain queremos expresar nuestro agradecimiento a todas las personas que nos acompañan en nuestro avance hacia la sostenibilidad. Su colaboración y apoyo son fundamentales para lograr un impacto positivo en el entorno de nuestra actividad y en la sociedad en general.

Anexo 1. 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 2. Datos de despidos

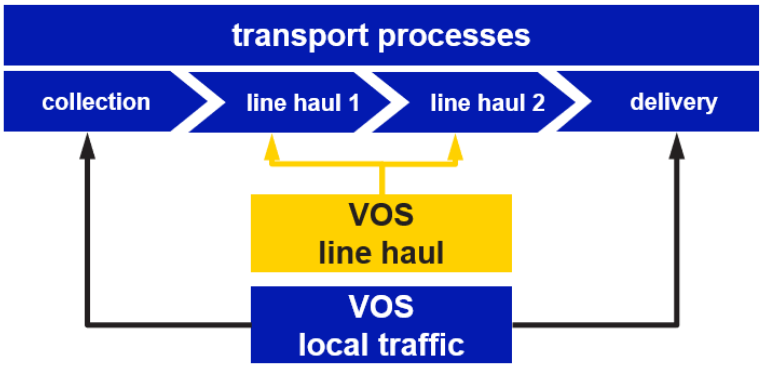
Distribución por sexo	2018		2019		2020	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Mujeres	7	18%	33	28,45%	32	28%
Hombres	31	82%	83	71,55%	81	72%
TOTAL	**38**	**100%**	**116**	**100%**	**113**	**100%**

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%º	68	58,62%	68	60%
Grupo IV (incluido becario)	0	0%	0	0%	0	0%
TOTAL	**38**	**100%**	**116**	**100%**	**113**	**100%**

Anexo 3. Cálculo de las emisiones de conformidad a la EN 16258

La norma EN 16258 define un método de cálculo para evaluar las emisiones de CO^2 del transporte que permite diferentes alternativas. El proceso de transporte total debe dividirse en diferentes tramos y cada proceso tiene que ser descrito por un sistema operativo de vehículo específico.



GLS no dispone de medios para medir el consumo de combustible de los vehículos, ya que los procesos de transporte son operados por subcontratistas, y la medición de las distancias recorridas solo está disponible para algunos países. Por ello, calculamos las distancias recorridas utilizando modelos de operaciones basados en los datos de los envíos. Así, el cálculo de las emisiones se basa en las distancias recopiladas o calculadas y la emisión específica de los vehículos utilizados en cada VOS (Vehicle Operating System).

GLS Spain opera:

Procesos operacionales

- Una red de tráfico local.
- Recogidas y entregas.
- Rutas operadas por los *depots*.
- Rutas operadas por las plataformas.
- Varias redes de arrastre.

Express

- Carretera (mayoritariamente furgonetas).
- Vuelos para la conexión entre islas.

Estándares

- Carretera (mayoritariamente camiones).
- Ferris para la conexión entre islas.

Conexiones entre las plataformas

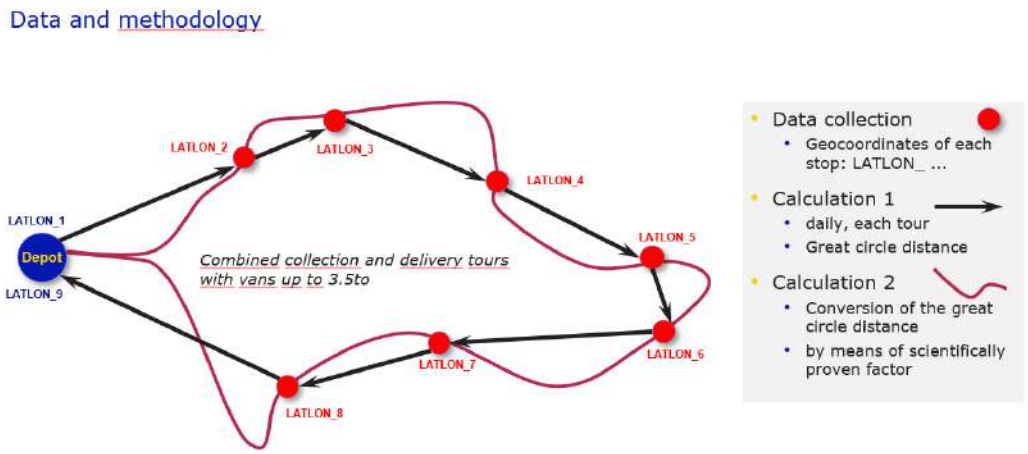
Red de arrastres

- Servicios de 24-48horas considerando las diferentes conexiones

Metodología de cálculo de las distancias

Se utiliza una aplicación de conductor para registrar las coordenadas geográficas de todas las paradas de entrega y recogida. Sobre estos datos, se calcularon las distancias diarias entre las paradas en base a la distancia del círculo máximo (en línea recta). Puesto que un cálculo de todos los recorridos en todos los días utilizando un *software* de planificación de rutas habría sido demasiado complejo para inferir la distancia del camino, se utilizó un factor de conversión reconocido (1,25).

Fuente: Comparación de diferentes métricas de distancia para calcular distancias en áreas urbanas con una herramienta de simulación de cadena de suministro Markus Rabe, Astrid Klüter, Simon Tietze, TU Dortmund University, 2017, página 126, párrafo 3. Como resultado, se puede lograr una alta precisión en las distancias calculadas en tráfico local.



No todos los paquetes se recogen durante los recorridos combinados de recogida/entrega con furgonetas. También hay paquetes recogidos por separado en el sitio del cliente con camiones más grandes. Como no se informan las distancias

recorridas, se utilizó un modelo para calcular estas distancias. Las distancias se calculan en base a:

- Número de paquetes por día recogidos con camiones.
- Distancia media en la zona de entrega de los *depots*.

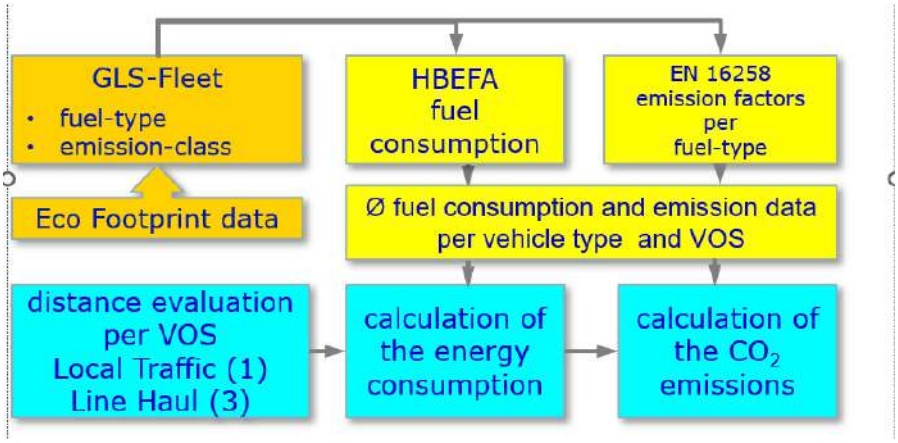
Las distancias de un día representativo por mes se extrajeron del sistema de control de recorrido de líneas de arrastre. Las distancias restantes se calcularon en función de los costes diarios de transporte de línea de arrastre. Los costes de arrastre y las distancias recorridas son complementarias.

Las distancias de arrastres entre agencias y plataformas se calculan en base al:

- Número de paquetes diarios transportados entre agencias y plataformas.
- Distancia media de las plataformas a las plataformas satélites.

Metodología de cálculo de las emisiones

En base a las distancias calculadas se debe considerar la diversidad de vehículos, proporcionando el tamaño y la clase de emisión. Por su parte, el cálculo de las



emisiones en vuelos y ferris se basa en toneladas-kilómetros.

HBEFA es una base de datos de Microsoft proporcionada por Infras en Suiza, que facilita consumos de combustible para todas las categorías de vehículos actuales (PC, LDV, HDV, autobuses y motocicletas), cada uno dividido en diferentes categorías, para una amplia variedad de situaciones que puedan darse en el tráfico.

El consumo específico de combustible de los *depots* de GLS se calcula en base a los vehículos reportados por Euro Class.

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

Estándar GRI	Contenido	Ubicación (página)	Indicaciones/Explicación	Omisión/Motivo	Explicación
Contenidos generales					
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-1 Detalles organizativos	21			
	2-2 Entidades incluidas en la elaboración de informes de sostenibilidad de la organización	3, 8			
	2-3 Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	3, 8			
	2-4 Reexpresiones de información		El presente informe no ha sufrido reexpresiones de información.		
	2-5 Verificación externa	8	El presente informe ha sido auditado y verificado por un verificador independiente.		
	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	21, 28, 33			
	2-7 Empleados	87			
	2-8 Trabajadores que no son empleados		En la actualidad, GLS Spain no tiene trabajadores que no sean empleados.		

Tema material: *Compliance*					
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-9 Estructura de gobernanza y composición	26			
	2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno	26			
	2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	26			
	2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	26			
	2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	26			
	2-14 Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	48			
	2-15 Conflictos de interés	54			

	2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas	57	La organización no ha incumplido durante el presente año de la memoria ninguna legislación ni ha recibido sanción alguna por este motivo.		
	2-17 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	48			
	2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno			Información no disponible o incompleta.	Actualmente, GLS está trabajando para incluir a partir del año 2023, en la evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno, la gestión de los impactos.
	2-19 Políticas de remuneración	53			
	2-20 Proceso para determinar la remuneración			Restricciones de confidencialidad.	La información se incluye entre la información sensible o confidencial de la empresa.
	2-21 Ratio de compensación total anual			Restricciones de confidencialidad.	La información se incluye entre la información sensible o confidencial de la empresa.
	2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	55, 74			
	2-23 Compromisos y políticas	41, 43, 53, 152			
	2-24 Incorporación de los compromisos y políticas	41, 54, 152			

	2-25 Procesos para remediar los impactos negativos	152			
	205-1 Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados con la corrupción	57			
	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	57			
	205-3 Incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas		La compañía no ha tenido durante 2022 ninguna incidencia ni incumplimiento legal por temas de corrupción.		
Tema material: Transparencia y diálogo					
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	4			
	2-16 Comunicación de inquietudes críticas	48			
	2-28 Afiliación a asociaciones	43, 137			
	2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	10, 11	Acerca de esta memoria. Análisis de materialidad		
	2-30 Convenios de	124			

	negociación colectiva				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-1 Proceso de determinación de los temas materiales	10	Acerca de esta memoria. Análisis de materialidad		
	3-2 Lista de temas materiales	10, 12	Acerca de esta memoria. Análisis de materialidad		
	3-3 Gestión de los temas materiales	10, 15, 17	Acerca de esta memoria. Análisis de materialidad		
Tema material: Continuidad del negocio y rentabilidad					
GRI 201: Desempeño económico 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	30			
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	203-1 Inversiones en infraestructura y servicios apoyados	29, 37			
	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	30, 31			
GRI 204: Prácticas de adquisición 2016	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	50			
GRI 207: Fiscalidad 2019	207-1 Enfoque fiscal	73			
	207-2 Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos	73			

Tema material: Gestión de residuos					
GRI 301: Materiales	301-1 Materiales utilizados por peso o volumen	172			
	301-2 Insumos reciclados utilizados	164			
GRI 306: Residuos 2016	306-1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	164			
	306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	164			
	306-3 Residuos generados	164			
Tema material: Eficiencia energética					
GRI 302: Energía 2016	302-1 Consumo de energía dentro de la organización	170			
	302-4 Reducción del consumo energético	171			
GRI 303: Agua y efluentes 2018	303-1 Interacción con el agua como recurso compartido	169			
	303-5 Consumo de agua	169			

Tema material: Emisiones					
GRI 305: Emisiones 2016	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	158, 160			
	305-2 Emisiones indirectas de GEI asociados a la energía (alcance 2)	158, 160			
	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	158, 160			
	305-5 Reducción de las emisiones de GEI	161, 171			
Tema material: Transporte respetuoso					
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-23 Compromisos y políticas	41, 44, 53 152			
	2-24 Incorporación de los compromisos y políticas	41, 54, 152			
	2-25 Procesos para remediar los impactos negativos	152			
GRI 305: Emisiones 2016	305-5 Reducción de las emisiones de GEI	161, 171			
Tema material: Conducción segura					
GRI 403: Salud y seguridad en	403-1 Sistema de gestión de la salud y la	125,134			

el trabajo 2018	seguridad en el trabajo				
	403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	125, 130			
Tema material: Atractivo de GLS como empleador					
GRI 401: Empleo 2016	401-1 Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal	100			
	401-3 Permiso parental	111			
Tema material: Salud y seguridad en el trabajo					
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	125			
	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de accidentes	125	403-2 b) GLS Spain dispone de un procedimiento de registro, investigación y comunicación de accidentes. 403-2 c) No existe un procedimiento donde se consideren las lesiones, dolencias o enfermedades laborales una vez finalizado la relación laboral o jubilación.		
	403-3 Servicios de salud en el trabajo	125			

	403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	125			
	403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	125			
Tema material: Estándares laborales en GLS					
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-6 Promoción de la salud de los trabajadores	131			
	403-9 Lesiones por accidente laboral	134			
	403-10 Dolencias y enfermedades laborales	134			
Tema material: Educación y formación					
GRI 404: Formación y educación 2016	404-1 Promedio de horas de formación al año por empleado	96			
	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	120			

Tema material: Diversidad y no discriminación					
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1 Diversidad de órganos de gobierno y empleados	87, 90, 104			
	405-2 Ratio entre el salario básico y la remuneración de mujeres y hombres	102			
GRI 406: No discriminación 2016	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas		Durante el año 2022, no se ha recibido ningún caso de discriminación con ningún empleado.		
Tema material: Estándares laborales en la cadena de suministro					
GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios sociales	50			
Tema material: Protección de datos y seguridad de la información					
GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016	416-1 Evaluación de los impactos de las categorías de productos y servicios en la salud y la seguridad	50			
Tema material: Calidad y satisfacción del cliente					

GRI 418: Privacidad del cliente 2016	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	61, 64			
Otros indicadores que no se incluyen entre los temas materiales					
GRI 304: Biodiversidad 2016	304-2 Impactos significativos de las actividades, productos y servicios en la biodiversidad	161			
GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores	308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios ambientales	50			
	308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	50			
GRI 413: Comunidades locales 2016	413-1 Operaciones con programas de participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y desarrollo	137			

Índice de contenidos de la Ley 11/2018

Materias a reportar	Apartado / Subapartado
Entorno empresarial	Modelo de negocio
Organización y estructura	Organización y estructura
Mercados	Nuestros servicios
Objetivos y estrategias	Toda la memoria
Tendencias	Modelo de negocio
Políticas	Toda la memoria
Resultados	
Indicadores clave	
Riesgos relacionados	Think Quality
Efectos actuales y previsibles	Nuestra gestión ambiental
Certificación ambiental	Nuestra gestión ambiental
Principio de precaución	Nuestra gestión ambiental
Riesgos ambientales	Nuestra gestión ambiental
Emisiones de carbono	Nuestra gestión ambiental
Ruido	Nuestra gestión ambiental
Contaminación lumínica	Nuestra gestión ambiental
Economía circular y gestión de residuos	Economía circular y gestión de residuos
Consumo de agua	Uso sostenible de los recursos
Consumo de materias primas	Uso sostenible de los recursos
Consumo de energía	Uso sostenible de los recursos
Cambio climático	Emisiones y cambio climático

Protección de la biodiversidad	Nuestra gestión ambiental
Empleo	Nuestro equipo humano
Organización del trabajo	
Salud y seguridad	
Relaciones sociales	
Formación	
Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	
Igualdad	
Derechos humanos	Comportamiento ético
Libertad de asociación y negociación colectiva	
No discriminación	
Trabajo forzoso	
Trabajo infantil	
Medidas para prevenir la corrupción y el soborno	Comportamiento ético
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	
Compromiso con el desarrollo local	Compromiso con la sociedad
Subcontratación y proveedores	
Consumidores	
Información fiscal	