

**Estado
de Información
No Financiera.**

Año fiscal 2023/2024



GLS.

- Presentación4**
- GLS en cifras6**
- 1. Acerca de esta memoria7**
 - 1.1. Alcance y metodología 7
 - 1.2. Análisis de materialidad..... 9
- 2. Generadores de valor compartido.....17**
 - 2.1. Quiénes somos 20
 - 2.2. Nuestros valores..... 24
 - 2.3. Organización y estructura..... 26
 - 2.4. Evolución del negocio 28
 - 2.5. Productos y servicios..... 33
 - 2.6. Nuestra cadena de valor 36
- 3. Ética y buen gobierno corporativo41**
 - 3.1. Gestión de riesgos 43
 - 3.2. Socios 'signatory' del Pacto Mundial de Naciones Unidas 45
 - 3.3. Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible 47
 - 3.4. Gobernanza corporativa responsable..... 54
 - 3.5. *Compliance* y transparencia..... 60
 - 3.6. Compras responsables..... 64
 - 3.7. Protección de datos y seguridad de la información 66
- 4. Calidad70**
 - 4.1. Digitalización 74
 - 4.2. Escuela de la Excelencia 79
 - 4.3. Proximidad 82
- 5. Nuestro compromiso social.....91**
 - 5.1. Equipo humano 94
 - 5.1.1. Perfil y distribución de la plantilla 94
 - 5.1.2. Igualdad, conciliación y diversidad 113
 - 5.1.3. Impulso del talento..... 122
 - 5.1.4. Diálogo y organización del trabajo..... 125
 - 5.1.5. Seguridad y salud 127
 - 5.2. Comunidad local 138
 - 5.2.1. Acción local..... 138

5.2.2. Acciones de patrocinio	144
6. Sostenibilidad ambiental	147
6.1. Sistema de Gestión Medioambiental	149
6.2. Evaluación de riesgos ambientales	150
6.3. Climate Protect	152
6.3.1. Medición de emisiones	156
6.3.2. Infraestructuras sostenibles	160
6.3.3. Transporte respetuoso	162
6.4. Economía circular y gestión de residuos	164
6.5. Uso sostenible de recursos	170
Cierre	174
Anexos	175
Anexo 1. Datos de la plantilla	175
Anexo 2. Cálculo de las emisiones de conformidad a la EN 16258	193
Índice de contenidos GRI	196
Índice de contenidos de la Ley 11/2018.....	208

Contacto

Corporate Responsibility Department

Ingeniero Torres Quevedo, 1 – 28022, Madrid

Tel. +34 (0) 902 113 300

thinkresponsible@glspan.com

Presentación

GRI 2-22

Presentamos nuestra Memoria de Sostenibilidad para el ejercicio 2023-2024, en la que, conforme a los requisitos de información no financiera y criterios GRI, reflejamos el desempeño económico, social y ambiental de GLS Spain. En el análisis de este periodo, no podemos obviar las condiciones políticas, sociales y macroeconómicas a las que nos hemos enfrentado a lo largo de este año fiscal, así como el comportamiento de los consumidores, cada vez más exigentes en un mercado altamente competitivo.

El sector de la paquetería ha experimentado, en los últimos años, numerosos avances: el incremento de las entregas Out of Home (OOH) y el continuo auge del eCommerce, donde la sostenibilidad se ha convertido en un factor de compra decisivo para los clientes y destinatarios. En GLS Spain hemos actualizado herramientas, tecnologías e infraestructuras para priorizar la calidad y la proximidad con las personas, aplicando tecnología avanzada para ampliar la capacidad operativa y optimizar los flujos de entrega. También nos adaptamos a las necesidades del destinatario mediante el incremento de puntos de conveniencia, incluyendo cerca de 6.000 Parcel Shops y taquillas automáticas. Estas soluciones ofrecen flexibilidad y comodidad, además de contribuir a la reducción de emisiones de CO₂, haciendo de la última milla una etapa más eficiente y respetuosa con el medio ambiente.

Nuestro porfolio de productos y servicios se ha actualizado para alinearse con las necesidades del mercado, las tendencias emergentes y la normativa ambiental. Por otro lado, el desempeño económico de la compañía ha sido positivo durante este año, reflejando nuestra capacidad de adaptación y crecimiento en un entorno dinámico. 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 2023 hemos avanzado significativamente en iniciativas para reducir nuestro impacto ambiental, mejorar las condiciones laborales del personal y apoyar a nuestras comunidades locales.

Ambiental

Como parte de nuestra estrategia ambiental, y dentro del programa Climate Protect, nos hemos fijado el objetivo de reducir a cero nuestras emisiones de alcance 1, 2 y 3 para 2045. En diciembre de 2023, presentamos nuestro compromiso con la iniciativa de Objetivos Basados en la Ciencia (SBTi) a corto y largo plazo. También hemos llevado a cabo iniciativas para mejorar la eficiencia energética, tanto de las

infraestructuras existentes como en las nuevas, incluyendo el inicio de instalaciones fotovoltaicas. Además, hemos ido ampliando nuestra flota de vehículos eléctricos que, hoy en día, supone el 12,96% del total.

Social

En GLS Spain, valoramos la importancia de seguir apoyando a nuestras comunidades locales y trabajar para mejorar las condiciones laborales de nuestra plantilla. Por ello, en 2023 hemos llevado a cabo iniciativas como la firma del Convenio con Inserta (Fundación ONCE) para promover la contratación de personas con discapacidad y el impulso a la diversidad con el nuevo Diversity Department. Además, colaboramos con agencias de nuestra red que son Centros Especiales de Empleo para ofrecer un entorno laboral equitativo 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. Nuestra iniciativa Transporte Solidario sigue apoyando y colaborando con ONG, fundaciones y otras entidades sin ánimo de lucro para la realización de envíos sostenibles en un entorno social justo.

Gobierno corporativo

En GLS Spain, tenemos un firme compromiso con una gestión empresarial ética y transparente. A lo largo de este año fiscal, hemos adoptado nuevas medidas y políticas para mejorar la gobernanza corporativa y garantizar la integridad de nuestras operaciones comerciales. Seguimos fortaleciendo nuestros procesos de control interno y mejorando las prácticas de gestión de riesgos para garantizar que nuestras operaciones comerciales cumplan con la normativa vigente, y a la vez, sean seguras y sostenibles.

Quiero destacar, una vez más, el esfuerzo y trabajo desempeñado por los más de 1.700 profesionales que forman parte de la #GLSFamily y la red de más de 600 agencias, hubs y delegaciones. Me gustaría resaltar la capacidad de resiliencia y adaptación que se ha tenido frente a los cambios y retos de este último año, y que han sido claves para lograr los resultados y avances obtenidos.

Tenemos un papel fundamental en la consecución de un futuro más sostenible y justo para todos/as y vamos en el camino correcto. Os doy las gracias por seguir acompañándonos otro 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 Area Managing Director
General Logistics Systems

Hitos GLS Spain

AMBIENTAL	SOCIAL	NEGOCIO
Compromiso: cero emisiones de CO ₂ en 2045.	98,54% plantilla indefinida.	Cerca de 6.000 Parcel Shops.
Compensación de las emisiones de CO ₂ derivadas de nuestra actividad y transporte a través de proyectos certificados.	39 nacionalidades en la plantilla.	9 <i>hubs</i> /plataformas. 24 <i>depots</i> /delegaciones.
6.844.547 entregas sostenibles con vehículos de bajas y cero emisiones entre abril de 2023 y marzo de 2024.	Colaboramos con 13 Centros Especiales de Empleo.	3.020 clientes.
	1.774.751 entregas realizadas por Centros Especiales de Empleo entre abril de 2023 y marzo de 2024.	551 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 indicadores materiales para nuestra compañía, según lo identificado en nuestro análisis de materialidad, como los requeridos en la Ley 11/2018, de 28 de diciembre en materia social, medioambiental, relativa al personal de la empresa, al respeto a los derechos humanos y a la lucha contra la corrupción y el soborno.

Si bien algunas de las informaciones recogidas en el informe hacen referencia al año natural 2023 y a General Logistics Systems Spain S.A., la mayor parte de la información recopilada en esta memoria se refiere al año fiscal abril 2023-marzo 2024, siguiendo las líneas de reporte del periodo anterior (2022-2023). Su elaboración tiene una periodicidad anual, siendo el último informe publicado el correspondiente al año fiscal 2022-2023.

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 2024 (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 2023 y el 31 de marzo de 2024 (enlaces al final de este texto).

AENOR, como prestador independiente de servicios de verificación, ha constatado este informe, 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



[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/2024/07/fd806fc9-gls-spain-declaracion-definitiva-verificacion-einf-2023-24.pdf>
- **Verificación del Informe de Sostenibilidad:** https://storage.googleapis.com/wp-es-pro-media/2024/07/6e4a7c30-certificadovms-2024-0023_es_2024-06-25.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, se sumó un segundo análisis, en junio de 2022, 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 en el conjunto del Grupo.

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

El *Informe Análisis de Materialidad de GLS Spain* recoge el procedimiento seguido para realizar este tipo de análisis. 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 asuntos 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 de especial importancia para el Grupo. En este sentido, los asuntos relacionados con criterios ESG incluidos en el análisis de materialidad son los mismos que se han contemplado en las ediciones anteriores 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 —que sigue vigente en esta edición 2023-2024— 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 (por sus siglas en inglés, Environmental, Social y Governance)

Los grupos de interés se encargan de identificar los impactos que genera o puede generar la empresa en su entorno 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 complementan con la evaluación de riesgos y oportunidades que la empresa realiza internamente involucrando todas las áreas departamentales.

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

Estos grupos de interés de la compañía están formados por colectivos internos (principalmente, equipo de Dirección de GLS Spain y personas trabajadoras) y externos, que integran profesionales y otros grupos que mantienen una relación habitual con la organización (clientes, agencias, Parcel Shops o destinatarios) y aquellos agentes con los que nos relacionamos 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 y competidores



Fase 2 – Identificación de potenciales temas de interés

GRI 3-2

Con el objetivo de identificar potenciales temas de interés, GLS Spain ha tomado como referencia inicial un listado de 21 temas, algunos propuestos por la guía Global Reporting Initiative (GRI), y otros temas relacionados con la sostenibilidad y actividad de la compañía. Para su elección, la compañía ha tenido en cuenta dos factores de relevancia:

- 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 (EU CSRD – Corporate Sustainability Reporting Directive).

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

Temas relacionados con criterios ESG evaluados (21 temas)	
<p>Temas ambientales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Emisiones • Transporte respetuoso 	<p>Temas sociales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atractivo de GLS como empleador • Salud y seguridad en el trabajo

<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de residuos • Agua y efluentes • Eficiencia energética • Impacto ambiental local • Estándares ambientales en la cadena de suministro 	<ul style="list-style-type: none"> • 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
<p>Temas de gobernanza</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Compliance</i> • Protección de datos y seguridad de la información • Transparencia y diálogo 	<p>Otros temas</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 a los diferentes grupos de interés identificados, que han puntuado cada asunto en una escala del 1 (Ninguna Influencia) al 7 (Gran Influencia).

El total de 300 respuestas obtenidas corresponde a los siguientes grupos de interés:

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

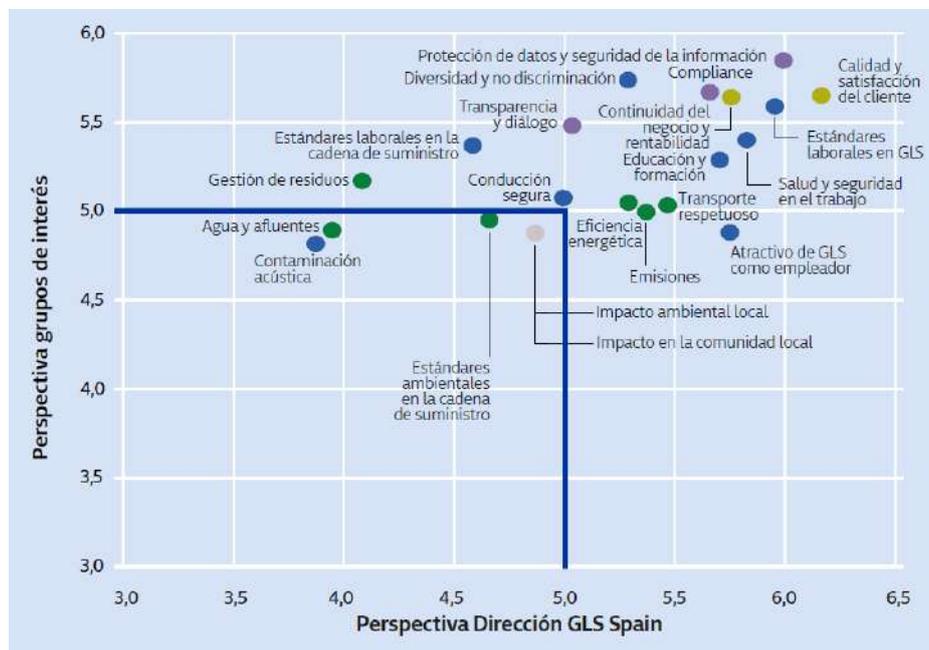
En comparación con anteriores análisis de materialidad, destaca positivamente el incremento significativo del número de respuestas de todos los grupos de interés, especialmente del colectivo de personas trabajadoras.

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*.

Fase 4 – Construcción de la matriz

La matriz de materialidad se ha construido a partir de los resultados obtenidos en la evaluación de influencia, posicionándose los distintos temas en los ejes X e Y. Aquellos que, tras realizar la media aritmética, han obtenido una puntuación superior a 5, son considerados como temas materiales para GLS Spain. De ellos, se deriva el contenido de esta memoria.



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.

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.

GRI 3-3

Nuestros temas materiales (16 temas)	
<p>Temas ambientales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Emisiones • Transporte respetuoso • Gestión de residuos • Eficiencia energética 	<p>Temas sociales</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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
<p>Temas de gobernanza</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Compliance</i> • Protección de datos y seguridad de la información • Transparencia y diálogo 	<p>Otros temas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Calidad y satisfacción del cliente • Continuidad del negocio y rentabilidad

Aspectos prioritarios para los 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 asuntos aparecen como los más valorados por la Dirección de GLS Spain y los principales grupos de interés, que coinciden también en destacar la importancia de la "Continuidad del negocio y rentabilidad".

A continuación, se detallan los temas con mayor puntuación para cada uno de los principales grupos de interés:

	Cientes	Destinatarios	Agencias	Parcel Shops	Personas trabajadoras	Otros
Calidad y satisfacción del cliente	X				X	
Compliance			X		X	X
Conducción segura				X		
Continuidad del negocio y rentabilidad					X	
Diversidad y no discriminación			X	X	X	X
Eficiencia energética		X				
Estándares laborales en GLS					X	
Gestión de residuos		X				X
Protección de datos y seguridad de la información	X		X		X	X
Reducción de Emisiones				X		
Salud y seguridad en el trabajo				X		
Transparencia y diálogo	X					
Transporte respetuoso		X				

Nota. Hemos seleccionado los 3 temas con más puntuación de cada grupo de interés. En algunos de estos grupos, varios temas obtuvieron de media la misma puntuación; por lo que hemos decidido incluirlos todos.

Los resultados del análisis de materialidad son públicos y se han hecho 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.

Gestión de los temas materiales

GRI 3-3

La matriz de materialidad que se obtiene como resultado del proceso anterior ayuda a la organización a estudiar potenciales riesgos e impactos, positivos o negativos, asociados a cada uno de los temas materiales. GLS Spain, consciente de su importancia, utiliza instrumentos que le permiten gestionar cada uno de estos impactos por cada uno de los temas materiales correspondientes a las tres áreas ESG: normativas, compromisos, códigos y políticas.

En materia **medioambiental**, el Grupo GLS cuenta con un Sistema de Gestión Medioambiental y una Evaluación de Riesgos Ambientales que ayudan a entender cuáles son los efectos de su actividad en el entorno y cómo minimizar aquellos potenciales efectos negativos.

En el ámbito **social**, se minimizan los potenciales riesgos e impactos con políticas en diferentes áreas o grupos de interés. El departamento de Gestión de Personas implementa una política de igualdad, conciliación y diversidad, así como varios canales de diálogo con la plantilla. Además, GLS promueve activamente la prevención de riesgos laborales, a través de programas y formaciones sobre salud y seguridad en el trabajo. También impulsamos una *Política de compras responsables* para proveedores; y una *Política de Protección de Datos y Seguridad de la Información* que aplica a todos los clientes. La apuesta por la transparencia es otra señal identificativa de la compañía.

La competencia leal, la integridad y las buenas prácticas responsables rigen los principios de actuación de GLS Spain en materia de **gobernanza**. Diferentes políticas actúan para evitar cualquier tipo de práctica de corrupción; mientras que el *Código de Conducta*, aplicable a toda la compañía, promueve los valores de la compañía y establece mecanismos para prevenir malas prácticas. Todo ello se complementa con el *Marco General de Cumplimiento Normativo*, que, desde 2014, asegura la gestión eficiente de la ética empresarial.

2. Generadores de valor compartido



«Contamos con políticas y planes específicos en los tres ejes ESG. Garantizamos su ejecución efectiva mediante un modelo de gobernanza de sostenibilidad sólido y transversal, que integra la implicación y responsabilidad de todos los que formamos GLS Spain.»

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.

Comprometidos con nuestros grupos de interés (clientes, empleados y socios de transporte), cuidamos y protegemos a las personas y nuestro entorno a través de varios proyectos, iniciativas y campañas. Tenemos la voluntad expresa de generar un impacto positivo en el entorno donde desarrollamos nuestra actividad, garantizando que nuestro crecimiento se produce de una forma responsable y en consonancia con el bienestar de la sociedad y el planeta. Los **criterios ESG** (*Environmental, Social, Governance*) se reflejan en toda nuestra cadena de valor por ser, además, el paraguas de las diferentes acciones relacionadas con la Responsabilidad Social Corporativa 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. Cada filial adapta estos objetivos 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.** Las políticas y procedimientos de actuación regulan nuestro comportamiento empresarial, velando siempre por el respeto de las normativas internas y externas. Contribuimos al cumplimiento de la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible.
- **Calidad.** Nuestra forma de operar busca siempre la máxima satisfacción de nuestros clientes. Para ello, primamos la calidad de los envíos, el valor de la proximidad y la sostenibilidad de los procesos.
- **Compromiso social.** Realizamos varias iniciativas destinadas a mejorar la calidad de vida de las personas que rodean a nuestra compañía. Estas acciones inciden en nuestro equipo humano, en las comunidades sociales donde operamos y en entidades y colectivos más desfavorecidos.
- **Sostenibilidad ambiental.** Desde 2021 desarrollamos 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 (c/ Ingeniero Torres Quevedo, 1, 28022 Madrid), 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, B2C y C2C 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, 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 del 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, estableciendo cuatro objetivos principales: disminuir emisiones, optimizar la utilización de recursos, hacer uso de energías alternativas y mejorar los procesos de gestión de residuos. Esta iniciativa fue la predecesora del actual programa **Climate Protect** (2021).

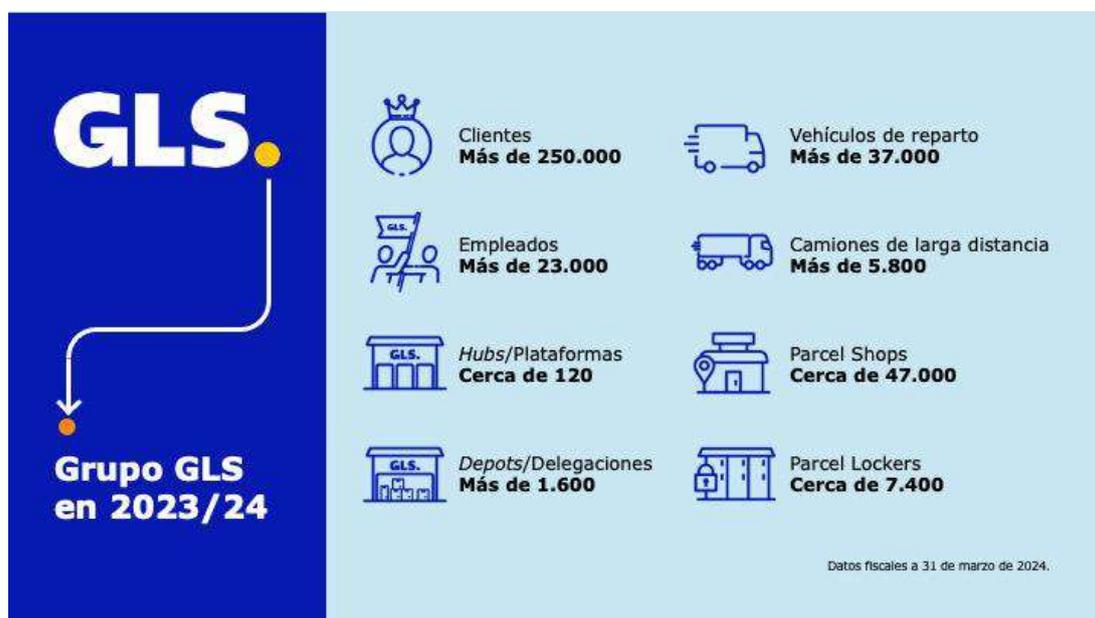
GLS continuó su expansión y, en abril de 2016, anunció la compra de la empresa de paquetería exprés ASM Transporte Urgente, la segunda mayor red de transporte urgente de España. En enero de 2018, adquirió la empresa de transporte murciana Redyser, permitiendo a GLS Spain aumentar de forma significativa su tamaño y envergadura, y ofrecer un servicio integral tanto a nivel nacional como internacional.

La expansión del Grupo llegó a países como Estados Unidos o Canadá, mientras GLS Spain aumentaba sus puntos de conveniencia o Parcel Shops. Se instalaron también las primeras taquillas automáticas (*lockers*), mejorando la experiencia de usuario y el reparto de última milla.

En verano del 2023, el Grupo anunció su expansión a **Serbia**, con el centro de operaciones en Belgrado y tres *depots* en ciudades estratégicas. También adquirió un importante operador de transporte aéreo y terrestre en **Canadá**, Altimax Courier, que permitió a la compañía ampliar hasta 65 el número de terminales en este país. Ambos movimientos estratégicos confirman el objetivo de la compañía de ganar presencia en los mercados de Europa del Este y reforzar su posición en el mercado norteamericano.

Actualmente, el Grupo GLS proporciona servicios de paquetería a más de 250.000 clientes en toda Europa a través de filiales propias y empresas asociadas que nos permiten estar presentes en 40 países europeos, así como en Estados Unidos y Canadá.

El Grupo GLS, subsidiario de International Distribution Services (IDS), ha facturado 5,6 billones de euros en el ejercicio fiscal 2023-2024, gracias al procesamiento de 905 millones de paquetes. España ha tenido un papel destacado en las cuentas del Grupo.



Nuestra actuación en 2023-2024

GLS Spain sigue apostando por la expansión y la innovación para adaptarse a los requisitos de un mercado cada vez más exigente y brindar una mejor experiencia de compra a sus usuarios.

En el ejercicio fiscal 2023-2024, la compañía ha logrado importantes hitos para su crecimiento:

- **Compromiso con la iniciativa de Objetivos Basados en la Ciencia (SBTi).** El Grupo GLS se ha comprometido con establecer unos Objetivos con Base Científica (SBTs), a corto y largo plazo, para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) en todas sus operaciones.
- **Acuerdos con empresas de referencia en economía circular y en almacenamiento** que refuerzan la presencia de GLS Spain en el mercado particular (C2C) con la fórmula “**Out Of Home to Out Of Home**”.
- **Incremento significativo de las entregas más sostenibles** gracias a la centralización de envíos y entregas en un mismo punto.
- **Mejora en la digitalización de la última milla** mediante nuevas funcionalidades de la aplicación **MyGLS** y la incorporación de dispositivos especiales que permiten al personal de reparto aceptar **pagos con tarjeta** e **impresoras móviles** que facilitan el etiquetado de los paquetes justo en el momento de la recogida.
- **Aumento de la capacidad operativa** en diversas ubicaciones a través de la implementación de tecnología compleja y sistemas avanzados que agilizan la gestión de procesos.
- **Evaluación continua a proveedores,** con el objetivo de garantizar el cumplimiento de los estándares éticos en toda la cadena de suministro.
- **Implementación de las medidas del programa medioambiental Climate Protect.** Entre ellas, compensamos las emisiones de CO₂ derivadas de nuestra actividad y transporte, a través de varios proyectos de protección forestal y energía eólica en Perú, Brasil y 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 calificación, EcoVadis tiene en cuenta métricas de Medioambiente, Procurement, Ética, y Derechos Humanos y Laborales.

- **Creación del departamento de la Escuela de la Excelencia** con el propósito de proporcionar una formación de alta calidad, estandarizar los procesos de trabajo y promover la mejora continua.
- **Salud y seguridad.** Continuamos desarrollando nuevas y variadas acciones y recomendaciones enfocadas a promover el bienestar y la seguridad de toda la plantilla, no solo en el trabajo, sino también en el ámbito personal.
- **Acuerdo con Fundación ONCE** para promover la contratación de personas con discapacidad. El convenio refuerza la estrategia de la compañía en este ámbito, ya que durante este año fiscal ha nombrado una estructura de Dirección para el nuevo *Diversity Department* con el objetivo de potenciar esta área.
- **Ayudas a entidades a través de Transporte Solidario.** Mediante este proyecto seguimos colaborando con todas aquellas entidades del tercer sector que trabajan para colectivos desfavorecidos. La iniciativa consiste en transportar materiales con fines sociales y benéficos.

2.2. Nuestros valores

El Grupo GLS ha renovado recientemente sus valores corporativos para destacar el valor humano, el trabajo en equipo y el vínculo entre todos los agentes que intervienen en el proceso de envío, haciendo posible la entrega diaria de miles de paquetes a sus destinatarios. Este enfoque centrado en las personas subraya la importancia de cada individuo en la red de GLS Spain y su contribución al éxito y evolución de la empresa, al tiempo que reafirma su compromiso con la excelencia y la responsabilidad en cada aspecto de su operativa. Este proceso de actualización refleja su evolución continua y dedicación para mantenerse a la vanguardia en el sector, al tiempo que fortalece su identidad y misión.

La presentación de los nuevos valores tuvo lugar durante la convención de agencias de GLS Spain, celebrada a principios de abril de 2024 en el Marriott Auditorium Hotel & Conference Center de Madrid. Bajo el lema **“Re-evolucionar”**, se trasladó a toda la red de GLS Spain un mensaje de optimismo y apertura para afrontar los inmediatos retos en el mercado de la paquetería, que obligan a una nueva evolución y cambios en el sector.

VISIÓN

Conectamos el mundo para impulsar todo su potencial.

MISIÓN

En GLS, elevamos el listón en cada etapa del recorrido de un paquete. Ponemos a las personas en el centro de todo lo que hacemos con el fin de crear experiencias cómodas y agradables que permitan a los clientes centrarse en lo que realmente importa, y que así quieran repetir.

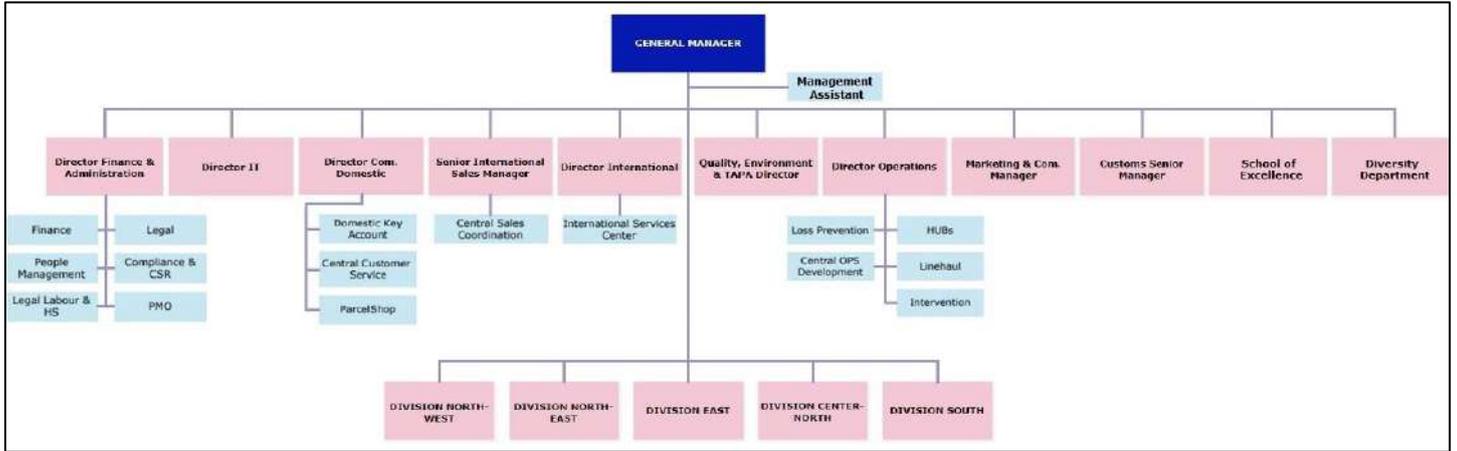
VALORES

<p><i>APPROACH</i></p>	<p>Las personas, lo primero Las personas son nuestra prioridad. Escuchamos a clientes, socios y compañeros e invertimos en lo que realmente importa.</p> <p>Pensamos en oportunidades Todo cambio positivo comienza con una mentalidad atrevida y abierta. Somos curiosos, optimistas y siempre estamos dispuestos a afrontar retos.</p>
------------------------	--

	<p>Convertimos las ideas en acciones</p> <p>Cuando vemos una buena idea, nos ponemos manos a la obra. Probamos, evaluamos, adaptamos. Y repetimos.</p>
<p><i>BEHAVIOUR</i></p>	<p>Nos preocupamos</p> <p>Actuamos de forma consciente y considerada: con los paquetes, con las personas y con el planeta.</p> <p>Somos responsables</p> <p>Cumplimos nuestras promesas, asumimos la responsabilidad de nuestros actos y solo estamos satisfechos cuando obtenemos el resultado que buscamos.</p> <p>Estamos juntos en esto</p> <p>Sin colaboración no hay crecimiento, por lo que siempre fomentamos la diversidad de opiniones. Porque el éxito sabe mejor cuando se comparte.</p>

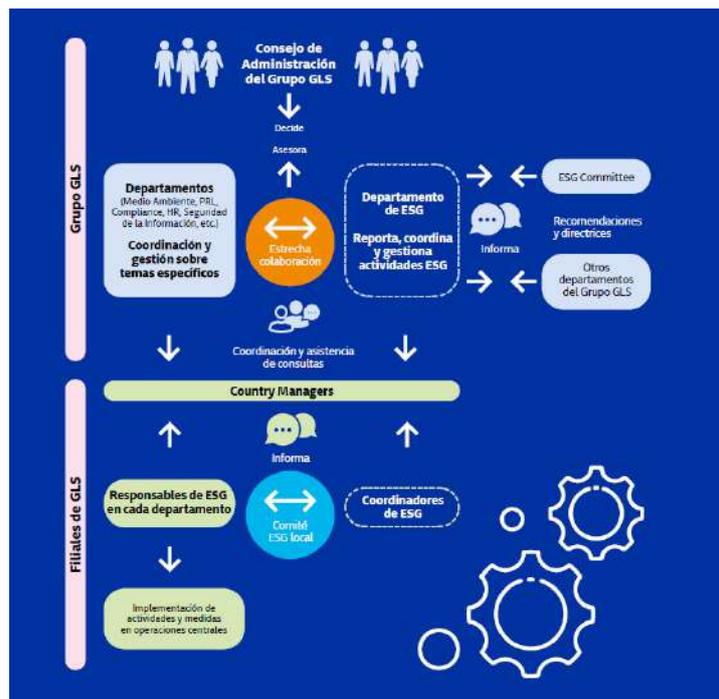
2.3. Organización y estructura

GRI 2-9; 2-10;2-11; 2-12; 2-13; 2-18



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 miembros 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 2023-2024, se han celebrado un total de 36 reuniones.

En la actualidad, el Comité de Dirección está formado por 8 mujeres y 22 hombres, equivalente al 27% y 73%, respectivamente. Trabajamos para incrementar progresivamente la representación actual de las mujeres, y así alcanzar porcentajes de representación equivalentes a los de los hombres en todos los departamentos y niveles jerárquicos.

Composición del Comité de Dirección

Edad	2022/23		2023/24	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Entre 30 y 50 años	12	3	10	4
>50 años	8	2	12	4
TOTAL	20	5	22	8

Nota. El dato se reporta en valores absolutos.

2.4. Evolución del negocio

GRI 2-6

GLS Spain, empresa líder en servicios de mensajería y paquetería, dispone, actualmente, de una red con cerca 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. Asimismo, 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.

Además de nuestras agencias colaboradoras, contamos con cerca de 6.000 Parcel Shops (o puntos de conveniencia) y 58 taquillas automáticas (*lockers*), que facilitan la recepción de paquetes a nivel nacional e internacional.

Cifras GLS Spain

GRI 201-1;203-2

	Año fiscal 2020/21	Año fiscal 2021/22	Año fiscal 2022/23	Año fiscal 2023/24
Volumen de paquetería	102,0 Mio.	107,6 Mio.	107 Mio.	125 Mio.
Ingresos	372 Mio. €	400 Mio. €	420 Mio. €	498 Mio. €
Resultado económico	11.078.926 €	10.085.262 €	7.661.070 €	10.002.528
Impuesto sobre beneficios	-6.213.911 €	-6.068.931 €	-5.078.259 €	-5.937.146 €
Empleados	1.512	1.593	1.477	1.783
Clientes	2.746	3.035	2.960	3.020

Nota1. El número de empleados hace referencia al número de personas trabajadoras al cierre del ejercicio (31/03/2024), y no al total de personas que han trabajado en GLS Spain a lo largo del año 2023. El número de clientes comprende a todos aquellos con, al menos, un envío durante el año fiscal.

Nota2. La presente memoria no incluye los índices VEG y VED debido a que no son indicadores económicos con los que GLS Spain trabaje habitualmente. Los datos financieros aportados son conforme a la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, de información no financiera y diversidad.

Nota3. Se actualizan los datos del año fiscal 2022-2023, referentes al Resultado económico y al Impuesto sobre beneficios, ya que se reportaron de manera errónea.

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 2023-2024:

- **Impacto del entorno macroeconómico en los consumidores.** El año 2023 finalizó con mejores indicadores de lo esperado y con un ritmo de crecimiento moderado. Eso permitió a muchos hogares aumentar la tasa de ahorro hasta en un 11% en la segunda mitad del año¹.
 - Aun así, un 63% de los consumidores tuvieron que descartar realizar compras *online* (viajes, moda, calzado o dispositivos móviles, etc.) a causa de la inflación. De ellos, un 40% podría haber realizado las compras si hubiera tenido la opción de financiación².
 - Las previsiones en España para 2024 auguran un segundo semestre de recuperación, con un Euribor ligeramente por encima del 3% y un ritmo de crecimiento del PIB aproximado al 2% interanual³.
- **Estado del sector postal.** El número de operadores postales aumentó hasta los 2.894 inscritos en el Registro Postal, un 32,9% más que en el año anterior. Durante 2022, se gestionaron 2.535 millones de envíos, lo que se tradujo en 7.746,6 millones de euros de ingresos. Estas cifras suponen un descenso del 10,1% en el número de envíos respecto al año anterior; pero un aumento del 0,4% en los ingresos. El 83,8% de las personas que recibieron un paquete tenía su origen en una compra *online*⁴.
- **Compras online.** El gasto medio de la compra por Internet se incrementó un 10% en España, llegando a los 3.476 euros. Moda, ocio, viajes, calzado y

¹ Fuente: [La economía española cierra 2023 con mejor nota de la esperada \(CaixaBank Research\)](#).

² Fuente: [eCommerce 2023: Compramos menos, pero gastamos más \(Observatorio Cetelem\)](#).

³ Fuente: [La economía española cierra 2023 con mejor nota de la esperada \(CaixaBank Research\)](#).

⁴ Fuente: [Informe Anual del Sector Postal 2022 \(CNMC\)](#).

complementos, y productos de salud y belleza fueron los artículos más demandados. En cuanto a frecuencia de compra, un 20% de los encuestados afirmó realizar compras *online* una vez a la semana⁵.

- **Plazos de entrega.** El 67% de los españoles consideró este tema esencial a la hora de decidir una compra. El tiempo de espera aceptable se mantuvo en 3,2 días; aunque hubo sectores que exigían un plazo de 24 horas (12%) y otros que esperaban recibir su paquete en 48 horas como máximo (38%). Solo el 45% se mostró satisfecho con los plazos de entrega después de una compra⁶. El 29% valoró positivamente la posibilidad de realizar un seguimiento digital del envío⁷.
- **Puntos de recogida.** La tendencia a utilizar esta opción más sostenible aumentó hasta alcanzar el 71% de los usuarios, tanto para la recepción como el envío de paquetes. De ellos, un 34% (cinco puntos más que en el año anterior) utilizó un punto de recogida para realizar devoluciones de productos. El número de usuarios que no quedaron satisfechos con sus compras aumentó en dos puntos hasta alcanzar el 42%, siendo la moda, el calzado y los complementos los productos más devueltos⁸.
- **Economía circular.** Un 61% de los españoles declaró haber comprado o vendido artículos de segunda mano (ropa, complementos, libros, etc.). Esta cifra evidencia una clara tendencia de los consumidores por cuidar su economía y realizar compras sostenibles. El 46% afirmó que, en su decisión de compra, influye el hecho de que la marca o empresa que les interesaba estuviese certificada como "compañía socialmente responsable"⁹.
- **eCommerce.**¹⁰
 - TikTok parece el mejor posicionado para situarse como principal buscador, incluso por encima de Google y de los *marketplaces* como Amazon; y también como principal canal para realizar campañas digitales.
 - La Inteligencia Artificial se consolida definitivamente para ofrecer la mejor experiencia posible al usuario, durante la compra y en el servicio de entrega de última milla. Su aplicación también ayuda a las empresas a programar campañas de *marketing*.

⁵ Fuente: [eCommerce 2023: Compramos menos, pero gastamos más \(Observatorio Cetelem\)](#).

⁶ Fuente: [Estudio de Ecommerce 2023 \(IAB Spain\)](#).

⁷ Fuente: [eCommerce 2023: Compramos menos, pero gastamos más \(Observatorio Cetelem\)](#).

⁸ Fuente: [eCommerce 2023: Compramos menos, pero gastamos más \(Observatorio Cetelem\)](#).

⁹ Fuente: [Sostenibilidad y Consumo 2023: De la aspiración a la necesidad \(Observatorio Cetelem\)](#).

¹⁰ Fuente: [Tendencias de eCommerce y comercio electrónico para el 2024 \(IEBS School\)](#).

- El *recommerce* continúa en auge a partir de la compraventa *online* entre particulares. Cada vez más comercios implantan la opción de dar una segunda vida a sus productos a través de la reutilización de los artículos comprados anteriormente por sus clientes.
- El *quick commerce* recoge la demanda de usuarios para que los procesos de compra *online* impliquen menos tiempo y los vendedores tengan mayor agilidad para enviar sus productos.
- La sostenibilidad será un factor de compra cada vez más decisivo. Por eso, las marcas y empresas deberán invertir tiempo y esfuerzos económicos en explicar cómo cuidan su entorno.

Out Of Home: el modelo más sostenible y eficaz de entregas



La economía circular entre particulares y la opción de entrega y recogida en puntos de conveniencia son, como se recoge en el apartado de tendencias, dos prácticas estrechamente relacionadas entre sí y cada vez más recurrentes entre los consumidores. GLS Spain ha adaptado su estrategia a estas tendencias para ofrecer un servicio más eficaz y sostenible a sus clientes y destinatarios. Las entregas fuera de casa, denominadas **"Out Of Home (OOH)"**, se han triplicado durante nuestro

último ejercicio fiscal. En ciertos periodos específicos, hemos alcanzado un millón y medio de entregas OOH en solo un mes.

Esta opción ofrece numerosas ventajas para los destinatarios, incluyendo la flexibilidad y comodidad a la hora de recoger sus paquetes en uno de los múltiples puntos de conveniencia de los que dispone GLS Spain. Al consolidar envíos y entregas en un mismo punto, también supone una alternativa mucho más respetuosa con el medioambiente, ya que contribuye a una distribución más eficiente en el reparto de cercanía o última milla.

Esta adaptación a los comportamientos de los consumidores ha provocado un aumento de la red de agencias y Parcel Shops de GLS Spain, que ha fortalecido su presencia en todo el territorio, en una clara apuesta de la compañía por la proximidad y una distribución urbana de mercancías más sostenible. Disponemos de más de 6.000 puntos de recogida, gracias a nuestra red de agencias, propias y colaboradoras; acuerdos con múltiples operadores, comercios y demás establecimientos; Parcel Lockers (Automated Parcel Machine) situados en varios puntos estratégicos de diferentes ciudades; y una red privada exclusiva para grandes comunidades de vecinos (Parcel Box).

Este crecimiento también es fruto de las alianzas que GLS Spain ha impulsado con portales como **Wallapop**, plataforma líder en consumo consciente y responsable, o **Vinted**, principal portal de venta de ropa de segunda mano. Estos acuerdos han permitido a GLS Spain reforzar su presencia en el mercado particular (C2C) con la fórmula **OOH to OOH**.

Por otro lado, la colaboración con **Radical Storage**, una de las principales plataformas de almacenamiento de equipaje, permite que los usuarios puedan dejar sus maletas en cualquier Parcel Shop adherido, para seguir disfrutando de su viaje sin ninguna carga.

2.5. Productos y servicios

GRI 2-6

GLS Spain ofrece a todos sus clientes (empresas y particulares) un amplio portafolio de productos y servicios, dentro del ámbito nacional e internacional, adaptados a sus necesidades y con las máximas garantías de calidad. Proporcionamos envíos rápidos y seguros de paquetería y mensajería; 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 a los *e-Commerce*.

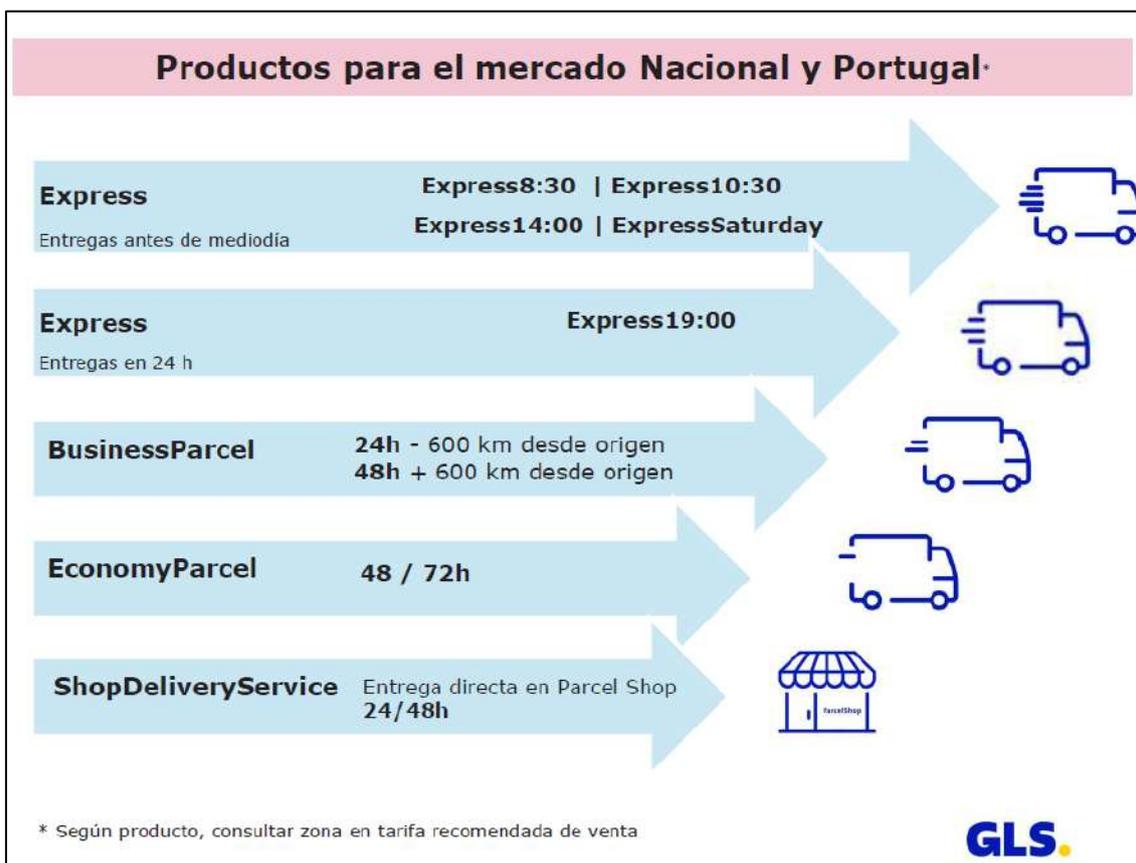
Durante el ejercicio 2023-2024 hemos renovado nuestra cartera de productos y servicios con el objetivo de mejorar la sostenibilidad de nuestro modelo de negocio. Nos hemos adaptado a las necesidades y comportamientos de los clientes, optimizando las rutas de transporte por motivos de eficiencia del negocio y sostenibilidad ambiental.

Nuestros principales productos son:

- **Express8:30:** entrega urgente de paquetes antes de las 08:30 h del siguiente día hábil. Servicio disponible en zonas específicas.
- **Express10:30:** entrega urgente de paquetes antes de las 10:30 h del siguiente día hábil. Servicio disponible en zonas específicas.
- **Express14:00:** entrega urgente de paquetes antes de las 14:00 h del siguiente día hábil. Servicio disponible en zonas específicas.
- **Express19:00:** entrega urgente de paquetes antes de las 19:00 h del siguiente día hábil. Servicio disponible en zonas específicas.
- **ExpressSaturday:** entrega urgente de paquetes los sábados. Disponible en determinadas áreas geográficas.
- **BusinessParcel:** entregas nacionales en 24 horas si el destino está a menos de 600 km del origen del paquete; y entregas en 48 horas si el destino está a más de 600 km del origen del paquete.
- **EconomyParcel:** entregas nacionales en un plazo estándar de 48 a 72 horas.
- **ShopDeliveryParcel:** entrega de paquetes nacionales B2C y C2C directamente en Parcel Shop.
- **EuroBusinessParcel:** entrega de paquetes de 24 a 48 horas en las principales ciudades europeas; y de 72 a 96 horas, en zonas más alejadas.

Igualmente, disponemos de servicios adaptados a las necesidades de nuestros clientes. Algunos de ellos tienen cobertura nacional e internacional, como el **ShopReturnService** (servicio de devoluciones flexibles, cómodas y sencillas, en 22 países europeos), el **FlexDeliveryService** (servicio de entrega flexible donde elegir o modificar el día o la dirección de entrega, en 21 países europeos) y **CashService** (servicio de envíos contra reembolso, en España, Portugal e Italia).

Existen más servicios adaptados a las necesidades de nuestros clientes, como el **BuofaxService** (envíos urgentes con garantía jurídica) o el **Pick&ReturnService** (recogidas que optimizan la gestión de las devoluciones). El sector sanitario dispone de un servicio exclusivo, **PharmaService**, que garantiza el envío fiable y seguro de productos farmacéuticos que no requieren temperatura controlada.



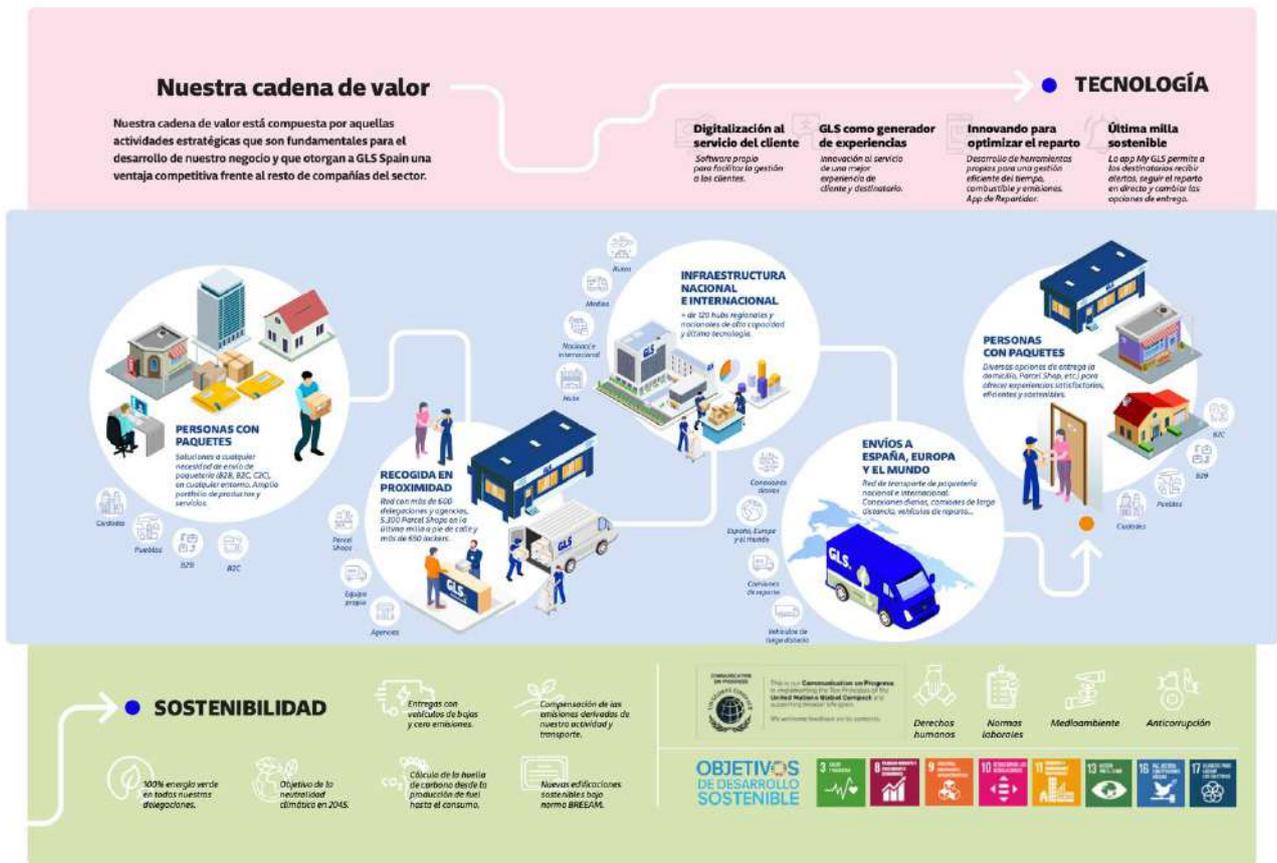
Combinaciones de productos y servicios			NACIONALES			INTERNACIONALES	
			Express	BusinessParcel	EconomyParcel	EuroBusinessParcel	GlobalExpressParcel
			Entregas urgentes antes de mediodía 8:30h 10:30h 14:00h	Entregas urgentes antes del final del día 24h antes de 19:00h	Entregas en 24 h a menos de 600 km y 48 h a más de 600 km desde origen 24 h / 48 h	Entregas sin prisas 48 h / 72 h	Entregas en países Europeos 24-72 h países cercanos 72-96 h resto
Servicios premium para envíos urgentes	Express8:30	Entrega antes 8:30 h	●				
	Express10:30	Entrega antes 10:30 h	●				
	Express14:00	Entrega antes 14:00 h	●				
	ExpressSaturday	Entrega sábado antes de 14:00h	●				
	Express19:00	Entrega antes 19:00 h		●			
Servicios de recogida y devolución	Pick&ShipService	Recogida y entrega en las direcciones indicadas por el cliente	●	●	●		●
	Pick&ReturnService	Recogida y entrega en el domicilio del cliente	●	●	●		●
	ExchangeService	Recogida y entrega simultánea	●	●	●	●	
	DocumentReturnService	Entrega con devolución de documento al cliente	●	●	●	●	
Servicios Out of Home	Shop&ReturnService	Devoluciones desde Parcel Shops europeos			●		●
	ShopDeliveryService	Entrega en Parcel Shops o Lockers europeos			●		●
Servicios de valor añadido	CashService	Entregas contra reembolso	●	●	●	●	ES, PT, IT
	IdentService	Entrega con comprobación de identidad del destinatario	●	●			
	IdentPinService	Entrega mediante PIN Individual	●	●			
	AddOnInsuranceService	Extensión de la cobertura de seguro estándar	●	●			●
	SMSService	Notificación de entrega a través de mensaje de texto	●	●	●	●	
	FlexDeliveryService	Opciones de entrega flexible	Express14:00	●	●	Opción Derivación PS	●
Otros servicios disponibles	IntercompanyService	Servicio de valija	●				
	PharmaService	Envío de productos para la salud certificados con GDP*	●				
	BurofaxService	Entrega documentos con notificación fehaciente de contenido y entrega		●			
	PriorityLetterService	Entrega de documentos con notificación fehaciente de entrega				●	

* Productos que no requieren temperatura controlada.

2.6. Nuestra cadena de valor

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

Cadena de Valor: Entregas de Persona a Persona



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 desarrollado proyectos de infraestructuras y automatización con el fin de garantizar la máxima capacidad y eficiencia para nuestros clientes. Durante el último ejercicio fiscal hemos abierto **nuevas infraestructuras** en Tarragona, Las Palmas de Gran Canaria, Pamplona y Cádiz.

Por otro lado, hemos consolidado el denominado **Proyecto Fénix**, por el cual la nave de Alcarria ha pasado a utilizarse exclusivamente como centro de contingencia para el hub de Madrid KM 0, con una capacidad de gestión de 10.000 paquetes por hora. En otras infraestructuras, como Castellón, Granada, Málaga o Sevilla, se ha habilitado el plan de descarga y carga a granel, aumentando las capacidades de gestión en estos procesos.

Asimismo, hemos desarrollado el **Proyecto Mecatrónicos** en diversas ubicaciones como Alicante y Madrid KM 0. Se trata de un *software* que une la mecánica y la electrónica para controlar la gestión de los procesos de automatización, permitiendo una mayor agilidad en los cambios. El objetivo es integrar paulatinamente este sistema en las principales infraestructuras de GLS Spain.

Mediante la implementación del proceso de **fulfillment**, hemos dado un nuevo impulso a nuestra alianza con la Asociación Española Contra el Cáncer para mejorar la gestión de las compras que realizan los clientes a través de su web. De este modo, centralizamos los procesos de inventario, pedidos, embalaje, envío, seguimiento y servicio al cliente a través de una única plataforma.

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

Agencias

Contamos con 551 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 24 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.



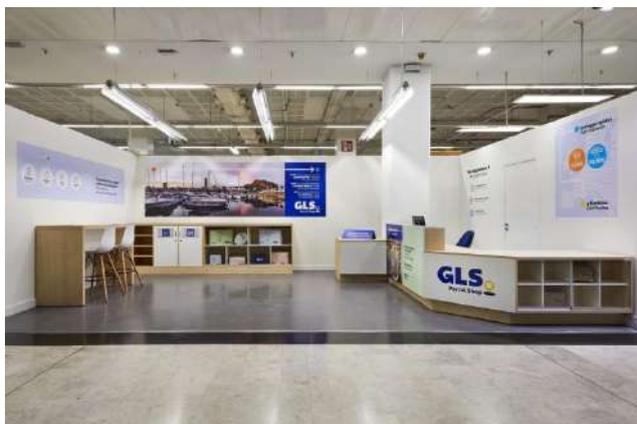
Plataforma (hubs)

En estos centros (9 en territorio nacional), distribuimos la mercancía para el siguiente destino dentro del ámbito nacional, 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 6.000 puntos de conveniencia es la mejor opción para la entrega alternativa al domicilio particular, a la vez que contribuye a la reducción de emisiones. Establecidos en comercios locales, permiten enviar, recoger y devolver paquetes nacionales e internacionales. 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.



GLS Lockers

Son 58 las consignas automatizadas instaladas en diversos puntos para gestionar el envío, la recogida y la devolución de paquetería o mensajería.



El hub KM 0 de Madrid aumenta su capacidad operativa

La implementación de la tecnología aplicada a plataformas logísticas de **Körber** ha permitido ampliar la capacidad operativa de la sede central de GLS Spain, permitiendo alcanzar flujos que superan los **50.000 paquetes a la hora**, un hito en el sector logístico en España. En concreto, se han implementado cuatro líneas primarias



y dos irregulares, con una solución tecnológica avanzada que incluye el revolucionario sistema Visicon, capaz de singularizar los paquetes de manera rápida, al registrar su forma, tamaño y posición relativa en la cinta, y un small sorter. Con esta información en tiempo real, el sistema puede estipular importantes parámetros como la separación, orientación y dirección de salida, lo que optimiza los flujos de entrega.

El hub KM 0 de Madrid, inaugurado a principios de 2023, se encuentra en el parque logístico Madrid Gate Logistics Centre, en un enclave estratégico de transporte para estar cerca de los clientes y poder desarrollar su actividad de manera eficaz. Con una superficie de 33.227 m², distribuidos en una nave central, 6 *fingers* y una zona de oficinas, esta plataforma realiza operaciones de *cross-docking* y distribución urbana. El complejo, puntero en tecnología, sostenibilidad, seguridad y confort, cuenta con la certificación BREEAM *Very Good*, que lo acredita como construcción sostenible.

3. Ética y buen gobierno corporativo

GRI 2-23; 2-24



 PRIORIDADES	 AVANCES 2023/2024	 METAS
<p>Responsabilidad y transparencia.</p> <p>Respeto a los derechos humanos internacionales.</p> <p>Comportamiento ético y cumplimiento de la ley.</p>	<p>Consolidación del Comité ESG.</p> <p>Nuevo Canal de Denuncias.</p> <p>Publicación y distribución de la Guía ODS de GLS Spain entre nuestros grupos de interés.</p> <p>Evaluación de proveedores y socios comerciales a través de los criterios ESG.</p>	<p>Contribuir al cumplimiento de la Agenda 2030.</p> <p>Garantizar la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información.</p> <p>Cumplimiento normativo alineado a los objetivos de negocio.</p>



GLS Spain apuesta por impulsar y ser parte de un tejido empresarial más justo y sostenible que, alineado con el reciente acuerdo provisional entre el Consejo y el Parlamento Europeo sobre la Directiva de diligencia debida de las empresas en materia de sostenibilidad, mejore la protección del medioambiente y los derechos humanos. Estamos convencidos de que el buen gobierno de la organización, fundamentado en el comportamiento ético y el cumplimiento de la ley, es un elemento transversal imprescindible para garantizar que los estándares de sostenibilidad se mantengan en toda nuestra cadena de valor.

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 el compromiso que adquirimos con la sociedad y nuestro entorno, considerando los siguientes aspectos:

- El análisis de los principales riesgos asociados a nuestra actividad.
- Los impactos y oportunidades identificados 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.
- Definición, integración y monitorización de objetivos ESG.
- La comunicación de nuestros progresos.

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

3.1. Gestión de riesgos

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

La evolución de nuestro negocio y nuestro compromiso con el bienestar de la sociedad dependen, en gran medida, de la identificación, prevención y mitigación de los riesgos asociados a nuestra actividad. Para ello, contamos con una metodología denominada Sistema de Control de Riesgos, mediante la cual todas las áreas de la compañía deben cumplimentar unos cuestionarios en materia de riesgos. En una segunda fase, se analizan los resultados de estas encuestas y los posibles riesgos intrínsecos de cada departamento, para posteriormente, implementar medidas para evitarlos, en el menor plazo de tiempo posible. Dirección General supervisa y aprueba cada fase de esta metodología. Estos son los principales riesgos que pueden afectarnos:

Tipología de riesgos	Descripción	Medidas GLS Spain
<p>Entorno económico y político</p>	<p>Los cambios en el entorno político, legal, social o económico, como conflictos bélicos o subidas de los tipos de interés pueden tener un impacto negativo en la actividad habitual de las empresas.</p>	<p>Contamos con una cultura emprendedora y una rápida capacidad de respuesta para poder adaptarnos al mercado y las necesidades de los clientes en todo momento.</p>
<p>Cumplimiento normativo</p>	<p>Existe una amplia variedad de normas y leyes reguladoras que afectan a diferentes áreas de la compañía (Medioambiente, Derechos Humanos...) Su incumplimiento puede conllevar pérdida de licencias y permisos, y demandas y litigios, entre otros.</p>	<p>Nuestro <i>Modelo de Compliance</i> 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 la normativa.</p>
<p>Fiscalidad</p>	<p>La falta de cumplimiento de las leyes y regulaciones fiscales puede resultar en multas y sanciones</p>	<p>Los mecanismos de auditoría interna de GLS Spain supervisan las transacciones de la compañía, con</p>

financieras por parte de las autoridades tributarias.

el fin de evitar errores que puedan derivar en sanciones.

<p>Seguridad de la información</p>	<p>La ciberseguridad es una de las mayores preocupaciones de las grandes empresas debido a los riesgos asociados: brechas de datos y filtraciones, ataques cibernéticos, vulnerabilidades de <i>software</i> y sistemas, etc.</p>	<p>Disponemos de un extenso protocolo de seguridad de la información, por el que se identifican los principales actores de amenazas, y una serie de políticas y procedimientos para determinar nuestra actuación en cada ámbito.</p>
<p>Ambientales</p>	<p>Los riesgos ambientales para las empresas están estrechamente vinculados con el impacto de su actividad en el medioambiente. Estos incluyen el cambio climático, la contaminación, la pérdida de la biodiversidad y la escasez de recursos naturales.</p>	<p>Efectuamos un control exhaustivo de la huella de carbono. Climate Protect nos permite compensar las emisiones derivadas de nuestra actividad y transporte a través de proyectos certificados. También desarrollamos acciones de concienciación sobre una conducción eficiente, optimización de recursos y gestión de residuos.</p>
<p>Restricciones de acceso</p>	<p>Las grandes ciudades tienen una normativa restrictiva (horarios de reparto, tipos de vehículos, etc.) para el acceso a centros urbanos.</p>	<p>Avanzamos en nuestro proyecto de electrificación de la última milla, conforme a nuestro compromiso medioambiental.</p>
<p>Reputacionales</p>	<p>El incumplimiento normativo, los conflictos con partes interesadas, así como los escándalos éticos y de conducta pueden dañar la reputación de las empresas.</p>	<p>Mantenemos una estrategia de diálogo activo con todos los grupos de interés para evitar riesgos reputacionales provenientes de las alianzas mantenidas.</p>

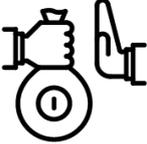
3.2. Socios 'signatory' del Pacto Mundial de Naciones Unidas

GRI 2-28

Durante el año fiscal 2023-2024 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	
 <p><i>Derechos humanos</i></p>	<p>Principio 1: las empresas deberían apoyar y respetar la protección de derechos humanos declarados internacionalmente.</p> <p>Principio 2: las empresas deberían asegurarse de no ser partícipes de vulneraciones de derechos humanos.</p>
 <p><i>Normas laborales</i></p>	<p>Principio 3: las empresas deberían defender la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho de negociación colectiva.</p> <p>Principio 4: las empresas deberían defender la eliminación de todas las formas de trabajo forzado u obligatorio.</p> <p>Principio 5: las empresas deberían defender la abolición efectiva de la mano de obra infantil.</p>

	<p>Principio 6: las empresas deberían defender la eliminación de la discriminación con respecto al empleo y la ocupación.</p>
 <p><i>Medioambiente</i></p>	<p>Principio 7: las empresas deberían apoyar un planteamiento preventivo con respecto a los desafíos ambientales.</p> <p>Principio 8: las empresas deberían llevar a cabo iniciativas para fomentar una mayor responsabilidad ambiental.</p> <p>Principio 9: las empresas deberían promover el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente.</p>
 <p><i>Anticorrupción</i></p>	<p>Principio 10: las empresas deberían trabajar contra la corrupción en todas sus formas, como la extorsión y el soborno.</p>

3.3. 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 cumplimiento.

Durante este ejercicio fiscal, hemos publicado la **Guía de los ODS**, que hemos distribuido entre nuestros grupos de interés, con el objetivo de facilitar su conocimiento por parte de todos los integrantes de nuestra cadena de valor. A través de nuestros canales de comunicación, damos a conocer nuestra contribución a cada ODS y Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, así 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.

Este es nuestro listado actual de los ODS que consideramos prioritarios:



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

ODS	Metas y acciones	Principios del Pacto Mundial
 <p>3 SALUD Y BIENESTAR</p>	<p>Metas responsables:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Salud y seguridad en el trabajo. • Reducción del número de accidentes mortales en carretera. • Bienestar físico, emocional y relacional. <p>En GLS Spain:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. 	 <p>Derechos humanos</p>  <p>Normas laborales</p>
 <p>8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO</p>	<p>Metas responsables:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. <p>En GLS Spain:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. 	 <p>Derechos humanos</p>  <p>Normas laborales</p>
 <p>9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA</p>	<p>Metas responsables:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Digitalización, innovación y modernización tecnológica. • Desarrollo de infraestructuras fiables, sostenibles, resilientes y de calidad. <p>En GLS Spain:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Edificios de nueva construcción sostenible bajo la norma internacional BREEAM. • 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. 	 <p>Medioambiente</p>

<p>10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES</p>	<p>Metas responsables:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Potenciación y promoción de la inclusión social, económica y política de todas las personas con independencia de su edad, sexo, género, discapacidad, raza, etnia, origen, religión o situación económica. • Garantía de igualdad de oportunidades y supresión de la discriminación en el entorno laboral. <p>En GLS Spain:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aprobación e implantación del <i>Plan de Igualdad</i>. • Diversidad de género, funcional y generacional en la plantilla. • Chárter de la Diversidad, <i>GLS Diversity Statement</i> y <i>Target Gender Equality</i>, del Pacto Mundial de la ONU. • Colaboración con Centros Especiales de Empleo. • Convenio con Fundación ONCE para fomentar el empleo de personas con discapacidad. 	<p>Derechos humanos</p> <p>Normas laborales</p>
<p>11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES</p>	<p>Metas responsables:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. <p>En GLS Spain:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Electrificación de vehículos de última milla. • Entrega con vehículos de reparto de bajas y cero emisiones. • Desarrollo de productos y servicios que contribuyen a una reducción de emisiones: Out Of Home y FlexDeliveryService. 	<p>Medioambiente</p>
<p>13 ACCIÓN POR EL CLIMA</p>	<p>Metas responsables:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fortalecimiento de la resiliencia y la capacidad de adaptación a los riesgos relacionados con el clima. • Incorporación de medidas relativas al cambio climático en nuestras políticas y estrategias. <p>En GLS Spain:</p>	<p>Medioambiente</p>

- Compromiso para establecer unos Objetivos con Base Científica (SBTs) para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) en todas las operaciones.
- 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.

	<p>Metas responsables</p> <ul style="list-style-type: none"> • Creación, a todos los niveles, de instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas. • Lucha contra el soborno y la corrupción en todas sus formas. <p>En GLS Spain:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistema de Gestión de Integridad Corporativa: <i>Compliance & Ética</i> empresarial. • Desarrollo del <i>Código de Conducta</i> y <i>Código de Conducta de Proveedores y Socios Comerciales</i>. • Prevención de la violación de la privacidad de clientes y destinatarios: protección de datos y seguridad de la información. 	<p>Derechos humanos</p> <p>Normas laborales</p> <p>Anticorrupción</p>
	<p>Metas responsables:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Promoción de alianzas y colaboraciones con otros actores del sector en materia de responsabilidad corporativa en cualquiera de sus dimensiones: ambiental, social y de gobernanza. <p>En GLS Spain:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alianzas con diferentes asociaciones y ONG a las que apoyamos a través de nuestra actividad logística (proyecto Transporte Solidario). 	<p>Derechos humanos</p> <p>Normas laborales</p> <p>Medioambiente</p>

GLS Spain presenta su Guía de los ODS para fomentar prácticas responsables

Con el objetivo de **concienciar** a las personas sobre la importancia de las pequeñas acciones, a finales de 2023 publicamos una guía donde mostramos nuestra implicación con los **Objetivos de Desarrollo Sostenible**. En ella se detallan qué representa cada uno de ellos y cuáles forman parte de nuestra estrategia empresarial. También expresa de qué manera todos nosotros, individualmente, nos podemos involucrar a través de pequeñas acciones cotidianas para hacer del mundo un lugar mejor.

La **Guía de los ODS** de GLS Spain es una herramienta completa diseñada para orientar a clientes, socios comerciales y empleados sobre la adopción de prácticas sostenibles en el ámbito empresarial y personal. En línea con la Agenda 2030 de las Naciones Unidas, se destaca la importancia de los 17 ODS, ofreciendo información pormenorizada sobre cómo GLS Spain contribuye activamente a la consecución de estos objetivos. Entre los aspectos destacados se encuentran las iniciativas específicas que GLS Spain ha implementado para abordar cuestiones como la reducción de las emisiones de CO₂, la diversidad, la digitalización y la promoción de condiciones laborales justas y seguras en toda su cadena de suministro, entre otras.



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 las necesidades y prioridades que presentan nuestros grupos de interés, entidades del tercer sector y la sociedad en su conjunto.

Cada área departamental de la compañía elabora su propio análisis sobre estándares de sostenibilidad y sobre riesgos y oportunidades, con el fin de implantar acciones

de control. Los KPI que miden estas acciones permiten evaluar el cumplimiento de nuestras metas, mediante un seguimiento trimestral. La Dirección General, el máximo órgano responsable de los aspectos ambientales, sociales y económicos, revisa anualmente estos resultados con las áreas implicadas, aprueba la información y toma las decisiones oportunas para garantizar el mejor modelo de gestión de los impactos generados. Asimismo, también aprueba la información recogida en esta memoria, incluidos los temas que han resultado materiales.

El Departamento de RSC/ESG, que actúa como coordinador y organizador, analiza los diferentes impactos y oportunidades con las áreas principales y de soporte de la cadena de valor, y realiza un seguimiento de consecución de las metas propuestas. Al mismo tiempo, las asocia 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 o entidades del tercer sector.

Para reforzar este sistema de gestión, en el ejercicio 2022-2023 se creó el **Comité ESG**, encargado de definir e implantar un Plan de Acción que garantice la aplicación de los criterios ESG (*Environmental, 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 nuestra reputación, o puedan suponer futuras sanciones en el ámbito de la sostenibilidad para la propia compañía o sus grupos de interés.
- Evaluar las acciones de los distintos departamentos de GLS Spain, mediante reuniones trimestrales con representantes de cada una de estas áreas. Este seguimiento continuo permite analizar la evolución de los indicadores a través de sus comparativas anteriores.
- Continuar sensibilizando a la empresa y a su plantilla en la participación de proyectos de desarrollo sostenible.

Además de realizar el seguimiento de las tareas requeridas para lograr las metas fijadas, las personas designadas por cada departamento deben aportar los datos necesarios sobre las acciones en desarrollo y previstas. 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:

- Responsabilidad Corporativa/ESG *Compliance*.
- Compras.
- Gestión de Personas.
- Financiero.
- Administración de Personas.
- Marketing & Comunicación.
- PMO (Project Management Office).
- IT.
- Calidad y Medio Ambiente.
- Legal.
- Protección de Datos y Seguridad de la Información.
- *Out Of Home*.

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, promocionando siempre el desarrollo sostenible.

Durante el 2023, el departamento de RSC/ESG ha seguido proporcionando a personal y colaboradores formación avanzada sobre diferentes aspectos como cadena de valor, gestión de impactos, Principios Universales y Objetivos de Desarrollo Sostenible.

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, en consonancia con el ODS número 16:

	<p>Principio 1 Principio 2</p> <p>Derechos humanos</p>
	<p>Principio 3 Principio 4 Principio 5 Principio 6</p> <p>Normas laborales</p>
	<p>Principio 10</p> <p>Anticorrupción</p>

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. Este código recoge el compromiso de GLS en los siguientes aspectos para cada uno de sus receptores:

Agentes	Compromisos
Plantilla	Respeto y diversidad. Prevención de riesgos laborales. Comunicación y confidencialidad. Seguridad de la información. Privacidad y seguridad de los datos.

Información privilegiada.
 Propiedad y fondos de la empresa.
 Normas de contabilidad.

Clientes	Normas de servicio. Calidad. Corrupción.
-----------------	--

Selección de socios comerciales.
 Conflicto de intereses.
 Regalos, hospitalidades y otros beneficios.
 Ley de Competencia.

Socios comerciales	
Resto de la sociedad	Responsabilidad Social Corporativa. Donaciones. Trato con funcionarios/as. Estándares medioambientales. Blanqueo de capitales. Normativa sobre sanciones.

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 la mitigación de delitos penales, 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, entre otros, aspectos como la corrupción en los negocios, competencia, sanciones comerciales y financieras, gobernanza en la cadena de suministro o protección de datos. Estas políticas se complementan con procesos y procedimientos internos, formaciones *online* y presenciales, y concienciación a través de los canales de comunicación interna. De este modo, garantizamos que cada empleado y empleada reciba 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 por el mejor interés de la compañía, ejerciendo un juicio sólido en la toma de decisiones, libre de intereses personales y lealtades divididas. El propósito de esta política es ayudar a identificar y lidiar con situaciones que puedan dar lugar a posibles conflictos de intereses. GLS Spain entiende estos como cualquier situación que pueda comprometer el juicio objetivo profesional de un empleado en el desempeño de sus actividades. Pueden ser de dos tipos:

- Interés financiero del empleado o de una persona estrechamente relacionada con él/ella.
- Otros intereses personales como las relaciones o las amistades.

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 para 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/>

Existen dos modalidades para la comunicación de denuncias:

- El primer canal, integrado por **EQS Group AG – Integrity Line**, está en línea con la Ley 2/2023 de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción. Cualquier persona podrá reportar cualquier información relacionada con incumplimientos o comportamientos contrarios a nuestra legislación, a nuestro Código Ético o a nuestra normativa interna, como soborno, corrupción, ley de competencia, fraude, delitos financieros, acoso, discriminación, protección de datos personales, derechos humanos, daños ambientales, conflictos de intereses, etc. Este canal garantiza el máximo nivel de seguridad y anonimato para los datos sensibles, al utilizar las últimas tecnologías de encriptación y los certificados SSL.

- También ponemos a disposición de los denunciantes, los servicios del **Dr. Rainer Buchert**. Nuestro abogado especialista trata aquellas denuncias de carácter grave, criminal o similar. En caso de duda, asesora sobre cómo proceder.

En lo que respecta a la gestión de estos sistemas y la tramitación de las comunicaciones, GENERAL LOGISTICS SYSTEMS SPAIN, S.A. cuenta con el *Compliance Department* como responsable del sistema interno de información que, a su vez, cumple con todos los requisitos dispuestos en la normativa, entre ellos:

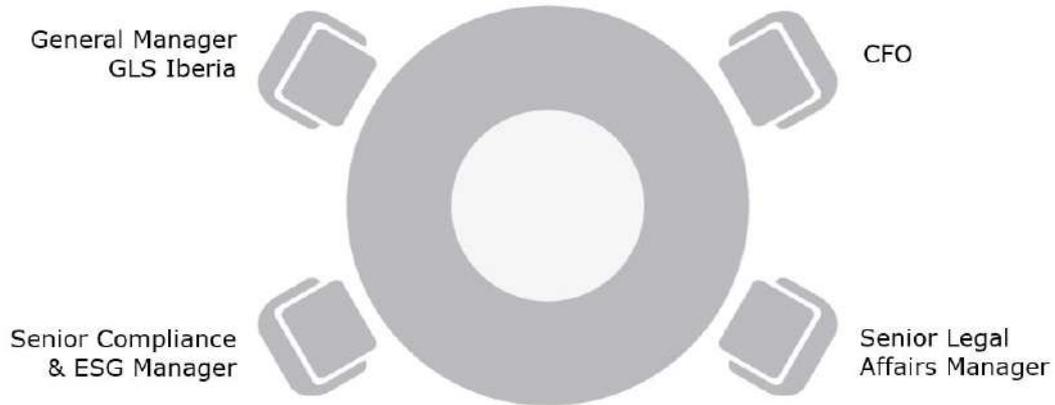
- Garantías frente a la adopción de represalias.
- Respeto al principio de presunción de inocencia y derecho de defensa de las partes afectadas.
- Garantía de independencia, imparcialidad y ausencia de conflictos de interés.
- Garantía de las exigencias derivadas del cumplimiento de la normativa sobre protección de datos personales.
- Tramitación efectiva de las comunicaciones.

De la misma manera, las dudas relacionadas con los asuntos antes mencionados también pueden ser reportadas al responsable inmediato del empleado o al *Compliance Manager*.

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 2023-2024 se han recibido 19 denuncias por este canal, 14 de las cuales se han desestimado por ser no procedentes.

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

Comité de Ética



GLS Spain está asociada a las siguientes entidades:

Entidades	Sector
Asociación Española del Express y de la Carga Aérea Internacional (AECI)	Postal
Asociación Española de Directivos de Sostenibilidad (DIRSE)	Sostenibilidad
Asociación Española de Codificación Comercial (AECOC)	Industria y Distribución
Foment del Treball Nacional	Economía
Organización Empresarial de Logística y Transporte (UNO)	Logística y Transporte
Confederación Española de Organizaciones Empresariales (CEOE)	Economía

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 respecto al 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.

El **Sistema de Gestión de Integridad Corporativa** cuenta con procedimientos internos de aprobación de operaciones comerciales, a la vez que establece controles y medidas de monitorización a través de auditorías internas. Estos procesos ayudan a mitigar los diferentes riesgos asociados a nuestra actividad y poner en marcha las medidas adecuadas. 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 su gestión operativa. El sistema incluye 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.

Anualmente, el Grupo GLS realiza una auditoría externa para verificar que los procedimientos y políticas se están implantando debidamente. Sus resultados han sido satisfactorios en el año fiscal al que se refiere este informe.

Asimismo, aplicamos una **Política de Cumplimiento** que garantiza, por un lado, el respeto a 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)

	2019/20	2020/21	2021/22	2022/23	2023/24
Formaciones	2.494	2.571	2.652	2.695	3.687
Horas	3.217	3.316	3.394	3.449	4.719

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 las 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 materia de **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 de esta práctica delictiva.

Todos nuestros empleados también deben cumplir con la normativa en materia de blanqueo de capitales, en los siguientes términos:

- 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. Estas 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

La transparencia es un compromiso irrenunciable de nuestra identidad que trasladamos a todas las áreas de 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. Compras responsables

[Ley_Subcontratación y proveedores] GRI 308-1; 308-2; 204-1; 2.6; 414-1; 416-1

Para 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**. Este documento marca las directrices y comportamientos que deben seguir nuestros socios y proveedores; a la vez que regula su compromiso por respetar los principios enumerados en el mismo. Todos los socios comerciales y proveedores con quien nos une una relación contractual firman este código, que se puede visualizar de manera pública en nuestra web, a través del siguiente enlace: https://storage.googleapis.com/wp-es-pro-media/2023/11/59928795-codigo_de_conducta_gls_para_proveedores_y_socios_comerciales_v022023.pdf

Asimismo, mediante nuestra **Política de Compras Responsables**, consideramos su posicionamiento en materia de derechos humanos, estándares laborales, cuidado del medioambiente y lucha anticorrupción.

El Departamento de Compras debe evaluar a los proveedores para asegurar su capacidad y su respeto a las normas internas de *Compliance*, medioambiente y calidad del entorno laboral (salud y seguridad de los trabajadores, tanto internos como externos). Esta evaluación puntúa las principales características de cada proveedor en los siguientes ámbitos:

- Capacidad y recursos para adaptarse a las necesidades de GLS Spain.
- Compromiso para realizar un trabajo de máxima calidad.
- Control de su actividad interna para cumplir los objetivos establecidos.
- Coste de acuerdo con la calidad y servicios prestados.
- 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).
- Responsabilidad social y buenas prácticas que garanticen el respeto a los derechos humanos, la igualdad y seguridad en el entorno laboral y su integración en las comunidades locales donde desarrollan su actividad.
- Normas de gobernanza que garanticen el cumplimiento de la ley y demás estándares éticos, como la transparencia o la independencia.

- Canales y acciones de comunicación para asegurar el perfecto entendimiento entre GLS Spain y el proveedor.

Nuestra **Política de Compras Responsables** 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 nacionales a través de *tenders* para contar con un único proveedor que preste servicio a todos los centros del país, cumpliendo siempre con nuestras líneas sociales, ambientales y de gobernanza.

GLS Spain se rige por su proceso de **Aprobación de Socios Comerciales** (Business Partner Approval) para seleccionar y contratar a socios comerciales, con el fin de evitar posibles riesgos derivados de esta asociación. 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. 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.

GLS Spain no ha realizado auditorías a sus proveedores en el ejercicio fiscal 2023-2024. Al cierre de este, dispone de 20.225 proveedores, 3.070 más que en el anterior, con un pago en este último año fiscal de 396.993,534 euros. Todos estos proveedores son locales, entendiendo este concepto como territorio español.

Con el procedimiento actual de evaluación total a proveedores, en el año 2023, se ha evaluado a 222 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, desde 2022, se realiza a proveedores con transacciones superiores a 10.000 euros.

3.7. 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 para mantener su confianza y 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 posibilitado la implementación de un programa integral para reforzar la seguridad global en todas nuestras operaciones.

Seguimos mejorando 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 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 en la materia durante este año fiscal han sido:

- 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 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 mediante 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. En nuestros sistemas, aplicamos los "Principios de Cero Confianza". 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 eventos, en tiempo real, para detectar posibles signos de ataque y responder a los mismos de manera ágil.

Con el aumento de las amenazas de ciberataques y la velocidad a la que se producen, se requiere una respuesta rápida y un uso óptimo de la automatización e Inteligencia Artificial. Esto nos permite mejorar la escalabilidad de las medidas de seguridad e integrar las evoluciones constantes de las tecnologías de la información. De esta manera, reforzamos la protección de los datos, siendo eficientes en la utilización de recursos y mejorando la calidad y resiliencia del servicio brindado a nuestros clientes.

Las áreas de Seguridad de la Información y Protección de Datos colaboran con otros grupos de interés relevantes. El objetivo es conseguir 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 los últimos años, ha aumentado el número 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. Además, colaboramos activamente con las fuerzas y cuerpos de seguridad del Estado para perseguir cualquier actividad fraudulenta en el uso de nuestra imagen corporativa.

Protección contra phishing

Siendo el phishing el vector de ataque más utilizado en los últimos años, hemos automatizado procesos de detección y reporte, y se ha consolidado un programa de concienciación continua de nuestros usuarios.

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 empleados y otros grupos de interés. La introducción del **Reglamento General de Protección de Datos** (GDPR) nos permite pautar, dentro de un mismo marco regulatorio, todas las actividades del Grupo y establecer unas directrices comunes para todos los países en los que opera.

Nuestro marco de protección de datos	
Nuestra Política de Protección de Datos ofrece medidas de concienciación destinadas al personal en todos los niveles y todas las funciones. Además, la formación <i>online</i> es obligatoria para todo el colectivo de empleados con ordenador.	Procesos de borrado obligatorio para garantizar que nuestras actividades incorporan la protección de datos desde el principio, siguiendo un enfoque de digitalización que prioriza la seguridad 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 2023-2024 se han producido las siguientes incidencias en materia de protección de datos:

Solicitud de información de autoridades regulatorias (AEPD):

Se han recibido 28 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, 24 de ellas han sido archivadas por parte de la AEPD. Las otras 4 siguen en curso.

4. Calidad



 <p>PRIORIDADES</p>	 <p>AVANCES 2023/2024</p>	 <p>METAS</p>
<p>Máxima calidad y sostenibilidad en los envíos.</p> <p>Proximidad y mejora continua.</p>	<p>Nuevo entorno <i>online</i> en forma de Progressive Web App.</p> <p>Automatización de procesos que facilitan la atención al cliente.</p> <p>Integración de una nueva funcionalidad en la App de Reparto a fin de obtener datos más fiables sobre las emisiones.</p> <p>Creación de la Escuela de la Excelencia.</p>	<p>Inmediatez a través de tiempos de respuesta ágiles.</p> <p>Identificación, prevención y mitigación de los riesgos asociados.</p>



En GLS Spain estamos comprometidos con la calidad del servicio; por eso, 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.

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 disposición de nuestros grupos de interés herramientas que nos permiten mantener un diálogo fluido para conocer sus experiencias y necesidades. Sus reportes nos capacitan para encontrar áreas de mejora y ofrecer soluciones eficaces, cumpliendo nuestros siguientes 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 responsablemente según 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.

Sistema de Gestión de la Calidad

En GLS Spain hemos desarrollado los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad y su aplicación a través de la organización, estableciendo:

- las entradas y salidas esperadas, así como su secuencia y relación.
- los métodos de seguimiento, mediciones e indicadores necesarios para asegurar la operación y control.
- los recursos necesarios y su disponibilidad.
- las responsabilidades y autoridades requeridas.
- las evaluaciones de riesgos, así como las acciones para mitigarlos.
- la evaluación de los procesos para la mejora continua de los mismos y del Sistema de Gestión de la Calidad.

El enfoque al cliente es un pilar básico de la responsabilidad de la Dirección de GLS Spain. Por eso concienciamos a los empleados sobre la importancia de satisfacer las necesidades de los clientes, así como los requisitos medioambientales y de protección de datos, legales y reglamentarios. La Dirección asume la responsabilidad de integrar los procesos de negocio de alto nivel, indicados en el Mapa de Procesos, promoviendo su evaluación de riesgos. También adquiere el compromiso de asegurar que todos los recursos necesarios estén disponibles; y de dirigir y apoyar a los empleados, para contribuir a la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.

Los sistemas de auditorías internas y externas a los que estamos sujetos constituyen nuestros principales mecanismos de control. Nuestro Departamento de Calidad realiza encuestas anuales a los principales clientes y a la red agencial para medir su grado de satisfacción con respecto a nuestros productos y servicios, y la calidad prestada.

Para 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 cual se les atribuye una bonificación mensual.

Por todo ello, consideramos que las principales claves del éxito en GLS Spain son:

- Un sistema europeo de gestión de calidad que garantiza una logística fiable de paquetería.
- Soluciones informáticas que ofrecen una gestión de datos sin fisuras.
- Procesos estándares que permiten asegurar una buena relación entre la calidad del servicio y nuestros precios.
- Índice de daños y pérdidas muy bajo (0,01%).
- Flexibilidad y orientación al cliente. Nuestro modelo de proximidad es de vital importancia al realizar una entrega o derivarla a los puntos de conveniencia, atendiendo las necesidades específicas de cada cliente.
- Búsqueda de la excelencia en la experiencia global del cliente, desde el inicio de la compra hasta el trato final con el repartidor o el estado del embalaje del paquete.

4.1. Digitalización

«Ahora más que nunca, la logística no puede entenderse sin innovación y tecnología avanzada. El mercado nos empuja constantemente a buscar la máxima eficiencia en los procesos y a mejorar la experiencia del usuario final a través de herramientas digitales interactivas».

Roberto Martínez, General Manager 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”).

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

Servicio y tecnología a la vanguardia de la experiencia del cliente

GLS Spain sigue apostando por la **digitalización de la última milla** como herramienta para mejorar la experiencia de compra del cliente y la sostenibilidad de nuestra actividad. El uso de la tecnología más avanzada permite, a la vez, una mayor eficacia en las devoluciones o procesos de logística inversa, creando un ecosistema de interacciones cada vez más sostenible.

Durante el ejercicio fiscal 2023-2024, hemos creado una nueva versión de la aplicación **MyGLS**, lanzada al mercado en septiembre de 2021. Desde entonces, más de 12 millones de usuarios únicos, más de 570.000 de los cuales están registrados, han usado esta app para hacer el seguimiento y control de sus envíos.



La actualización de esta herramienta permite solicitar envíos premium (servicio exprés), múltiples (varios paquetes en un solo envío, con el mismo origen y destino), envíos nacionales e internacionales de sobres, o la contratación de cartas certificadas, que ofrecen seguimiento *online* a tiempo real y validez jurídica. Además, el usuario también puede **cambiar las opciones de entrega** en domicilio o Parcel Shops (*Out Of Home*) para adaptarlas a las necesidades o circunstancias del momento. Estas nuevas funcionalidades posibilitan la disminución de la cifra de intentos fallidos y, en consecuencia, contribuyen a reducir las emisiones derivadas de nuevos desplazamientos.

Nuestro acuerdo con el proveedor alemán Rubean para que el personal de reparto pueda aceptar **pagos con tarjeta** ha sido otro de los hitos tecnológicos más destacados del último año fiscal. softPOS es un *software* con certificación FULL-SDK para teléfonos móviles, tabletas y dispositivos portátiles, que optimiza la calidad y

seguridad de las transacciones bajo un estricto cumplimiento normativo. Esta solución permite al transportista aceptar pagos con tarjeta en el dispositivo que ya está utilizando, en lugar de llevar y recoger dinero en efectivo. Esto se traduce en una mayor eficiencia operativa gracias a la reducción de los tiempos de pago y a la integración con los sistemas financieros y logísticos de GLS Spain.



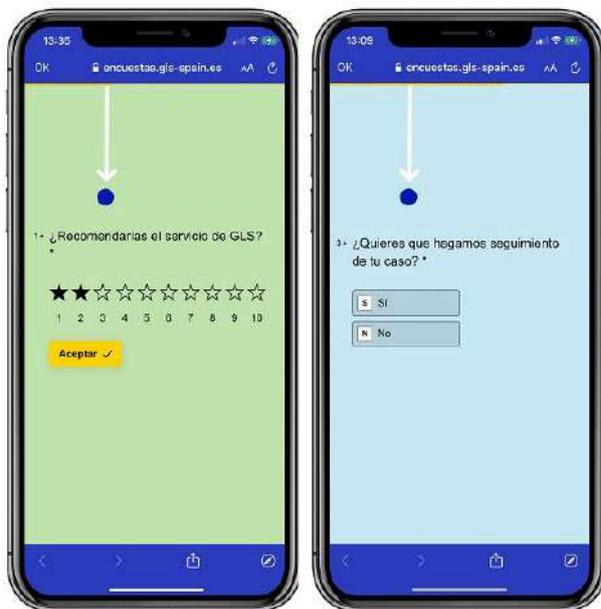
Este salto cualitativo en la experiencia del usuario de GLS Spain se completa con la incorporación de **impresoras portátiles** (Zebra ZQ521), que mejoran nuestro concepto de sostenibilidad. Nuestros transportistas identifican y etiquetan los paquetes justo en

el momento de la recogida, delante del usuario, evitando la obligatoriedad de impresión en su domicilio, y aumentando su confianza y experiencia como cliente.

Además de mejorar la experiencia de los usuarios, la digitalización contribuye al desarrollo de un modelo de negocio más sostenible. Ante este compromiso, la aplicación de reparto **Delivery APP** facilita la labor de los conductores, ayudándoles a planificar las rutas de reparto de una forma más eficiente, reduciendo así nuestro consumo de recursos y las emisiones asociadas. Esta aplicación informa sobre las **entregas sostenibles** realizadas, identificando 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. Esta información se incluye en los correos electrónicos de confirmación de entrega; así como también aquellas realizadas por **Centros Especiales de Empleo**, mediante los siguientes módulos:

 <p>Envío entregado con un vehículo 0 emisiones</p>	 <p>Colaboramos con Centros Especiales de Empleo en la gestión de envíos</p>	<p>Envío entregado con un vehículo 0 emisiones</p> 	<p>Colaboramos con Centros Especiales de Empleo en la gestión de envíos</p> 
---	--	---	--

Net Promoter Score



En 2022, implementamos un sistema de puntuación de nuestros productos y servicios, el **Net Promoter Score (NPS)**, como funcionalidad de algunos canales de contacto con el cliente (aplicación **MyGLS**, web de *tracking*, redes sociales y notificación de entrega en **FlexDeliveryService**). El NPS permite valorar el servicio de forma inmediata, midiendo el nivel de satisfacción del destinatario. La incorporación de esta métrica nos permite analizar el grado de fidelización o recomendación en base a

nuestro servicio. Este índice se monitoriza por repartidor y agencia; y, posteriormente, se trabaja activamente en los aspectos de mejora. A cierre de año fiscal 23-24 hemos obtenido un 66,1% en grado de satisfacción del cliente.

Paralelamente, entre septiembre y noviembre de 2023, realizamos una encuesta de satisfacción a 205 clientes y agencias, donde se recogían aspectos como el cumplimiento de los diferentes servicios contratados, la puntualidad en entregas y recogidas, tiempo de resolución de incidencias o la facilidad para contactar con diferentes departamentos de GLS Spain. La valoración media de nuestras agencias fue de 3,55 puntos sobre 5; mientras que los clientes mostraron una satisfacción del 3,92. Como media global, GLS Spain obtiene un 3,60 de puntuación.

Todo eso nos ayuda a entender las necesidades del cliente e identificar los puntos críticos para implementar nuevas acciones que mejoren su experiencia. 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.

GLS Spain, referente en innovación y desarrollo de talento



GLS Spain fue galardonada en los **Premios Talento e Innovación** que otorga MF Talent, como empresa líder en innovación y desarrollo de talento. MF Talent es una empresa de *headhunters*, especializada en Ciberseguridad y Bigdata, cuyo objetivo es acompañar a las empresas en la transformación de su infraestructura digital para optimizar la eficiencia de todos sus procesos. En la foto, el *IT Director*, Raúl Doménech, y David Niños, *Chief Data Officer* de GLS Spain, quienes recogieron este reconocimiento.

4.2. Escuela de la Excelencia

[Ley_Formación] GRI 2-23; 404-2



Con el firme propósito de alcanzar los más altos estándares de calidad en nuestros procesos de gestión y distribución de mercancías, a mediados de 2023 se creó la **Escuela de la Excelencia**. Esta iniciativa representa un hito significativo en nuestro compromiso con la mejora continua y la excelencia operativa.

A través de este nuevo departamento se proporcionan programas formativos de alta calidad a otros departamentos, diseñados para estandarizar procesos de trabajo y fomentar la innovación y la mejora continua en toda la organización. Durante el 2024 hay programadas una treintena de formaciones en diferentes delegaciones propias.

Las acciones formativas, dirigidas principalmente a todo el personal de operaciones que trabaja en nuestros *hubs* y *depots*, incluyen cursos sobre manipulación de paquetes, cargas a granel o principios básicos de PRL. Además, son extensibles a otros ámbitos como la comunicación y la gestión de personas —destinadas, en este caso, a cargos que lideran a sus equipos de trabajo—, y la conducción segura, formación que se realiza gracias a la colaboración con la entidad Fundtrafic. Durante

el pasado ejercicio fiscal, la Escuela de la Excelencia formó a más de 470 mozos de almacén y 98 cargos de responsabilidad.

Entre los proyectos a corto plazo de este departamento se encuentra la creación de los **Grupos de Excelencia**. Mediante esta iniciativa se pretenden recopilar las sugerencias del personal para crear grupos de trabajo que presenten soluciones concisas a las problemáticas detectadas con el fin de mejorar la calidad del servicio o procedimiento asociado. Para incentivar la participación de la plantilla, la Escuela de la Excelencia premiará a los miembros del equipo que presenten la solución con mayor impacto.



Reconocimiento interno a la excelencia en el reparto

Desde febrero de 2023, GLS Spain recompensa la excelencia de agencias y repartidores, a través de los **Premios MVP's Última Milla**. Cada mes se reconoce el mejor servicio realizado como una nueva muestra del compromiso con la experiencia del destinatario. Estos premios valoran 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. Las agencias reciben como premio un bono de 100 euros + IVA para consumir en productos de nuestra tienda *online* corporativa; mientras que a los repartidores se les entrega una tarjeta de combustible por valor de 100 euros.



Premios a la creatividad de nuestras agencias

Con motivo del segundo aniversario del lanzamiento de la nueva imagen de marca del Grupo GLS, con un diseño fresco, dinámico, humano y adaptado al entorno digital, en 2023 celebramos la primera edición de **"Actualízate y enséñanos tu imagen"**.



Agencia de GLS 473 en Valladolid



Agencia de GLS 734 en Barcelona



Agencia de GLS 879 en València

Este concurso premiaba a las tres agencias GLS que mejor hubieran rotulado sus instalaciones con el logotipo de la compañía. Las ganadoras fueron la agencia **473 de Valladolid**, la agencia **879 de Valencia** y la agencia **734 de Barcelona**. Todas ellas obtuvieron un premio de 1.000 euros en lotes de productos GLS.

4.3. Proximidad

[Ley_Consumidores] GRI 2-26

«Hoy somos referencia en nuestro sector por nuestro alto grado de conocimiento y proximidad a nuestros clientes. Actualmente disponemos de una red de más de 550 Agencias y más de 6.000 GLS Parcelshop y GLS Lockers que hacen posible la conexión de forma eficiente y sostenible de personas con personas. ¡No solo movemos paquetes, también transportamos ilusiones!».

Ramón Pérez, Sales & Marketing Director GLS Spain

El cliente está en el centro de nuestra estrategia, por lo que lograr su máxima satisfacción y garantizarle la mejor experiencia tiene un alto valor para nosotros. A fin de mantener una comunicación bidireccional, ponemos a su disposición diversos canales de comunicación: teléfono, correo electrónico y redes sociales corporativas. Responder con prontitud, saber escucharlos, tener una actitud empática y ofrecer un trato personalizado son claves para brindar un buen servicio.

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 servicio 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 implementado diversas mejoras mediante la automatización de procesos, que facilitan una atención personalizada y una reducción de los tiempos de respuesta ante las incidencias, como es el caso de la herramienta de gestión Salesforce.

La estructura de Atención al Cliente se divide en nacional e internacional. Dentro de **ATC Nacional**, un grupo de 68 gestores, distribuidos por diferentes ciudades, se ocupan de atender a los clientes corporativos de GLS Iberia; mientras que 7 gestores más 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. Asimismo, tramitan situaciones de ausencia, deterioro de mercancía, cambios de dirección o siniestros.

Estos gestores atienden alrededor de 4.000 escuchas nacionales diarias, la mitad de las cuales por correo electrónico. Esta cifra, no obstante, se puede incrementar en temporada alta o *peak*. Los gestores de redes sociales tramitan, por su parte, todas las escuchas recibidas a través de X (antiguo 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 sido de 116.150. La dirección de los Departamentos de Ventas nacional e internacional supervisa de manera continua estos *feedback* para llevar a cabo las acciones de mejora necesarias. Todas estas escuchas quedan resueltas en un plazo máximo de 10 días.

Por su parte, el equipo de **ATC Internacional**, formado por 30 personas, ofrece un servicio especializado a los países que realizan sus envíos a España y atiende las consultas sobre las exportaciones de los paquetes que enviamos a Europa. También gestiona las grandes cuentas de exportación de los clientes corporativos y da soporte a toda la red agencial de España. En el último ejercicio fiscal ha atendido un promedio de 3.500 escuchas diarias (alrededor de 2.600 *emails*, 800 *traces* a través de Salesforce y 60 llamadas). A cierre de ejercicio todas estas escuchas han quedado resueltas.

Marketing y comunicación



El Departamento de Marketing y Comunicación de GLS Spain lidera la estrategia comunicativa de la empresa, dando a conocer los avances de la compañía a través de sus canales internos y externos (como el portal de empleados Infodesk, medios de comunicación, redes sociales...)

Infodesk es una plataforma de gestión documental destinada al personal corporativo y la red agencial, donde 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 los dos últimos ejercicios.

Comunicados			
	Sección	2022/23	2023/24
Comunicados generales para agencias y personal de GLS Spain	GLS Spain Now	176	204
Comunicación realizada desde la dirección de la empresa para dar a conocer detalles que afectan a toda la organización	Carta de Dirección	1	0
Comunicaciones para informar de retrasos en la operativa	Traffic News	84	159
Comunicaciones cortas sobre incidencias o cambios operativos de última hora	Info Note	134	92
TOTAL		395	455

Newsletters		
	2022/23	2023/24
Comunicaciones con nuestras noticias más destacadas del mes	12	11

Campañas internas mediante correo (Mailchimp/Marketing Cloud)		
	2022/23	2023/24
Campañas para informar de sorteos especiales para agencias y personal corporativo, y anuncios de cambios importantes, entre otras campañas internas	47	122

Market News		
	2022/23	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	48

Redes Sociales

Las redes sociales son el escenario ideal para construir una comunidad alrededor de GLS Spain. Por ello, son también un canal básico de atención al cliente, que permanece activo los siete días de la semana. Con una escucha proactiva, la gestión de las solicitudes permite ofrecer un valioso servicio a nuestros clientes, así como recoger un *feedback* que nos ayuda a seguir mejorando. Más allá del servicio de atención al cliente, X (anteriormente Twitter), Facebook, Instagram, YouTube y LinkedIn permiten:

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

Número de seguidores

	2023	2024	Evolución 2023/24
Twitter @GLS_Spain	11.655	14.631	+2.976
Twitter @GLS_Clientes	14.107	16.878	+2.771
Facebook	23.984	29.837	+5.853
Instagram	10.379	17.237	+6.858

LinkedIn	7.943	21.971	+14.028
YouTube	719	952	+272
TOTAL	68.787	101.506	+32.719

Nota. Datos a fecha 01/04/2023 y 01/04/2024.

Comunicación con los grupos de interés

Grupos de interés	Canales de comunicación activa
<p>Dirección de GLS Spain</p>	<p>El correo corporativo es el canal principal, junto con Infodesk (intranet de la compañía), para la comunicación de/con la Dirección. 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.</p>
<p>Internos</p> <p>Personas trabajadoras</p>	<p>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... ya sea en formato comunicado, <i>newsletter</i> o <i>e-mailing</i>. En la web Seguridad y Salud en el Trabajo, las personas trabajadoras pueden encontrar información actualizada con consejos y recomendaciones sobre transporte, operaciones o trabajo en oficina. 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.</p>

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. Desde allí les informamos sobre temas de su interés como cambio de tarifas en servicios, rotulación de la flota de vehículos, sorteos o premios. También se les visita presencialmente, se establecen comunicaciones vía *e-mail* o por teléfono y se les envía 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.

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).

<p>ONG y otras organizaciones sociales</p>	<p>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, <i>e-mail</i> 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.</p>
<p>Sociedad</p>	<p>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, <i>e-mail</i> y/o teléfono). Nuestras RRSS permiten llegar a un público muy amplio y con perfiles diversos.</p>
<p>Medios de comunicación</p>	<p>Tenemos una relación directa con los principales medios de comunicación del sector, con quienes establecemos acuerdos para la creación y difusión de contenido relevante de la compañía, así como publicidad y <i>product placement</i>. Nuestra web corporativa incluye toda la información sobre nuestra historia, productos y servicios; y la sección "Medios", donde pueden descargarse nuestro kit de prensa.</p>

Medios de comunicación

Potenciamos y establecemos relaciones duraderas con los principales medios de comunicación del sector mediante acuerdos y otras acciones. Estos nos permiten ganar reconocimiento y consideración hacia nuestra compañía, así como posicionarnos como referente en el sector de la paquetería. Además de la redacción

y difusión de contenido de interés, publicitamos creatividades (*banners*) para 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. También incluye 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	2023/24
Número total de menciones	747
Menciones generadas (notas de prensa, entrevistas, artículos...)	232
Menciones espontáneas	515
Número de notas de prensa enviadas	17

Convención "Re-evolucion" de GLS Spain



Más de mil personas, entre agencias de la red de GLS, personal corporativo y proveedores de rutas, se reunieron a principios de abril en el Marriott Auditorium Hotel & Conference Center de Madrid para asistir a la convención de agencias de GLS Spain. Bajo el lema "**Re-evolucion**", el encuentro se centró en presentar los grandes temas que ahora son del máximo interés del público asistente: los planes de crecimiento a medio y largo plazo, los nuevos proyectos en infraestructuras y la expansión internacional de la compañía.

Presentando unos renovados valores de grupo, distintos portavoces de GLS Spain y responsables de agencias resaltaron el rol imprescindible de todas las personas de una red que cada día entrega miles de paquetes a sus destinatarios en España, y manda otros tantos a países de toda Europa y del resto del mundo. Además, se enfatizó el esfuerzo por la **mejora constante de la experiencia de usuario**, que pasa por un detallado seguimiento de los envíos en directo o *live tracking*, así como por ser capaces de proporcionar alternativas de entrega flexibles y sostenibles.

La convención contó con la presencia de Luis Doncel, *Group Area Managing Director* de GLS, y Saadi Al-Soudani, *Chief International Officer* de GLS. La puesta en escena recreó un *late night show* televisivo al más puro estilo norteamericano, que pudieron seguir vía *streaming* numerosas personas conectadas desde distintas ciudades.

5. Nuestro compromiso social



 <p>PRIORIDADES</p>	 <p>AVANCES 2023/2024</p>	 <p>METAS</p>
<p>Igualdad real entre mujeres y hombres.</p> <p>Bienestar, diversidad y conciliación.</p> <p>Prevención, comunicación y difusión sobre seguridad y salud laboral.</p> <p>Comunicación interna eficiente.</p> <p>Desarrollo de la comunidad de Recursos Humanos del Grupo GLS.</p>	<p>Actualización del <i>Plan de Igualdad 2022</i>.</p> <p>Creación del Departamento de Diversidad.</p> <p>Convenio Inserta con Fundación ONCE.</p> <p>Continuidad de participación en proyectos sociales.</p>	<p>Seguir fomentando la formación y la promoción interna.</p> <p>Favorecer la empleabilidad e integración de personas con capacidades especiales.</p> <p>Continuar colaborando con las comunidades locales.</p>



«Sabemos que lo que hace grandes a las empresas son las personas. Estos éxitos son el reflejo de la actitud, el compromiso y la motivación de nuestro personal. Apostamos porque el crecimiento de GLS Spain sea también el crecimiento del personal que ayuda a alcanzar el éxito».

Ana Pérez, Senior People Manager GLS Spain

Con un total de 1.783 empleados/as de 39 nacionalidades distintas, afrontamos y asumimos nuestra responsabilidad como empresa empleadora, sostenible y cercana.

Consideramos que la única vía para afrontar 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. GLS Spain entiende que la consecución de unos envíos sostenibles ha de estar contextualizada en una sociedad que tiene una participación activa en las acciones y servicios que la compañía desarrolla.

En GLS Spain aspiramos a ser un empleador atractivo en el que los empleados se sientan apreciados y valorados. 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 humana 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.

Nuestra cultura de proximidad se sustenta en la gestión de las personas, el trabajo en equipo, la mejora continua y la igualdad de oportunidades para ayudar a los trabajadores a alcanzar sus objetivos profesionales de desarrollo. Las políticas de recursos humanos que implantamos recogen estos compromisos, incidiendo en la promoción interna, la formación y el desarrollo profesional de la plantilla.

Nuestro **Plan de Salud y Seguridad** pretende crear un lugar de trabajo seguro y saludable para toda nuestra plantilla. 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 de almacén contratados en picos altos de actividad (Black Friday o 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 2024), las personas contratadas de compañías externas mediante ETT suman un total de 792.

5.1. Equipo humano¹¹

[Ley_Empleo] GRI 2-7; 405-1

5.1.1. Perfil y distribución de la plantilla

Al cierre del año fiscal 2023-2024, la plantilla de GLS Spain estaba compuesta por un total de **1.783 empleados/as**, de los cuales un 33,54% son mujeres y un 66,46%, hombres.

Distribución de la plantilla por sexo

	2022/23		2023/24	
	Nº	%	Nº	%
Hombres	976	66,08%	1.185	66,46%
Mujeres	501	33,92%	598	33,54%
TOTAL	1.477	100%	1.783	100%

Nota. Aquellos resultados del ejercicio 2021-2022 que no estén incluidos en las tablas de esta sección se podrán consultar en el Anexo 1.

Contamos con una plantilla diversa, formada por 39 nacionalidades diferentes:

Plantilla por nacionalidad

Nacionalidad	2022/23		2023/24	
	Nº trabajadores	%	Nº trabajadores	%
Española	1.131	76,57%	1.384	77,62%
Venezolana	44	2,98%	66	3,70%
Colombiana	44	2,98%	53	2,97%
Nigeriana	37	2,51%	41	2,30%
Rumana	29	1,96%	34	1,91%
Ecuatoriana	27	1,83%	18	1,01%
Peruana	22	1,49%	17	0,95%
Marfileña	0	0,00%	1	0,06%
Ecuatoguineana	7	0,47%	13	0,73%
Senegalesa	10	0,68%	8	0,45%
Italiana	9	0,61%	16	0,90%
Dominicana	9	0,61%	9	0,50%
Búlgara	8	0,54%	8	0,45%
Argentina	11	0,74%	10	0,56%

¹¹ Todos los indicadores que aparecen en esta sección se refieren al cierre del ejercicio fiscal 2023-2024, excepto donde se indique lo contrario.

Argelina	5	0,34%	6	0,34%
Boliviana	6	0,41%	6	0,34%
Gambiana	4	0,27%	6	0,34%
Camerunesa	5	0,34%	5	0,28%
Guinesa	4	0,27%	0	0,00%
Ucraniana	3	0,20%	2	0,11%
Brasileña	3	0,20%	4	0,22%
Ghanesa	2	0,14%	3	0,17%
Portuguesa	3	0,20%	6	0,34%
Paraguaya	4	0,27%	3	0,17%
Nicaragüense	3	0,20%	8	0,45%
Mejicana	3	0,20%	3	0,17%
Francesa	2	0,14%	2	0,11%
Polaca	3	0,20%	3	0,17%
Cubana	2	0,14%	4	0,22%
Chilena	2	0,14%	2	0,11%
Uruguaya	1	0,07%	0	0,00%
Suiza	1	0,07%	0	0,00%
Mauritana	1	0,07%	1	0,06%
Salvadoreña	1	0,07%	2	0,11%
Alemana	1	0,07%	0	0,00%
Hondureña	3	0,20%	2	0,11%
Congoleña	1	0,07%	0	0,00%
Iraní	1	0,07%	1	0,06%
Pakistaní	1	0,07%	3	0,17%
Rusa	1	0,07%	0	0,00%
Maliense	1	0,07%	2	0,11%
Sierraleonesa	1	0,07%	1	0,06%
Marroquí	21	1,42%	28	1,57%
Armenia	0	0,00%	1	0,06%
Libanesa	0	0,00%	1	0,06%
TOTAL	1.477	100%	1.783	100%

De este modo, un 77,62% de la plantilla es de nacionalidad española y un 22,38%, 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 por tipo de contrato (promedio anual)

Ubicación	2022/23			2023/24		
	Contrato indefinido	Contrato temporal	Total	Contrato indefinido	Contrato temporal	Total
Algeciras	12	1	13	19	1	20
Alicante	43	0	43	66		66
Almería	9	1	10	12	1	13
Asturias	11	0	11	13		13
Barcelona	167	2	169	174	2	176
Benavente	39	0	39	45		45
Bilbao	31	2	33	43		43
Castellón	6	0	6	6		6
Girona	23	0	23	23		23
Granada	16	0	16	25		25
Huelva	2	0	2	3		3
Las Palmas de Gran Canaria	11	1	12	10	1	11
Madrid	804	8	812	887	8	895
Málaga	30	0	30	33		33
Murcia	68	1	69	84		84
Palma de Mallorca	21	0	21	24		24
San Sebastián	10	0	10	16		16
Sevilla	18	1	19	24	1	25
Tarragona	18	0	18	17	1	18
Valencia	75	0	75	89	1	90
Vigo	16	0	16	18		18
Vitoria	14	3	17	17	2	19
Zaragoza	59	3	62	67	1	68

TOTAL GENERAL	1.503	23	1.526	1.715	19	1.734
----------------------	--------------	-----------	--------------	--------------	-----------	--------------

Nota. Hemos reformulado las cifras absolutas con la finalidad de facilitar la comprensión y cuadrar el sumatorio de cada una de ellas con la cifra total, siguiendo el criterio de redondear al alza las cifras cuyos decimales son más altos. En esta tabla, ha afectado a las cifras del ejercicio anterior 2022-2023.

Ubicación geográfica de la plantilla por tipo de jornada (promedio anual)

Ubicación	2022/23			2023/24		
	Jornada completa	Jornada parcial	Total	Jornada completa	Jornada parcial	Total
Algeciras	5	7	12	11	8	19
Alicante	25	18	43	21	46	67
Almería	9	1	10	11	2	13
Asturias	8	3	11	9	4	13
Barcelona	155	14	169	160	18	178
Benavente	11	27	38	9	36	45
Bilbao	14	19	33	11	31	42
Castellón	6		6	6		6
Girona	16	7	23	15	8	23
Granada	11	5	16	16	10	26
Huelva	2		2	3		3
Las Palmas de Gran Canaria	11		11	11		11
Madrid	708	105	813	756	139	895
Málaga	29	2	31	29	4	33
Murcia	44	26	70	57	27	84
Palma de Mallorca	14	8	22	14	10	24
San Sebastián	5	6	11	7	8	15
Sevilla	16	2	18	24	1	25
Tarragona	16	2	18	16	2	18
Valencia	68	6	74	81	8	89
Vigo	13	3	16	13	5	18

Vitoria	15	2	17	17	2	19
Zaragoza	45	17	62	58	10	68
TOTAL GENERAL	1.246	280	1.526	1.355	379	1.734

Distribución de la plantilla por sexo y edad

GRI 405-1

Las dos próximas tablas presentan la distribución de la plantilla por sexo y edad; y por sexo y categoría profesional. Podemos observar que el porcentaje más alto se encuentra en la franja de edad comprendida entre 30 y 50 años (57,15%), mientras que el puesto de producción es la categoría de mayor porcentaje, con un 60,52%.

		< 30 años		Entre 30 y 50 años		> 50 años		TOTAL	
		Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
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%
2023/24	Hombres	282	23,80%	643	54,26%	260	21,94%	1.185	100,00%
	Mujeres	90	15,05%	376	62,88%	132	22,07%	598	100,00%
	TOTAL	372	20,86%	1.019	57,15%	392	21,99%	1.783	100,00%

Distribución de la plantilla según el sexo y la categoría profesional

		Dirección		Mandos intermedios		Técnicos		Administrativos		Producción		TOTAL	
		Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
2022/23	Hombres	21	1,95%	73	6,79%	48	4,47%	175	16,28%	659	61,30%	976	100,00%
	Mujeres	7	1,40%	26	5,19%	18	3,59%	304	60,68%	146	29,14%	501	100,00%
	TOTAL	28	1,90%	99	6,70%	66	4,47%	479	32,43%	805	54,50%	1.477	100,00%
2023/24	Hombres	24	2,03%	82	6,92%	45	3,80%	169	14,26%	865	73,00%	1.185	100,00%
	Mujeres	8	1,34%	29	4,85%	17	2,84%	330	55,18%	214	35,79%	598	100,00%

TOTAL	32	1,79%	111	6,23%	62	3,48%	499	27,99%	1.079	60,52%	1.783	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
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
2023/24	Dirección	0	0,00%	14	1,37%	18	4,59%	32
	Mandos intermedios	0	0,00%	63	6,18%	48	12,24%	111
	Técnicos	6	1,61%	42	4,12%	14	3,57%	62
	Administrativos	77	20,70%	308	30,23%	114	29,08%	499
	Producción	289	77,69%	592	58,10%	198	50,51%	1.079
TOTAL		372	100,00%	1.019	100,00%	392	100,00%	1.783

Distribución de la plantilla por sexo y tipo de contrato

		Hombres		Mujeres		TOTAL	
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%

2023/24	Contratos indefinidos	1.167	98,48%	590	98,66%	1.757	98,54%
	Contratos temporales	18	1,52%	8	1,34%	26	1,46%
	TOTAL	1.185	100,00%	598	100,00%	1.783	100,00%

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

		Hombres		Mujeres		TOTAL	
		Nº	%	Nº	%	Nº	%
2022/23	Contratos indefinidos	1.002	98,53%	501	98,49%	1.503	98,52%
	Contratos temporales	15	1,47%	8	1,51%	23	1,48%
	TOTAL	1.017	100,00%	509	100,00%	1.526	100,00%
2023/24	Contratos indefinidos	1.138	99,00%	577	98,77%	1.715	98,92%
	Contratos temporales	12	1,00%	7	1,23%	19	1,08%
	TOTAL	1.150	100,00%	584	100,00%	1.734	100,00%

Nota. Hemos reformulado las cifras absolutas con la finalidad de facilitar la comprensión y cuadrar el sumatorio de cada una de ellas con la cifra total, siguiendo el criterio de redondear al alza las cifras cuyos decimales son más altos. En esta tabla, ha afectado a las cifras del ejercicio anterior 2022-2023.

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

		Hombres		Mujeres		TOTAL	
		Nº	%	Nº	%	Nº	%
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%

	Jornada completa	883	76,77%	472	80,79%	1.355	78,13%
2023/24	Jornada parcial	267	23,23%	112	19,21%	379	21,87%
	TOTAL	1.150	100,00%	584	100,00%	1.734	100,00%

Nota. Hemos reformulado las cifras absolutas con la finalidad de facilitar la comprensión y cuadrar el sumatorio de cada una de ellas con la cifra total, siguiendo el criterio de redondear al alza las cifras cuyos decimales son más altos.

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

		Contratos indefinidos		Contratos temporales		TOTAL	
		Nº	%	Nº	%	Nº	%
2022/23	< 30 años	332	22,09%	9	38,23%	341	22,33%
	Entre 30 y 50 años	888	59,08%	13	57,35%	901	59,06%
	> 50 años	283	18,83%	1	4,41%	284	18,61%
	TOTAL	1.503	100,00%	23	100,00%	1.526	100,00%
2023/24	< 30 años	340	19,81%	10	52,63%	350	20,19%
	Entre 30 y 50 años	989	57,67%	6	31,58%	995	57,38%
	> 50 años	386	22,52%	3	15,79%	389	22,43%
	TOTAL	1.715	100,00%	19	100,00%	1.734	100,00%

Nota. Hemos reformulado las cifras absolutas con la finalidad de facilitar la comprensión y cuadrar el sumatorio de cada una de ellas con la cifra total, siguiendo el criterio de redondear al alza las cifras cuyos decimales son más altos. En esta tabla, ha afectado a las cifras del ejercicio anterior 2022-2023.

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

		Jornada completa		Jornada parcial		TOTAL	
		Nº	%	Nº	%	Nº	%
2022/23	< 30 años	250	20,04%	91	32,56%	341	22,33%
	Entre 30 y 50 años	747	59,98%	154	54,92%	901	59,05%
	> 50 años	249	19,98%	35	12,52%	284	18,62%
	TOTAL	1.246	100,00%	280	100,00%	1.526	100,00%
2023/24	< 30 años	234	17,27%	116	30,65%	350	20,19%
	Entre 30 y 50 años	795	58,67%	200	52,85%	995	57,38%
	> 50 años	326	24,06%	63	16,51%	389	22,43%
	TOTAL	1.355	100,00%	379	100,00%	1.734	100,00%

Nota. Hemos reformulado las cifras absolutas con la finalidad de facilitar la comprensión y cuadrar el sumatorio de cada una de ellas con la cifra total, siguiendo el criterio de redondear al alza las cifras cuyos decimales son más altos. En esta tabla, ha afectado a las cifras del ejercicio anterior 2022-2023.

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 categoría profesional y tipo de contrato (promedio anual)

		Contratos indefinidos		Contratos temporales		TOTAL	
		Nº	%	Nº	%	Nº	%
2022/23	Dirección	28	1,86%	0	0,00%	28	1,84%
	Mandos intermedios	100	6,65%	1	2,57%	101	6,59%
	Técnicos	60	3,99%	1	3,55%	61	3,98%
	Administrativos	480	31,95%	9	40,28%	489	32,07%
	Producción	835	55,55%	12	53,59%	847	55,52%
	TOTAL	1.503	100,00%	23	100,00%	1.526	100,00%
2023/24	Dirección	31	1,80%	0	0,00%	31	1,78%
	Mandos intermedios	120	6,99%	1	5,32%	121	6,97%
	Técnicos	61	3,58%	1	2,66%	62	3,57%
	Administrativos	481	28,03%	11	60,11%	492	28,38%
	Producción	1.022	59,60%	6	31,91%	1.028	59,30%
	TOTAL	1.715	100,00%	19	100,00%	1.734	100,00%

Nota. Hemos reformulado las cifras absolutas con la finalidad de facilitar la comprensión y cuadrar el sumatorio de cada una de ellas con la cifra total, siguiendo el criterio de redondear al alza las cifras cuyos decimales son más altos. En esta tabla, ha afectado a las cifras del ejercicio anterior 2022-2023.

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

		Jornada completa		Jornada parcial		TOTAL	
		Nº	%	Nº	%	Nº	%
2022/23	Dirección	28	2,25%	0	0,00%	28	1,83%
	Mandos intermedios	100	8,02%	1	0,17%	101	6,62%
	Técnicos	60	4,81%	1	0,35%	61	4,00%
	Administrativos	429	34,44%	60	21,43%	489	32,06%
	Producción	629	50,48%	218	77,85%	847	55,49%
	TOTAL	1.246	100,00%	280	100,00%	1.526	100,00%
2023/24	Dirección	31	2,28%	0	0,00%	31	1,78%
	Mandos intermedios	119	8,78%	2	0,46%	121	6,97%
	Técnicos	60	4,41%	2	0,64%	62	3,59%
	Administrativos	432	31,89%	60	15,85%	492	28,38%
	Producción	713	52,64%	315	83,05%	1.028	59,28%
	TOTAL	1.355	100,00%	379	100,00%	1.734	100,00%

Nota. Hemos reformulado las cifras absolutas con la finalidad de facilitar la comprensión y cuadrar el sumatorio de cada una de ellas con la cifra total, siguiendo el criterio de redondear al alza las cifras cuyos decimales son más altos. En esta tabla, ha afectado a las cifras del ejercicio anterior 2022-2023.

Contrataciones y rotación del personal

GRI 401-1

Las dos próximas tablas presentan el promedio anual de contrataciones por sexo y edad; y por sexo y categoría profesional. Podemos observar que el porcentaje más alto se encuentra en la franja de edad comprendida entre 30 y 50 años (51,77%). En referencia a la categoría profesional, el mayor porcentaje se encuentra en puestos de producción, con un 74,38%.

Contrataciones por sexo y edad (promedio anual)

		Hombres		Mujeres		TOTAL	
		Nº	%	Nº	%	Nº	%
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%
2023/24	< 30 años	161	40,15%	56	33,94%	217	38,34%
	Entre 30 y 50 años	199	49,63%	94	56,97%	293	51,77%
	> 50 años	41	10,22%	15	9,09%	56	9,89%
	TOTAL	401	100,00%	165	100,00%	566	100,00%

Contrataciones por sexo y categoría profesional (promedio anual)

		Hombres		Mujeres		TOTAL	
		Nº	%	Nº	%	Nº	%
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%

2023/24	Dirección	3	0,75%	1	0,61%	4	0,71%
	Mandos intermedios	15	3,74%	4	2,42%	19	3,36%
	Técnicos	8	2,00%	1	0,61%	9	1,59%
	Administrativos	43	10,72%	70	42,42%	113	19,96%
	Producción	332	82,79%	89	53,94%	421	74,38%
	TOTAL	401	100,00%	165	100,00%	566	100,00%

Nuevas contrataciones por ubicación

Ubicación	Contrataciones	
	2022/23	2023/24
Algeciras	2	13
Alicante	12	42
Almería	1	6
Asturias	1	3
Barcelona	22	37
Benavente	5	22
Bilbao	10	27
Castellón	0	2
Girona	9	14
Granada	11	14
Huelva	1	0
Las Palmas de Gran Canaria	1	1
Madrid	106	250
Málaga	2	9
Murcia	24	24
Palma de Mallorca	7	11
San Sebastián	12	20

Sevilla	1	12
Tarragona	2	7
Valencia	16	21
Vigo	2	7
Vitoria	6	7
Zaragoza	22	17
TOTAL GENERAL	275	566

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	%
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%
2023/24	< 30 años	22	35,48%	4	22,22%	26	32,50%
	Entre 30 y 50 años	31	50,00%	11	61,11%	42	52,50%
	> 50 años	9	14,52%	3	16,67%	12	15,00%
	TOTAL	62	100,00%	18	100,00%	80	100,00%

Despidos por sexo y categoría profesional

		Hombres		Mujeres		TOTAL	
		Nº	%	Nº	%	Nº	%
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	50,00%	12	18,46%
	Producción	45	78,95%	4	50,00%	49	75,38%
	TOTAL	57	100,00%	8	100,00%	65	100,00%
2023/24	Dirección	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Mandos intermedios	3	4,84%	0	0,00%	3	3,75%
	Técnicos	1	1,61%	1	5,56%	2	2,50%
	Administrativos	6	9,68%	7	38,89%	13	16,25%
	Producción	52	83,87%	10	55,56%	62	77,50%
	TOTAL	62	100,00%	18	100,00%	80	100,00%

Rotación del personal por ubicación

GRI 401-1

Ubicación	Rotación	
	2022/23	2023/24
Algeciras	8,11%	25,75%
Alicante	25,83%	13,51%
Almería	30,25%	15,89%
Asturias	17,64%	0,00%

Barcelona	11,84%	12,42%
Benavente	33,69%	6,67%
Bilbao	39,49%	18,75%
Castellón	15,78%	32,87%
Girona	51,61%	51,79%
Granada	37,11%	35,29%
Huelva	0,00%	0,00%
Las Palmas de Gran Canaria	25,89%	28,34%
Madrid	22,64%	11,06%
Málaga	16,26%	6,00%
Murcia	18,68%	14,24%
Palma de Mallorca	18,75%	36,86%
San Sebastián	95,23%	94,73%
Sevilla	0,00%	16,49%
Tarragona	28,17%	27,64%
Valencia	17,35	5,58%
Vigo	6,31%	27,27%
Vitoria	35,46%	42,85%
Zaragoza	32,30%	14,77%

Rotación del personal por sexo

	2022/23	2023/24
Hombres	76,59%	71,08%
Mujeres	23,41%	28,92%

Rotación del personal por grupo de edad

	2022/23	2023/24
< 30 años	40,50%	40,16%
Entre 30 y 50 años	48,60%	50,20%
> 50 años	10,90%	9,64%

Nota. Se han modificado los datos relativos a 2022-2023, ya que se reportaron de forma errónea.

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)

	2022/23	2023/24
Hombres	1.796	2.159
Mujeres	1.716	2.063
MEDIA	1.770	2.127

Nota. Hemos actualizado la media final del ejercicio 2022-2023, ya que se obtuvo realizando el promedio de las otras medias. El dato más exacto se obtiene al elaborar la media a partir de los importes totales de cada una de las categorías, tal como se ha realizado en este último ejercicio.

En GLS Spain trabajamos continuamente para reducir nuestra brecha salarial en todas las categorías profesionales. En 2023-2024 hemos conseguido reducir la brecha salarial media al 4,43%.

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

	Hombres	Mujeres	%
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%
2023/24			
Dirección	8.459	5.998	29,09%

Mandos intermedios	3.386	3.459	-2,16%
Técnicos	3.117	3.180	-2,04%
Administrativos	2.164	1.964	9,23%
Producción	1.796	1.760	1,99%
MEDIA	2.159	2.063	4,43%

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

	2022/23	2023/24
Menores 30 años	1.302	1.682
Entre 30 y 50 años	1.782	2.113
Mayores de 50 años	2.289	2.562
MEDIA	1.770	2.127

Nota. Hemos actualizado la media final del ejercicio 2022-2023, ya que se obtuvo realizando el promedio de las otras medias. El dato más exacto se obtiene al elaborar la media a partir de los importes totales de cada una de las categorías, tal como se ha realizado en este último ejercicio.

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

	2022/23	2023/24
Dirección	7.554	7.862
Mandos intermedios	3.088	3.405
Técnicos	3.116	3.134
Administrativos	1.766	2.031
Producción	1.325	1.789
MEDIA	1.770	2.127

Nota. Hemos actualizado la media final del ejercicio 2022-2023, ya que se obtuvo realizando el promedio de las otras medias. El dato más exacto se obtiene al elaborar la media a partir de los importes totales de cada una de las categorías, tal como se ha realizado en este último ejercicio.

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 anual)

	Salario bruto anual				Media mensual	
	2022/23		2023/24		Media 2022/23	Media 2023/24
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres		
Retribución fija	1.929.011	362.952	2.376.965	539.838	95.498	243.067
Retribución variable	994.560	86.000	1.362.043	109.495	45.023	122.628
Retribuciones en especie	70.865	16.205	87.613	25.458	3.628	9.422
Indemnizaciones	0	0	0	0	0	0
TOTAL	2.994.436	465.157	3.826.621	674.791	144.150	375.117

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 implementa medidas 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.

En 2022 actualizamos nuestro **Plan de Igualdad de Oportunidades**, con una vigencia de 4 años, y adaptado a los requerimientos del RD 901/2020 y 902/2020. La **Comisión Permanente de Igualdad**, órgano paritario que integra la representación de las personas trabajadoras y la empresa, vela porque el plan cumpla con los objetivos específicos y las acciones a implantar que detallamos a continuación:

PLAN DE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES	
<p>Objetivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Garantizar unos procesos de selección de personal transparentes, objetivos y homogéneos. • Fomentar la representación equilibrada de trabajadores por grupos profesionales y departamentos. • Garantizar la igualdad de trato según las competencias requeridas para cada lugar de trabajo. • Fomentar la promoción de mujeres en aquellos departamentos donde esté subrepresentada. • Realizar acciones formativas para crear una cultura de empresa basada en la igualdad de oportunidades. 	<p>Iniciativas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procesos de selección que pongan el foco en la persona y su diversidad. • Mejoras para facilitar la conciliación familiar. • Fomento del bienestar personal. • Incremento de la oferta de formación sobre igualdad. • Priorizar la contratación de personas del género menos representado en un departamento.

<ul style="list-style-type: none"> • Garantizar la igualdad de retribución por el desempeño de trabajos de igual valor. • Garantizar el derecho de conciliación. • Difundir y activar el protocolo de actuación para aquellas situaciones de acoso laboral o por razón de género. • Garantizar los derechos legalmente establecidos para mujeres víctimas de violencia de género, contribuyendo, en mayor medida, a su protección. 	
--	--

Todas estas medidas pretenden influir positivamente en el personal de la compañía, demostrando que disponer de políticas internas para la inclusión, la diversidad y la igualdad ayuda a evitar que se extiendan estereotipos sociales que perjudican a determinados colectivos. Además, al posicionar a GLS Spain como ejemplo a seguir, fortalecemos nuestra imagen externa y fomentamos un entorno interno de compromiso y valores compartidos.

Entre los logros de este ejercicio fiscal, destaca el cambio en la nomenclatura de los chalecos para el personal de almacén. Para evitar la distinción “Mozo/Moza”, se ha optado por usar el nombre en inglés, que es el mismo para ambos sexos. Además, en los regalos enviados a empleados que han tenido un bebé, se opta por el color beige, en vez de los colores estereotipados azul y rosa.

‘Acelerador de Derechos Humanos y Empresas’

Como socio *signatory* del Pacto Mundial de Naciones Unidas, participamos en la primera edición de este programa internacional que proporciona a las empresas herramientas y conocimientos para implantar procesos de mejora bajo los Principios Rectores sobre Empresas y Derechos Humanos. De esta manera, obtienen más recursos para liderar la promoción de la igualdad y la dignidad de las personas entre sus grupos de interés y las comunidades donde operan. Asimismo, participamos en otra iniciativa, denominada **Target Gender Equality**, que busca profundizar en la aplicación de los Principios para el Empoderamiento de las Mujeres (WEP).

Conciliación

En GLS Spain velamos porque nuestro personal logre un bienestar completo. Conscientes de que la falta de desconexión laboral puede producir malestar, estrés o desmotivación, lo que puede repercutir de manera negativa en su rendimiento, consideramos necesario que nuestros empleados desconecten de su vida profesional al finalizar la jornada de trabajo para poder centrarse en su vida personal.

Nuestro **Plan de desconexión digital fuera del ámbito laboral y bienestar digital en el trabajo**, publicado en enero de 2020, incluye una serie de medidas para fomentar conciliación familiar y laboral, con sus consecuentes beneficios:

- Información clara de la jornada laboral.
- Flexibilidad horaria de entrada y salida.
- Facilitación de equipos de movilidad.
- Posibilidad de teletrabajo.
- Mejora de la motivación y el rendimiento.
- Mejora del diálogo entre las diferentes jerarquías.
- Reducción del absentismo laboral.

Datos de conciliación

	2022/23						2023/24					
	Hombres		Mujeres		TOTAL		Hombres		Mujeres		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Reducción de jornada por cuidado de familiares	3	37,50%	5	62,50%	8	2,17%	0	0,00%	4	100,00%	4	1,08%
Excedencia por cuidado de familiares	1	10,00%	0	0,00%	1	0,27%	0	0,00%	2	100,00%	2	0,54%
Maternidad / Paternidad	52	71,23%	21	28,77%	73	19,78%	42	67,74%	20	32,26%	62	16,71%

Permiso de lactancia	18	51,43%	17	48,57%	35	9,49%	18	56,25%	14	43,75%	32	8,63%
Permiso por enfermedad de familiares	129	54,89%	106	45,11%	235	63,69%	157	58,58%	111	41,42%	268	72,24%
Licencias no retribuidas	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Permiso por exámenes	2	100,00%	0	0,00%	2	0,54%	2	66,67%	1	33,33%	3	0,81%
TOTAL	205	57,91%	149	42,09%	354	100,00%	219	59,03%	152	40,97%	371	100,00%

Permiso parental

GRI 401-3

	2022/23			2023/24		
	Hombres	Mujeres	TOTAL	Hombres	Mujeres	TOTAL
Empleados con derecho a permiso parental	52	21	73	42	20	62
Empleados que ejercieron su derecho a permiso parental	52	21	73	42	20	62
Empleados que se reincorporaron al trabajo después de su permiso parental	51	21	72	42	20	62
Empleados que conservaron su empleo pasados 12 meses del permiso parental	37	14	51	47	20	67
Índice de reincorporación	98%	100,00%	99%	100%	100%	100%
Índice de retención	88%	71%	80%	92%	95%	93%

Beneficios sociales para empleados/as

A través del programa **GLS Benefits**, nuestros empleados con contrato indefinido pueden beneficiarse de un Plan de Remuneración Flexible (PRF). Se trata de un sistema de retribución personalizado por el que cada empleado decide, voluntariamente, cómo percibir su retribución anual para que se adapte a sus necesidades personales y familiares de cada momento, obteniendo así un beneficio fiscal. Este plan ofrece seguro de salud, guardería, tarjeta comida y tarjeta transporte.



ESCUCHA Y ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA A TU DISPOSICIÓN

¿CÓMO?

Llamando por teléfono en cualquier momento que lo necesites.

900 670 807

Llamada gratuita desde teléfono fijo y móvil

Solo tienes que iniciar sesión en el sitio es stimulus-care-services.com con su usuario y contraseña.

Usuario:

Contraseña:

Recibe apoyo y orientación en línea:

- Por teléfono
- Por chat
- Por video
- Por mensaje

En caso de necesidad, tienes incluidas hasta 5 consultas presenciales con un psicólogo de la red de Stimulus.

Stimulus CARE SERVICES

Nuestro **Programa de Apoyo al Empleado/a**, pone a disposición de la plantilla y sus familias un servicio de **ayuda psicológica** gratuito, disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, y de manera absolutamente anónima. A través de la plataforma Stimulus, varios expertos atienden las llamadas del personal que necesita consejos para tomar decisiones adecuadas, abordar situaciones complejas, o gestionar conflictos personales o laborales. También publicamos, de manera periódica, en nuestro canal de comunicación interna Infodesk, guías, consejos y pautas para conseguir unos **hábitos de vida saludables**, a través de una alimentación equilibrada, la práctica de ejercicio o del cuidado del bienestar emocional y la salud

mental. Además, nuestra plantilla también tiene la oportunidad de contratar un servicio de **fisioterapia a domicilio**.

Club GLS

Nuestro **Portal de Ahorro** (clubgls.contigomas.com), en colaboración con Inspiring Benefits, permite a los empleados beneficiarse de descuentos directos o reembolsos en más de 400 marcas de productos y servicios (supermercados, grandes almacenes, gimnasios, viajes, etc.). Además, el portal ofrece una tarjeta de descuento en combustible GALP; ofertas y promociones en diferentes gamas de vehículos, tanto

eléctricos como en gama diésel y gasolina; o la optimización del gasto de diferentes servicios como la tarifa eléctrica o las operadoras de telefonía.



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

[Ley_Accesibilidad universal de las personas con discapacidad] GRI 3-3

Diversity Statement

Esta declaración del Grupo GLS recoge unas pautas de actuación que deben cumplir todas sus filiales y que manifiestan el compromiso firme con la diversidad y la inclusión, principios clave en la gestión de equipos. Promover una cultura de empresa diversa e inclusiva no es únicamente una responsabilidad ética, sino también un valor del modelo de empresa que aspiramos a ser: una compañía de profesionales con talento y comprometidos, más allá de cualquier etnia, género, edad, orientación sexual, discapacidad u otra característica personal protegida por la ley. Estos son los objetivos de nuestro compromiso con un entorno de trabajo diverso e inclusivo:

OBJETIVOS

Ofrecer igualdad de oportunidades en el aprendizaje, el desarrollo y la promoción.

Contratar a personas tolerantes que se identifiquen con los valores de GLS Spain.

Desarrollar acciones que nos permitan aproximarnos a las comunidades de nuestro entorno.

Fomentar equipos de trabajo complementarios a través de la diversidad generacional y funcional.

Centros Especiales de Empleo

Los Centros Especiales de Empleo (CEE) son empresas integradoras que forman parte de la red de agencias de GLS Spain, y que ofrecen un trabajo adaptado a personas con discapacidad (certificado de discapacidad igual o superior al 33%). A través de ellos, pueden desarrollar su trayectoria profesional, crecer a nivel personal y mejorar su relación con el entorno, en un lugar adecuadamente diseñado y en compañía de otros profesionales.

Además de la mensajería, distribución de envíos y recogidas en poblaciones de proximidad, estas agencias integradoras se caracterizan por ofrecer otros servicios, como 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.

CENTROS ESPECIALES DE EMPLEO	
Astorga	León Multicentro
León Global	Montalvo
Tormes	Valladolid Norte
Apunts	La Calaixera
Cogullada	Grupo Novaterra
Crisálida	Totana
Obarco de Valdeorras	

Discapacidad

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 estos CEE. Nuestro apoyo a la inserción laboral de personas con discapacidad se refuerza con la contratación directa de personas de este colectivo. A fin del ejercicio fiscal 2023-2024, contamos con 24 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.

Discapacidad por sexo

	2020/21	2021/22	2022/23	2023/24
Hombres	23	23	17	17
Mujeres	4	4	4	7
TOTAL	27	27	21	24

Chárter de la Diversidad

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. La Carta de la Diversidad de la Comisión

Europea y la Secretaría de Estado de Igualdad 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. Se fundamenta sobre diez principios básicos que instan a incluir la igualdad y la diversidad como valores de empresa, favorecer la integración efectiva de cualquier empleado, promover la conciliación familiar y hacer partícipes a socios y proveedores de estas prácticas inclusivas.



Convenio con Fundación ONCE para fomentar el empleo de personas con discapacidad

A principios de febrero de 2024, GLS Spain firmó un convenio con Fundación ONCE para promover la contratación de personas con discapacidad en la compañía durante los próximos tres años. A través de la plataforma **Inserta Empleo**, entidad para la formación y el empleo de Fundación ONCE, GLS Spain podrá cubrir nuevos puestos de trabajo que la compañía demande, preseleccionar a los candidatos que se adecuen mejor al perfil requerido e impartir formación a medida que les permita desempeñar las labores asignadas. Este acuerdo conlleva la adhesión de GLS Spain al Foro Inserta Responsable, una plataforma de trabajo en red e innovación social que posibilita compartir prácticas, herramientas y experiencias que favorezcan el eficaz desarrollo de las políticas de inserción laboral de talento con discapacidad.

Gracias a esta plataforma, los cargos de dirección y mandos intermedios de la compañía pueden completar una formación específica a través de herramientas de atención, comunicación y accesibilidad. Estas pautas son fundamentales para el trato con estas personas durante los procesos de selección, acompañamiento y tutela, retención y desarrollo.

Esta alianza refuerza el compromiso de GLS Spain con la inclusión y la diversidad, valorando las capacidades de cada individuo para desarrollar su talento dentro de nuestra compañía. En la imagen, el Group Area Managing Director de GLS, Luis Doncel, y la secretaria general de Fundación ONCE e Inserta Empleo y directora de Transformación, Excelencia e Igualdad de Fundación ONCE, Virginia Carcedo.



5.1.3. Impulso del talento

[Ley_Formación] GRI 404-2; 404-1

La promoción interna y la incorporación de jóvenes estudiantes a través de programas de prácticas en empresa con diferentes universidades y centros de formación son los principales pilares de GLS Spain para la identificación de talento.

En nuestro compromiso por el crecimiento del capital humano, el departamento de Gestión de Personas elabora anualmente un **Plan de Formación** orientado a cubrir las necesidades formativas detectadas entre el personal, mejorar la adaptación a sus funciones dentro de la empresa y alcanzar la integración de nuestros valores. Esta formación también incluye otras temáticas relevantes para la compañía, como el medioambiente, la igualdad o la protección de datos y seguridad de la información. Los cursos desarrollados en el ejercicio fiscal 2023-2024 han tratado sobre las siguientes temáticas de formación:

TEMAS DE FORMACIÓN	
Acoso e Igualdad	RRHH y PRL
Aduanas	Liderazgo y habilidad personales
Auditoría y normativa	Ofimática
Carretillas elevadoras	Idiomas
IT	

Además, nuestro canal interno Infodesk dispone del espacio Training/Classroom, donde la plantilla puede conocer todas las novedades en operativa, procedimientos y servicios de GLS Spain, mediante videotutoriales y otras herramientas.

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.

En la siguiente tabla observamos cuántas personas únicas han tenido, al menos, una formación, en base al promedio anual de la plantilla de cada ejercicio fiscal.

Indicadores de formación

	2021	2022	2023
Inversión	156.641,02 €	136.297,79 €	213.736,57 €
Horas	18.998	25.947	17.281
Personas formadas	544	1.640	611
Horas por empleado	12,41	17,00	9,97
Inversión por empleado	102,37€	89,32 €	123,26 €
Plantilla media	1.530	1.526	1.734

Nota. Con respecto a los datos de 2021 y 2022, se han modificado el número de personas formadas, las horas por empleado, la inversión por empleado y la plantilla media, ya que se reportaron de forma errónea. Los datos corresponden al año natural.

Horas de formación por categoría profesional

Clasificación profesional	2022	2023
Auxiliar administrativo/a	2.239	1.292
Becario/a	4	72
Conductor/a	47	8
Director/a área	2.552	329
Director/a general	45	0
Encargado/a de almacén	442	351
Encargado/a general	581	650
Jefe/a de tráfico de 1ª	95	27
Jefe/a de tráfico de 2ª	268	98
Jefe/a de equipo	1.203	619
Jefe/a de sección	2.821	1.772
Jefe/a de negociado	1.208	1.571
Mozo/a	3.226	1.260
Oficial de 1ª	8.053	6.063

Oficial de 2ª	3.128	3.157
Mantenimiento y limpieza	27	12
Mensajero	8	0
TOTAL	25.947	17.281

Nota. Los datos corresponden al año natural.

Horas de formación por sexo

	2022			2023		
	Hombres	Mujeres	TOTAL	Hombres	Mujeres	TOTAL
Horas anuales	15.937	10.010	25.947	10.190	7.091	17.281
Nº participantes	1.099	541	1.640	400	211	611
Promedio horas/persona	14, 50	18,50	15,82	25,74	33,60	28,28

Nota. Con respecto a los datos de 2022, se han modificado el número de participantes y el promedio de horas por persona, ya que se reportaron de forma errónea. Los datos corresponden al año natural.

Reconocimiento social a la Agencia GLS-Translleida Missatgers



La Agencia GLS-Translleida Missatgers recibió el Reconocimiento a la Acción Social y Solidaria en Lleida 2024. Se trata de un premio otorgado a aquellas empresas con especial atención y sensibilidad hacia asociaciones que trabajan en el ámbito de la acción social, solidaridad, cooperación y desarrollo.

GLS-Translleida colabora desde hace años con entidades de reinserción social, entre ellas, PROSEC-Promotora Social, quien propuso este reconocimiento. Esta asociación civil sin ánimo de lucro fomenta la educación en colectivos vulnerables —especialmente, niños y adolescentes— y gestiona proyectos de reinserción sociolaboral. El director de la agencia GLS-Translleida Missatgers, Xavier Arfelis, recogió este reconocimiento en un acto celebrado a finales de febrero en el Auditori Enric Granados de Lleida.

5.1.4. Diálogo y organización del trabajo

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

Las relaciones laborales de la plantilla de GLS se rigen por diferentes regulaciones que, en determinadas ocasiones, pueden incluso coexistir; circunstancia que ya se ha producido durante este ejercicio 2023-2024, y que afecta a la totalidad de la plantilla de GLS Spain:

- Centros de GLS que se rigen por **Convenios GLS** (de ámbito nacional o centro de trabajo), que regulan los derechos y obligaciones de las personas trabajadoras en aquellos centros en los que no existe Convenio Sectorial o solo aplica a efectos de tablas salariales.
- Centros de GLS en los que aplica la totalidad de lo establecido en los **Convenios Sectoriales Provinciales**, regulando así no solo la materia salarial, sino también el resto de las condiciones laborales.
- Centros de GLS en los que aplica una combinación de los dos anteriores.

A efectos retributivos, se aplica la tabla salarial del Convenio Sectorial Provincial en todos los centros de trabajo, excepto en aquellos donde no existe dicho Convenio Sectorial Provincial. En estos últimos casos, se aplica la tabla salarial del Convenio GLS de ámbito nacional o la del Convenio GLS de centro de trabajo, si el centro tiene firmado dicho convenio.

CENTRO DE TRABAJO GLS	CONVENIOS COLECTIVOS APLICABLES A CADA CENTRO DE TRABAJO
Alicante	Convenio Sectorial Transporte
Almería	Convenio Colectivo Empresa
Barcelona: Hospitalet, Valles, Viladecans	Convenio Colectivo Empresa
Benavente	Convenio Centro Benavente, Convenio Sectorial y Descuelgue.
Bilbao	Convenio Colectivo Empresa
Campo de Gibraltar y Puerto de Santa María. Cádiz	Convenio Colectivo Empresa
Castellón	Convenio Colectivo Empresa
Donosti	Convenio Colectivo Centro DONOSTI
Girona	Convenio Colectivo Empresa
Granada	Convenio Colectivo Empresa
Huelva	Convenio Colectivo Empresa
Las Palmas	Convenio Colectivo Empresa
Madrid	Convenio Colectivo Centro MADRID
Málaga	Convenio Colectivo Centro MÁLAGA
Mallorca	Convenio Colectivo Centro MALLORCA
Murcia	Convenio Colectivo Centro MURCIA
Oviedo	Convenio Colectivo Empresa
Sevilla	Convenio Sectorial Operadores Logísticos
Tarragona	Convenio Colectivo Empresa
Valencia	Convenio Colectivo Centro VALENCIA
Vigo	Convenio Sectorial Transporte
Vitoria	Convenio Colectivo Empresa
Zaragoza	Convenio Sectorial Transporte

Al cierre del año fiscal, contamos con un total de 53 representantes sindicales distribuidos en los diferentes centros de trabajo del país. 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 musculoesqueléticas, licencias por paternidad y maternidad.

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

Indicadores de absentismo

	2022/23			2023/24		
	Hombres	Mujeres	TOTAL	Hombres	Mujeres	TOTAL
Horas de absentismo	116.729,38	81.919,09	198.648,47	107.757,97	76.591,67	184.349,64
Tasa de absentismo	6,14%	8,52%	6,93%	5,35%	7,28%	6,00%

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	4.099	5.888
2023/24	Horas	7.985,10	15.915,49	23.900,59
	Días	1.567	3.124	4.691

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. 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 garantizar que todas nuestras actividades laborales se llevan a cabo salvaguardando la seguridad y la salud de todos los empleados y terceros que puedan estar afectados. 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 cumple con todas las leyes de seguridad y salud relevantes, con el fin de mantener un ambiente laboral libre de incidentes, en todos los centros de trabajo y a todas horas. Por este motivo, animamos al personal a adquirir un compromiso de responsabilidad, mediante las siguientes acciones:

- Promover y cumplir la *Política de Seguridad y Salud en el Trabajo*.
- Responsabilizarse de la seguridad y salud propia y del resto de personas con las que trabaja o que puedan verse afectadas por sus actividades.
- Identificar, evaluar y gestionar los riesgos y peligros para llevar a cabo nuestro trabajo de manera segura.

- Desafiar cualquier situación o práctica poco segura o saludable.
- Informar de todos los incidentes que causen una lesión, con el objetivo de identificar los motivos e implementar medidas correctivas.
- Actuar de forma responsable, siguiendo los estándares de seguridad y salud, de acorde a las leyes y regulaciones aplicables.
- Compartir buenas prácticas e informaciones de prevención de seguridad, en apoyo de una mejora continua.

Prevención de riesgos laborales

GLS Spain cuenta también con un **Plan de Prevención de Riesgos Laborales**, con carácter general. Estas son sus directrices:

- Compromiso de la Dirección y Comité de Dirección en la promoción de la cultura preventiva en todos los estamentos de la empresa.
- Compromiso para ejecutar cuantas medidas de acción preventivas les sean encomendadas dentro del plan de actuación.
- Participación activa de los representantes de los trabajadores, 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, garantizando 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 siempre un índice de incidencia inferior al del último ejercicio fiscal.
- 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 para obtener este certificado en un plazo máximo de entre 3 y 5 años.

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

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 2018-2019 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 psicología.

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 propia persona accidentada y/o por la mutua de seguros, una vez ha prestado atención médica al personal afectado.

En concordancia con lo descrito en el Capítulo V de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales 31/1995, 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. Este protocolo se aplica a toda la plantilla de GLS Spain, para que participe y sea consultada 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.

Cuando GLS Spain lleva a cabo consultas informales a la plantilla para mejorar las condiciones de trabajo en materia de Seguridad y Salud lo hace a través de comunicaciones especiales. Para ello, los canales que utiliza son el tablón de anuncios del centro de trabajo, el buzón de sugerencias preventivas, el 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 dispone de un reglamento de régimen interno, donde se define como un órgano paritario y colegiado de participación que consulta de forma regular y periódica nuestras actuaciones en materia de prevención de riesgos laborales. 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 delegados de prevención y por sus representantes, en un número igual, 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.
- Zaragoza, el 22 de febrero de 2023, formado por 2 delegados de prevención y 2 representantes de la empresa.
- Madrid HUB, el 7 de noviembre de 2023, formado por 4 delegados de prevención y 4 representantes de la empresa.

Los comités de cada centro se reúnen trimestralmente para debatir y establecer medidas a favor de los trabajadores, tratando 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.

La conducción segura es un potencial tema material para GLS Spain, y se alinea con el ODS 3, cuya primera meta es reducir el número de accidentes en la carretera. Por este motivo, 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 están destinados a reforzar la conciencia sobre los riesgos cotidianos y la adopción de medidas preventivas. Su contenido detalla las principales causas de los accidentes en carretera, como ignorancia del peligro, rutina y desatención, negligencias y descuidos, estrés o equipamiento defectuoso. En el ejercicio 2023-2024, un total de 778 personas, pertenecientes a los diferentes socios de transporte con los que cuenta GLS Spain han recibido formación en materia de conducción segura.

Desde el departamento 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 nuestra plataforma interna Infodesk, 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

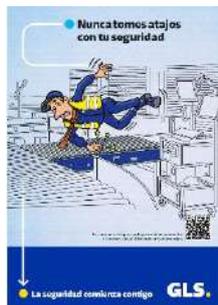
“La seguridad comienza contigo”

Desde 2021, el Grupo GLS promueve la campaña “*La seguridad comienza contigo*”. Bajo este lema, reforzamos nuestro compromiso de alcanzar cero accidentes y mantener la calidad de la salud laboral entre nuestros trabajadores.



Fruto de este compromiso, un año más tarde, lanzamos la web www.safetystartswithyou.com/es. En ella, diferentes personajes recrean situaciones de peligro con el fin de transmitir consejos y recomendaciones de prevención en tres ámbitos distintos de trabajo, con las siguientes materias:

Seguridad en la carretera. Listas de verificación del vehículo para preparar las rutas, recomendaciones de seguridad para el invierno y peligros de conducir bajo condiciones climáticas adversas o de poca visibilidad.



Seguridad en los depots. Ejemplos de conductas peligrosas, reglas para evitar riesgos eléctricos o incendios, normativas de seguridad en los almacenes o el conocimiento de las técnicas de carga correctas a la hora de gestionar grandes volúmenes de paquetes.

Seguridad en la oficina. Consejos sobre movimientos ante una exposición larga de inactividad, correcciones de posturas delante de la pantalla o la correcta ordenación del lugar de trabajo.



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, como la salud mental o la nutrición. Con este fin, el canal interno empezó a compartir en 2023 consejos para garantizar el bienestar dentro y fuera del trabajo:

- **Cuidar el bienestar físico y revisar la salud.** Incentivamos al personal a desarrollar hábitos de vida saludables, tomar descansos y desconectar del trabajo fuera del horario laboral.
- **Realizar las tareas teniendo en cuenta su bienestar.** Invitamos a los trabajadores a 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.

- **Gestionar las emociones.** El bienestar emocional es tan importante como el físico; por ello, animamos a convertir las preocupaciones y frustraciones en nuevos desafíos que superar.
- **Cuidar el bienestar relacional.** Recomendamos tener en cuenta los hábitos de comunicación para tener relaciones más enriquecedoras y generar confianza para construir vínculos duraderos en el trabajo y en el entorno personal.

Semana de la Seguridad y la Salud

Nuestro Departamento de Health & Safety celebró la **Semana de la Seguridad y la Salud** durante el primer trimestre de 2024, organizando varias actividades con el fin de concienciar a todas las personas que forman parte de GLS Spain de la importancia del cuidado de la salud.

Gracias a la colaboración con Mutua Asepeyo, los trabajadores tuvieron la oportunidad de realizar dos formaciones *on-line* tituladas "Las bases de una alimentación saludable" y "Cuidado de la voz", esta última dirigida principalmente al personal que hace uso continuado de su voz (Atención al cliente, recepción...) También con Mutua Asepeyo organizamos unas sesiones experienciales con gafas de realidad virtual. En ellas, los participantes realizaron simulaciones de extinción y evacuación de incendios o de seguridad vial, como la conducción bajo los efectos del alcohol o en condiciones adversas.

Las **Jornadas de Seguridad Vial** se celebraron de la mano de Fundtrafic, una fundación sin ánimo de lucro cuyo objetivo es asegurar que las personas que sufren un accidente puedan recibir ayuda psicológica, legal, laboral o social. Estas jornadas constaron de varias charlas de concienciación y prevención de accidentes de tráfico y laborales, a través del testimonio de víctimas de estas situaciones. Las conferencias se complementaron con una serie de talleres con simuladores de coche y moto para recrear la conducción bajo los efectos de las drogas, el alcohol, en estado de somnolencia o cansancio; y con la práctica de un circuito de diversidad funcional, para experimentar situaciones en silla de ruedas o con bastones guía para personas con discapacidad visual.



Con el fin de comprobar el grado de cumplimiento de la aplicación del *Plan de Prevención*, se llevan a cabo auditorías internas, 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 2023-2024 se ha realizado la auditoría de 26 centros de trabajo con resultados positivos en todos ellos.

A continuación, se presentan los datos de accidentalidad de 2023-2024 y su comparación con el ejercicio anterior disgregados por sexo:

Datos de accidentalidad

GRI 403-9; 403-10

	2022/23			2023/24		
	H	M	T	H	M	T
Accidentes leves	108	35	143	102	30	132
Accidentes graves	0	0	0	0	0	0
Accidentes muy graves	0	0	0	0	0	0
Accidentes mortales	0	0	0	0	0	0
Tasa de frecuencia¹	63,88	42,83	57,02	50,14	28,27	42,64
Tasa de gravedad²	1,81	2,07	1,90	1,06	0,72	0,95
Enfermedad profesional	0	0	0	0	0	0
Índice de siniestralidad	10,53	6,83	9,29	8,9	5,14	8,58

Nota. Índices obtenidos utilizando como referencia el año fiscal.

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

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

En el ejercicio 2023-2024, las formas de ocurrencia de accidentes han sido sobreesfuerzo físico (35%), choque o golpe contra un objeto que cae o se desprende (8,63%), choque o golpe contra un objeto en balanceo o giros (15,90%), golpe sobre o contra resultado de una caída del trabajador (15%) y otras (25,45%).

Por su parte, los tipos de lesiones se dividen en heridas abiertas (8,18%); lesiones internas (52,27%); otros tipos de dislocaciones, esguinces y torceduras (8,63%); otros tipos de heridas y lesiones superficiales (6,36%); y otras (24,54%).

Salud y seguridad en el trabajo

	2022/23			2023/24		
	Hombres	Mujeres	TOTAL	Hombres	Mujeres	TOTAL
Lesiones totales por accidente laboral	181	49	230	157	63	220
Días de baja por lesiones totales	3.062	1.698	4.760	2.161	768	2.929
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	543.056,00			623.042,00		

La información sobre lesiones y enfermedades de los trabajadores no empleados por GLS Spain es exclusiva de sus empresas de origen. Aun así, exigimos que 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. De esta manera, garantizamos que el personal vinculado laboralmente a GLS esté formado en materia de salud y seguridad en el trabajo.

Procedimiento de actuación por accidente laboral

En caso de accidente laboral, el responsable de la plataforma/departamento o la persona que atiende 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; debiendo acudir a la mutua concertada con su empresa de trabajo temporal, avisándola del accidente sufrido, para proceder a 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 los *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.

Nos centramos en aquellos proyectos en los que podemos aportar valor a través de las oportunidades que nos brinda nuestra cadena de valor. Nuestra referencia son los Objetivos de Desarrollo Sostenible (5, 10 y 17) y los Principios del Pacto Mundial (1 y 2) relacionados con los derechos humanos, las alianzas para lograr objetivos y la reducción de las desigualdades.

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.

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 colaboramos con acciones 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.

A continuación, se recogen algunas de las acciones que hemos llevado a cabo en 2023-2024, englobadas en nuestra iniciativa **Transporte Solidario**.

«**Transportamos Esperanza**». ¡13.503 kilos de esperanza! Esta fue la cantidad de tapones que GLS Spain donó a la Fundación Española de Patologías Mastocitarias (FEM) durante 2023, en el marco de las campañas “Transportamos Esperanza” y “Reciclar para investigar”. Una iniciativa conjunta en la que participamos activamente desde 2016, mediante la recolección de tapones de plástico depositados tanto en nuestras agencias GLS como en particulares y entidades colaboradoras de la FEM. A través de esta colaboración, contribuimos a la investigación y cuidados paliativos de enfermedades raras.



Hospital Sant Joan de Déu - «Chocolatada Solidaria». Colaboración en el envío, transporte y reparto de material, así como del *merchandising*. La iniciativa de este prestigioso hospital consiste en la organización de varias chocolatadas por diferentes colegios o entidades de toda España, con el objetivo de recaudar fondos para la lucha contra el cáncer infantil. El Hospital Sant Joan de Déu destina esta recaudación a la investigación y a la mejora de los tratamientos oncológicos.



«**Reyes Magos de Verdad**». Los Reyes Magos de Verdad no faltaron a su cita anual para hacer realidad los deseos que contienen las cartas escritas por niños y mayores sin recursos. Desde GLS Spain contribuimos, un año más, a que la



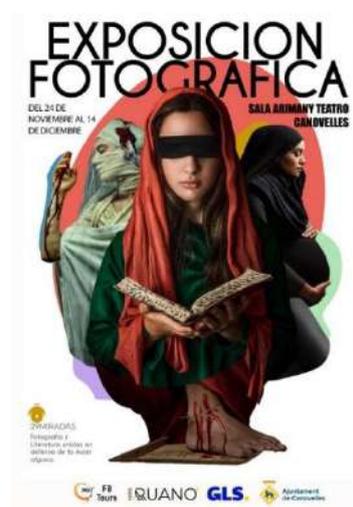
magia de esta acción fuese real, mediante el envío de más de 20.000 regalos a fundaciones, residencias y orfanatos. Los presentes fueron entregados por las personas que apadrinaron a estos colectivos desfavorecidos.

«**Fundación Talita**». En 2023, renovamos nuestro compromiso de apadrinar uno de los doce meses del año del calendario solidario de la Fundación Talita. Esta entidad sin ánimo de lucro elabora este calendario con el objetivo de recaudar fondos destinados a mejorar la calidad de vida de personas con discapacidad intelectual y



necesidades educativas especiales. Además, colaboramos con el envío gratuito de los calendarios a todas aquellas personas que lo adquirieron a través de la web de la entidad.

«**29miradas**». Los derechos humanos son un pilar fundamental para la defensa de la igualdad, la libertad y la dignidad de cualquier persona. Por este motivo colaboramos con esta exposición; 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. Alineados con los valores de este proyecto, transportamos nuevamente las obras de esta muestra itinerante que siguió viajando durante 2023 por distintas ciudades de España, como Canovelles, Madrid, Logroño o Sevilla.



III Marcha Nórdica virtual y solidaria por la Esclerodermia. En junio de 2023 volvimos a participar en la III Marcha Nórdica solidaria, una iniciativa realizada en varias ciudades españolas con el objetivo de recaudar fondos para la investigación de la esclerodermia. La Asociación Española de Esclerodermia y la Fundación Española de Reumatología organizaron esta acción que reunió a centenares de participantes que quisieron visibilizar la importancia de la práctica del deporte en las personas afectadas por esta enfermedad. GLS Spain colaboró con el transporte gratuito de las camisetas diseñadas para esta edición y compradas por los participantes, que consiguieron una recaudación superior a los 4.000 euros.





Asociación Catarroja. En el verano de 2023, transportamos un cargamento especial de muñecas a la Asociación Catarroja de Valencia. Estas figuras son clave en los programas terapéuticos destinados a personas con alzhéimer y otras enfermedades degenerativas.

GLS Spain con Marruecos. Junto a Aventuras Off-Road Granada y Agencia 195 de GLS Spain en La Chana (Granada), vivimos, a principios de 2024, una de las experiencias más conmovedoras para la compañía en los últimos tiempos. Un equipo de compañeros se movilizó para brindar ayuda y asistencia a los afectados por el devastador terremoto que azotó a diversas regiones de Marruecos el pasado año.



Asimismo, a lo largo del ejercicio 2023-2024, desde GLS Spain hemos participado en otras acciones e iniciativas:

«Banco de Alimentos». Del 16 de octubre al 3 de noviembre del 2023, nuestras principales plataformas logísticas (Madrid Km0, CIM Vallès i L'Hospitalet) participaron en la campaña



“Solidarízate con quienes más lo necesitan” a favor de los Bancos de Alimentos de Madrid y Barcelona. Se convirtieron en puntos de recogida de alimentos de caducidad duradera para que estas entidades los pudieran distribuir entre los colectivos más necesitados.



«**Biblioteca Madrid Gate I**». En abril de 2023, inauguramos una biblioteca en Madrid Gate I. Se trata de una iniciativa colaborativa y social para el personal del nuevo *hub* Madrid Km0. Parte de los libros provienen de la red AIDA Books&More. Con más de 25 años de historia, esta organización no gubernamental ordena los libros que reciben, hace el inventario y los vende en tiendas y mercadillos. El dinero recaudado se destina a proyectos solidarios en España, Camerún, Guinea Bissau y Bangladesh. Cuenta con varias tiendas solidarias en toda España, gestionadas íntegramente por voluntarios.



En la imagen, nuestros compañeros Leticia Ruiz de Mendoza y Rubén Sierra, del PMO Department, visitan el almacén de AIDA Books&More.



«**La Marató de TV3**». En diciembre de 2023, GLS Spain reafirmó su compromiso con La Marató de TV3, que recaudó más de 5,5 millones de euros, destinados a proyectos de investigación sobre salud sexual y reproductiva. Realizamos más de 1.500 envíos con material divulgativo sobre esta temática a 560 poblaciones distintas. Además, varios representantes de nuestra compañía atendieron las llamadas de los donantes.

Mercadillo ANDE. Desde el año 2016, en GLS Madrid celebramos el Mercadillo Solidario de la mano de la Fundación ANDE, que se dedica a dar apoyo integrador a personas con discapacidad intelectual desde hace 50 años. Este mercadillo tiene lugar un par de veces al año, en verano y en invierno, y ofrece diversidad de artículos artesanales y manualidades, como tazas, delantales, cuadros, marcos de fotos, etc. realizados manualmente por las personas que acuden a los talleres del Centro Ocupacional de la Fundación.



Driverday: jornada con el personal de reparto

Todos desempeñamos un papel dentro de una organización, aunque no siempre tenemos la oportunidad de conocer el funcionamiento de toda la cadena. En nuestro caso, el último eslabón es llegar a la puerta de la persona destinataria y entregarle su paquete con la satisfacción de un trabajo bien hecho. Desde 2014, cada mes celebramos el Driverday, una jornada donde el personal de oficina acompaña al personal de reparto para intercambiar experiencias y ampliar sus conocimientos de otras áreas. Esa es la esencia del Driverday: conocer en detalle cómo se trabaja en la última milla, establecer lazos de compañerismo con los repartidores de la red agencial y poder vivir en primera persona la experiencia de la entrega de un paquete de GLS. Durante este ejercicio fiscal, más de un centenar de personas de oficinas y de agencias y delegaciones han participado en estas jornadas.



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 2023-2024 hemos consolidado 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 operador logístico oficial del primer equipo de fútbol femenino del FC Barcelona. Este acuerdo de patrocinio potencia la proyección global de la compañía y posibilita 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. Estos nos 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)

Durante 2023 GLS Spain continuó siendo el proveedor logístico oficial de World Padel Tour (WPT). Este hecho nos permitió estar presentes en los eventos más importantes de la competición con soportes de visibilidad de marca y acciones especiales, como el Master Final disputado en el mes de diciembre en Barcelona. Además, a través del acuerdo de patrocinio, nos encargamos también del transporte nacional e internacional de los productos oficiales que el circuito profesional ofrecía a sus aficionados a través de su tienda *online*.

Actualmente, GLS Spain, sigue apoyando el pádel a través del patrocinio de los torneos de Premier Padel que se celebran en España. Qatar Sports Investments (QSI), una de las principales compañías de inversión deportiva del mundo, adquirió WPT el pasado año. Con este acuerdo, Premier Padel y WPT se han unificado para formar un único circuito mundial de pádel profesional, denominado Premier Padel.

Pádel Femenino

A comienzos de 2023, GLS Spain renovó 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. Este patrocinio permite 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.



FID Castilla y León

En septiembre de 2023, volvimos a participar en el Foro Internacional del Deporte, que celebraba su séptima edición. Este evento reúne cada año a deportistas y entrenadores para hablar de sus experiencias y crear un espacio de análisis y reflexión sobre el deporte como desarrollador social y herramienta de educación.



Twitch Cup 2023

La **Pokémon Twitch Cup 3** reunió a finales de 2023 a conocidos *streamers* como Ibai Llanos o El Rubius, en la plataforma Twitch, ofreciendo estrategias ingeniosas y emocionantes enfrentamientos. GLS Spain fue patrocinador de un evento que va más allá de la competición y se convierte en una experiencia compartida. Como líderes en logística, valoramos la oportunidad de contribuir a eventos que fortalecen el tejido social en torno a diversas comunidades, incluyendo la apasionante escena de los eSports.



Women Padel

A lo largo de 2023, GLS Spain patrocinó el circuito nacional de pádel femenino *amateur* Women Padel El Corte Inglés, reforzando el compromiso de la compañía con el deporte femenino. El circuito se inició en el Artós Sports Club de Barcelona y viajó por diferentes ciudades como Madrid, Palma de Mallorca, Getxo (Bilbao) o Girona. Como *partner* logístico, GLS Spain asumió el transporte de materiales entre las distintas sedes y de todos los envíos de la organización.



6. Sostenibilidad ambiental



 PRIORIDADES	 AVANCES 2023/2024	 METAS
<p>Generar un impacto positivo en el entorno.</p> <p>Uso sostenible de los recursos.</p> <p>Compensación y reducción de emisiones.</p>	<p>Edificios de nueva construcción certificados BREEAM.</p> <p>Ampliación de la infraestructura de recarga.</p> <p>Instalaciones fotovoltaicas en nuestros edificios.</p> <p>Compensación de las emisiones de CO₂ asociadas a nuestra actividad y al transporte.</p>	<p>Reducir el impacto medioambiental de las nuevas construcciones.</p> <p>Incrementar el % de vehículos cero emisiones.</p> <p>Instalaciones más sostenibles.</p>



«Seguimos avanzando con el objetivo de alcanzar a largo plazo las cero emisiones, estableciendo a corto y medio plazo objetivos de compensación de nuestras emisiones y reduciendo notoriamente las producidas por paquete».

Daniel López, Quality & Environmental Director GLS Spain

El Grupo GLS es totalmente consciente de su responsabilidad con el medioambiente, la sociedad, sus agencias y empleados. La compañía 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 medioambiente; 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

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

Para mitigar al máximo todos los riesgos identificados y minimizar los posibles impactos negativos de nuestra actividad en el medio ambiente, GLS Spain 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.
- Consultas a los proveedores sobre la revisión de sus aspectos ambientales.

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

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").

El Grupo GLS se compromete con establecer objetivos basados en la ciencia en línea con la iniciativa Science Based Targets

Siguiendo el programa ambiental **Climate Protect**, y con el propósito de reducir las emisiones de gases de efecto invernadero en todas sus operaciones a corto y largo plazo, GLS se ha comprometido con establecer unos Objetivos con Base Científica (SBTs), en línea con la iniciativa de Objetivos Basados en la Ciencia (SBTi). Su unión a esta plataforma garantiza que su estrategia de reducción de emisiones está alineada con los últimos avances en ciencia climática.

Como parte de este compromiso, GLS planea trabajar en estrecha colaboración con la iniciativa SBTi para determinar los objetivos de reducción de emisiones de gases de efecto invernadero para los Alcances 1, 2 y 3. El Grupo presentó sus objetivos Net-Zero a la SBTi en diciembre de 2023 y espera su validación durante el año

financiero 2024-2025. Esta acción afianza la labor continuada de GLS para la protección del medioambiente y la reducción de su huella de carbono a largo plazo.

Reducir y evitar las emisiones es nuestra prioridad

Evitar y reducir nuestras emisiones de CO₂ 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 y mejora continua de las infraestructuras.
- Aumento de la oferta OOH para reducir las emisiones.
- Objetivo de reducir a cero nuestras emisiones de alcance 1, 2 y 3 para 2045.

En el ejercicio 2023-2024, en GLS Spain hemos conseguido:

- 12,96%¹² de vehículos de bajas o cero emisiones.
- 20% de coches de empresa eléctricos.
- 92 puntos de recarga.
- Inicio de la instalación fotovoltaica en el hub KM 0 de Madrid.

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 de 2022, 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.

¹² Dato actualizado a diciembre de 2023.

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 CO₂ 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 2023-2024. Siguen siendo los mismos del año anterior.

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

<p>Combustible consumido por vehículos propios</p> <p>Calefacción (gas, petróleo, carbón)</p>	<p>Electricidad</p> <p>Calefacción urbana</p>	<p>Entregas y recogidas de compañías colaboradoras</p> <p>Vuelos por viajes de negocio</p>
<p>Alcance 1 Emisiones directas causadas por el consumo de combustibles en las instalaciones de la compañía, vehículos de empresa y flota propia.</p>	<p>Alcance 2 Emisiones indirectas, derivadas del consumo de energía adquirida.</p>	<p>Alcance 3 Otras emisiones indirectas, atribuibles a terceros.</p>

GLS Spain mide sus emisiones en los diferentes alcances con la herramienta de cálculo We Sustain, que es común para todo el Grupo GLS.

- **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 CO₂ se produce en el suministro. Para su cálculo, se toma como referencia el consumo estimado y los datos de facturación emitida.
- **Emisiones CO alcance 3:** producidas por nuestros proveedores. La información considerada para este informe cubre las emisiones producidas por las rutas y mensajeros, 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 CO₂ (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 16258¹³. Así, se calculan en equivalentes de CO₂ (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.

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).

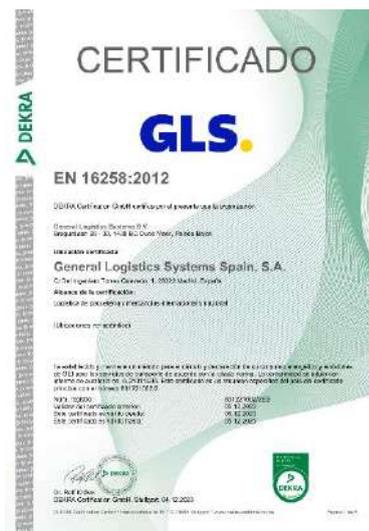
Ejemplo de cálculo de emisiones para un envío de Alemania a España:



¹³ Metodología de cálculo detallada en el Anexo 2.

Certificación DIN 16258 para el cálculo de CO₂ por paquete

Como parte de Climate Protect, el Grupo 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 CO₂e)

	2019	2020	2021	2022	2023
Alcance 1	606	520	369	445	473
Alcance 2	1.221	0	18	0,114	0,003
Alcance 3	54.580	67.118	103.481	112.452	115.155
TOTAL	56.407	68.897	103.868	112.897	115.629

Nota 1. Las 0,114 tCO₂e corresponden a las emisiones de la carga de los coches de empresa en cargadores externos a GLS.

Nota 2. Desde el año 2022, en el Alcance 3, se tiene en cuenta la estimación de consumo eléctrico de las agencias. El dato de consumo se obtiene haciendo una estimación a partir del consumo de 20 agencias y a extrapolándolo al total de la red.

Nota 3. En 2022 se implementó el *software* WeSustain para la recopilación de datos de consumo de electricidad, agua, residuos, folios y los vehículos de los centros propios.

Nota 4. Se corrige el dato del Alcance 3 y del total de emisiones del año 2022, debido a un ajuste en las emisiones de las rutas internacionales.

Nota 5. En los resultados del Alcance 1 se incluyen las emisiones fugitivas y los residuos.

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 obtuvo 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.

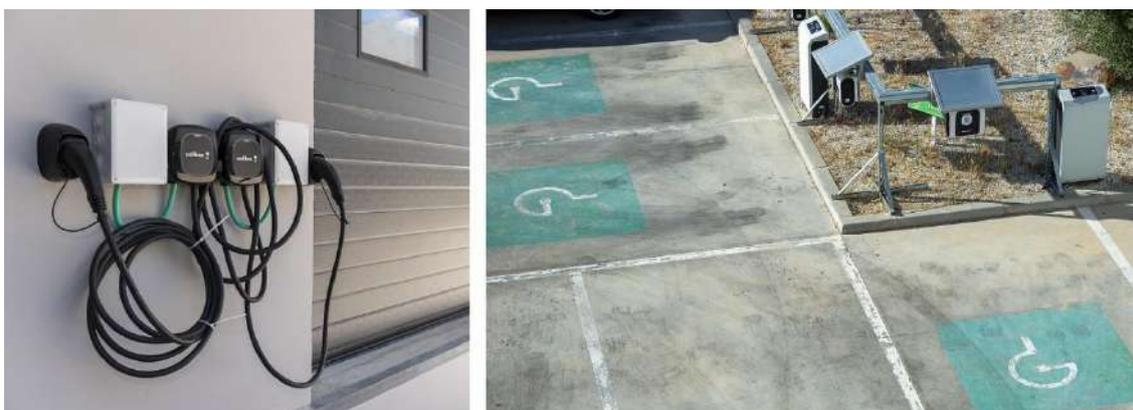
En esta misma línea, las nuevas instalaciones cuentan con las siguientes medidas de eficiencia energética:

- 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 CO₂ 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 paneles solares.
- Cambio a tarificación verde siempre que sea posible (actualmente más del 90% de las instalaciones de España 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 6% 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 2023, con el Certificado Silver de EcoVadis, con una calificación de 70 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, Procurement, 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 12,96%), para reducir el impacto de nuestra actividad en el medioambiente. A 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 porque 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.

La Agencia de GLS Encicle de Valencia se suma a un proyecto de reparto sostenible

La Agencia de GLS Encicle, ubicada en Valencia y especializada en el reparto con bicicletas y motos eléctricas, firmó a principios de 2024 un convenio con la Empresa Municipal de Transportes (EMT) de Valencia para iniciar el proyecto piloto **“Reparto Última Milla Sostenible”**. El acuerdo contempla la cesión de un espacio de 95 metros cuadrados en el aparcamiento público de la plaza Ciudad de Brujas, para que Encicle deposite toda la mercancía y paquetería que se tiene que distribuir durante el día. A ese punto estratégico, acuden bicicletas y motos eléctricas para recoger los

paquetes y entregarlos a sus destinatarios, ubicados en diferentes zonas de la ciudad. Este proyecto permite suprimir unas 500 expediciones diarias con vehículos de combustible, lo que equivale a 9 toneladas al año de emisiones CO₂.



6.4. Economía circular y gestión de residuos

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

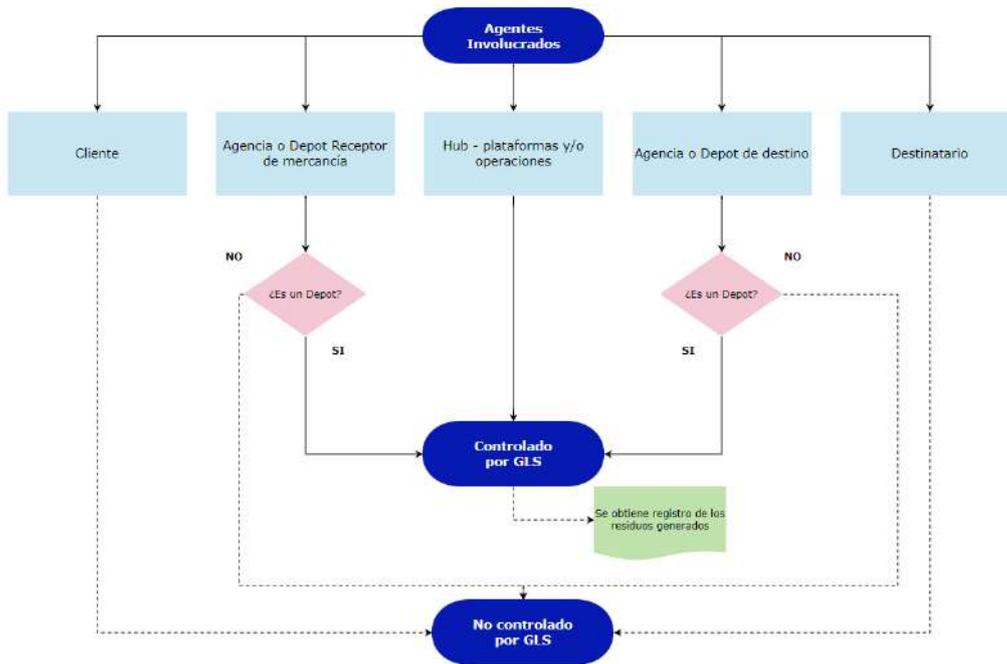
En GLS Spain es de vital importancia lograr la metamorfosis de una economía lineal a una circular, en la que la reducción del uso de las materias primas cumple un papel importante para evitar el calentamiento global y la degradación del medioambiente. Por tal motivo, creemos que una óptima gestión de 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 al 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 no peligrosos

Tipo de residuos	Código LER	2021		2022		2023	
		Kg	Nº Depots	Kg	Nº Depots	Kg	Nº Depots
Papel y cartón	200101	806.270,33	25	726.106	27	1.138.383	26
	150101						
Plástico	200139	406.233,33	22	449.009	24	388.127	28
	170203 150102						

Banal	200301	1.586.457,67	21	1.289.382	19	1.130.552	23
	200399						
Madera	200138	1.613.251	23	1.127.285	24	613.876	29
	200307						
	150103						
TOTAL (KG)		4.412.212,33		3.591.782		3.270.938	

Nota 1. *Depot* Málaga: se estima el residuo de banal del resultado de 52 recogidas (una recogida semanal indicada por el responsable del 2022) por la multiplicación de una medida estándar de kg por capacidad de m³.

Nota 2. *Depot* Mallorca: se estima el residuo de banal del resultado de 260 recogidas (una recogida diaria, de lunes a viernes, indicadas por el responsable) por la multiplicación de una medida estándar de kg por capacidad de m³.

Nota 3. *Depot* Vallès: se estima el residuo de madera del resultado de la capacidad de palés que puede ocupar el contenedor de madera (25 m³) 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 m³ (medida establecida en el *depot* como variable de medición de 1 m³).

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, que envían al *Quality Environmental Department* 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.

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	54%	28%	67%	3%
R12-13	38%	59%	29%	7%
R5	1%	0%	0%	0%
D15	0%	0%	0%	8%
Sin datos de tipo de tratamiento	7%	13%	4%	82%

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; R5 Reciclado o recuperación de otras materias inorgánicas; R12: Acondicionamiento previo a la valorización; R13: Operaciones intermedias con destino final a valorización; D15: "Almacenaje en espera de cualesquiera de las operaciones enumeradas de D1 a D14 (excluido el almacenaje temporal), en espera de recogida, en el lugar donde se produjo el residuo".

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.

Residuos peligrosos 2023 (Kg)						
Tipo de residuos	Código LER	Tratamiento	San Fernando	Fuentemar	Hub Km 0 Madrid	Vallès
Absorbente sepiolita contaminante	15020202	D09			8	200
Aerosoles y esprays	16050401	R12	3		94	
Anticongelante	16011400	R2			358	
Baterías de plomo Ud. <110Ah turismo	16060100	R4			2	
Clorofluorocarbonos, HCFC, HF	14060100	R13		15		
Disolvente no halogenado	14060300	R13		4		
Envase aerosol vacío	15011101	R13		2		
Medicamentos	20013200	R13			37	
Mezcla de combustibles	13050203	R13	9	198		
Mezcla de residuos industriales	15010601	R13		13	117	

Otras bases	6020507	D9			401	
Pilas alcalinas	16060400	R12		21		
Producto químico orgánico caducado	16030505	R2			120	
RAEE Aparatos de aire acondicionado	16021112	R12		448		
RAEE Grandes aparatos > 50 cm	20013642	R12		3		1.660
RAEE Pequeños aparatos resto	20013652	R12		205		
RAEE Tubos fluorescentes	20012131	R12		63		
Reactivos de laboratorio	16050601	D9	3	209		
Residuos de pintura y barniz	8011100	R2	10	3	750	250
Tóner	8031800	R12		155		
TOTAL			25	1.339	1.887	2.110

Nota1. Los datos de residuos peligrosos facilitados corresponden a los centros más grandes, donde GLS Spain consta hoy en día como productor de RPs. Esos centros son Madrid Km0, Vallès, San Fernando y Fuentemar.

Nota2. No se ofrecen datos de ejercicios anteriores acerca de esta información, dado que es el primer ejercicio que se dispone de ella consolidada para su reporte.

Tratamiento Residuos peligrosos 2023 (Kg)		
Tratamiento	Kg	Porcentaje
D09	821	15,31%
R12	2.652	49,47%
R2	1.491	27,81%
R4	2	0,04%
R13	395	7,37%
TOTAL	5.361	100%

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

- Campaña de Sensibilización de Segregación de Residuos de manera continuada.
- 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. Asimismo, se están realizando más cargas a granel, reduciendo metros de film y utilizando palés.
- Uso de bolsas de plástico 100% 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 (m³)

2021		2022		2023	
Consumo de agua (m ³)	Nº Depots	Consumo de agua (m ³)	Nº Depots	Consumo de agua (m ³)	Nº Depots
18.672,26	27	22.599,44	28	15.509,77	31

Nota 1. Se presentan las facturas correspondientes a 31 depots.

- Depot Granada, Málaga, La Mancha, Viladecans, Palma de Mallorca, Murcia, Vallès, Huelva, Sevilla, Zaragoza, Valencia, Castellón, Alicante Monforte, Hospitalet, Girona y Tarragona; se estima consumo del mes de diciembre, por no disponer de factura. La estimación se realiza promediando el consumo diario de cada mes disponible y multiplicándolo por los días que faltan del año.
- Depot Almería, Benavente; se estima consumo del último trimestre, por no disponer de factura. La estimación se realiza promediando el consumo diario de cada trimestre disponible multiplicándolo por los días que faltan del año.
- Depot Vitoria, Bilbao; se promedia consumo del segundo semestre, por no disponer de factura. La estimación se realiza del promedio de consumo del primer semestre del año disponible en factura.
- Depot Guipúzcoa; se promedia consumo de los últimos tres trimestres del año, por no disponer de factura. La estimación se realiza del promedio de consumo del primer trimestre del año disponible en factura.

Nota 2. El depot de Campo de Gibraltar ha cambiado de instalaciones a finales de Mayo por lo cual la factura disponible corresponde al consumo del tercer trimestre del año. Se ha estimado consumo del último trimestre en base al consumo disponible en factura. San Fernando cerró las instalaciones en abril, por lo cual no se tienen consumo del mismo desde esta fecha.

Nota 3. El descenso del consumo total del año 2023 se debe en gran parte a las fugas que hubo durante 2022 en diferentes centros, además de las buenas prácticas en la gestión del consumo de agua.

Energía

[Ley_Consumo de energía] GRI 302-1

El uso eficiente y el ahorro de energía son compromisos fundamentales de GLS Spain. Para asegurar que todos los empleados de la compañía adoptan estas prácticas, implementamos 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)

2021		2022		2023	
Consumo eléctrico (kw/h)	Nº Depots	Consumo eléctrico (kw/h)	Nº Depots	Consumo eléctrico (kw/h)	Nº Depots
5.774.223,2	29	5.828.744,12	31	8.087.634,62	33

Nota 1. El consumo de electricidad se realiza en base a 33 depots.

- Depot Fuentemar, Alcarria, Madrid, Granada, Almería, Málaga, Benavente, Victoria, Guipúzcoa; Bilbao; Vigo, La Mancha, Viladecans, Palma de Mallorca, Murcia, Vallès, Huelva, Campo de Gibraltar, Zaragoza, Castellón, Hospitalet, Girona, Parcel Shop: se estima consumo de electricidad del último mes del año 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).
- Depot Almería 2, Oviedo, Las Palmas, Sevilla y Valencia: se estima consumo de electricidad de los últimos dos meses del año 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 octubre).
- Depot Alicante Monforte: se estima consumo de electricidad del promedio de enero y febrero de la antigua nave, ya que no se dispone de factura en la nueva ubicación.

Nota 2. Depot San Fernando cerró las instalaciones en abril, por lo que no se tienen consumo del mismo desde esta fecha.

Nota 3. 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)

	2020	2021	2022	2023
Consumo de diésel socios de transporte	20.755	-*	-	-
Consumo de diésel vehículos de empresa	150.480	122.310	172.335	186.842,2
Consumo de gasolina vehículos de empresa	63.096	28.350	18.953	9.330,34

-* 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 ($\text{km} \cdot \text{MJ}/\text{km} = \text{MJ}$), obteniendo la energía total consumida. Tomando como referencia el consumo de energía calculado, se multiplica por el factor de emisión para el tipo de combustible respectivo ($\text{MJ} \cdot \text{gCO}_2\text{e}/\text{MJ} = \text{gCO}_2\text{e}$). En resumen, se considera la distancia, cálculo de energía consumida, recorriendo esa distancia: $\text{km} \cdot \text{MJ}/\text{km} = \text{MJ}$ y cálculo de emisiones, utilizando esta energía: $\text{MJ} \cdot \text{gCO}_2\text{e}/\text{MJ} = \text{gCO}_2\text{e}$.

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:

- **Energía verde en nuestras instalaciones:** hemos firmado un acuerdo con la compañía eléctrica Respira Energía por el que proveen a GLS Spain y agencias GLS que lo deseen, de energía proveniente de fuentes renovables.
- **Auditorías de consumo:** durante 2023 se llevó a cabo la auditoría energética de GLS Spain, finalizando en enero de 2024. Estamos pendientes de recibir el informe ejecutivo para la posterior implementación de mejoras en los casos que sea posible.
- **Estaciones de cargas de vehículos:** disponemos de 92 estaciones de carga en los centros propios de GLS Spain.
- **Instalación de luminaria LED:** además, se llevan a cabo acciones que, de forma continuada, ayudan a reducir el consumo de energía: Iniciativas de concienciación ambiental en ahorro de energía para agencias y 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.
- Implementación de la práctica de impresión eficiente en los nuevos centros, donde se instala solo una impresora para reducir las impresiones innecesarias y disminuir, así, el consumo de folios.

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 2023, GLS Spain ha consumido 16.093 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

	2021		2022		2023	
	Nº	Nº <i>Depots</i>	Nº	Nº <i>Depots</i>	Nº	Nº <i>Depots</i>
Folios consumidos	4.264.000	29	3.022.000	27	3.218.500	27
Peso por folio	0,005 kg	29	0,005 kg	27	0,005 kg	27
TOTAL (KG)	21.320	29	15.110	27	16.093	27

Nota 1. Durante el periodo 2020-2021 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 2023: en los *depots* de Fuentemar, La Mancha, Alcarria y Parcel Shop, el consumo de folios se contabiliza desde el *depot* de Madrid; y el *depot* de Almería 2 se contabiliza en Almería. El consumo de folios de Hospitalet se contabiliza en Viladecans.

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 la plantilla

Se incluyen en este anexo los datos sobre la plantilla de GLS Spain del ejercicio fiscal 2021-2022, que se reporta conforme a los estándares GRI y que complementan la comparativa de tres años recomendada para la elaboración de este informe.

Distribución de la plantilla por sexo

	2021/22	
	Nº	%
Hombres	1.075	67,48%
Mujeres	518	32,52%
TOTAL	1.593	100%

Plantilla por nacionalidad

Nacionalidad	2021/22	
	Nº trabajadores	%
Española	1.233	77,40%
Venezolana	52	3,26%
Colombiana	44	2,76%
Nigeriana	39	2,45%
Rumana	32	2,01%
Ecuatoriana	22	1,38%
Peruana	21	1,32%
Marfileña	0	1,26%
Guineoecuatoriana	12	0,75%
Senegalesa	11	0,69%
Italiana	9	0,56%
Dominicana	9	0,56%
Búlgara	8	0,50%
Argentina	8	0,50%
Argelina	7	0,44%
Boliviana	6	0,38%

Gambiana	6	0,38%
Camerunesa	5	0,31%
Guinesa	5	0,31%
Ucraniana	4	0,25%
Brasileña	4	0,25%
Ghanesa	4	0,25%
Portuguesa	3	0,19%
Paraguaya	3	0,19%
Nicaragüense	3	0,19%
Mejicana	3	0,19%
Francesa	2	0,13%
Polaca	2	0,13%
Cubana	2	0,13%
Chilena	2	0,13%
Tanzana	1	0,06%
Británica	1	0,06%
Uruguaya	1	0,06%
Irlandesa	1	0,06%
Siria	1	0,06%
Suiza	1	0,06%
Yemenita	1	0,06%
Mauritana	1	0,06%
Emiratos Árabes	1	0,06%
Liberiana	1	0,06%
Salvadoreña	1	0,06%
Alemana	1	0,06%
Hondureña	0	0,00%
Congoleña	0	0,00%
Iraní	0	0,00%
Pakistaní	0	0,00%
Rusa	0	0,00%
Maliense	1	0,06%
Sierraleonesa	0	0,00%
Marroquí	20	0,00%
TOTAL	1.593	100 %

Nota. Se ha modificado el número de personas empleadas de nacionalidad marfileña relativo al ejercicio 2021-2022, 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 2021-2022), con el número de personas empleadas en los ejercicios 2021-2022 y 2022-2023.

Ubicación geográfica de la plantilla por tipo de contrato (promedio anual)

Ubicación	2021/22		Total
	Contrato indefinido	Contrato temporal	
Algeciras	8	0	8
Alicante	35	2	37

Almería	12	1	13
Asturias	11	0	11
Barcelona	161	8	169
Benavente	45	3	48
Bilbao	33	3	36
Castellón	6	3	9
Girona	23	0	23
Granada	13	2	15
Huelva	2	0	2
Las Palmas de Gran Canaria	10	4	14
Madrid	859	13	872
Málaga	32	3	35
Murcia	67	2	69
Palma de Mallorca	24	0	24
San Sebastián	11	1	12
Sevilla	17	1	18
Tarragona	16	1	17
Valencia	73	4	77
Vigo	11	1	12
Vitoria	17	4	21
Zaragoza	51	0	51
TOTAL GENERAL	1.537	56	1.593

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%

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%

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

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%

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%

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%

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%

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%

Distribución de la plantilla por categoría 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%

Distribución de la plantilla por categoría 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%

Contrataciones y rotación del personal

GRI 404-1

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%

Nota. Se han modificado los datos correspondientes a las contrataciones del ejercicio 2021-2022 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 categoría 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%

Nuevas contrataciones por ubicación

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

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%

Despidos por sexo y categoría 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%

Rotación del personal por ubicación

GRI 401-1

Ubicación	Rotación 2021/22
Algeciras	27,27%
Alicante	16,22%
Almería	7,69%
Asturias	16,67%
Barcelona	24,85%
Benavente	63,83%
Bilbao	28,21%
Castellón	62,50%
Girona	16,67%
Granada	5,88%
Huelva	50,00%
Las Palmas de Gran Canaria	30,77%
Madrid	33,49%
Málaga	12,12%
Murcia	6,15%
Palma de Mallorca	21,74%
San Sebastián	53,85%
Sevilla	17,65%
Tarragona	5,26%
Valencia	16,88%
Vigo	25,00%
Vitoria	25,00%
Zaragoza	31,15%

Rotación del personal por sexo

	2021/22
Hombres	75,58%
Mujeres	24,42%

Rotación del personal por grupo de edad

	2021/22
< 30 años	50%
Entre 30 y 50 años	24,59%
> 50 años	11,48%

Remuneraciones

GRI 2-21;405-2

Remuneraciones medias por sexo (salario bruto - euros/mes)

	2021/22
Hombres	1.490
Mujeres	1.420
MEDIA	1.468

Brecha salarial por categoría 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%

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

	2021/22
Menores 30 años	1.050
Entre 30 y 50 años	1.493
Mayores de 50 años	1.989
MEDIA	1.468

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

	2021/22
Dirección	7.261
Mandos intermedios	2.625
Técnicos	2.791
Administrativos	1.508
Producción	1.066
MEDIA	1.468

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

	Salario bruto anual		Media mensual
	2021/22		Media
	Hombres	Mujeres	2021/22
Retribución fija	1.837.456	338.388	80.587
Retribución variable	378.380	30.291	15.136
Retribuciones en especie	102.917	19.815	4.546
Indemnizaciones	0	0	0
TOTAL	2.318.753	388.494	100.268

Conciliación

Datos de conciliación

	2021/22					
	Hombres		Mujeres		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Reducción de jornada por cuidado de familiares	6	14,29%	36	85,71%	42	11,38%
Excedencia por cuidado de familiares	1	100,00%	0	0,00%	1	0,27%
Maternidad / Paternidad	46	60,65%	15	24,59%	61	16,53%
Permiso de lactancia	3	30,00%	7	70,00%	10	2,71%
Permiso por	132	55,93%	104	44,07%	236	63,96%

**enfermedad
de
familiares**

Licencias no retribuidas	1	100,00%	0	0,00%	1	0,27%
Permiso por exámenes	12	66,67%	6	33,33%	18	4,88%
TOTAL	192	52,03%	168	45,53%	369	100,00%

Permiso parental

GRI 401-3

	2021/22		
	Hombres	Mujeres	TOTAL
Empleados con derecho a permiso parental	46	15	61
Empleados que ejercieron su derecho a permiso parental	46	15	61
Empleados que se reincorporaron al trabajo después de su permiso parental	45	15	60
Empleados que conservaron su empleo pasados 12 meses del permiso parental	37	14	51
Índice de reincorporación	98%	100%	99%
Índice de retención	83%	100%	91%

Horas de formación por categoría profesional

[Ley_Formación] GRI 404-2

Clasificación profesional	2021
Auxiliar administrativo/a	1.589
Becario/a	60
Conductor/a	60
Director/a área	667
Director/a general	3
Encargado/a de almacén	656
Encargado/a general	1.632
Jefe/a de tráfico de 1ª	366
Jefe/a de tráfico de 2ª	430
Jefe/a de equipo	1.253
Jefe/a de sección	2.401
Jefe/a de negociado	1.958
Mozo/a	1.473
Oficial de 1ª	4.137
Oficial de 2ª	2.313
Mantenimiento y limpieza	0
Mensajero	0
TOTAL	18.998

Nota. En el EINF del ejercicio 2021-2022 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.

Absentismo

Indicadores de absentismo

	2021/22		
	H	M	T
Horas de absentismo	145.654,44	68.517,89	214.172,33
Tasa de absentismo	7,82%	7,77%	7,80%

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

Comité de Seguridad y Salud

Datos de accidentalidad

GRI 403-9; 403-10

	2021/22		
	H	M	T
Accidentes leves	128	44	172
Accidentes graves	0	0	0
Accidentes muy graves	0	0	0
Accidentes mortales	0	0	0
Tasa de frecuencia¹	76,05	54,91	69,19
Tasa de gravedad²	2,69	1,71	2,38
Enfermedad profesional	0	0	0
Índice de siniestralidad	12,34	8,95	11,25

Nota. Índices obtenidos utilizando como referencia el año fiscal.

¹ Tasa de frecuencia: N° accidentes / N° horas trabajadas *10⁶.

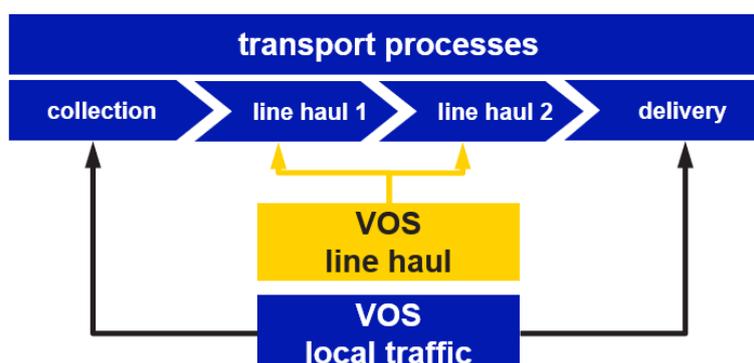
² Tasa de gravedad: N° días perdidos / N° horas trabajadas *10³.

Salud y seguridad en el trabajo

	2021/22		
	Hombres	Mujeres	TOTAL
Lesiones totales por accidente laboral	128	44	172
Días de baja por lesiones totales	4.538	1.368	5.906
Lesiones con grandes consecuencias por accidente laboral	0	0	0
Días de baja por lesiones con grandes consecuencias	0	0	0
Tasa de lesiones con grandes consecuencias	0	0	0
Fallecimientos por accidente laboral	0	0	0
Fallecimientos por enfermedad laboral	0	0	0
TOTAL DÍAS TRABAJADOS	531.648,20		

Anexo 2. Cálculo de las emisiones de conformidad a la EN 16258

La norma EN 16258 define un método de cálculo para evaluar las emisiones de CO₂ 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

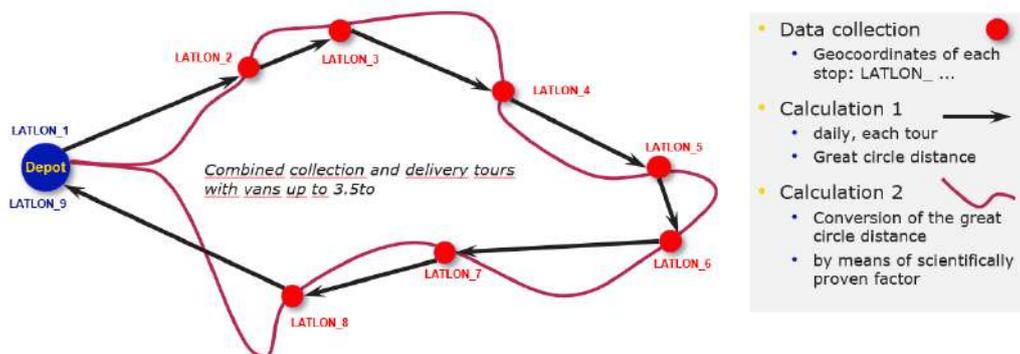
- Servicios de 24-48horas considerando las diferentes conexiones

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.

Data and methodology



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*.

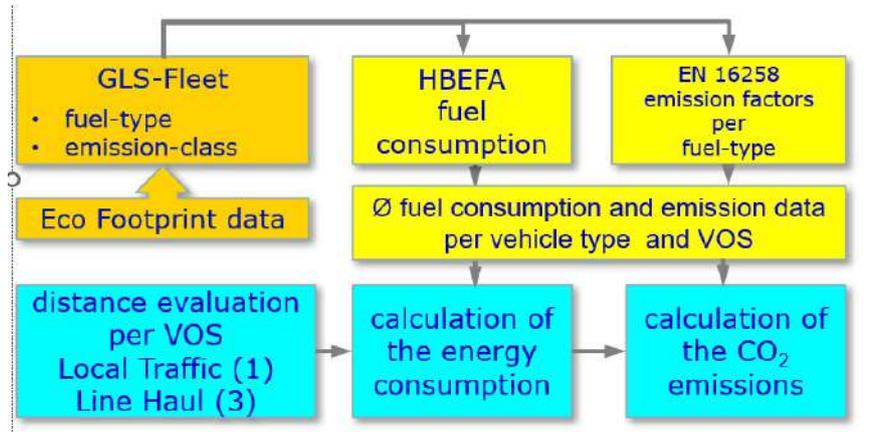
Las distancias de un día representativo por mes se extrajeron del sistema de control de recorrido de líneas de arrastre. Las distancias restantes se calcularon en función de los costes diarios de transporte de línea de arrastre. Los costes de arrastre y las distancias recorridas son complementarias.

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 Infrac 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

GLS Spain ha elaborado el informe conforme a los Estándares GRI para el periodo comprendido entre el 1 de abril de 2023 y el 31 de marzo de 2024.

Estándar GRI	Contenido	Ubicación (página)	Indicaciones/Explicación	Omisión/Motivo	Explicación
Contenidos generales					
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-1 Detalles organizativos	Pág. 21			
	2-2 Entidades incluidas en la elaboración de informes de sostenibilidad de la organización	Pág. 7			
	2-3 Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	Pág. 7			
	2-4 Reexpresiones de información		El presente informe no ha sufrido reexpresiones de información.		
	2-5 Verificación externa	Pág. 7	El presente informe ha sido auditado y verificado por un verificador independiente.		
	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	Pág. 21, 29, 33, 67			

	2-7 Empleados	Pág. 97			
	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	Pág. 27			
	2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno	Pág. 27			
	2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	Pág. 27			
	2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	Pág. 27			
	2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	Pág. 27			
	2-14 Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	Pág. 53			

	2-15 Conflictos de interés	Pág. 58			
	2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas		GLS Spain no ha recibido ninguna sanción en materia de incumplimiento durante el año fiscal 2023/24		
	2-17 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	Pág. 53, 62			
	2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	Pág. 27		Información no disponible o incompleta.	Actualmente, GLS está trabajando para incluir a partir del año 2024, en la evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno, la gestión de los impactos.
	2-19 Políticas de remuneración	Pág. 56	Actualmente, GLS no dispone de políticas de remuneración específicas de los miembros del máximo órgano de gobierno.		
	2-20 Proceso para determinar la remuneración		Un porcentaje de la remuneración depende del cumplimiento de las políticas normativas de la compañía. Además, ningún grupo de interés participa en los criterios de remuneración.		
	2-21 Ratio de compensación total anual	Pág. 113, 192		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	Pág. 59, 84			
	2-23 Compromisos y políticas	Pág. 42, 48, 56, 81, 155, 167			
	2-24 Incorporación de los compromisos y políticas	Pág. 42, 58, 155, 167			
	2-25 Procesos para remediar los impactos negativos	Pág. 155, 167			
	205-1 Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados con la corrupción	Pág. 62			
	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Pág. 62			
	205-3 Incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas		La compañía no ha tenido durante 2023 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	Pág. 4			

	2-16 Comunicación de inquietudes críticas	Pág. 53			
	2-28 Afiliación a asociaciones	Pág. 46, 143			
	2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	Pág. 9, 10	Acerca de esta memoria. Análisis de materialidad		
	2-30 Convenios de negociación colectiva	Pág. 130			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-1 Proceso de determinación de los temas materiales	Pág. 9	Acerca de esta memoria. Análisis de materialidad		
	3-2 Lista de temas materiales	Pág. 9, 11	Acerca de esta memoria. Análisis de materialidad		
	3-3 Gestión de los temas materiales	Pág. 9, 14, 16, 122	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	Pág. 29			
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	203-1 Inversiones en infraestructura y servicios apoyados	Pág. 38			
	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	Pág. 29, 30			

GRI 204: Prácticas de adquisición 2016	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	Pág. 66			
GRI 207: Fiscalidad 2019	207-1 Enfoque fiscal	Pág. 45			
	207-2 Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos	Pág. 45			

Tema material: Gestión de residuos

GRI 301: Materiales	301-1 Materiales utilizados por peso o volumen	Pág. 169, 178			
	301-2 Insumos reciclados utilizados	Pág. 168			
GRI 306: Residuos 2016	306-1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	Pág. 169			
	306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	Pág. 169			
	306-3 Residuos generados	Pág. 169			

Tema material: Eficiencia energética

GRI 302: Energía 2016	302-1 Consumo de energía dentro de la organización	Pág. 176			
	302-4 Reducción del consumo energético	Pág. 177			
GRI 303: Agua y efluentes 2018	303-1 Interacción con el agua como recurso compartido	Pág. 175			
	303-5 Consumo de agua	Pág. 175			

Tema material: Emisiones

GRI 305: Emisiones 2016	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Pág. 161, 163			
	305-2 Emisiones indirectas de GEI asociados a la energía (alcance 2)	Pág. 161, 163			
	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	Pág. 161, 163			
	305-5 Reducción de las emisiones de GEI	Pág. 164, 167, 177			

Tema material: Transporte respetuoso

GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-23 Compromisos y políticas	Pág. 42, 48, 56, 81, 155, 167			
	2-24 Incorporación de los	Pág. 42, 58, 155, 167			

	compromisos y políticas				
	2-25 Procesos para remediar los impactos negativos	Pág. 155, 167			
GRI 305: Emisiones 2016	305-5 Reducción de las emisiones de GEI	Pág. 164, 167, 177			

Tema material: Conducción segura

GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Pág. 132			
	403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	Pág. 132			

Tema material: Atractivo de GLS como empleador

GRI 401: Empleo 2016	401-1 Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal	Pág. 107, 111, 191			
	401-3 Permiso parental	Pág. 120, 195			

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	Pág. 132			
--	---	----------	--	--	--

	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de accidentes	Pág. 132	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	Pág. 132			
	403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	Pág. 132			
	403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	Pág. 132			

Tema material: Estándares laborales en GLS

GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-6 Promoción de la salud de los trabajadores	Pág. 137			
	403-9 Lesiones por accidente laboral	Pág. 140, 197			
	403-10 Dolencias y enfermedades laborales	Pág. 140, 197			

Tema material: Educación y formación

GRI 404: Formación y educación 2016	404-1 Promedio de horas de formación al año por empleado	Pág. 126, 188			
	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	Pág. 81, 126, 196			

Tema material: Diversidad y no discriminación

GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1 Diversidad de órganos de gobierno y empleados	Pág. 97, 101, 116, 184			
	405-2 Ratio entre el salario básico y la remuneración de mujeres y hombres	Pág. 113, 192			

GRI 406: No discriminación 2016	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas		Durante el año 2023, 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	Pág. 66			
---	--	---------	--	--	--

Tema material: Protección de datos y seguridad de la información

<p>GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016</p>	<p>416-1 Evaluación de los impactos de las categorías de productos y servicios en la salud y la seguridad</p>	<p>Pág. 66</p>			
---	---	----------------	--	--	--

Tema material: Calidad y satisfacción del cliente

<p>GRI 418: Privacidad del cliente 2016</p>	<p>418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente</p>	<p>Pág.68,7 0</p>			
--	--	-----------------------	--	--	--

Otros indicadores que no se incluyen entre los temas materiales

<p>GRI 304: Biodiversidad 2016</p>	<p>304-2 Impactos significativos de las actividades, productos y servicios en la biodiversidad</p>	<p>Pág.164</p>			
<p>GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores</p>	<p>308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios ambientales</p>	<p>Pág.66</p>			
	<p>308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas</p>	<p>Pág.66</p>			
<p>GRI 413: Comunidades locales 2016</p>	<p>413-1 Operaciones con programas de participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y desarrollo</p>	<p>Pág.143</p>			

Índice de contenidos de la Ley 11/2018

Materias a reportar	Apartado / Subapartado
Entorno empresarial	2.4. Evolución del negocio
Organización y estructura	2.3. Organización y estructura
Mercados	2.4. Evolución del negocio
Objetivos y estrategias	Toda la memoria
Tendencias	2.4. Evolución del negocio
Políticas	Toda la memoria
Resultados	
Indicadores clave	
Riesgos relacionados	3.1. Gestión de Riesgos
Efectos actuales y previsibles	6. Sostenibilidad ambiental
Certificación ambiental	6. Sostenibilidad ambiental
Principio de precaución	6. Sostenibilidad ambiental
Riesgos ambientales	6. Sostenibilidad ambiental
Emisiones de carbono	6. Sostenibilidad ambiental
Ruido	6. Sostenibilidad ambiental
Contaminación lumínica	6. Sostenibilidad ambiental
Economía circular y gestión de residuos	6.4. Economía circular y gestión de residuos
Consumo de agua	6.5. Uso sostenible de recursos
Consumo de materias primas	6.5. Uso sostenible de recursos
Consumo de energía	6.5. Uso sostenible de recursos
Cambio climático	6.3. Climate Protect
Protección de la biodiversidad	6.3. Climate Protect
Empleo	5.1. Equipo humano
Organización del trabajo	

Salud y seguridad	
Relaciones sociales	
Formación	
Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	
Igualdad, conciliación y Diversidad	
Derechos humanos	3. Ética y buen gobierno corporativo
Libertad de asociación y negociación colectiva	
No discriminación	
Trabajo forzoso	
Trabajo infantil	
Medidas para prevenir la corrupción y el soborno	
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	3. Ética y buen gobierno corporativo
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	
Compromiso con el desarrollo local	5.2. Comunidad local
Subcontratación y proveedores	3.6. Compras responsables
Consumidores	4.3. Proximidad
Información fiscal	Toda la memoria