



GLS.

**Estado
de Información
No Financiera.**

Año fiscal 2024/2025

ÍNDICE

Presentación	4
1. Acerca de este informe	6
1.1. Alcance y metodología	6
1.2. Análisis de materialidad	8
2. Generadores de valor compartido	16
2.1. Una historia de compromiso.....	19
2.2. Valores compartidos	23
2.3. Organización y estructura	25
2.4. En constante evolución	27
2.5. Una cartera de productos y servicios competitiva	33
2.6. Orgullosos de nuestra cadena de valor	36
3. Ética y buen gobierno corporativo	44
3.1. Gestión de riesgos	46
3.2. Aliados del Pacto Mundial de Naciones Unidas	49
3.3. Objetivos compartidos	50
3.4. Gobernanza sólida	59
3.5. Compliance y transparencia	69
3.6. Compras responsables	73
3.7. Protección de datos y seguridad de la información	75
4. Calidad	81
4.1. Digitalización	83
4.2. Escuela de la Excelencia: compromiso con nuestros profesionales.....	87
4.3. Atención cercana y proximidad	92
5. Nuestro compromiso social	107
5.1. Un equipo comprometido	110
5.2. Acción local: compromiso con la sostenibilidad y la comunidad ...	166
6. Sostenibilidad ambiental	180
6.1. Sistema de Gestión Medioambiental.....	182

6.2. Evaluación de riesgos ambientales.....	183
6.3. Climate Protect	185
6.4. Economía circular y gestión de residuos	195
6.5. Responsables con la utilización de los recursos	200
Cierre.....	204
Anexos.....	205
Índice de contenidos de GRI y de la ley 11/ 2018.....	205
Notas a pie de página	215

→ ● **CONTACTO**

ESG & Corporate Responsibility Department

Ingeniero Torres Quevedo, 1 – 28022, Madrid

Tel. +34 (0) 91 080 62 29

thinkresponsible@gls-spain.com

Un año más, os presentamos la Memoria de Sostenibilidad de GLS Spain, correspondiente al ejercicio 2024/2025. Este informe muestra el progreso y los desafíos afrontados en un periodo de intensa actividad y transformación, en el que hemos seguido reforzando nuestro compromiso con una logística y transporte más responsable, eficiente e innovadora. En un contexto de cambio constante, marcado por la evolución del consumo, el avance tecnológico y la necesidad de dar una respuesta a la urgencia climática, esta memoria refleja nuestra visión de futuro y el impacto positivo que aspiramos a generar en nuestro entorno.

Desde que asumí la responsabilidad como Managing Director GLS Spain en abril de 2024, he aceptado el reto de liderar una organización con una sólida trayectoria, construida sobre los valores de cercanía, calidad y sostenibilidad. En un contexto de alta exigencia y transformación acelerada, hemos sabido consolidar nuestra posición como un actor clave del sector de la logística y el transporte en España, avanzando con visión de futuro y responsabilidad colectiva.

Durante este periodo, hemos seguido adaptándonos a los cambios del mercado, impulsados por el crecimiento del *e-commerce*, la digitalización y las nuevas demandas de nuestros clientes y nuestros destinatarios. Para responder a estas demandas, hemos seguido reforzando nuestra propuesta de valor con la adquisición de un operador de Fulfilment (e-Log) que nos permite ofrecer servicios de Fulfilment a nuestros clientes, y hemos seguido realizando nuevas inversiones en *hubs* estratégicos, en automatización y en soluciones tecnológicas que mejoran la eficiencia en toda la cadena de valor. Nuestra red de puntos de conveniencia –compuesta ya por más de 7.600 Parcel Shops y *lockers*– ha seguido creciendo, y tenemos un ambicioso plan para desplegar más de 2.500 *lockers* propios en los próximos tres años.

Uno de nuestros pilares estratégicos es la sostenibilidad. En GLS Spain trabajamos con metas claras para reducir nuestro impacto ambiental, enmarcadas en el programa Climate Protect del Grupo GLS. Este año hemos logrado un aumento del 6,83% en las entregas realizadas mediante vehículos eléctricos¹, de bajas emisiones² y repartidores a pie, alcanzando más de 7 millones de envíos realizados. A su vez, continuamos aplicando los más altos estándares de eficiencia energética en la renovación y construcción de infraestructuras, alineándonos con certificaciones como Breeam en Madrid y Alicante.

La innovación tecnológica también ha sido clave para nosotros en el último año. Estamos incorporando soluciones basadas en inteligencia artificial, análisis predictivo y digitalización integral de procesos, lo que nos permite optimizar operativamente nuestros procesos, optimizar rutas y reducir el número de entregas fallidas. Un hito especialmente relevante ha sido la designación de España como sede de uno de los tres *hubs* de Inteligencia Artificial del Grupo GLS, especializado en “experiencia de cliente”.

Pero nada de todo esto sería posible sin las personas. Nuestra red agencial, formada por más de 550 empresarios y empresarias, y el conjunto de profesionales que conforman la Familia GLS, son la fuerza y el motor que impulsa nuestro crecimiento. Por ello, seguimos fomentando un entorno de desarrollo profesional y humano que refuerce el compromiso y el talento de nuestros equipos.

En GLS Spain avanzamos con la convicción de que una logística y transporte más sostenible, digital e inclusiva es posible. Esta memoria no solo recoge lo que hemos conseguido, sino también hacia dónde nos dirigimos: ser un referente en el sector, generando valor duradero para nuestros clientes y destinatarios, nuestros empleados y el planeta en general.

Roberto Martínez

Managing Director GLS Spain

1. Acerca de este informe

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.

El informe también ha tenido 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). Así, y 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, presentamos el Estado de Información No Financiera 2024/2025 (EINF) como parte del Informe Consolidado.

Si bien algunas de las informaciones recogidas en este documento hacen referencia al año natural 2024 y a General Logistics Systems Spain, S. A., la mayor parte da cuenta del año fiscal comprendido entre el 1 de abril de 2024 y el 31 de marzo de 2025, siguiendo las líneas de reporte del periodo anterior publicado (2023/2024). Su elaboración tiene una periodicidad anual.

El alcance del informe también contempla a E-Log Logística Insular –en la actualidad, GLS Fulfilment Spain, S.L. (CIF B87331195. Dirección fiscal: C/ Leonardo da Vinci, 5, Nave D, Módulo D4. 28850 Torrejón de Ardoz –Madrid–), ya que fue adquirida en 2024, si bien la información ambiental, social y económica de dicho centro no se ha incluido por no considerarse relevante en este ejercicio. E-Log Logística insular está especializada en el sector *e-commerce* y *travel*, además de ofrecer servicios de última milla en Canarias, Ceuta y Melilla.

Por su parte, 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 nuestro desempeño en cuestiones no financieras.

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 este documento recogemos, además, las acciones que llevamos a cabo en relación con nuestro progreso en la implantación de los Diez Principios Universales del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

[Informes de verificación de AENOR 2024/2025](#)



[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://gls-group.com/ES/media/downloads/Declaracion-de-Verificacion-de-Informacion-No-Financiera.PDF>
- **Verificación del Informe de Sostenibilidad:**
<https://gls-group.com/ES/media/downloads/CertificadoVMS-2025.pdf>

1.2. Análisis de materialidad

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

En GLS Spain consideramos de vital importancia la opinión de nuestros principales grupos de interés sobre los temas relevantes que repercuten en la compañía. Por ello, cada tres años realizamos un análisis de materialidad con el objetivo de identificar aquellas cuestiones que consideramos prioritarias. Así, al análisis elaborado a comienzos de 2022, se sumó un segundo en junio de 2022, desarrollado 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 consolidados para el conjunto de la organización.

En la actualidad, el Grupo está trabajando en la doble materialidad, un análisis cuyos resultados pretende incluir en el informe del próximo ejercicio.

Metodología y resultados

El *Informe Análisis de Materialidad de GLS Spain* recoge el procedimiento seguido para realizar este tipo de estudios. 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 la organización y otros de especial importancia. 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, y que sigue vigente en esta edición 2024/2025, se ha dividido en 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

Creemos que es fundamental recoger y analizar nuestro impacto en materia de ESG. Por ello, los grupos de interés incluidos en el análisis de materialidad de GLS Spain son aquellos a los que afecta de modo directo o indirecto nuestra actividad. El propósito de su participación es identificar los diferentes impactos que generamos o podemos provocar con el fin 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 realizamos en GLS Spain 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, mantenemos una comunicación continua y bidireccional con ellos, buscando su colaboración y confianza a largo plazo, y siempre considerando sus intereses.

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



Fase 2 – Identificación de potenciales temas de interés

GRI 3-2

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

Ambientales

- Emisiones
- Transporte respetuoso
- Gestión de residuos
- Agua y efluentes
- Eficiencia energética
- Impacto ambiental local
- Estándares ambientales en la cadena de suministro

Sociales

- Atractivo 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
- Impacto en la comunidad local
- Conducción segura
- Contaminación acústica

Gobernanza

- *Compliance*
- Protección de datos y seguridad de la información
- Transparencia y diálogo

Otros

- Calidad y satisfacción del cliente
- Continuidad del negocio y rentabilidad

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

La evaluación de la influencia de los 21 temas se ha llevado a cabo mediante encuestas con los diferentes grupos de interés, que han puntuado cada asunto en una escala del 1 (ninguna influencia) al 7 (gran influencia).

En total, se han obtenido 300 respuestas distribuidas de la siguiente forma entre los grupos participantes:

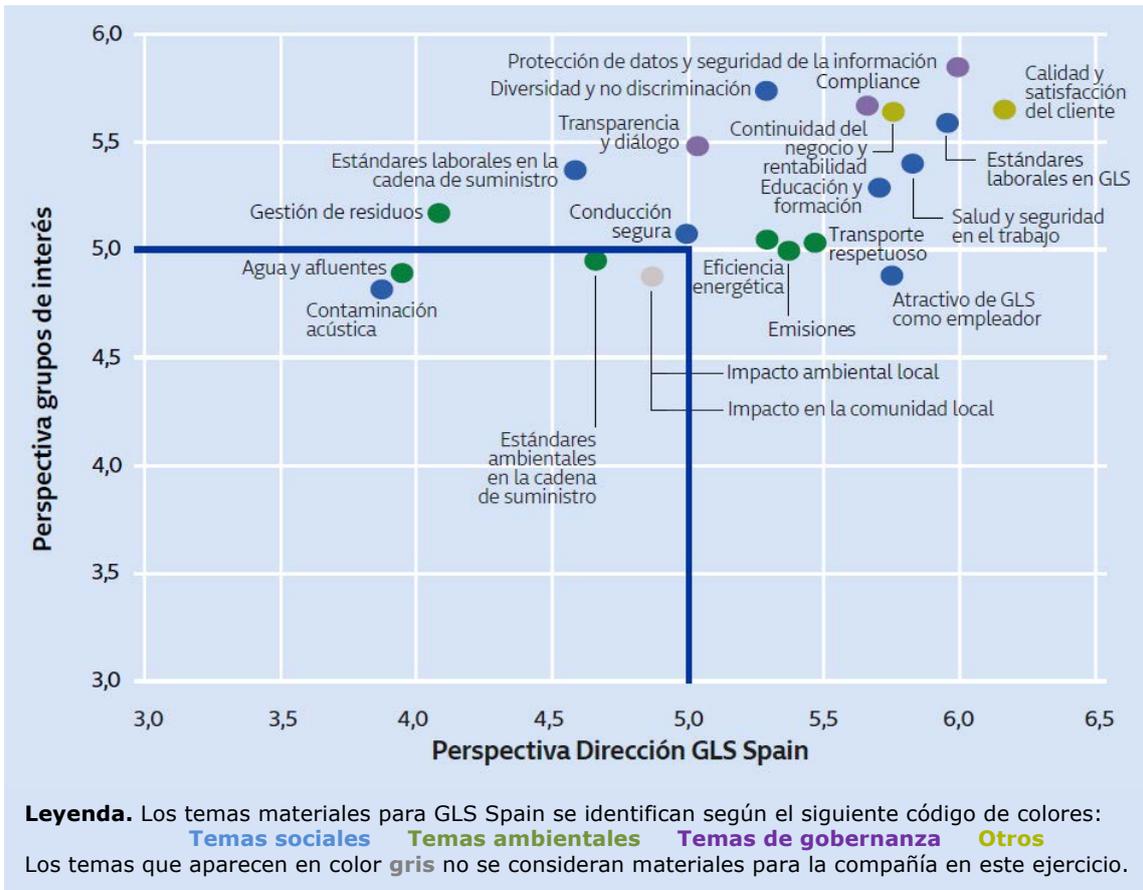
- Dirección de GLS Spain: 25
- Personas trabajadoras: 185
- Clientes: 11
- Agencias: 51
- Parcel Shops: 3
- Destinatarios: 12
- Otros (sociedad, representación sindical, ONG, medios de comunicación, competidores): 13

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.



Los temas materiales identificados hasta el momento son fundamentales para GLS Spain y, por tanto, los tendremos presentes en el desarrollo de nuestra actividad, haciendo un uso estratégico de los mismos para mejorar en cada uno de los aspectos identificados.

Cabe destacar que los resultados de GLS Spain están 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 nuestra filial.

GRI 3-3

Nuestros temas materiales (16 temas)

Ambientales

- Emisiones
- Transporte respetuoso
- Gestión de residuos
- Eficiencia energética

Sociales

- Atractivo de GLS como empleador
- Salud y seguridad en el trabajo
- Educación y formación
- Estándares laborales en GLS
- Estándares laborales en la cadena de suministro
- Diversidad y no discriminación
- Conducción segura

Gobernanza

- *Compliance*
- Protección de datos y seguridad de la información
- Transparencia y diálogo

Otros

- 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 *stakeholders*:

	CLIENTES	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 presente 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 de todo el proceso anterior nos ayuda a estudiar potenciales riesgos e impactos, positivos o negativos, asociados a cada uno de los temas materiales. Somos conscientes de la importancia de

gestionarlos de un modo adecuado y, por este motivo, utilizamos una serie de instrumentos que nos permite gestionar cada uno de estos impactos por cada uno de los temas materiales correspondientes a las tres áreas ESG (medioambiente, social y gobernanza): normativas, compromisos, códigos y políticas.

En materia medioambiental, contamos con un Sistema de Gestión Medioambiental y una evaluación de riesgos ambientales que nos ayuda a entender cuáles son los efectos de su actividad en nuestro entorno y cómo minimizar aquellos potenciales efectos negativos.

En el ámbito social, también se identifican potenciales riesgos e impactos, positivos y negativos, que se minimizan con políticas en diferentes áreas o grupos de interés. El departamento de Gestión de Personas de GLS proyecta una política de igualdad, inclusión, conciliación y diversidad, así como varios canales de diálogo con la plantilla. Además, la organización 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 y socios comerciales. La apuesta por la transparencia es otra seña que nos identifica.

Los riesgos potenciales en gobernanza también se gestionan a través de varias políticas y compromisos. Asociamos los principios de actuación de GLS Spain a la competencia leal, la integridad y las buenas prácticas responsables. Diferentes políticas actúan para evitar cualquier tipo de prácticas de corrupción, mientras que el Código de Conducta –que aplica a todo el personal– 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



"Nuestras políticas y planes ESG están diseñados para generar un impacto positivo, implementados a través de un modelo de gobernanza innovador y transversal que impulsa la responsabilidad colectiva en GLS"

Félix Biedma, Senior Manager ESG, Corporate Responsibility & Compliance GLS Spain



Como uno de los principales proveedores de paquetería en Europa, con presencia global, el Grupo GLS asume con responsabilidad los desafíos sociales y ambientales, impulsando de manera constante el avance hacia un transporte más sostenible y libre de emisiones. Así, en GLS Spain, como filial del Grupo GLS, nos comprometemos con la creación de valor compartido mediante el desarrollo de envíos sostenibles en un entorno social equitativo.

Nos implicamos con nuestros grupos de interés, incluyendo clientes, personas trabajadoras y socios de transporte. Además, cuidamos y protegemos tanto a las personas como al medioambiente a través de diversos proyectos, iniciativas y campañas. Nuestro propósito es generar un impacto positivo en las comunidades donde operamos, asegurando que nuestro crecimiento sea responsable y esté alineado con el bienestar de la sociedad y del planeta.

Nuestro objetivo pasa por promover el desarrollo sostenible, equilibrando la rentabilidad económica de la empresa, el cuidado del medioambiente y el bienestar social. Lo hacemos guiados por las mejores prácticas empresariales y actuando siempre con transparencia y responsabilidad.

Integramos los criterios ESG (medioambiental, social y de gobernanza en sus siglas en inglés) en toda nuestra cadena de valor, garantizando una gestión ética y sostenible que responda a las necesidades del presente sin comprometer el futuro.

Criterios ESG en nuestra cadena de valor



ENVIRONMENTAL

Somos conscientes del impacto ambiental de nuestras actividades y trabajamos para reducirlo mediante la adopción de medidas responsables y la integración progresiva de criterios ambientales en nuestras principales operaciones.



SOCIAL

Fomentamos relaciones positivas con todos nuestros grupos de interés (empleados/as, agencias, proveedores, clientes, destinatarios/as, comunidades locales, etc.), respetando sus derechos y promoviendo su bienestar y la inclusión social. Buscamos fortalecer la percepción de nuestra marca para atraer y fidelizar talento, contribuyendo al desarrollo de una sociedad más equitativa.



GOVERNANCE

Establecemos un sistema de gobernanza corporativa basado en principios éticos y en la transparencia. Garantizamos el cumplimiento de las normativas internas y externas mediante procedimientos claros y un Sistema de Gestión de Integridad Corporativa que integra, entre otros, políticas de cumplimiento (*Compliance*) y nuestro Modelo de Prevención de Delitos.

Nuestro compromiso con el cumplimiento normativo, la protección del medioambiente, el bienestar de las personas y la calidad que define nuestro modelo de negocio que se materializa en cuatro líneas estratégicas clave 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 factores fundamentales:

- **Calidad.** Nuestra forma de operar está centrada en la satisfacción plena de nuestros clientes. Para lograrlo, priorizamos la calidad de los envíos, la cercanía con nuestros usuarios y la sostenibilidad de nuestros procesos.
- **Ética y buen gobierno corporativo.** Nuestros procedimientos y políticas regulan nuestro comportamiento empresarial, asegurando siempre el cumplimiento de las normativas internas y externas. Además, contribuimos activamente a la implementación de la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible.
- **Sostenibilidad ambiental.** En GLS Spain trabajamos para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero mediante la incorporación progresiva de vehículos eléctricos y de bajas emisiones, y la mejora continua de la eficiencia energética en nuestras instalaciones. Además, complementamos estas acciones con la compensación de las emisiones generadas por el transporte de envíos, en el marco del programa Climate Protect.
- **Compromiso social.** Llevamos a cabo diversas iniciativas diseñadas para mejorar la calidad de vida de las personas en las comunidades en las que operamos. Estas acciones impactan positivamente tanto a nuestro equipo como a las comunidades locales y a colectivos vulnerables.

2.1. Una historia de compromiso

[Ley_Organización y estructura] [Ley_Entorno empresarial] [Ley_Tendencias] [Ley_Mercados] GRI 2-1; 2-6

La historia de GLS comienza en **1999**, cuando el grupo Royal Mail adquirió la empresa alemana German Parcel y fundó General Logistics Systems B.V. Mediante la adquisición progresiva de las principales empresas del sector, el Grupo expandió rápidamente sus operaciones y, en solo cinco años, logró presencia en varios países europeos.

En España, la compañía operó bajo la filial Extand Sistema S.L. hasta que, en **2005**, comenzó a hacerlo bajo el nombre de GLS Spain desde su sede en Cerdanyola del Vallès (Barcelona). Poco después, abrió una delegación en Madrid y comenzó su expansión nacional.

Uno de los principales hitos en la historia de GLS fue la apertura, en **2006**, de un nuevo centro europeo de Tecnologías de Información en Alemania, lo que permitió implementar un sistema uniforme de hardware y software que mejoró significativamente los plazos de entrega.

En **2008**, el Grupo GLS lanzó el proyecto ThinkGreen con el objetivo de fortalecer sus actividades de protección del medioambiente. La iniciativa estableció cuatro objetivos clave: reducir las emisiones, optimizar el uso de recursos, fomentar el uso de energías alternativas y mejorar la gestión de residuos. ThinkGreen fue el precursor del programa actual Climate Protect (2021).

A lo largo de su expansión, en abril de **2016**, el Grupo adquirió la empresa de paquetería exprés ASM Transporte Urgente, la segunda mayor red de transporte urgente de España. Posteriormente, en enero de **2018**, GLS absorbió la empresa de transporte murciana Redyser, lo que permitió a GLS Spain incrementar considerablemente su tamaño y capacidad, y ofrecer un servicio integral tanto a nivel nacional como internacional.

La expansión global de la compañía también incluyó su llegada a países como Estados Unidos y Canadá, mientras GLS Spain incrementó sus puntos de conveniencia o *Out of Home* (OOH). Asimismo, se instalaron las primeras

taquillas automáticas (*lockers*), mejorando la experiencia del usuario y la eficiencia del reparto de última milla.

En el verano de **2023**, el Grupo anunció su llegada a Serbia, estableciendo un centro de operaciones en Belgrado y tres *depots* en ciudades estratégicas. Además, adquirió Altimax Courier, un importante operador de transporte aéreo y terrestre en Canadá, lo que permitió a la compañía ampliar a 65 su número de infraestructuras en este país. Estos movimientos estratégicos refuerzan el objetivo de GLS de aumentar su presencia en los mercados de Europa del Este y consolidar su posición en el mercado norteamericano.

En julio de **2024**, GLS Spain compra e-Log para reforzar su oferta de servicios de comercio electrónico. En octubre de ese mismo año, El Grupo adquiere una participación de ACS, Postal Services, una empresa griega de paquetería con más de 30.000 clientes. Ese mismo mes, GLS estableció una alianza bilateral de redes con SF en Asia, lo que permitirá a los clientes acceder a China, India, Singapur, Vietnam, Corea del Sur y Japón.

Hoy en día, el Grupo GLS ofrece servicios de paquetería a toda Europa. Con filiales propias y empresas asociadas, está presente en 40 países europeos, así como en Estados Unidos, Canadá y Asia.

→ ● 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, especializada en el transporte de paquetería para los sectores B2B, B2C y C2C tanto en España como en Europa y el resto del mundo. La compañía ofrece un amplio catálogo de productos y servicios adaptados a las necesidades de sus clientes.

Hitos 2024/2025

En GLS Spain seguimos apostando por la expansión y la innovación para adaptarnos a los requisitos de un mercado cada vez más exigente, brindando una mejor experiencia de compra a nuestros usuarios. En el ejercicio fiscal 2024/2025, hemos alcanzado varios hitos clave para nuestro crecimiento:

- **Adquisición de e-Log:** Entramos en el mercado de *Fulfilment*, reforzando la oferta de servicios de comercio electrónico y ofreciendo soluciones logísticas completas entre la Península y las islas.
- **Participación en ACS:** El Grupo GLS adquiere un 20% de ACS, la principal empresa de paquetería de Grecia, ampliando su red para ofrecer servicios de envío más ágiles tanto a empresas como a consumidores en toda Europa y en este país.
- **Expansión en Asia:** A través de una alianza estratégica con SF, GLS amplía su red de cobertura, mejora las tarifas y optimiza la experiencia del cliente en la región.
- **Nuevo canal de comunicación en WhatsApp:** Incorporamos WhatsApp para facilitar la gestión de entregas, permitiendo a los usuarios recibir actualizaciones y gestionar sus paquetes de manera directa.
- **Compromiso con los Objetivos Basados en la Ciencia (SBTi):** El Grupo, y por tanto, GLS Spain nos comprometemos a reducir las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) mediante la implementación de objetivos a corto y largo plazo, contribuyendo así a la protección del medioambiente y la reducción de su huella de carbono.
- **Evolución de los Parcel Lockers:** Continuamos mejorando el diseño, la calidad y el servicio de nuestros Parcel Lockers, con el objetivo de optimizar su despliegue y mejora de los procesos claves de entrega.
- **Colaboración con Metro de Madrid:** Participamos en un proyecto piloto de transporte de paquetes orientado a reducir el número de desplazamientos con vehículos de reparto en zonas urbanas.
- **Acuerdo con Endesa:** Promovemos el uso de electricidad renovable, la movilidad eléctrica e instalación de sistemas fotovoltaicos en nuestras naves.
- **Entregas más responsables y eficientes:** Ofrecemos soluciones de reparto basadas en la centralización de envíos, el uso de puntos de recogida comunes y la incorporación progresiva de vehículos eléctricos y de bajas emisiones³ y repartidores a pie.

- **Digitalización de la última milla:** Mejoramos la digitalización de la última milla a través de nuevas funcionalidades en la aplicación MyGLS y la incorporación de dispositivos especiales que optimizan el reparto.
- **Nuevas instalaciones:** Inauguramos instalaciones en Cártama (Málaga), Vigo (Pontevedra) y Sevilla, mejorando nuestra capacidad operativa y la eficiencia del reparto de la última milla mediante la implementación de tecnología avanzada.
- **Evaluación ESG a proveedores:** Evaluamos continuamente a nuestros proveedores para garantizar el cumplimiento de los estándares éticos en toda la cadena de suministro.
- **Programa Climate Protect:** Focalizado en la reducción de nuestras emisiones y, de forma complementaria, en la compensación de CO₂ en España.
- **Hub de Inteligencia Artificial:** Establecemos un Hub de IA en España para mejorar continuamente la experiencia del cliente y cubrir las necesidades del Grupo.
- **Certificación EcoVadis Silver:** GLS obtiene el certificado EcoVadis Silver, que reconoce nuestro compromiso con la sostenibilidad, la ética y los derechos humanos.
- **Expansión de la Escuela de la Excelencia:** Ampliamos esta escuela a otros países como Francia e Italia, con el fin de alcanzar los más altos estándares de calidad en la gestión y distribución de mercancías.
- **Salud y seguridad:** Lanzamos una campaña de conducción segura en todas nuestras instalaciones para reducir accidentes, mientras promovemos el bienestar y la seguridad de toda nuestra plantilla.
- **Programa Iguales y colaboración con Fundación "la Caixa":** Apoyamos la inserción de personas con discapacidad en el empleo, tanto en nuestras delegaciones corporativas como en nuestra red agencial.
- **Transporte solidario:** Seguimos apoyando al tercer sector mediante el transporte de materiales con fines sociales y benéficos.
- **Alianza con Cruz Roja:** Colaboramos con Cruz Roja para ayudar a las comunidades afectadas por la Dana en Valencia.
- **Laboratorio de startups de logística y transporte:** En colaboración con Menttoriza, lanzamos un laboratorio para atraer talento y desarrollar soluciones innovadoras en áreas como la robótica, la inteligencia artificial y la sostenibilidad.

2.2. Valores compartidos

El Grupo ha renovado recientemente sus valores corporativos, reafirmando el compromiso con la excelencia y la responsabilidad en cada aspecto de la operativa. Este proceso de actualización refleja la evolución continua y dedicación para mantenernos a la vanguardia en el sector, al tiempo que fortalecemos nuestra identidad y misión.

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



→ ● **Las personas, lo primero.** Las personas son nuestra prioridad. Escuchamos a clientes, socios y compañeros e invertimos en lo que realmente importa.

Pensamos en oportunidades. Todo cambio positivo comienza con una mentalidad atrevida y abierta. Somos curiosos, optimistas y siempre estamos dispuestos a afrontar retos.

Convertimos las ideas en acciones. Cuando vemos una buena idea, nos ponemos manos a la obra. Probamos, evaluamos, adaptamos. Y repetimos.

Nos preocupamos. Actuamos de forma consciente y considerada: con los paquetes, con las personas y con el planeta.

Somos responsables. Cumplimos nuestras promesas, asumimos la responsabilidad de nuestros actos y solo estamos satisfechos cuando obtenemos el resultado que buscamos.

Estamos juntos en esto. Sin colaboración no hay crecimiento, por lo que siempre fomentamos la diversidad de opiniones. Porque el éxito sabe mejor cuando se comparte.

El **Comité de Dirección de GLS Spain** supervisa y lidera las distintas áreas de la organización, garantizando su correcto funcionamiento y el cumplimiento de las políticas y directrices establecidas por el Grupo.

Para la toma de decisiones, todos sus miembros incorporan los criterios **ESG (ambientales, sociales y de gobernanza)**, evaluando los posibles impactos en este ámbito a lo largo de la cadena de valor.

En cuanto a la designación de sus integrantes, se valoran aspectos clave como el conocimiento, la trayectoria y la experiencia requerida para el cargo. Además, se consideran factores como la dedicación, la gestión efectiva de equipos y personas, y una sólida integridad en las buenas prácticas empresariales.

El Comité se reúne semanalmente junto al Managing Director GLS Spain, salvo en periodos vacacionales. Durante el ejercicio fiscal **2024/2025**, se han llevado a cabo 40 reuniones.

Actualmente, el Comité de Dirección está compuesto por **27 miembros: 6 mujeres (21%) y 21 hombres (79%)**. El compromiso es incrementar progresivamente la representación femenina hasta alcanzar una mayor equidad en todos los departamentos y niveles jerárquicos.

Composición del Comité de Dirección

Edad	2023/2024		2024/2025	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Entre 30 y 50 años	10	4	9	2
>50 años	12	4	12	4
TOTAL	22	8	21	6

Nota. El dato se reporta en valores absolutos.

2.4. En constante evolución

GRI 2-6

En **GLS Spain**, empresa líder en servicios de mensajería y paquetería, contamos con una amplia red de **cerca de 600 agencias y centros propios** (*hubs* y *depots*), gestionados por **cinco divisiones territoriales** que garantizan la calidad del servicio que nos define.

Nuestra red opera de manera integrada a través de **hubs nacionales**, lo que permite la clasificación y el intercambio eficiente de mercancía, asegurando entregas en **24/48 horas en todo el territorio**. Además, desde el inicio de nuestra actividad en 2005, estamos conectados con la extensa red europea del Grupo GLS a través de nuestros **hubs internacionales en Barcelona y Madrid**.

Para facilitar aún más la recepción de envíos a nivel nacional e internacional, contamos con una red de **más de 7.600 Parcel Shops** (puntos de conveniencia) y más de 60 taquillas automáticas (**lockers**), que ofrecen soluciones flexibles y accesibles para nuestros clientes.

GLS Spain en cifras

GRI 201-1;203-2

	Año fiscal 2020/21	Año fiscal 2021/22	Año fiscal 2022/23	Año fiscal 2023/24	Año fiscal 2024/25
Volumen de paquetería	102,0 M	107,6 M	107 M	125 M	138,6 M
Ingresos	372 M€	400 M€	420 M€	498 M€	551,9 M
Resultado económico	11.078.926 €	10.085.262 €	8.120.330 €	10.002.528 €	14.947.519€
Impuesto sobre beneficios	-6.213.911 €	-6.068.931 €	-5.187.195 €	-5.937.146 €	-8.428.395€
Empleados	1.512	1.593	1.477	1.783	1.824
Clientes	2.746	3.035	2.960	3.020	2.946
Subvenciones	-	-	-	-	165.000

Nota 1. El número de empleados hace referencia al número de personas trabajadoras al cierre del ejercicio (31/03/2025), y no al total de personas que han trabajado en GLS Spain a lo largo del año 2024. El número de clientes comprende a todos aquellos con, al menos, un envío durante el año fiscal.

Nota 2. No se incluyen datos económicos de e-Log al no ser representativos.

Nota 3. 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.

Tendencias del mercado⁴

GRI 203-2

Estamos comprometidos con ofrecer un servicio de **máxima calidad** a nuestros clientes. Por ello, en nuestro proceso de toma de decisiones, analizamos constantemente las **tendencias del mercado** que afectan o pueden influir en nuestra actividad. En 2024, las más relevantes para nuestro negocio han sido:

- **Impacto del entorno macroeconómico en los consumidores.** La economía española cerró 2023 con un crecimiento del **2,5%** y, según los datos de la **CNTR**, el PIB creció un **0,8%** en el tercer trimestre de 2024, manteniendo la misma tasa que en el segundo. Este crecimiento ha sido impulsado por el consumo, tanto público como privado, y por un mercado laboral en niveles históricos de ocupación.
- Se espera que en **2025** el PIB continúe creciendo, con una revisión al alza de **tres décimas** debido al dinamismo de la actividad en los últimos trimestres de 2024 y al impacto positivo de las medidas fiscales adoptadas tras la **Dana**. Sin embargo, la situación macroeconómica sigue estando influenciada por la **inestabilidad geopolítica**. Conflictos como la guerra en Ucrania o las tensiones en Oriente Medio pueden alterar la **bajada de tipos de interés**, afectar a los mercados de materias primas y ralentizar el crecimiento en la zona euro. A pesar de ello, la **economía española ha demostrado gran resiliencia**, protegiendo a familias y empresas ante posibles endurecimientos monetarios.

- **Evolución del sector postal y logístico.** El número de operadores postales registrados en España aumentó un 7,7% en 2023, alcanzando los 3.119 inscritos. Durante ese año, se gestionaron 2.355,7 millones de envíos, generando unos ingresos de 7.147,6 millones de euros. Si bien el número de envíos se redujo un 0,8%, los ingresos aumentaron en un 5,1%, reflejando un mercado que prioriza la calidad del servicio sobre la cantidad de envíos.

- **Consumo, comercio electrónico y tendencias digitales**

Crecimiento del e-commerce en España

En 2023, **34,5 millones de españoles** (el **96% de la población entre 16 y 74 años**) utilizaron Internet, y de ellos, un **87% realizó compras online**, frente al **83,1% en 2022**. Además, el **58% de los consumidores** aumentaron sus compras respecto al año anterior, consolidando el comercio electrónico como un hábito cada vez más extendido.

La tendencia de **compra híbrida** (*online* y física) sigue siendo la preferida por **6 de cada 10 consumidores**, aunque la asistencia a tiendas físicas ha caído del **52% en 2022 al 48% en 2023**.

Preferencias y hábitos de compra online

- **Categorías líderes:** moda, entretenimiento, cultura, viajes/estancias, alimentación, tecnología, comunicación y hogar.
- **Dispositivos más usados:** ordenador (**73%**) y smartphone (**66%**).
- **Métodos de pago en auge:** aunque la tarjeta sigue siendo la opción principal (**78%**), ganan terreno los **monederos digitales y Bizum**.
- **Frecuencia de compra:** 2-3 veces al mes, con un gasto medio de **69-78€ por compra**.

Los consumidores demandan cada vez más **fichas técnicas detalladas, imágenes con zoom y valoraciones de otros compradores** para tomar decisiones de compra informadas.

Factores clave en la elección de un e-commerce

- **Precio y coste del envío.**
- **Plazos de entrega y política de devoluciones.**
- **Ofertas, promociones y servicio de atención al cliente.**

El **88% de los compradores** estarían dispuestos a esperar más tiempo por su pedido si ello redujera los **gastos de envío**, y el **74%** lo haría si eso contribuyera a reducir las **emisiones de CO₂**.

A pesar de ello, los plazos de entrega en España mantienen un **alto grado de satisfacción (7,6/10)**, con un tiempo medio de **3,5 días** (excepto productos de importación, que pueden tardar hasta **6,6 días**). Además, un **46% de los consumidores** pagaría un extra (**3,4 € de media**) por una **entrega urgente en menos de 24 horas**.

Opciones de entrega y devoluciones

- La **entrega a domicilio** sigue siendo la opción preferida (**76%**), aunque los **puntos de recogida** han crecido del **33% en 2023 al 50%**.
- El **38% de los consumidores** que reciben sus paquetes en casa están considerando alternativas como los puntos de conveniencia.
- **El 58%** de los compradores prefiere devolver sus pedidos en puntos de conveniencia, frente a un **39% que opta por la recogida en domicilio**.
- **El 86% de los consumidores** no volvería a comprar en un *e-commerce* si el proceso de devolución es complejo o tiene costes adicionales.

Seguimiento y atención al cliente

- **Solo el 29% de los compradores online** recibe suficiente información sobre el estado de sus envíos.
- El **44%** de los consumidores considera que la empresa logística debe encargarse de la comunicación del pedido, mientras que un **38%** piensa que debería ser responsabilidad de la tienda *online*.
- **El 78%** valora un **buen servicio de atención al cliente**, y la **amabilidad del repartidor** es un factor clave en la satisfacción del usuario.

• **Impacto de la sostenibilidad y la Inteligencia Artificial**

Sostenibilidad en el e-commerce

- **El 91% de los consumidores** espera que las empresas adopten prácticas más sostenibles.

- Solo **2 de cada 10 compradores** consideran que los *e-commerce* están suficientemente comprometidos con la sostenibilidad logística.
- Crece la demanda de **cajas reutilizables, embalajes reciclables y reducción del plástico en el packaging**.
- **Casi el 40%** de los usuarios intenta agrupar pedidos para reducir el número de envíos.

Inteligencia Artificial y personalización

- La IA está transformando el *e-commerce*, mejorando la **personalización y la experiencia de compra**.
 - Sin embargo, existe **preocupación** sobre privacidad de datos, automatización de empleos y riesgos de fraude.
- **Conclusión.** 2024 se presenta como un año de crecimiento y transformación en el sector logístico, impulsado por el auge del *e-commerce*, las expectativas de sostenibilidad y la digitalización. En GLS Spain, seguimos adaptándonos a estas tendencias para ofrecer un servicio de calidad, eficiente y comprometido con la innovación y el medioambiente.

Fulfilment, nuevo servicio para los clientes y e-commers



En un mercado donde los clientes buscan soluciones rápidas, efectivas y de calidad para el envío de paquetes, es fundamental ofrecer respuestas adecuadas y un servicio integral que cubra todas sus necesidades logísticas. En este

contexto, **el Grupo ha fortalecido su oferta de paquetería con el servicio Fulfilment**, consolidándolo como un pilar estratégico de crecimiento. Este servicio, iniciado en el pasado ejercicio con la **alianza con la Asociación Española Contra el Cáncer**, da un paso más con la **adquisición de e-Log Logística Insular, S.L.** (GLS Fulfilment Spain, S.L., en la actualidad), una decisión clave para expandir la presencia de GLS Spain en este sector.

Esta integración permite optimizar las soluciones logísticas entre la **Península y las islas**, mejorando la eficiencia operativa y ofreciendo una mayor cobertura a los

clientes. Asimismo, amplía las opciones de comercio electrónico, proporcionando una oferta más flexible y adaptada a las necesidades del mercado actual. Con ello, avanzamos en el propósito de proporcionar envíos más rápidos y eficientes, asegurando la mejor atención en cada fase del proceso, desde la compra de un producto hasta su entrega final.

El **Proyecto Fulfilment de GLS**, ahora reforzado con la incorporación de e-Log, aporta una nueva dimensión a la estructura de la compañía tanto en España como en el resto de Europa. La integración de estos servicios no solo mejora la capacidad de la compañía a la hora de gestionar pedidos de manera eficiente, sino que también fortalece el modelo de entregas **Out Of Home (OOH)**, una solución cada vez más demandada que permite a los clientes recoger sus paquetes en puntos de conveniencia en lugar de recibirlos en su domicilio. Este enfoque representa un modelo logístico más sostenible y eficiente, alineado con las tendencias del sector.

El crecimiento de este servicio trae consigo una mejora significativa en infraestructuras, gracias a un plan de expansión que contempla la integración de nuevas instalaciones y la optimización de los procesos logísticos. La reciente incorporación de un centro de **5.200 m² en Madrid**, que se suma a los ya operativos en **Gran Canaria y Mallorca**, permitirá incrementar nuestra capacidad operativa. Además, la implementación de un **Sistema de Gestión de Almacenes (SGA)** facilitará la estandarización de los procesos en los almacenes de GLS en Europa, garantizando una operativa más eficiente y flexible para adaptarse a las particularidades de cada mercado y cliente.

La incorporación de e-Log marca un hito en la evolución de GLS Spain, reforzando nuestra posición como un operador logístico de referencia. Con una apuesta decidida por la innovación, la eficiencia y la sostenibilidad, continuamos evolucionando para responder a las nuevas exigencias del mercado y ofrecer a sus clientes un servicio cada vez más completo y competitivo.

2.5. Una cartera de productos y servicios competitiva

GRI 2-6

En GLS Spain, ofrecemos a empresas y particulares un portafolio integral de productos y servicios tanto a nivel nacional como internacional, garantizando envíos rápidos, seguros y eficientes. Además, facilitamos la logística inversa con un servicio único en el sector, simplificando las devoluciones en 27 países europeos y beneficiando tanto a compradores como a comercios electrónicos.

Durante el ejercicio **2024/2025, hemos renovado y fortalecido nuestra cartera de servicios** con el objetivo de mejorar la sostenibilidad de nuestro modelo de negocio. La adaptación a las necesidades y comportamientos de los clientes nos ha llevado a optimizar las rutas de transporte, logrando una mayor eficiencia operativa y un impacto ambiental reducido.

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.

En línea con nuestro compromiso de expansión y mejora, este año hemos incorporado **Royal Mail Tracked 24®** y **Royal Mail Tracked 48®**, soluciones diseñadas para potenciar el comercio electrónico en Reino Unido. Estos servicios permiten a las empresas españolas realizar envíos de manera rápida y segura a través de la red de Royal Mail, con tiempos de entrega de 24 o 48 horas desde la recepción de la mercancía por el operador británico. Además de la rapidez en la entrega, estos servicios simplifican los trámites aduaneros y se adaptan a las necesidades del destinatario.

Otro avance clave ha sido el desarrollo de **Fulfilment GLS**, enfocado en el ecosistema *e-commerce*, con especial presencia en sectores como beauty, complementos alimenticios, turismo y electrónica de consumo. Este servicio gestiona tanto la logística B2C, con almacenamiento, preparación y entrega de pedidos, como operativas B2B, incluyendo la provisión de consumibles a redes minoristas con una amplia presencia en el territorio nacional.

Además de nuestra oferta principal, contamos con soluciones adicionales diseñadas para mejorar la experiencia del cliente. El **ShopReturnService** facilita devoluciones sencillas y flexibles en 22 países europeos, mientras que el **FlexDeliveryService** permite modificar la fecha o dirección de entrega en 21 países. También ofrecemos el **CashService** para envíos contra reembolso en España, Portugal e Italia. Servicios especializados como el **BurofaxService** y el **Pick&ReturnService**, que optimiza la gestión de devoluciones, aportan valor añadido a nuestro catálogo. Por su parte, el **PharmaService** garantiza la entrega segura de productos farmacéuticos que no requieren temperatura controlada.

Con una firme apuesta por la innovación, la digitalización y la sostenibilidad, en GLS Spain seguimos evolucionando para ofrecer soluciones logísticas eficientes y flexibles, asegurando que nuestros clientes disfruten de un servicio adaptado a sus necesidades en un mercado cada vez más dinámico y exigente.

En cada producto, múltiples servicios

Productos



Nacional

Express
Envíos urgentes en horarios definidos

BusinessParcel
Entrega en 24 h a menos de 600 km y en 48 h a más de 600 km

EconomyParcel
Entrega en 48-72 horas



Internacional

EuroBusinessParcel
Entregas de paquetes a Europa hasta 40 kg

GlobalExpressParcel
Entrega urgente de paquetes a todo el mundo

GlobalBusinessParcel
Entregas de paquetes combinada carretera y avión a EE. UU. y Asia Pacífico

RoyalMailTracked 24 & 48
Entregas de paquetes eCommerce a Reino Unido hasta 5kg.

Servicios



Premium para nuestros envíos urgentes

Express8:30
Entrega urgente, antes de las 08:30 h del siguiente día hábil

Express10:30
Entrega urgente antes de las 10:30 h del siguiente día hábil

Express14:00
Entrega urgente antes de las 14:00 h del siguiente día hábil

Express19:00
Entrega urgente antes de las 19:00 h del siguiente día hábil

ExpressSaturday
Entrega urgente el sábado hasta las 14:00 horas



Para la recogida y devolución de pedidos

Pick&ShipService
Recogida y entrega de paquetes puerta a puerta (Iberia y Europa)

Pick&ReturnService
Recogida para devolución (Iberia y Europa)

ExchangeService
Entrega y recogida de paquetes al mismo tiempo

DocumentReturnService
Entrega de documentos para firma y devolución al remitente

EuroReturnService
Devolución de envíos internacional al remitente, cuya entrega no ha sido posible



Servicios de valor añadido

FlexDeliveryService
Información de la entrega y propuesta de alternativas (Iberia y 17 países europeos)

CashService
Envíos contra reembolso con liquidación en la entrega (efectivo/TPV) o previo pago en pasarela online. Disponible según país (España, Italia y Portugal)

IdentService
Entrega con identificación exclusiva del destinatario

IdentPinService
Entrega exclusiva a la persona indicada por el remitente mediante PIN

AddOnInsuranceService
Envíos que requieren de ampliación de la cobertura del seguro estándar

SMSService
Notificación a remitentes o destinatarios mediante SMS



Servicios Out of Home

Shop&ReturnService
Devolución sin cargo al destinatario (Iberia y 22 países europeos).

ShopDeliveryService
Entrega directa en Parcel Shop (Iberia y Europa)

Otros servicios disponibles

BurafaxService
Envíos que requieren de notificación con garantía jurídica

PriorityLetterService
Envío de documentos certificados con validez jurídica

PharmaService
Envíos farmacéuticos que no requieren de control de temperatura

IntercompanyService
Valijas entre centros de la misma empresa

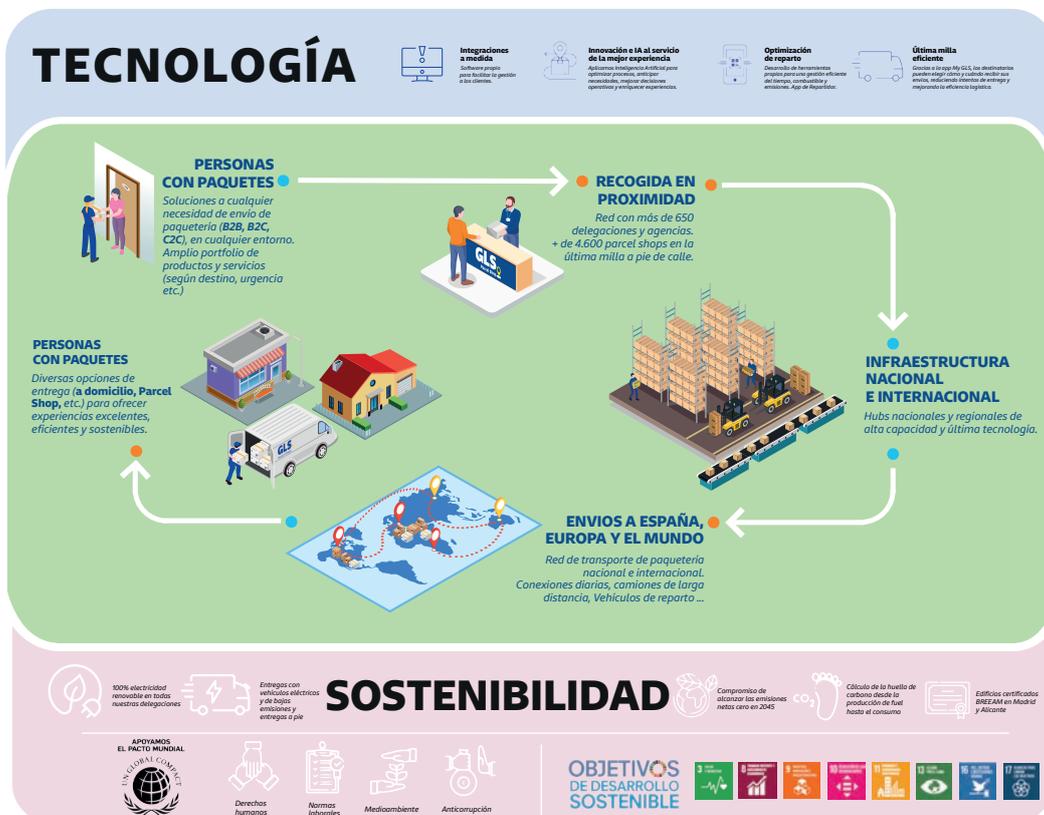
Combinaciones de productos y servicios			NACIONALES				INTERNACIONALES				
			Express		BusinessParcel	EconomyParcel	EuroBusinessParcel	GlobalExpressParcel	RoyalMailTracked	GlobalBusinessParcel	
			Entregas urgentes antes de mediodía	Entregas urgentes antes del final del día	Entregas en 24 h o menos de 600 km y 48 h a más de 600 km desde origen	Entregas sin prisas	Entregas en países Europeos 24-72 h países cercanos	Entregas expresas a nivel mundial	Entregas eCommerce en UK 24 h / 48 h desde la entrega en Reino Unido	Entregas en Asia Pacífico y Estados Unidos. Envío combinado carretera y avión	
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 24:00h	●								
	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	●	●	●						
	EuroReturnService	Devolución envíos internacionales						●			
Servicios Out of Home	Shop&ReturnService	Devoluciones desde Parcel Shops, Lockers o Lockers europeos			●		●				
	ShopDeliveryService	Entrega en Parcel Shops o Lockers europeos			●		●				
Servicios de valor añadido	CashService	Entrega contra reembolso	●	●	●				ES, PT, IT		
	IdentService	Entrega con comprobación de identidad del destinatario	●	●							
	IdentPinService	Entrega mediante PIN individual	●	●							
	AddOnInsuranceService	Estimación de la cobertura de seguro estándar	●	●					●		
	SMSService	Notificación de entrega a través de mensaje de texto	●	●	●						
	FlexDeliveryService	Opciones de entrega flexibles	Express14:00	●						Opción Devolución PG	●
Otros servicios disponibles	IntercompanyService	Servicio de valija	●								
	PharmaService	Envío de productos para la salud controlados con "cold"	●								
	BurafaxService	Entrega documentos con notificación fehaciente de conformidad y entrega		●							
	PriorityLetterService	Entrega de documentos con notificación fehaciente de entrega				●					

* Productos que no requieren temperatura controlada.

2.6. Orgullosos de nuestra cadena de valor

Nuestra cadena de valor está integrada por actividades estratégicas esenciales para el crecimiento de nuestro negocio, permitiéndonos consolidar una ventaja competitiva diferenciadora en el sector logístico.

Cadena de Valor: Entregas de Persona a Persona



Infraestructuras

GRI 203-1

Adaptamos la estrategia de infraestructuras a la categorización geográfica de los centros, garantizando una distribución eficiente y una operativa optimizada. En los últimos años, hemos impulsado importantes proyectos de **infraestructura y**

automatización, con el objetivo de maximizar la capacidad operativa y ofrecer un servicio más ágil y sostenible.

Durante el último ejercicio fiscal, en **GLS Spain hemos inaugurado nuevas instalaciones en Cártama (Málaga), Vigo (Pontevedra) y Bollullos de la Mitación (Sevilla)**, lo que nos ha permitido ampliar significativamente la capacidad de reparto, potenciar la última milla y reafirmar el compromiso con la sostenibilidad y la eficiencia energética. Estas infraestructuras optimizan las rutas de reparto y reducen los tiempos de entrega, mejorando la experiencia del cliente y reforzando nuestra presencia en regiones estratégicas.



Nueva plataforma en Cártama. La nueva instalación en Cártama, con 2.635 m² y 34 plazas interiores para furgonetas, complementa la operativa del actual *depot* de GLS en Málaga, permitiendo mejorar la distribución y aumentar la capilaridad en la provincia. Esta infraestructura se ubica estratégicamente en el Parque Logístico Fahala, gestionando y distribuyendo aproximadamente el 40% de los paquetes de GLS en la región. Su proximidad al *depot* existente, situado a solo 15 minutos del centro de Málaga, permite una operativa más ágil y eficiente.

La combinación de ambas instalaciones mejora la cobertura tanto en la costa occidental como en el interior de la provincia, logrando una reducción de 30 minutos en los tiempos de ruta. Además, la conexión directa con la carretera A355 facilita la distribución durante épocas de alta demanda, como la temporada de verano.

Se ha habilitado un aparcamiento para bicicletas, instalado cargadores de vehículos eléctricos y equipado el complejo con un sistema fotovoltaico que supera los requisitos del Código Técnico de la Edificación (CTE). Como resultado, la nueva instalación ha obtenido la certificación LEED Platinum, el máximo reconocimiento del U.S. Green Building Council (USGBC), garantizando el cumplimiento de los más altos estándares de sostenibilidad y eficiencia energética.

→ ● **GLS Pontevedra.** La nueva delegación en Vigo (Pontevedra), con una superficie de 2.000 m², ha sido diseñada bajo un enfoque sostenible e incorpora tecnología avanzada para mejorar la eficiencia operativa. Su sistema automatizado de clasificación, que incluye una cinta de retorno a granel y un *pop-up* eléctrico, facilita la gestión de grandes volúmenes de paquetes con rapidez y precisión. Además, la cinta de clasificación automatizada tiene una capacidad de procesamiento de hasta 3.000 paquetes por hora, lo que optimiza el flujo de trabajo y mejora la productividad.

Esta modernización también ha permitido aumentar el número de posiciones para furgonetas y tráileres, optimizando la operativa diaria y agilizando la distribución en la región.

Además de la eficiencia operativa, se ha priorizado el bienestar de los empleados con la construcción de una zona de oficinas de 200 m² distribuidos en dos plantas, que incluye comedor, áreas de descanso y espacios adaptados para personas con movilidad reducida, creando un entorno de trabajo cómodo y funcional.



→ ● **Infraestructura en Bollullos de la Mitación.** Hemos ampliado nuestra presencia en Andalucía con la apertura de una nueva nave en Bollullos de la Mitación, ubicada estratégicamente en el Polígono Industrial El Pibo. Su proximidad al área metropolitana de Sevilla y su conexión directa con la autovía A-49, una de las principales arterias logísticas de la región, permiten optimizar el servicio, acercando la red de agencias locales y mejorando la eficiencia en las entregas.

Con una superficie total de 3.270 m², esta nueva instalación está diseñada para potenciar la operativa logística en la zona. De este espacio, 1.797 m² están destinados a la operativa, facilitando una gestión más ágil del flujo de carga y descarga, mientras que 461 m² albergan oficinas, proporcionando un entorno funcional y moderno para la gestión administrativa.

La infraestructura cuenta con múltiples posiciones para furgonetas y tráileres, lo que permite agilizar la logística de distribución, gestionar un mayor volumen de envíos y reducir los tiempos de tránsito.

→ ● **Centro operativo en Ribarroja de Turia (Valencia).** Hemos ampliado el centro operativo en Ribarroja de Turia (Valencia), alcanzando una superficie total de 12.063 m². Esta expansión incorpora un sistema de clasificación automatizado de última generación, con una capacidad de procesamiento superior a 14.000 paquetes por hora, lo que supone una mejora significativa en términos de eficiencia operativa y reducción de los tiempos de entrega en toda la región.



Agentes de la infraestructura:

- **Agencias.** Disponemos de una red de cerca de 600 empresas colaboradoras en todo el país, gestionadas por profesionales con un profundo conocimiento del mercado local y su entorno. Estas agencias trabajan para ofrecer un servicio de **paquetería y transporte de calidad**, tanto a nivel nacional como internacional, garantizando proximidad y eficiencia. Su experiencia y especialización nos permiten adaptar nuestros servicios a las necesidades específicas de cada cliente, proporcionando soluciones logísticas personalizadas y de alto valor añadido.



Agencia GLS 133, Peña Roja.



Agencia GLS 58, Zaragoza.



Agencia GLS 365, Majadahonda.



Agencia GLS 366, Montecarmelo.

- **Delegaciones (depots).** Desde nuestros **centros de distribución propios**, gestionamos la clasificación de los códigos postales en aquellas zonas donde no contamos con una agencia local o donde estratégicamente decidimos operar directamente desde nuestra sede corporativa. Esto nos permite garantizar una cobertura eficiente, facilitando que los **mensajeros de última milla** puedan recoger y entregar la mercancía de manera ágil y optimizada, asegurando así un servicio fluido y de calidad en todo el territorio.



- **Plataformas (hubs).** En estos **centros de distribución**, gestionamos el flujo de mercancía hacia su siguiente destino dentro del ámbito nacional, ya sea una **plataforma regional** o una **agencia local**. Allí, los paquetes se **clasifican nuevamente** para que nuestras agencias colaboradoras los recojan y realicen la entrega final a su destino. Este proceso optimizado garantiza una distribución ágil y eficiente en todo el territorio.

Con la incorporación de nuevas infraestructuras, reforzamos nuestra posición en el sector logístico mediante la automatización, la mejora continua y la optimización de procesos. La ampliación de nuestros centros operativos nos permite aumentar la capacidad de servicio, acortar los tiempos de entrega y avanzar hacia un modelo de distribución más eficiente en el uso de los recursos.

Estas iniciativas reflejan nos permiten seguir evolucionando e innovando en el sector logístico, ofreciendo a clientes y destinatarios **soluciones de transporte modernas, sostenibles y altamente eficientes**.



- **Out of Home (OOH)⁵: Entregas flexibles, eficientes y sostenibles.** Este modelo ha consolidado la **entrega y recogida de paquetes en puntos**

estratégicos, ofreciendo a clientes y destinatarios un servicio más flexible, eficaz y sostenible. Además, **contribuye** a una distribución más eficiente en la última milla, al reducir el número de desplazamientos individuales. Gracias a su creciente adopción, **las entregas fuera de casa han experimentado un incremento del 40% en el último ejercicio fiscal**, llegando a superar el millón y medio de entregas en un mes en determinados periodos del año. La evolución en los hábitos de consumo ha impulsado la expansión de la red de agencias y Parcel Shops de GLS Spain, reforzando nuestra presencia en todo el territorio nacional y consolidando nuestro **compromiso con la proximidad y la distribución urbana sostenible**. Actualmente, contamos con cerca de 7.600 puntos de recogida, distribuidos entre:

- **Agencias propias y colaboradoras.**
 - Acuerdos con múltiples operadores, comercios y establecimientos.
 - **Parcel Lockers (Automated Parcel Machines)**, ubicados en puntos estratégicos de distintas ciudades.
 - **Parcel Box**, una red privada exclusiva para grandes comunidades de vecinos.
- **Parcel Shops.** Nuestra red de cerca de **7.600 puntos de conveniencia** se posiciona como la mejor alternativa a la entrega a domicilio, ofreciendo una opción **más flexible, eficiente y sostenible**. Ubicados en comercios locales, estos puntos permiten a los clientes enviar, recoger y devolver paquetes tanto a nivel nacional como internacional, al tiempo que contribuyen a **reducir las emisiones** y optimizar la distribución en la última milla.



ParcelShop Encicle 177.



ParcelShop Azca 595.



-
- **Lockers.** Son **consignas automatizadas** instaladas en puntos estratégicos que facilitan **la gestión de envíos, recogidas y devoluciones** de paquetería y mensajería de forma ágil y segura, ofreciendo una solución flexible y accesible para los clientes.
-



-
- **Parcel Box.** Se trata de una **red privada exclusiva** diseñada para **grandes comunidades de vecinos**, que facilita la recepción y recogida de paquetes de manera segura, cómoda y eficiente, optimizando la logística de última milla y reduciendo la necesidad de múltiples entregas individuales.

3. Ética y buen gobierno corporativo



GRI 2-23; 2-24

 <p>PRIORIDADES</p>	 <p>AVANCES 2024/2025</p>	 <p>METAS</p>
<p>Comportamiento ético, cumplimiento de la ley y respeto a los derechos humanos internacionales.</p> <p>Seguridad de la Información y Protección de Datos.</p> <p>Evaluación de proveedores y socios comerciales a través de los criterios ESG.</p>	<p>Consolidación del Comité ESG.</p> <p>Formaciones presenciales especializadas en materia de Compliance para toda la plantilla.</p> <p>II Edición de la Guía ODS de GLS Spain.</p>	<p>Contribuir al cumplimiento de la Agenda 2030.</p> <p>Garantizar la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información.</p> <p>Cumplimiento de las normativas europeas de CSRD y Debida Diligencia de la Cadena de Suministro.</p>



En GLS Spain, creemos firmemente que un buen gobierno corporativo, basado en el cumplimiento normativo y en un comportamiento ético, es un pilar transversal e imprescindible para garantizar la sostenibilidad en toda nuestra cadena de valor.

La **gestión responsable** y la **transparencia** son valores fundamentales en nuestra organización. De hecho, son la base para generar un impacto positivo en nuestro entorno, protegiendo la integridad de la compañía y asegurando su rentabilidad a través de estructuras sólidas y mecanismos de control eficaces.

Entendemos la **Responsabilidad Corporativa** como el compromiso que asumimos con la sociedad y el entorno que nos rodea, lo cual implica considerar los siguientes aspectos clave:

- Análisis de los principales riesgos asociados a nuestra actividad.
- Identificación de impactos y oportunidades a lo largo de toda la cadena de valor.
- Atención prioritaria a los efectos adversos sobre el medioambiente y los derechos humanos, con el objetivo de generar valor sostenible.
- Diálogo activo y constante con nuestros grupos de interés.
- Establecimiento, integración y seguimiento continuo de objetivos medibles.
- Eliminación o minimización de impactos negativos.
- Comunicación transparente, rendición de cuentas y reporte continuo de nuestros avances.

El contexto regulatorio actual nos impulsa a adaptarnos a nuevas obligaciones europeas, como la Directiva sobre Información de Sostenibilidad, la Taxonomía Verde y las exigencias en materia de **debida diligencia en la cadena de suministro**.

Finalmente, promovemos activamente el **desarrollo sostenible**, con la convicción de que es posible construir un futuro mejor sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades. Este compromiso se basa en encontrar un equilibrio entre la rentabilidad económica, la protección del medio ambiente, el bienestar de las personas, las buenas prácticas empresariales y una actuación íntegra y transparente.

3.1. Gestión de riesgos

[Ley_Riesgos relacionados-Descripción] [Ley_Riesgos relacionados-Eficacia] [Ley_Riesgos relacionados-Evaluación] GRI 207-2b

Somos conscientes de que la evolución de nuestro negocio en un entorno cada vez más competitivo, así como 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.

Por este motivo, contamos con un **Sistema de Gestión de Riesgos** continuo y transversal en el que todas las áreas de la compañía participan activamente. Cada departamento identifica posibles amenazas en su ámbito de actuación, implementa medidas de control y seguimiento –cuestionarios con las personas trabajadoras, elaboración de fichas de riesgo con su evaluación, auditorías y controles internos, etc.–, todo ello bajo la **supervisión de la Dirección General**.

A continuación, presentamos los principales riesgos que nos pueden afectar, junto con las medidas adoptadas para gestionarlos de forma efectiva:

Tipología de riesgos	Descripción	Medidas GLS Spain
<p>Entorno económico y político</p> 	<p>Los cambios en el contexto económico y político pueden afectar directamente la continuidad del negocio, modificando hábitos de consumo, incrementando los costes operativos o generando incertidumbre.</p>	<p>Adaptación de los objetivos, optimización de las operaciones y resiliencia continua de las diferentes actividades.</p>
<p>Cumplimiento normativo</p> 	<p>Numerosas leyes y regulaciones europeas de obligado cumplimiento que afectan a todas las áreas departamentales. Su incumplimiento podría acarrear graves consecuencias financieras y reputacionales.</p>	<p>Monitorización continua de todos los procesos legislativos que puedan afectar a nuestra actividad.</p>

Operativos



Las posibles interrupciones de servicio, la adaptación a las demandas cada vez más exigentes por parte del mercado o fallos en la cadena de suministro, conllevan retos organizativos, innovación, optimización de recursos y necesidad de nuevas infraestructuras.

Mapeo y seguimiento de todos los riesgos que afectan a nuestras operaciones diarias generando resiliencia y estar preparados ante posibles imprevistos.

Fiscalidad



La complejidad de las regulaciones fiscales tanto a nivel nacional como internacional pueden estar sujetas a sanciones financieras por parte de las autoridades tributarias.

Gestión y control centralizado de todas aquellas transacciones sujetas a obligaciones fiscales. Contamos, además, con asesores fiscales y despachos de abogados externos especializados en esta materia.

Ciberataques



Daños en nuestros sistemas de información debido a los ataques de terceros, pudiendo afectar a la protección de la información, la privacidad de nuestros clientes y destinatarios, robo de datos o exposición a fraudes.

Disponemos de un extenso protocolo de seguridad de la información y protección de datos, por el que se identifican los principales actores de amenazas, y una serie de políticas, formaciones y procedimientos para determinar nuestra actuación en cada ámbito.

Ambientales



Los riesgos ambientales están vinculados con el impacto de la actividad de GLS en el medioambiente. Entre otros, incluimos: cambio climático, emisiones de CO₂, la contaminación y la pérdida de la biodiversidad.

Medición de la huella de carbono e implementación del Programa Climate Protect, focalizado en la reducción de nuestras emisiones y, de forma complementaria, en la compensación de CO₂ en España.

Reputacionales



El incumplimiento normativo, posibles conflictos con partes interesadas, así como posibles escándalos éticos y de conducta pueden dañar la reputación de la compañía.

Mantenemos una estrategia de diálogo activo con todos los grupos de interés para evitar riesgos reputacionales provenientes de las alianzas mantenidas.

Gestión de la Cadena de Suministro



Incumplimiento de la legislación vigente por parte de nuestros socios comerciales en materia de salud y seguridad, derechos humanos y medio ambiente, así como la escasez de mensajeros.

Colaboración con socios comerciales especializados en transporte y evaluación y control de proveedores en materia de calidad de servicio, salud, seguridad, derechos humanos y medioambiente.

Financieros



Riesgos de fraude, crédito, liquidez y de mercado.

Implementación de medidas internas centralizadas como una adecuada planificación de *cash flow*, utilización de coberturas o seguros e implementación de controles internos para identificar fraudes o errores financieros.

Atracción y Retención del talento



Riesgos como la alta competencia en el mercado laboral, falta de adaptación a las necesidades cambiantes de los empleados/as o una mala gestión de la cultura organizacional.

Creación de una identidad de marca, promover el orgullo de pertenencia, mantener un buen clima laboral inclusivo y diverso, fomentar el desarrollo profesional de las personas, incentivos laborales y fortalecer la comunicación y el compromiso con la plantilla.

3.2. Aliados del Pacto Mundial de Naciones Unidas

GRI 2-28



Un año más reafirmamos nuestro compromiso y consolidamos nuestra alianza como socios signatarios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Durante el período 2024/2025, hemos impulsado acciones e iniciativas corporativas alineadas con los Objetivos y Metas del Pacto Mundial, guiándonos por sus 10 Principios Universales en materia de derechos humanos, estándares laborales, medioambiente y lucha contra la corrupción en todas sus formas.

Los 10 Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas

Derechos humanos



Principio 1: Las empresas deberían apoyar y respetar la protección de derechos humanos declarados internacionalmente.

Principio 2: Las empresas deberían asegurarse de no ser partícipes de vulneraciones de derechos humanos.

Normas laborales



Principio 3: Las empresas deberían defender la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho de negociación colectiva.

Principio 4: Las empresas deberían defender la eliminación de todas las formas de trabajo forzado u obligatorio.

Principio 5: Las empresas deberían defender la abolición efectiva de la mano de obra infantil.

Principio 6: Las empresas deberían defender la eliminación de la discriminación con respecto al empleo y la ocupación.

Medioambiente



Principio 7: Las empresas deberían apoyar un planteamiento preventivo con respecto a los desafíos ambientales.

Principio 8: Las empresas deberían llevar a cabo iniciativas para fomentar una mayor responsabilidad ambiental.

Principio 9: Las empresas deberían promover el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

Anticorrupción



Principio 10: Las empresas deberían trabajar contra la corrupción en todas sus formas, como la extorsión y el soborno.

3.3. Objetivos compartidos

GRI 2-23

Como empresa responsable, en GLS Spain reafirmamos nuestro compromiso con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, avanzando con determinación hacia una transformación sostenible.

Nos alineamos, además, con la Agenda 2030 y los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) definidos por las Naciones Unidas, fomentando su cumplimiento a través de una visión integral que abarca los ámbitos económico, social, medioambiental y de gobernanza, en sintonía con nuestra estrategia corporativa.

En línea con nuestra actividad principal —el transporte y la logística— hemos integrado diversas acciones y políticas que contribuyen directamente al avance de los ODS, trabajando para alcanzar los fines y propósitos establecidos en dichos objetivos.

Por ello, durante este ejercicio fiscal, hemos decidido continuar progresando y actualizar nuestra **Guía de los ODS** y publicar su **II Edición** que, en la actualidad, se encuentra en proceso de actualización. Nuestro propósito es seguir comunicando de forma sencilla y clara las iniciativas y buenas prácticas corporativas que hemos puesto en marcha. A su vez, buscamos generar conocimiento entre nuestros grupos de interés, promoviendo tanto la **divulgación interna como externa** de los ODS y facilitando su integración en el día a día de todos los actores de nuestra cadena de valor.

Con una visión estratégica basada en criterios **ESG** (medioambientales, sociales y de gobernanza), nos marcamos nuevos retos para continuar contribuyendo activamente al bienestar de la sociedad y al cuidado del planeta.

Aunque nuestra actividad puede impactar directa o indirectamente en todos los ODS, hemos identificado **ocho objetivos prioritarios** que consideramos clave en nuestra estrategia empresarial. Esta selección nos permite concentrar nuestros esfuerzos en aquellas metas más vinculadas a nuestro sector, desarrollando acciones y políticas concretas que favorecen su cumplimiento.



Hemos definido las metas responsables de cada uno de los ODS que consideramos prioritarios y de los cuales podemos generar mayor contribución, vinculándolos con las aportaciones y acciones de la compañía y las temáticas de los Principios del Pacto Mundial correspondiente:

ODS	Metas y acciones	Principios del Pacto Mundial
	<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. • Servicio gratuito de asistencia psicológica anónima (24/7). • Colaboración con entidades y ONG que representan a colectivos vulnerables para la lucha contra enfermedades como el cáncer infantil, piel de mariposa y mastocitosis. 	<p>Derechos humanos</p>  <p>Normas laborales</p> 



Metas responsables:

- Crecimiento económico sostenible.
- Diversidad y trabajo decente para todas las personas trabajadoras y grupos de interés.

Derechos humanos



- Desarrollo de procesos de debida diligencia en derechos humanos y evaluación de los posibles impactos negativos en toda la cadena de valor.

En GLS Spain

- Generación de empleo de calidad, productivo y trabajo decente.
- Entorno de trabajo diverso e inclusivo. Diversidad de género, funcional y generacional.
- Protección de los derechos laborales.
- Fomento de la formación y gestión del talento.
- Apuesta por la promoción interna, retención del talento y desarrollo profesional.
- Política de tolerancia cero hacia todas las formas de violencia en el lugar de trabajo y medidas de prevención contra el acoso laboral y sexual.

Normas laborales



	<p>Metas responsables:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Crecimiento económico sostenible. • 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 en Madrid y Alicante de nueva construcción 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. • Nuevas Infraestructuras que permiten mayor capilaridad territorial reduciendo los tiempos de ruta. • Accesibilidad digital: nuevo <i>chatbot</i> en la web corporativa para el Customer Experience. • Nuevo Hub Inteligencia Artificial: impulsando la innovación y optimización en <i>customer experience &</i> 	<p>Medioambiente</p> 
--	--	--

sales para mejorar la experiencia e interacción del cliente.



Metas responsables:

- Potenciación y promoción de la inclusión social, económica y política de todas las personas con independencia de su edad, sexo, género, discapacidad, raza, etnia, origen, religión o situación económica.
- Garantía de igualdad de oportunidades y supresión de la discriminación en el entorno laboral.

En GLS Spain:

- Aprobación e implantación del Plan de Igualdad.
- Inclusión, diversidad de género, funcional y generacional en el empleo.
- Chárter de la Diversidad, *GLS Diversity Statement y Target Gender Equality*, del Pacto Mundial de la ONU.
- Colaboración con centros especiales de empleo.
- Convenio con Fundación ONCE y Fundación 'la Caixa' para fomentar el empleo de personas con discapacidad.
- Promoción de acciones de carácter social que favorecen tanto a la plantilla como a las comunidades locales donde operamos.
- Apoyo y visibilidad del deporte femenino (alianza FC Barcelona, Premier Pádel, etc.).

Derechos humanos



Normas laborales



Metas responsables:

- Transporte seguro y sostenible: cero emisiones.
- Colaboración con empresas del sector para mejorar los servicios de transporte y distribución de mercancías, así como la sostenibilidad de las rutas y las cargas disponibles.

En GLS Spain:

- Entrega con vehículos eléctricos y de bajas emisiones⁶.

Medioambiente



- Desarrollo de nuevas infraestructuras, productos y servicios que contribuyen a contar con nuevas oficinas más cómodas para los empleados: ubicaciones estratégicas para el reparto (última milla), Out Of Home y FlexDeliveryService



Metas responsables:

- 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.

En GLS Spain:

- Objetivos de reducción de GEI basados en la ciencia y alineados con el Acuerdo de París.
- Gestión óptima de residuos: madera, plástico, banal, y papel y cartón.
- Medición y compensación de las emisiones derivadas de nuestra actividad y transporte a través del programa Climate Protect.
- Evitación y reducción de emisiones mediante la utilización de eléctricos y de bajas emisiones⁷, infraestructura de carga, optimización de los recursos, etc., con la meta de alcanzar las cero emisiones para 2045⁸.
- Concienciación y sensibilización sobre el cambio climático.
- Uso de 100% electricidad renovable en todas nuestras instalaciones.

Medioambiente



Metas responsables

- Creación, a todos los niveles, de instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas.
- Lucha contra el soborno y la corrupción en todas sus formas.

En GLS Spain:

- Sistema de Gestión de Integridad Corporativa: *Compliance* & Ética empresarial.

Derechos humanos



	<ul style="list-style-type: none"> • 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. • Evaluación ESG de Proveedores y Socios Comerciales. • Campañas de concienciación interna sobre el Acoso Laboral y Sexual en todas las instalaciones GLS. 	<p>Normas laborales</p>  <p>Anticorrupción</p> 
--	---	---



Metas responsables:

- Promoción de alianzas y colaboraciones con otros actores del sector en materia de responsabilidad corporativa en cualquiera de sus dimensiones: ambiental, social y de gobernanza.

En GLS Spain:

- Alianzas con diferentes asociaciones y ONG a las que apoyamos a través de nuestra actividad logística (proyecto Transporte Solidario).
- Alianza estratégica con La Caixa y Fundación ONCE para fomentar la inclusión laboral en nuestra plantilla y la de nuestros colaboradores.
- Patrocinios sociales y donaciones alineados a nuestra estrategia.
- Alianza con la Cruz Roja en colaboración con los afectados de la Dana.

Derechos humanos



Normas laborales



Anticorrupción



→ ● Guía de los ODS

A través de la Guía de los ODS promovemos la incorporación de acciones sostenibles en la vida diaria de todas las personas. Con el fin de seguir sensibilizando en este ámbito, estamos confeccionando su segunda edición donde se destacará de forma clara y accesible las iniciativas clave que permiten aplicar los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en el día a día, fomentando así una mayor comprensión e implicación.

La publicación de esta segunda edición se llevará a cabo, previsiblemente, a lo largo del próximo ejercicio.

Modelo de gestión: de todos y para todos

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

Fieles a nuestras convicciones, en GLS Spain seguimos reforzando nuestra alianza con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, con el firme propósito de avanzar hacia el cumplimiento de los Objetivos de la Agenda 2030. Aunque aún queda un largo camino por recorrer, mantenemos nuestra apuesta por objetivos **realistas, alcanzables, medibles y coherentes** con nuestro modelo de negocio, convencidos de que su cumplimiento generará un impacto positivo en toda la sociedad.

Sabemos que la transición hacia un futuro más sostenible es una responsabilidad compartida. Por ello, cada departamento de la compañía implementa acciones específicas, realiza análisis de sostenibilidad e identifica riesgos y oportunidades alineadas con el desarrollo del negocio. A través de indicadores clave de desempeño (KPI), realizamos un **seguimiento trimestral** para evaluar el avance hacia nuestras metas.

La Dirección General, como máximo órgano responsable en materia ambiental, social y económica, revisa anualmente los resultados y toma decisiones estratégicas para asegurar un modelo de gestión responsable y eficiente.

Por su parte, el departamento de RSC/ESG supervisa la actualización continua de estos datos, garantizando la detección de alertas y áreas de mejora. Además, participamos activamente en iniciativas y alianzas con clientes, proveedores,

agencias y entidades del tercer sector que estén alineadas con nuestra estrategia de sostenibilidad.

Con el objetivo de coordinar y garantizar la aplicación transversal de los criterios ESG en toda la cadena de valor, en el ejercicio 2022/2023 se constituyó el **Comité ESG**, una unidad especializada que opera desde el primer nivel de gobernanza de la compañía. Dicho Comité tiene como propósito:

- Identificar impactos negativos y oportunidades en toda la cadena de valor.
- Detectar riesgos reputacionales y posibles sanciones vinculadas a la sostenibilidad.
- Evaluar las acciones de los distintos departamentos mediante reuniones trimestrales.
- Fomentar la participación en proyectos de desarrollo sostenible.

El cumplimiento de los objetivos requiere de una ejecución precisa por parte de cada persona responsable, tanto en la **recolección y reporte de datos**, como en el **seguimiento de acciones en curso y previstas**. Este sistema riguroso permite activar alertas cuando sea necesario y tomar decisiones correctivas, basadas en información real y actualizada. Los datos recopilados alimentan el **Estado de Información No Financiera (EINF)** y la **Memoria de Sostenibilidad** de la compañía.

El Comité ESG está compuesto por representantes de los siguientes departamentos:

- Responsabilidad Corporativa / ESG Compliance.
- Compras.
- Gestión de Personas.
- Administración de Personas.
- Financiero.
- Marketing & Comunicación.
- PMO (Project Management Office)
- IT.
- Calidad y Medioambiente.
- Legal.
- Protección de Datos y Seguridad de la Información.
- Prevención de Riesgos Laborales (PRL).

- Diversidad.
- Atención al Cliente (ATC).
- Formación (Training).
- Out Of Home.

La responsabilidad en materia ESG parte desde el **Holding Board del Grupo GLS**, descendiendo de forma estructurada a los **Comités de Dirección locales** de cada filial. Estos comités coordinan y supervisan activamente el cumplimiento de las estrategias ESG, asegurando que se prioricen las áreas de mayor impacto y riesgo, y promoviendo siempre el desarrollo sostenible.

3.4. Gobernanza sólida

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

En respuesta a la creciente demanda de transparencia y responsabilidad en el sector, en GLS Spain operamos bajo una sólida estructura de gobernanza, basada en líneas de trabajo orientadas a la **competencia leal, la integridad y las buenas prácticas comerciales**.

En coherencia con estos valores, reforzamos nuestra actividad empresarial mediante una **política de tolerancia cero frente a la corrupción**, que abarca todas sus formas, incluida la **extorsión y el soborno**. Este compromiso es clave para consolidar nuestro modelo de gobernanza y posicionarnos como una empresa ética y responsable.

En este contexto, contribuimos activamente al cumplimiento de los principios del **Pacto Mundial de las Naciones Unidas**, en especial el **Principio 10** y aquellos alineados con el **ODS 16: Paz, justicia e instituciones sólidas**, consolidando así nuestra responsabilidad corporativa.

Nuestro **Código de Conducta** es la expresión formal de nuestra ética empresarial. En él se definen los **valores fundamentales y los estándares de comportamiento** que rigen en GLS Spain, siendo **vinculantes para todo el personal** de la compañía, sin excepciones.

Este Código constituye la **base de todas las decisiones comerciales** y regula la interacción responsable con clientes, socios, empleados y todas las partes interesadas. Su propósito es garantizar que nuestras operaciones, en cualquier lugar donde actuemos, se desarrollen bajo un estricto cumplimiento legal y ético.

Reconocemos que la **reputación corporativa** es uno de los activos más valiosos de una empresa, ya que genera **confianza** en empleados, clientes, socios comerciales y la sociedad en general. Por ello, promovemos una cultura de integridad donde cada persona trabajadora de GLS se compromete con la lectura, comprensión y cumplimiento del Código de Conducta.

Este documento también recoge los **compromisos específicos de GLS Spain hacia sus principales grupos de interés**, tales como:

- **Empleados/as:** Garantizar condiciones de trabajo dignas, seguras y justas.
- **Agencias y colaboradores:** Fomentar relaciones basadas en la ética y el respeto mutuo.
- **Clientes:** Ofrecer servicios transparentes, responsables y de calidad.
- **Proveedores:** Promover prácticas responsables y el cumplimiento de principios ESG.
- **Sociedad y medioambiente:** Minimizar los impactos y maximizar la contribución positiva al entorno.

Agentes	Compromisos de GLS Spain
Plantilla 	<ul style="list-style-type: none"> • Respeto y diversidad. • Igualdad y Derechos LGTBI • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • Normas de servicio. • Calidad. • Corrupción.
Socios comerciales 	<ul style="list-style-type: none"> • Selección de socios comerciales. • Conflicto de intereses. • Regalos, hospitalidades y otros beneficios. • Ley de Competencia.
Resto de la sociedad 	<ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidad Social Corporativa. • Donaciones. • Trato con funcionarios/as. • Estándares medioambientales. • Blanqueo de capitales. • Normativa sobre sanciones.

Además del estricto cumplimiento de leyes, normativas y políticas internas, nuestro **Código de Conducta** establece un marco ético que guía todas nuestras decisiones

y comportamientos. Este Código no solo define lo que está permitido, sino también lo que es correcto, reforzando nuestro compromiso con la integridad en todos los niveles de la organización.

Independientemente del marco legislativo específico de cada país, el Grupo GLS se rige por una serie de **normas éticas universales**, entre las que se destacan:

- **Respeto a los derechos humanos internacionales.**
- **Defensa de la libertad de asociación** y reconocimiento del derecho a la negociación colectiva.
- **Política de tolerancia cero** frente al trabajo forzoso, obligatorio y el trabajo infantil.
- **Respeto a la diversidad** en todas sus formas: raza, género, religión, edad y orientación sexual.
- **Compromiso con la sostenibilidad ambiental**, promoviendo prácticas responsables y reduciendo el impacto de nuestras actividades.
- **Rechazo absoluto de cualquier forma de corrupción, extorsión o soborno.**

Se espera que **todo el personal del Grupo GLS cumpla y promueva estos principios**, como base de nuestra cultura corporativa. Además, cualquier persona que presencie o sospeche una infracción ética puede plantear sus inquietudes a través de los canales establecidos: su superior directo, el Compliance Manager o el **canal de denuncias de GLS Spain**, garantizando confidencialidad y protección.

Para asegurar el mantenimiento de nuestros **altos estándares de cumplimiento**, desde el año 2014 se ha implementado, a nivel de Grupo, un **Marco General de Cumplimiento Normativo**. Este marco ofrece **orientación, formación y apoyo operativo** a todas las áreas de negocio en materia legal y ética.

Anualmente, en colaboración con el Comité Directivo y los departamentos clave de la compañía, se realiza un **análisis integral de riesgos de cumplimiento**. Este análisis se centra especialmente en:

- Prevención de **delitos penales**.
- Mitigación de **riesgos de corrupción y soborno**.
- Cumplimiento de **normativas de competencia**.
- Adherencia a políticas de **Compliance**.
- Prevención de **trabajo forzoso o esclavitud moderna (Modern Slavery)**.

Este enfoque sistemático nos permite identificar áreas prioritarias de intervención y **reforzar continuamente nuestras prácticas de gestión ética y responsable.**

Protocolo de Acoso

Hemos actualizado nuestro **Protocolo de Prevención y Actuación Frente al Acoso** para adecuarlo a los marcos normativos más recientes: el Real Decreto 901/2020, la Ley de Igualdad 3/2007, la Ley Orgánica 10/2022 de garantía integral de la libertad sexual y la Ley 4/2023, de 28 de febrero, para la igualdad real y efectiva de las personas trans y la garantía de los derechos de las personas LGTBI.

Este nuevo Protocolo refuerza nuestro compromiso con la creación de **entornos laborales seguros, inclusivos y libres de acoso**, donde se respete la libertad sexual y se garantice el derecho a no sufrir discriminación por motivos de sexo, identidad o expresión de género, orientación sexual, origen étnico, religión, clase social o cualquier otra característica personal o social. También consolida nuestra política de **tolerancia cero frente a cualquier forma de acoso laboral o sexual**, fomentando un clima de respeto que respalde la libertad de las personas LGTBI y proteja el derecho de las personas trans a desarrollarse plenamente, sin sufrir abusos ni discriminación.

Como empresa responsable, impulsamos acciones de sensibilización y prevención para erradicar cualquier conducta que atente contra la dignidad de las personas. En este sentido, hemos lanzado una campaña de concienciación que refuerza la importancia de identificar, abordar y denunciar cualquier situación que pueda ser considerada violencia o acoso en el entorno de trabajo.

Para facilitar este proceso, hemos habilitado el **Canal de Denuncias**, una herramienta confidencial que protege la identidad de todas las partes involucradas. Este canal garantiza un tratamiento ético, seguro y respetuoso de cualquier situación reportada, asegurando el cumplimiento del protocolo y el acompañamiento adecuado en cada caso.

→ ● Campaña de acoso

Todos los centros de GLS Spain (Depot y Hubs propios) cuentan con las creatividades desarrolladas en el marco de la campaña 'Tolerancia Cero', con el objetivo de visibilizarla y transmitir su mensaje a toda la plantilla.

A través de esta iniciativa, se refuerza el compromiso con el respeto, la igualdad y la dignidad en el entorno laboral, mostrando su apoyo a todas las personas que forman parte de GLS Spain. La campaña pone en valor las herramientas disponibles para que cualquier persona pueda, si lo necesita, denunciar situaciones de discriminación, acoso o agresión, ya sea por motivos de identidad de género, orientación sexual, raza, religión o cualquier otra condición personal o social.

Se abordan también de forma explícita las conductas humillantes, las burlas, y tanto las agresiones físicas como verbales, reafirmando el compromiso de la compañía con un entorno de trabajo seguro, inclusivo y libre de violencia.



Depot de Castellón.

Políticas, normas y procesos de GLS Spain

GRI 2-15; 2-24

Integrar una conducta ética en todas las áreas del negocio es un pilar fundamental de nuestra cultura corporativa. Para ello, contamos con un **marco sólido de políticas corporativas de Compliance**, todas ellas actualizadas en 2021, que abordan de forma integral temas clave como la **prevención de la corrupción en los negocios**, el **cumplimiento de la ley de competencia**, las **normativas sobre sanciones y embargos comerciales y financieros**, las **buenas prácticas en la cadena de suministro**, así como la **protección de datos personales y confidenciales**.

Estas políticas han sido **firmadas por la totalidad de la plantilla**, reafirmando así el compromiso colectivo con los valores de integridad, responsabilidad y transparencia. Además, este marco se complementa con **procedimientos, controles y procesos internos**, así como con programas de **formación presencial y online** y una **estrategia continua de concienciación**, difundida a través de nuestros canales internos.

De esta manera, garantizamos que todas las personas que forman parte de nuestra compañía cuenten con la **orientación y formación necesarias para desempeñar sus funciones conforme a los más altos estándares éticos y legales**.

A continuación, presentamos las **políticas internas** que forman parte de nuestro sistema de Compliance:

Política	Descripción de la política
Política de Conflicto de Intereses 	Directrices para identificar, prevenir y gestionar este tipo de conflictos en el seno de nuestra organización, donde los intereses personales pueden afectar la imparcialidad en la toma de decisiones de la compañía. La política incluye definiciones, ejemplos prácticos, procedimientos de declaración, medidas internas y consecuencias de incumplimiento.
Política Antisoborno 	Principios y normas que rigen nuestra conducta responsable para prevenir y sancionar cualquier acto de corrupción y soborno. Se detallan además los procedimientos internos a seguir en cuanto a regalos y hospitalidades, donaciones, acciones de patrocinio, trato con funcionarios públicos y el proceso de aprobación de socios comerciales.

Política Ley de Competencia

Directrices para garantizar que en GLS Spain operamos de manera ética y en cumplimiento de las normativas de libre competencia. Se hace especial énfasis en el intercambio de información sensible, recopilación de información permisible, cómo trabajar con y junto a competidores, el trato justo con otros participantes en el mercado, asociaciones comerciales, y posición de dominio.

Política de uso de Información Privilegiada

Se detallan las normas para prevenir el uso indebido de datos confidenciales que puedan influir en decisiones de negocio o en mercados financieros. Se diferencia entre la información interna, externa y confidencial, así como su manejo seguro y medidas de control para asegurar la transparencia y confianza en las operaciones de GLS Spain.

Política de Denuncias

Nuestra política de denuncias, en base a la Ley 2/2023 del 20 de febrero que regula la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción, explica los mecanismos internos, accesibles y confidenciales para que cualquier miembro de nuestra plantilla o un tercero, informen sobre conductas irregulares o ilícitas dentro de la organización.

Política de Sanciones y Embargos

Establece las normas para garantizar que en GLS Spain cumplimos con las restricciones impuestas por organismos internacionales como la Unión Europea, la OFAC en Estados Unidos y la ONU entre otros, a la hora de realizar negocios con entidades o personas sancionadas. Esta política aplica a todas las operaciones comerciales, indica los procesos internos de verificación y monitorización, así como las responsabilidades legales en caso de incumplimiento.

Política de Protección de Datos Personales

Indica la normativa para el manejo seguro y responsable de la información personal de la plantilla, clientes, proveedores, remitentes, destinatarios y otras terceras partes, en cumplimiento con la ley general de datos personales europea y española. Se establecen los principios de protección, los derechos de los titulares, medidas de seguridad, transferencia de datos y las consecuencias de incumplimiento.

Política de Seguridad de la Información

Establece las normas y controles que protegen la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos de la compañía contra accesos no autorizados, pérdidas o ciberataques. La política detalla aspectos como los principios de seguridad, accesos restringidos, controles de acceso, gestión de riesgos y amenazas, uso seguro de sistemas y dispositivos entre otros.

Política de Conflicto de Intereses

En GLS Spain consideramos fundamental preservar la imparcialidad, la objetividad y la integridad en todas las decisiones empresariales. Por ello, el Grupo verifica periódicamente con cada miembro del Comité de Dirección la posible existencia de conflictos de intereses mediante la correspondiente Declaración de Información por parte de la Dirección.

Contamos además con una **Política de Conflicto de Intereses**, firmada y aceptada por toda la Dirección y el conjunto de personas trabajadoras. Esta política tiene como objetivo prevenir situaciones que puedan comprometer la toma de decisiones, garantizando siempre que se actúe en el mejor interés de la compañía y sus grupos de interés, libre de influencias personales o lealtades divididas. En ella se detallan las obligaciones de la plantilla, los mecanismos de divulgación de posibles conflictos, las consecuencias en caso de incumplimiento, y las medidas correctivas aplicables.

La compañía dispone, además, de procedimientos internos de evaluación y seguimiento de los potenciales conflictos de interés en todas las áreas departamentales, con el fin de evitar su materialización y asegurar una gestión ética y transparente en todos los niveles.

Prevención del Blanqueo de Capitales

En materia de prevención del blanqueo de capitales, GLS se asocia exclusivamente con socios comerciales cuyas actividades cumplan con la legislación vigente y cuyos procesos financieros estén libres de prácticas ilícitas.

Asimismo, todo el personal de GLS Spain está obligado a respetar la normativa relacionada con la prevención del blanqueo de capitales, lo que implica el cumplimiento de los principios contables aplicables a operaciones en efectivo y de otra índole, así como la obligación de reportar al Compliance Manager cualquier conducta sospechosa detectada en clientes o socios comerciales.

Canal de Denuncias

(GRI 2-26)

El Grupo GLS dispone de un **Canal de Denuncias** que permite a cualquier persona trabajadora, socio comercial o tercero reportar de forma confidencial o anónima cualquier infracción normativa, vulneración de derechos humanos o acto delictivo. Las denuncias pueden formularse a través del formulario disponible en la web corporativa:

www.gls-spain.es/es/sobre-nosotros/nuestra-responsabilidad/compliance/

Existen dos vías principales de comunicación. La primera es el canal gestionado por **EQS Group AG – Integrity Line**, que cumple con lo dispuesto en la Ley 2/2023, de 20 de febrero, sobre la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción. A través de este Canal pueden reportarse hechos como soborno, corrupción, competencia desleal, fraude, delitos financieros, acoso, discriminación, protección de datos, daños ambientales, conflictos de interés, entre otros. Este sistema garantiza el más alto nivel de seguridad y anonimato mediante tecnología de encriptación avanzada y certificados SSL.

Adicionalmente, el Grupo pone a disposición de los denunciantes los servicios del abogado externo **Dr. Rainer Buchert**, especializado en el tratamiento de denuncias graves, criminales o de naturaleza similar. En caso de duda, también brinda asesoramiento sobre cómo proceder.

La gestión del Canal y el tratamiento de las denuncias es responsabilidad del **Departamento de Compliance** de General Logistics Systems Spain, S.A., que actúa como órgano responsable del sistema interno de información. Este departamento asegura el cumplimiento de los principios establecidos por la normativa, incluyendo la protección frente a represalias, el respeto al principio de presunción de inocencia y al derecho de defensa, la garantía de imparcialidad, la ausencia de conflictos de interés, la protección de datos personales y la tramitación efectiva de las comunicaciones.

Cualquier duda relacionada con estas materias puede ser comunicada al responsable directo del empleado, al Compliance Manager, o a través del correo electrónico habilitado para el área de Compliance, accesible a toda la plantilla.

Contamos también con un **Comité de Ética**, presidido por la Dirección General, encargado de instruir y tomar decisiones derivadas de las denuncias recibidas, así como de revisar periódicamente los controles internos junto con un equipo de asesores interdepartamentales y el organismo de supervisión correspondiente.

Durante el año fiscal 2024/2025 se han recibido 11 denuncias a través del canal habilitado.

Las posiciones que integran el Comité de Ética se detallan en el siguiente gráfico:



GLS Spain está asociada a las siguientes entidades:



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

Un sistema robusto de Compliance

Mantenemos una conducta ética y transparente en materia de **cumplimiento normativo**, y aplicamos una **política de tolerancia cero frente a la corrupción** en todas sus formas, incluyendo el soborno, el cohecho y el tráfico de influencias.

Con el objetivo de identificar, prevenir y mitigar riesgos en materia de Compliance, e Grupo GLS ha implementado un conjunto de medidas obligatorias aplicables en todas sus filiales. Estas abarcan aspectos clave como la **prevención de la corrupción**, el **cumplimiento de la ley de competencia**, la **prevención de la esclavitud moderna**, el **cumplimiento de sanciones y embargos**, la **prevención del blanqueo de capitales**, así como la aplicación de un **modelo integral de prevención de delitos y otras infracciones**.

El **Sistema de Gestión de Integridad Corporativa** cuenta con procedimientos internos para la aprobación de operaciones y transacciones comerciales, además de controles de seguimiento mediante auditorías internas periódicas. Estas medidas permiten mitigar riesgos asociados a la actividad empresarial y activar respuestas correctivas cuando sea necesario.

Nuestro **Modelo de Compliance** establece un sistema robusto de **organización, prevención, detección, control y gestión de riesgos legales y reputacionales**, derivados de posibles incumplimientos normativos. Este modelo, coordinado por el **Departamento de Compliance**, actúa como órgano decisor responsable de su implementación operativa. A través de la evaluación de riesgos, la identificación de controles preventivos y detectables, y una estructura de supervisión independiente, se busca proteger la reputación de la compañía y garantizar su actuación ética en todo momento.

Anualmente, el Grupo GLS somete sus políticas y procedimientos a una **auditoría externa independiente**, con el objetivo de validar su correcta implantación y eficacia. Durante el ejercicio fiscal objeto de este informe, los resultados de dicha

auditoría han sido satisfactorios, sin identificarse casos significativos de incumplimiento de la legislación o la normativa aplicable.

En línea con ello, se aplica una **Política de Cumplimiento Corporativo** que asegura no solo el respeto a la legislación española, sino también la consolidación de una **cultura organizativa basada en el comportamiento ético**, situando al Grupo GLS entre las empresas con los más altos estándares de calidad y responsabilidad dentro del sector logístico.

Sensibilización y formación

Para garantizar que todas las personas que forman parte de GLS Spain comprendan y asuman este compromiso, ofrecemos formación continua en cumplimiento normativo. Así, toda la plantilla realiza cursos obligatorios a través de la **plataforma online corporativa**, incluyendo una evaluación final que valida la asimilación de contenidos. Asimismo, en dicha plataforma se puede acceder en todo momento a las políticas y procedimientos vigentes.

Las formaciones cubren temáticas clave como la **introducción a Compliance**, la **ley de competencia**, **sanciones**, **cumplimiento en la cadena de suministro**, **seguridad de la información y protección de datos**, **antisoborno y corrupción**, así como una **actualización anual sobre cumplimiento normativo**.

Estas acciones refuerzan nuestro compromiso con la integridad, extendiéndola también a socios comerciales y terceros estratégicos, promoviendo así una cadena de valor sostenible y éticamente responsable.



Horas de formación en Compliance y protección de datos (formaciones acumuladas)

	2020/21	2021/22	2022/23	2023/24	2024/25
Formaciones	2.571	2.652	3.81995	3.687	3.819
Horas	3.316	3.394	4.888449	4.719	4.888

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).

Durante el **ejercicio fiscal 2024/2025**, hemos llevado a cabo diversas **formaciones presenciales** en todas las divisiones del territorio español, dirigidas a la mayoría de las personas trabajadoras de la plantilla. Estas sesiones 'face to face' se han orientado a fortalecer la comprensión y correcta aplicación de las **regulaciones legales y normativas voluntarias** que afectan a nuestra actividad, así como a revisar en detalle los **procedimientos internos que toda la plantilla debe cumplir**.

Las formaciones se han desarrollado de forma práctica, permitiendo a los equipos identificar situaciones reales que pueden derivar en **riesgos de cumplimiento**, y cómo actuar conforme a la normativa y valores de la compañía.

Entre las principales materias abordadas se encuentran el **Compliance**, la normativa europea relacionada con la **CSRD (Directiva de Reporte de Sostenibilidad Corporativa)**, la **Debida Diligencia en la Cadena de Suministro**, la **Taxonomía Europea** y los **criterios ESG aplicados en GLS Spain**. También se ha trabajado en profundidad la **gestión de riesgos**, los **posibles delitos en el ámbito empresarial y sus responsabilidades legales**, el **cumplimiento de la Ley de Competencia** y otras infracciones relevantes.

Asimismo, se han tratado contenidos clave como el **Código de Conducta corporativo** y el de **Socios Comerciales**, los elementos normativos internos como políticas y procedimientos, la **gestión ética y responsable de la cadena de suministro**, los **conflictos de interés**, y las medidas de prevención y actuación ante el **acoso laboral, sexual y la nueva normativa LGTBI**. Finalmente, se ha expuesto el funcionamiento del **Canal de Denuncias**, haciendo hincapié en los **derechos de las personas denunciantes** y las garantías del proceso.

En línea con nuestro **Código de Conducta** y las **Normas de Contabilidad**, todos los registros de nuestras operaciones deben ser precisos y reflejar fielmente la naturaleza de las transacciones realizadas. El **Departamento Financiero** promueve el estricto cumplimiento de las obligaciones fiscales y lleva a cabo una **monitorización centralizada de todas las operaciones**, garantizando así la integridad financiera y la responsabilidad empresarial.

Transparencia

La **transparencia** es un principio clave en nuestra estrategia de gestión y atraviesa todas las dimensiones de nuestra actividad empresarial.

En materia de **envíos**, aseguramos la trazabilidad completa mediante **soluciones tecnológicas avanzadas** que permiten el seguimiento en tiempo real y optimizan la eficiencia de nuestra cadena de suministro.

A nivel de **gestión interna**, implementamos controles rigurosos y procedimientos alineados con los **estándares internacionales de cumplimiento y eficiencia operativa**.

En cuanto a la **comunicación**, garantizamos la divulgación estructurada, verificable y accesible de nuestros avances en **criterios ESG (ambientales, sociales y de gobernanza)**, proporcionando información clara, precisa y basada en métricas cuantificables a todos nuestros grupos de interés.

3.6. Compras responsables

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

Para garantizar el cumplimiento de los **estándares éticos y de sostenibilidad** en toda la cadena de valor, contamos con un **Código de Conducta para Proveedores y Socios Comerciales**. Este documento establece las directrices y comportamientos que deben asumir nuestros socios, así como su compromiso con los principios fundamentales de respeto a los derechos humanos, integridad empresarial y responsabilidad ambiental. Todos los proveedores y socios con los que mantenemos una relación contractual están obligados a firmar y cumplir este código.

A través de nuestra **Política de Compras Responsables**, se evalúa el posicionamiento de los proveedores en materia de derechos humanos, estándares laborales, medioambiente y lucha contra la corrupción. Esta evaluación es realizada por el **Departamento de Compras**, en colaboración con los departamentos de **Compliance** y **Medio Ambiente**, con el objetivo de asegurar el cumplimiento de nuestras políticas internas, los **criterios ESG** y los estándares de **calidad del entorno laboral**, incluyendo la salud y seguridad de todas las personas trabajadoras, tanto internas como externas.

Evaluación de los socios comerciales

La evaluación de proveedores tiene en cuenta una serie de criterios estratégicos:

- **Capacidad operativa y recursos** para adaptarse a las necesidades de GLS Spain.
- **Compromiso con la calidad** en la prestación del servicio.
- **Control interno** para asegurar el cumplimiento de los objetivos acordados.
- **Relación calidad-precio**, de acuerdo con los estándares del servicio ofrecido.
- **Cultura corporativa** alineada con los valores de GLS Spain, conforme a la norma ISO 9001.
- **Política medioambiental responsable**, conforme a la norma ISO 14001.
- **Responsabilidad social y buenas prácticas laborales**, que garanticen la igualdad, la seguridad y la integración local.
- **Normas de gobernanza** que aseguren el cumplimiento legal, la transparencia y la independencia.

- **Comunicación eficaz**, que garantice un entendimiento fluido entre ambas partes.

Asimismo, esta política busca **optimizar el gasto externo**, permitiendo realizar compras eficientes en el momento adecuado, al mejor precio y bajo criterios de sostenibilidad.

Proceso de aprobación de socios comerciales

Como parte del control preventivo, en GLS Spain aplicamos la **Política de Aprobación de Socios Comerciales (Business Partner Approval)**, que regula la selección y contratación de proveedores y socios con el fin de mitigar riesgos asociados, como conflictos de interés o incumplimientos normativos.

El 100% de las contrataciones con **agencias, distribuidores/transportistas y Parcel Shops** ha seguido este proceso de aprobación establecido por el Grupo GLS. Las áreas responsables de la contratación realizan un **estudio previo** sobre el cumplimiento normativo y el respeto a los derechos humanos por parte del socio comercial, y monitorizan su conducta a lo largo de toda la relación comercial, tomando las medidas necesarias ante cualquier riesgo identificado.

Evolución del ejercicio 2024/2025

Durante el ejercicio fiscal 2024/2025, en **GLS Spain no hemos realizado auditorías a los proveedores**, pero sí hemos reforzado nuestro sistema de control y evaluación. Al cierre del ejercicio, contamos con **9.539 proveedores activos**. El importe total pagado a proveedores durante este periodo ha sido 534.880.777 euros.

En cuanto al **procedimiento de evaluación de proveedores generales**, se evaluaron **254 proveedores** (excluyendo socios comerciales de transporte, que se someten a estudios previos específicos también en materia de ESG). Cabe destacar que desde el ejercicio 2022, **el umbral de evaluación se ha ampliado**, aplicándose a todos aquellos proveedores que hayan superado **los 10.000 euros anuales** en transacciones, frente a los 30.000 euros establecidos en ejercicios anteriores.

3.7. Protección de datos y seguridad de la información

GRI 418-1

La seguridad de la información es una **prioridad estratégica**. Cada año realizamos inversiones en tecnología con la finalidad de garantizar la protección de los datos, la prevención de amenazas y la preservación de la confianza depositada por nuestros clientes, destinatarios, socios comerciales, empleados y el público en general.

Este enfoque proactivo nos ha permitido desarrollar un **nivel avanzado de ciberseguridad** y consolidar un programa integral que protege nuestras operaciones a escala global. Nuestra misión es clara: implementar medidas adecuadas y eficaces para salvaguardar toda la información que se nos confía, cumpliendo con las normativas aplicables y siguiendo los estándares más exigentes del sector.

Trabajamos activamente para mejorar nuestras capacidades de **detección y respuesta frente a incidentes de ciberseguridad**, así como para combatir amenazas como el **phishing** y el **smishing**. Esta labor se lleva a cabo desde diversas perspectivas: impulsamos campañas de concienciación a través de nuestras webs y redes sociales; colaboramos estrechamente con las **fuerzas y cuerpos de seguridad del Estado**; utilizamos herramientas de **Threat Intelligence** para identificar, alertar y mitigar publicaciones falsas, webs fraudulentas y mensajes que suplantamos nuestra marca.

Todo este esfuerzo se articula bajo el cumplimiento de las leyes, reglamentos y directivas europeas, especialmente en lo que respecta a la **protección de datos personales**, tanto de empleados como de clientes.

Contamos con un **Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI)** que establece pautas claras de actuación y garantiza el cumplimiento del **Reglamento General de Protección de Datos (RGPD)**. El uso y almacenamiento de la información se realiza de forma ética, legal y conforme a nuestras políticas internas, lo que refuerza nuestra cultura de seguridad.

Nuestra **Política de Seguridad de la Información para la plantilla** establece las normas y responsabilidades que deben observarse, incluyendo los usos permitidos, las conductas prohibidas y las consecuencias de incumplimiento. Este sistema contempla también la **responsabilidad individual** de cada persona trabajadora, reforzando la integridad de nuestra red de información.

La gestión de la seguridad de la información tiene como objetivos prioritarios:

- **Garantizar la confidencialidad de los datos** y la idoneidad de los métodos utilizados.
- **Asegurar la integridad** en el tratamiento de los datos.
- **Facilitar el acceso seguro y la disponibilidad** de la información.
- **Reforzar los procedimientos** de entrega y gestión documental.

Todo el sistema opera bajo el principio de **mejora continua**, mediante la identificación y análisis de **no conformidades**, la implementación de acciones correctivas, y la evaluación de su eficacia a través de auditorías y revisiones por parte de la Dirección.

Al igual que el resto de las filiales del Grupo, en GLS Spain nos **sometemos periódicamente a auditorías internas y externas**, lo que certifica nuestra apuesta por la seguridad informática.

En línea con nuestro **Código de Conducta**, definimos las obligaciones del personal respecto a la privacidad, seguridad de los datos y el uso responsable de la información. Asimismo, aplicamos los **Principios de Cero Confianza (Zero Trust)**, que refuerzan el control de accesos, la verificación constante y la protección frente a amenazas internas y externas.

Gracias a nuestro **Centro de Operaciones de Seguridad Global**, y a herramientas tecnológicas líderes en la industria, realizamos una **monitorización avanzada en tiempo real**, lo que nos permite detectar señales de ataque y actuar de forma inmediata para mitigar cualquier impacto.

Por otro lado, y ante el crecimiento acelerado de amenazas y su complejidad, implementamos soluciones de **automatización e inteligencia artificial**, que nos permiten escalar nuestras capacidades de protección, optimizar recursos y fortalecer la **resiliencia y calidad del servicio** ofrecido.

Las áreas de **Seguridad de la Información** y **Protección de Datos** colaboran activamente con diferentes grupos de interés, impulsando la **estandarización de procesos y tecnologías** como la gestión de accesos e identidades o infraestructuras críticas. Este enfoque colaborativo permite desplegar servicios de última generación en toda la organización.

En los últimos años, se ha detectado un incremento en el uso fraudulento de nuestra marca en plataformas de compraventa *online*, especialmente en operaciones relacionadas con el envío de mercancías. Para prevenir y combatir estos fraudes, ofrecemos desde nuestra web **información práctica, consejos de seguridad y canales para reportar intentos de estafa**, reforzando así nuestra colaboración con las autoridades y la protección activa de la reputación de la marca.

→ ● Formados en seguridad

La formación y la concienciación de nuestra plantilla son pilares fundamentales para fortalecer la seguridad de la información en toda la organización. Así, durante el ejercicio fiscal 2024/2025, hemos desarrollado e impartido múltiples acciones formativas dirigidas a las personas usuarias, centradas en temas clave como la ciberseguridad, la prevención de ataques cibernéticos, y, especialmente, en la detección y gestión del *phishing*.

Como parte de este esfuerzo, también hemos puesto en marcha diversas campañas de capacitación, que incluyen simulaciones de ataques reales, píldoras formativas, y cursos *online* interactivos, con el objetivo de preparar a nuestra plantilla para actuar de manera rápida, segura y eficaz ante posibles amenazas.

El *phishing* continúa siendo uno de los vectores de ataque más comunes y peligrosos en los últimos años. Por ello, hemos reforzado nuestros sistemas con procesos automatizados de detección y notificación, lo que nos permite anticiparnos y responder de forma inmediata ante intentos de fraude o suplantación.

Con estas acciones, reafirmamos nuestro compromiso de crear una cultura de ciberseguridad sólida, donde cada persona de GLS Spain sea parte activa en la protección de los datos y la información corporativa.

Protección de datos personales

En un sector como el del transporte de paquetería, donde la **gestión de datos personales** es esencial para la operativa diaria, la **protección de dicha información** constituye una **prioridad estratégica** para GLS Spain. Somos plenamente conscientes de que este aspecto genera una creciente preocupación tanto entre nuestros **clientes y destinatarios**, como entre nuestras **personas empleadas y otros grupos de interés**.

Desde nuestros inicios, hemos trabajado con responsabilidad y rigor para garantizar que los datos personales se gestionan de forma segura, transparente y conforme a la legalidad vigente. La entrada en vigor del **Reglamento General de Protección de Datos (RGPD o GDPR)** supuso un avance clave, al proporcionar un **marco normativo unificado** que nos permite coordinar nuestras actividades en todos los países en los que opera el Grupo GLS, bajo unas **directrices comunes de protección y tratamiento de datos**.

Este reglamento nos ha permitido reforzar aún más nuestras políticas, procedimientos y cultura de privacidad, asegurando que el uso de la información personal responda a criterios de **legalidad, ética y proporcionalidad**, y que todas las personas implicadas tengan acceso a canales eficaces de consulta, control y reclamación.

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 en esta materia es obligatoria para todos los empleados.	Participación del Departamento de Protección de Datos en todos los proyectos que puedan comportar cualquier tratamiento de datos personales con el fin de garantizar que nuestras actividades incorporan la protección de datos desde el principio, siguiendo un enfoque de digitalización que prioriza la seguridad por diseño.
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.

En línea con la normativa vigente y directrices marcadas por la Autoridad en materia de protección de datos personales, GLS viene implementando una serie de medidas que buscan reforzar el cumplimiento de nuestra entidad de todos los requerimientos en el tratamiento de datos personales.

A este respecto, y de acuerdo con los criterios de la AEPD, se han realizado cambios en la información mostrada en las etiquetas de los paquetes, que buscan ajustarse al principio de minimización de los datos personales mostrados en dichas etiquetas de forma que sólo muestren el nombre y la dirección del destinatario, sin ningún otro dato de contacto adicional.

Igualmente, nuestra entidad ha realizado en el último ejercicio diversas evaluaciones de impacto de cara a garantizar que aquellos tratamientos de datos que GLS ha implementado o pretende implantar y que pudieran implicar un mayor riesgo para los derechos de las personas físicas, se realizan cumpliendo con todas las garantías que marca la normativa. De este modo, se han realizado las correspondientes evaluaciones de impacto relativas a la geolocalización de rúters y mensajeros, el uso de dispositivos biométricos de acceso a las instalaciones y los sistemas de videovigilancia de GLS y una vez analizadas todas sus características se considera que el tratamiento de datos evaluado en dichas actividades se lleva a cabo con todas las garantías y sin mayor impacto sobre la protección de datos personales de los interesados.

Por otro lado, en colaboración con UNO (Organización Empresarial de Logística y Transporte) se ha trabajado con todas las empresas del sector para realizar una evaluación de impacto en relación con la gestión de las entregas de envíos a las personas destinatarias, permitiendo concluir que dicha actividad -fundamental para nuestra actividad- implica un riesgo residual bajo para los datos personales de los destinatarios, toda vez que GLS ya viene adoptado diversas medidas para mitigarlo.

Finalmente, se va a lanzar la herramienta "CARALEGAL" por parte del Grupo GLS a fin de lograr una mayor implicación de todas las áreas de negocio en la llevanza de un Registro de todas las actividades que impliquen el tratamiento de datos personales, facilitando su gestión por parte del área implicada, de la mano con el Departamento de Protección de Datos, de forma que se registre cualquier nueva actividad relevante en materia de tratamiento de datos y se actualicen los registros ya existentes.

Incidencias

GRI 418-1

En el año fiscal 2024/2025 se han producido las siguientes incidencias en materia de protección de datos:

- **Solicitud de información de autoridades regulatorias (AEPD):** Se han recibido 12 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, 6 de ellas han sido archivadas por parte de la AEPD. Asimismo, se ha abierto un expediente sancionador de la AEPD al respecto de la falta de disponibilidad de datos personales en relación con un envío. Por parte de GLS se han presentado las correspondientes alegaciones, quedando pendiente de resolver el expediente por la AEPD.

4. Calidad



PRIORIDADES

Máxima calidad y sostenibilidad en los envíos.

Proximidad y mejora continua.

Optimización de canales de atención al cliente, con mejoras en web, app y automatización de respuestas para mayor rapidez y satisfacción.



AVANCES 2024/2025

Actualización de MyGLS, con una experiencia de usuario más intuitiva y funcional para clientes y destinatarios.

Integración de inteligencia artificial en procesos logísticos, predictivos y de atención, optimizando tiempos y eficiencia operativa.

Consolidación de la Escuela de la Excelencia a nivel europeo.



METAS

Inmediatez a través de tiempos de respuesta ágiles.

Identificación, prevención y mitigación de los riesgos asociados.



La calidad no es solo un objetivo, en GLS Spain es, además, el principio que impulsa cada una de nuestras operaciones.

Así, bajo el lema:

“Uno de los servicios de paquetería líderes en calidad en España”,

trabajamos día a día para ofrecer un servicio fiable, eficiente y alineado con los estándares internacionales más exigentes.

Nuestra estrategia de calidad se basa en tres pilares fundamentales: innovación, eficiencia operativa y orientación al cliente. Este enfoque integral nos permite anticiparnos a las necesidades del mercado y ofrecer soluciones logísticas que marcan la diferencia.

Desde 1997, contamos con certificaciones clave que respaldan nuestro compromiso con la excelencia:

- **ISO 9001**, que garantiza una gestión de calidad sólida y eficaz.
- **ISO 14001**, que certifica nuestra responsabilidad medioambiental.
- **GDP**, que asegura las buenas prácticas en distribución.
- **EN 16258:2012**, que avala nuestro compromiso con la medición y reducción de emisiones.

Todas ellas han sido otorgadas por **DEKRA**, lo que refuerza nuestra apuesta por la mejora continua.

Nuestra operativa está diseñada para garantizar **trazabilidad, rapidez y seguridad** en cada envío. Para ello, aplicamos un Sistema de Gestión de la Calidad que combina metodologías de análisis de riesgos, monitoreo constante y evaluación de procesos. Las auditorías internas y externas son clave para identificar oportunidades de mejora y mantener la excelencia operativa en toda nuestra red.

4.1. Digitalización



"Para ser competitivos en un entorno logístico en constante evolución, apostamos por soluciones tecnológicas que mejoran la eficiencia operativa, incrementan la rentabilidad y refuerzan nuestra propuesta de valor al cliente final"

Gerardo Cornejo, Chief Financial Officer de GLS Spain

En GLS Spain, la digitalización es más que un componente técnico, es un **pilar estratégico** que impulsa nuestra evolución como empresa líder en el transporte urgente. Integrar tecnología de vanguardia en cada fase de nuestra operativa nos permite ofrecer una **experiencia de entrega más ágil, eficiente y centrada en las necesidades del usuario**.

Nuestro compromiso con la transformación digital va más allá de la eficiencia: busca **fortalecer nuestra propuesta de valor**, optimizar los procesos internos y avanzar hacia un modelo de logística más **eficiente, inteligente y conectado**. A través de soluciones digitales innovadoras, trabajamos para mejorar la trazabilidad de los envíos y ofrecer servicios más accesibles y flexibles para clientes y destinatarios.

Esta apuesta por la innovación tecnológica está alineada con los **Objetivos de Desarrollo Sostenible**, en particular con el **ODS 8** (Trabajo decente y crecimiento económico) y el **ODS 9** (Industria, innovación e infraestructura), consolidando nuestro compromiso con un crecimiento responsable y sostenible.

Tecnología al servicio del cliente

Concebimos la digitalización como una **palanca de personalización** y una vía para adaptarnos de forma ágil a las expectativas de cada usuario. Por ello, hemos desarrollado sistemas avanzados de integración que permiten a nuestros clientes

conectar fácilmente sus plataformas con nuestros servicios, tanto a través de **software propio** como mediante soluciones externas de última generación.

Estas herramientas garantizan **flexibilidad, escalabilidad** y una experiencia optimizada, asegurando una interacción fluida y eficiente a lo largo de todo el proceso logístico.

Gracias a este enfoque digital, seguimos transformando nuestro modelo de distribución, garantizando procesos más **seguros, sostenibles y orientados al cliente**, lo que nos consolida como un **referente en innovación tecnológica dentro del sector**.

Innovación digital para una logística inteligente y sostenible

La digitalización desempeña un papel clave en nuestra misión de construir una **logística más inteligente, eficiente y responsable**. Apostamos por tecnologías que no solo optimizan la **última milla**, sino que también **minimizan desplazamientos innecesarios**, mejorando el **control de la operativa en tiempo real**.

Durante el ejercicio **2024/2025**, hemos avanzado en la **consolidación de nuestras plataformas digitales** y en el desarrollo de nuevas aplicaciones que facilitan la gestión de envíos y la comunicación con usuarios y destinatarios.

Nuestra app **MyGLS**, lanzada en 2021, continúa evolucionando con nuevas funcionalidades que permiten una **gestión más personalizada, proactiva y sostenible**.



Estas innovaciones no solo mejoran la experiencia de entrega, sino que contribuyen activamente a reducir **intentos fallidos**, evitando rutas innecesarias.

Una de las incorporaciones más valoradas ha sido el **canal de WhatsApp Business**, que permite a los destinatarios **gestionar sus entregas de forma inmediata y sencilla**. Gracias a esta funcionalidad, pueden redirigir sus envíos a un Parcel Shop cercano, lo que favorece una entrega más **flexible y conveniente**. Hoy, más del **97 % de los usuarios activos valoran positivamente este canal**, consolidando nuestra estrategia de cercanía y conveniencia.



Por otro lado, la **implementación de la Inteligencia Artificial** a través de nuestro **chatbot web** ha transformado el servicio de atención al cliente. Esta herramienta proporciona **respuestas instantáneas** sobre el estado de los envíos, tarifas o servicios, operando 24/7 y adaptándose continuamente gracias al aprendizaje automático. El resultado es una atención más rápida, autónoma y eficiente.

También hemos avanzado en la **digitalización de los pagos** con la solución **softPOS**, que permite realizar transacciones seguras en el momento de la entrega sin necesidad de efectivo. Esta tecnología no solo **reduce los tiempos de pago**, sino que se integra plenamente con los sistemas financieros y logísticos de GLS, incrementando la **eficiencia y seguridad** de nuestras operaciones. Como complemento, las **impresoras portátiles Zebra ZQ521** permiten **etiquetar directamente en el punto de recogida**, eliminando impresiones innecesarias.

Nuestra herramienta interna, la **Delivery App**, utilizada por el equipo de reparto, optimiza la planificación de rutas teniendo en cuenta el tipo de vehículo, combustible y normativa ambiental (EURO). Este sistema no solo mejora la **eficiencia operativa**, sino que permite **informar al cliente del impacto ambiental de cada envío**, promoviendo una logística más responsable y transparente.

En el ámbito de la experiencia del usuario, hemos implementado un sistema de **medición de satisfacción basado en Net Promoter Score (NPS)**, que nos permite recoger valoraciones en tiempo real a través de múltiples canales (MyGLS, web, redes sociales y notificaciones de entrega). Al cierre del ejercicio 2024/2025, hemos superado nuestro objetivo de satisfacción del **75 %**, alcanzando un **62,8 %**, un dato que refuerza nuestra orientación al cliente y nos motiva a seguir mejorando.

La digitalización no es únicamente una herramienta de optimización: es una **estrategia clave** que impulsa nuestra transformación como compañía, reforzando la sostenibilidad, la eficiencia y la orientación al cliente en cada fase de nuestra operativa.

Seguimos invirtiendo en **soluciones tecnológicas de vanguardia** que aumentan nuestra capacidad operativa y permiten a clientes y destinatarios gestionar sus envíos de forma más ágil, segura y personalizada. Este enfoque nos permite

consolidar un modelo logístico más inteligente, adaptado a los nuevos hábitos de consumo y alineado con los retos medioambientales y sociales actuales.

→ ● IA para una logística más inteligente, ágil y personalizada

Conscientes del poder transformador de la Inteligencia Artificial, hemos impulsado una red global de *hubs* de IA, cada uno con un enfoque estratégico en áreas clave para el crecimiento sostenible y la excelencia operativa de la compañía. Así, España alberga el Hub de Inteligencia Artificial especializado en Customer Experience & Sales, que se ha consolidado como un centro de referencia en el desarrollo de soluciones avanzadas enfocadas en mejorar la experiencia del cliente, optimizar nuestras estrategias comerciales y automatizar procesos críticos. Desde este núcleo de innovación se diseñan e implementan iniciativas que permiten adaptar las interacciones con los clientes en tiempo real, anticiparse a sus necesidades mediante modelos predictivos y potenciar la eficiencia de la gestión comercial gracias a tecnologías basadas en datos.

La integración de la Inteligencia Artificial en nuestros procesos eleva la calidad del servicio y refuerza nuestra capacidad de tomar decisiones más ágiles, informadas y orientadas al negocio.



4.2. Escuela de la Excelencia: compromiso con nuestros profesionales



La **Escuela de la Excelencia de GLS**, creada en 2023, nació con un propósito claro: alcanzar los más altos estándares de calidad en la gestión y

distribución de mercancías a través de la **formación continua y especializada** de nuestro equipo. Esta iniciativa estratégica se centra en capacitar tanto al personal operativo como a los mandos intermedios, fomentando la estandarización de procesos y el desarrollo de competencias en liderazgo y gestión de personas.

Las acciones formativas están dirigidas principalmente al **personal operativo en hubs y depots**, e incluyen contenidos clave como **manipulación de paquetes, cargas a granel, principios básicos de prevención de riesgos laborales** y formación específica en liderazgo para los **jefes de equipo** que coordinan a los grupos de trabajo en nuestras instalaciones.

Dentro de este marco, adquiere especial relevancia el programa de formación para el rol de **Embajador**, figura clave dentro del área de Operaciones. Estos profesionales no solo se encargan de dar la bienvenida e integrar a los nuevos mozos y mozas, sino que también les transmiten desde el primer día los conocimientos

esenciales para un desempeño seguro, eficiente y alineado con los estándares de GLS.

Además de su papel como formadores y referentes en el día a día, los 'embajadores' asumen la responsabilidad de garantizar la excelencia operativa en cada turno, supervisando el correcto desarrollo de las actividades y prestando apoyo cuando es necesario. Su labor tiene también una dimensión internacional, ya que viajan regularmente a **Francia para liderar la formación en el Centro Piloto de París**, contribuyendo así a la **transferencia de conocimiento, la estandarización de procesos y la mejora continua en toda la red GLS**.



Expansión internacional

Desde su creación, la **Escuela de la Excelencia de GLS** se ha consolidado como un instrumento clave para elevar la calidad operativa a través de la formación especializada del talento interno. Tras su consolidación en España, esta iniciativa ha dado un paso decisivo hacia su **expansión internacional**, impulsando una cultura común de excelencia en toda la red europea del Grupo.

- **España – Madrid KM 0.** El centro operativo de Madrid KM 0 ha funcionado como centro piloto y laboratorio de pruebas, un lugar donde se ha desplegado la metodología completa de la Escuela de la Excelencia. La experiencia adquirida en este entorno ha servido de base para el diseño de un modelo

escalable que ya está siendo exportado a otros países del Grupo GLS en Europa. A partir de ahora, el área de Operaciones asumirá la responsabilidad de liderar su expansión, con el respaldo del equipo de ingenieros del Grupo.

- **Francia – implementación en el Centro Piloto de Garonor, París.** Actualmente se trabaja en la consolidación del equipo local que liderará el desarrollo del programa en GLS Francia, con el objetivo de completar su despliegue en febrero de 2026. Esta iniciativa marca un hito en la cooperación transfronteriza y en la estandarización de procesos formativos dentro del Grupo.
- **Italia y Alemania – próximos pasos.** Dos profesionales serán enviados a Francia para recibir formación práctica sobre la metodología aplicada en Garonor. Esta capacitación permitirá acelerar la apertura del Centro Piloto en Italia, prevista para junio de 2025, con un horizonte de desarrollo de aproximadamente un año. La siguiente fase de expansión está prevista para junio de 2026, cuando se establecerá un nuevo Centro Piloto en Alemania, completando así un ciclo estratégico de implantación del modelo en tres de los mercados clave del Grupo.

Resultados óptimos

Durante el ejercicio 2024/2025, la Escuela de la Excelencia ha formado a un amplio número de profesionales en diferentes niveles y países:

Mozos/as de almacén:

- 1.034 formados en Madrid KM 0.
- 279 en otros *hubs* de España y Portugal.
- 115 en Francia.

Mandos intermedios (managers):

- 54 formados en Madrid KM 0.
- 44 en otros *hubs* de España y Portugal.
- 43 en Francia.

En cuanto a las **formaciones básicas para mandos**, centradas en técnicas de comunicación y liderazgo, **67 profesionales** han participado en sesiones desarrolladas en España y Portugal.

Por otro lado, la **metodología propia de la Escuela de la Excelencia** ha sido transmitida a **cuatro profesionales de GLS Francia** y **ocho de GLS Italia**, sentando las bases para su futura implementación en estos países.

La **expansión internacional de la Escuela de la Excelencia** representa un paso firme hacia la estandarización de procesos, el desarrollo del talento y la consolidación de una **cultura de mejora continua** en todas las operaciones de GLS. Este proyecto refuerza el compromiso del Grupo con la **formación de calidad, la cohesión operativa y la excelencia en el servicio al cliente** en toda Europa.





Agencia de GLS 473, en Valladolid



Agencia de GLS 734, en Barcelona



Agencia de GLS 879, en Valencia

4.3. Atención cercana y proximidad

[Ley_Consumidores] GRI 2-26

→ ● ***“Para nosotros, la proximidad no es solo una cuestión geográfica, sino una forma de estar presentes en el día a día de nuestros clientes y destinatarios. Significa conocerlos, entender sus necesidades reales y ofrecer respuestas adaptadas a cada situación. Esta cercanía se hace posible gracias a nuestras más de 570 agencias, profundamente integradas en su entorno, con un conocimiento local que solo da la experiencia y una trayectoria consolidada en el sector”***

Ramón Pérez, Senior Manager Sales, Marketing & Communication

El cliente es el eje central de nuestra estrategia. Por ello, trabajamos continuamente para ofrecer una **experiencia de calidad** y garantizar una atención cercana, eficiente y resolutiva. Para facilitar una **comunicación fluida y multicanal**, ponemos a disposición diferentes vías de contacto: teléfono, correo electrónico y redes sociales corporativas, adaptándonos a las preferencias de cada usuario.

Rapidez en la respuesta, escucha activa, empatía y trato personalizado son pilares esenciales para construir una atención basada en la excelencia. Nuestro **equipo de Atención al Cliente (ATC)** cuenta con una **formación especializada y continua**, lo que le permite gestionar con solvencia cualquier consulta, duda, reclamación o sugerencia. Este contacto directo con el cliente no solo resuelve incidencias, sino que también nos proporciona **una visión estratégica del mercado**, permitiéndonos anticipar tendencias y adaptarnos con agilidad a los nuevos desafíos del sector. En la actualidad, no disponemos del dato de interacciones recibidas en ATC Nacional de 2023 debido a la incorporación de un nuevo sistema de cálculo, modificado en el ejercicio 2024/2025.

La incorporación de herramientas digitales, como **Salesforce**, ha sido clave en la evolución del servicio. Gracias a la **automatización de procesos**, hemos logrado **reducir tiempos de respuesta**, mejorar el seguimiento de las incidencias y ofrecer una atención más personalizada y eficiente.



Organización del servicio ATC

El Departamento de Atención al Cliente (ATC) se organiza en dos niveles: **nacional e internacional**. En el ámbito nacional, un equipo de 18 gestores en Madrid y 49 en Murcia atienden a los clientes corporativos de GLS Iberia, mientras que otros siete profesionales se encargan de gestionar las solicitudes recibidas a través de las redes sociales. Los gestores realizan el seguimiento de las incidencias relacionadas con los envíos para garantizar su correcta entrega, además de gestionar situaciones como ausencias, daños en la mercancía, cambios de dirección o siniestros.

Diariamente, estos equipos atienden aproximadamente **5.587** interacciones a nivel nacional, que pueden ser a través de llamadas o correo electrónico (media diaria). Dichas consultas han de ser resueltas en un plazo máximo de 10 días laborables, cerrándolas de forma exitosa o derivándolas, en su caso, a siniestro. En el ejercicio 2024/2025, todas las consultas se encuentran cerradas y respondidas.

Durante los períodos de mayor demanda, como el **Peak Season** –desde Black Friday hasta las rebajas después de Navidad–, este volumen puede aumentar significativamente. Este año hemos modificado la metodología de cálculo de los contactos recibidos, teniendo en cuenta que un ticket puede abrir varias consultas, denominadas ‘consultas generadas’. Por este motivo, su número se ha visto incrementado tendiendo a ser un dato ‘más real’ en contacto recibidos.

ATC Nacional	2023/2024	2024/2025
Consultas	-	5.587

Nota. En el año fiscal 2024/2025 se ha cambiado la metodología de cálculo de las consultas, por lo que no disponemos de comparativa con el ejercicio 2023/2024.

Al tener más envíos y al tener en cuenta todas las consultas recibidas, evidentemente contamos con más reclamaciones que el año fiscal anterior. Este análisis nos permite comprender mejor el impacto de nuestras gestiones y evaluar con mayor precisión la calidad del servicio en ATC, considerando no solo el volumen de tickets, sino también la naturaleza y complejidad de cada interacción.

Evolución y optimización del servicio en redes sociales

El equipo de Atención al Cliente en **redes sociales** ha experimentado una importante transformación. Hasta hace poco, las escuchas digitales se registraban manualmente a través de un CRM y se consolidaban en Excel, lo que implicaba un cierto margen de error.

Con la **implantación de Salesforce en el año fiscal 2024/2025**, contamos ahora con un sistema que **registra automáticamente todas las interacciones** procedentes de nuestros canales digitales: formularios web, *chatbot*, X (Twitter), Facebook e Instagram. Gracias a esta automatización, el dato reportado anteriormente (116.150 escuchas) ha sido reemplazado por un nuevo registro **preciso y 100 % fiable**: (366.577 escuchas).

Durante el presente ejercicio, el volumen de escuchas ha alcanzado las **426.391 interacciones**, experimentando los picos más altos durante los meses de diciembre y enero, coincidiendo con el aumento de la actividad logística.

Volumen de escuchas en redes	2023/2024	2024/2025
Nº escuchas ATC	366.577	426.391

Atención al Cliente Internacional: apoyo estratégico a la red europea

ATC Internacional, compuesto por **30 profesionales**, se encarga de atender a los países que envían mercancía a España, así como de gestionar las exportaciones desde nuestro país hacia Europa. También presta soporte especializado a agencias y clientes estratégicos con operaciones internacionales.

Durante el último ejercicio fiscal, este equipo ha gestionado cerca de un promedio de **4120** gestiones diarias de las cuales **3.183** gestiones en Salesforce, **909** traces (índices de calidad) **y 28 llamadas**, aportando valor con una atención ágil, multilingüe y altamente especializada.

Todas las consultas y gestiones atendidas a través de ATC Internacional quedan gestionadas en tiempo y forma. Asimismo, los datos quedan registrados en el sistema Salesforce a través del panel supervisor y de los agentes, además de los informes diarios que se emiten.

ATC Internacional	2023/2024	2024/2025
Promedio Gestiones diarias	3.500	4.120
Gestiones diarias SalesForce	2.600	3.183
Traces	800	909
Llamadas	60	28

Nota. Las traces son las incidencias diarias gestionadas desde el equipo Internacional. Se trata del sistema que tenemos para comunicarnos con el resto de los países de Europa.

Marketing y comunicación



Estrategia de comunicación corporativa: cohesión, transparencia y valor de marca

Nuestro **Departamento de Marketing y Comunicación** lidera la estrategia global de comunicación de la compañía, con el objetivo de garantizar una **difusión eficaz, coherente y estratégica** de nuestros avances, iniciativas y valores, tanto a nivel interno como externo.

A través de una **gestión integral de los canales corporativos**, aseguramos que la información clave llegue a todos nuestros grupos de interés —empleados, agencias, clientes, medios y sociedad— de forma clara, alineada con los objetivos de la compañía y adaptada al tono y necesidades de cada público.

En el ámbito interno, contamos con **Infodesk**, nuestra plataforma exclusiva de comunicación, dirigida al equipo corporativo y a la red agencial. Este canal centraliza la publicación de **comunicados oficiales, boletines internos, newsletters, campañas, promociones y contenidos clave**, favoreciendo una **comunicación fluida, cercana y bidireccional** con todos los colaboradores.

En línea con nuestra estrategia de comunicación, a continuación, se presenta un **balance detallado de las publicaciones** realizadas durante el ejercicio fiscal 2024/2025, incluyendo tanto los canales internos como externos y los distintos formatos utilizados.

Este análisis no solo permite hacer un seguimiento del alcance y frecuencia de nuestras acciones, sino que también nos proporciona información clave para **evaluar su impacto, detectar oportunidades de mejora y seguir evolucionando hacia un modelo de comunicación más ágil, transparente y eficaz**.

Comunicación Interna: Infodesk	Sección	2023/2024	2024/2025
Comunicados generales para agencias y personal de GLS Spain	GLS Spain Now	176	208
Comunicados solo para personal corporativo	GLS Spain Now	No hay dato comparable	89
TOTAL		176	297

Marketing Cloud. Campañas internas mediante correo (Mailchimp)	Medio	2023/24	2024/25
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 – Market News	Market News	11	41
Campañas <i>Branding</i>		-	12
Comunicados generales para agencias y personal de GLS Spain	GLS Spain News	-	32
Campañas para informar sorteos especiales para Agencias y personal corporativo GLS		-	65

Comunicación con los grupos de interés

Grupos de interés	Canales de comunicación activa
Internos	<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 de la compañía. Infodesk dispone de una sección, 'Carta de Dirección', para comunicarse con toda la plantilla. Por otro lado, se organiza una convención anual para informar, tanto al personal corporativo como a las agencias, sobre los avances de la compañía.</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, etc., ya sea en formato</p>

		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 y trabajo en oficina, entre otros. También se utiliza el sistema de mensajería WhatsApp, con grupos de trabajo privados para una comunicación directa, y Teams para reuniones virtuales. Asimismo, todas las delegaciones y centros propios cuentan con un buzón de sugerencias.
	Representación sindical	El canal principal con la representación sindical es el correo electrónico corporativo y el tablón de anuncios físico y/o virtual.
	Agencias	Infodesk, nuestro portal interno, dispone de un apartado para las comunicaciones con las agencias. Desde allí les comunicamos temas de su interés como cambio de tarifas en servicios, rotulación de la flota de vehículos, sorteos o premios, entre otros. También se les visita presencialmente, se establecen comunicaciones vía <i>e-mail</i> o por teléfono y se les envían materiales promocionales como soporte para venta.
	Parcel Shops	Nuestros puntos de conveniencia, al igual que las agencias, suponen un espacio de contacto directo con los clientes y destinatarios/as. Por ello, mantenemos una comunicación cercana y fluida a través de teléfono y el <i>e-mail</i> , 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 (<i>e-mailing</i> y <i>newsletter</i>) 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 <i>My GLS</i> , el teléfono de contacto de ATC para la gestión de incidencias y consultas, las redes sociales y encuestas de satisfacción (métrica NPS).
ONG y otras organizaciones sociales	Establecemos alianzas con ONG, fundaciones y asociaciones sin ánimo de lucro para contribuir al bienestar social. La vía de contacto es, a través de formulario web, <i>e-mail</i> directo al correo electrónico específico transportesolidario@gls-spain.com y por contacto telefónico. También se hacen reuniones presenciales y virtuales; así como eventos y campañas (se crean carteles y soportes específicos) para dar visibilidad a las iniciativas.
Sociedad	Nuestro canal de comunicación directo con la sociedad es nuestra página web, la carta de presentación para que conozcan quiénes somos, qué hacemos y puedan contactarnos (formulario web, <i>e-mail</i> y/o teléfono). Nuestras RRSS permiten llegar a un público muy amplio y con perfiles diversos.
Medios de comunicación	Tenemos una relación directa con los principales medios de comunicación del sector, con los que establecemos acuerdos para la creación y difusión de contenido relevante de la compañía, así como publicidad y <i>product placement</i> . Disponemos de una página web corporativa con toda la información sobre nuestra historia, nuestros productos y servicios, y la sección 'Medios', donde pueden descargarse nuestro kit de prensa.

Medios de comunicación

En **GLS Spain**, la comunicación es una herramienta clave para consolidar nuestro posicionamiento en el mercado logístico y fortalecer la conexión con nuestros grupos de interés. Por ello, establecemos relaciones estratégicas con los principales medios de comunicación del sector, combinando acciones específicas y acuerdos de colaboración que nos permiten **amplificar nuestra visibilidad, generar**

engagement y conectar de forma efectiva con nuestro público objetivo, tanto en entornos digitales como en medios tradicionales.

Nuestra estrategia se basa en la **creación y difusión de contenidos relevantes, alineados con los valores y la identidad corporativa de GLS**, reforzados con campañas de publicidad planificadas en medios clave. A través de formatos innovadores —como **banners, branded content o piezas audiovisuales**— comunicamos de forma dinámica nuestra oferta de productos y servicios, adaptándonos a las nuevas formas de consumo de información.

Además, realizamos un **seguimiento constante del impacto de nuestras acciones** a través del análisis de repercusión en prensa, la publicación periódica de **notas de prensa sobre hitos clave** (como nuevas infraestructuras, acuerdos de patrocinio, expansión de nuestra red de Parcel Shops o desarrollos tecnológicos), y la **participación en entrevistas, tribunas y foros sectoriales**.

Comunicación Externa: Relaciones con medios de comunicación	2023/2024	2024/2025
Nº de notas de prensa enviadas	17	19
Menciones generadas	232	489
Menciones espontáneas	515	930
Nº total de menciones (notas de prensa, entrevistas, artículos...)	747	1.419

Estrategia y objetivos en comunicación

Prioridades

Nuestra estrategia de comunicación se apoya en tres grandes principios:

- **Calidad sobre cantidad:** Priorizamos la generación de contenido estratégico, relevante y de valor, evitando la sobreexposición informativa y asegurando mensajes bien enfocados, precisos y con impacto.
- **Transformación audiovisual:** Apostamos por **formatos dinámicos e interactivos** como vídeos, animaciones e infografías para aumentar la comprensión, el alcance y el recuerdo de nuestros mensajes.
- **Claridad y coherencia:** Cuidamos que cada pieza de comunicación exprese de forma consistente la personalidad de GLS Spain, manteniendo un lenguaje alineado con nuestra estrategia de marca.

Avances 2024/2025

Durante el último ejercicio, hemos dado pasos significativos en el fortalecimiento de nuestra estrategia de comunicación:

- **Hemos incrementado nuestra visibilidad externa**, ampliando la participación en eventos clave del sector, reforzando nuestra relación con medios especializados y generando contenido estratégico con alto valor reputacional.
- **Hemos lanzado una prueba piloto para una nueva app de comunicación interna**, diseñada para mejorar la conexión con nuestra red agencial, facilitando el acceso a información relevante en tiempo real y fomentando una comunicación más fluida y directa.

Metas

Nuestra hoja de ruta en comunicación persigue tres grandes objetivos:

- **Posicionar a GLS Spain como referente en el sector logístico**, generando contenido de alto valor y participando activamente en los espacios donde se define el futuro de la industria.
- **Incrementar el reconocimiento de marca** a nivel nacional e internacional, destacando nuestros valores diferenciales y nuestra apuesta por la innovación y la excelencia operativa.
- **Transmitir con eficacia nuestros mensajes clave**, asegurando que nuestros valores, soluciones y avances lleguen con claridad y relevancia a clientes, socios y *stakeholders* estratégicos.

Nuestras redes sociales y los avances en marketing digital

Durante el ejercicio fiscal **2024/2025**, en GLS Spain hemos consolidado y ampliado nuestra estrategia de **marketing digital** mediante la incorporación de nuevas herramientas, plataformas y canales de comunicación que fortalecen la relación con los clientes, mejoran la experiencia de usuario y refuerzan la visibilidad de la marca en el entorno digital.

Un canal estratégico de comunicación

Las redes sociales se han consolidado como un **canal fundamental para la atención al cliente, la construcción de comunidad y la difusión de contenidos**

clave. Gestionadas los siete días de la semana, estas plataformas permiten una escucha proactiva y una atención directa y empática.

Además de su rol en el servicio al cliente, canales como **X (Twitter), Facebook, Instagram, YouTube y LinkedIn** cumplen una función estratégica para:

- Mejorar la visibilidad de marca.
- Difundir productos, servicios y promociones.
- Comunicar compromisos sociales y medioambientales.
- Dar visibilidad a patrocinios y colaboraciones.
- Reforzar la comunicación con empleados, clientes, destinatarios y agencias.

Evolución de nuestra comunidad en redes sociales

RRSS	2023/2024	2024/2025
X (Twitter) @GLS_Spain	14.631	15.947
X (Twitter) @GLS_Clientes	16.878	18.511
Instagram	17.237	23.770
Facebook	29.837	31.401
YouTube	952	1.160
LinkedIn	21.971	27.689
TikTok	-	6.683
TOTAL	101.506	125.161

Gracias a estos avances en marketing digital, en GLS Spain seguimos consolidándonos como un referente en el sector, ofreciendo experiencias innovadoras y mejorando la interacción con nuestros clientes a través de múltiples plataformas digitales.

Expansión: nuevo canal en TikTok

Como parte de nuestra apuesta por conectar con nuevas audiencias y anticiparnos a los cambios en los hábitos de consumo digital, hemos lanzado nuestro **canal corporativo en TikTok**, una de las plataformas con mayor crecimiento en España. Esta iniciativa nos permite **establecer una conexión directa y auténtica con las generaciones más jóvenes**, utilizando un lenguaje cercano, natural y adaptado al entorno digital, alejado de formatos publicitarios tradicionales.

Con contenido dinámico, creativo y contextualizado, reforzamos nuestra presencia en el sector del transporte y la paquetería a domicilio, donde hasta ahora no existía una propuesta sólida en esta red social. Esta acción marca un nuevo paso en la construcción de **una marca más humana, cercana y relevante** en el ecosistema digital.

Implementación de Salesforce Marketing Cloud

Con el objetivo de optimizar las comunicaciones transaccionales, promocionales e internas, hemos incorporado **Salesforce Marketing Cloud** como plataforma de gestión de campañas de *e-mail* marketing. Esta solución, integrada con nuestro sistema operativo y CRM, permite lanzar **comunicaciones personalizadas** con alto nivel de segmentación, midiendo su efectividad mediante métricas clave (aperturas, clics, rebotes, etc.).

Gracias a la creación de **'journeys' personalizados y CloudPages**, la plataforma nos permite impactar a los usuarios en distintos momentos del proceso de envío o compra, mejorando su experiencia con la marca y aumentando la eficiencia de nuestras campañas.

Nueva versión de My GLS (R4)

Durante este ejercicio hemos lanzado una nueva versión de My GLS, disponible para iOS, Android y en versión web. Esta actualización incorpora mejoras técnicas y nuevas funcionalidades orientadas a facilitar la gestión de envíos:

- Autocompletado de datos al contratar envíos.
- Página de seguimiento rediseñada, con **información prioritaria en la parte superior**.
- Botón para descarga directa de la factura del envío.
- Valoración de la experiencia dentro de la app.
- Implementación de **Live Tracking** y franjas horarias estimadas para recogidas.

→ ● Datos clave del año fiscal 2024/2025

Plataforma My GLS (España + Portugal):

- PWA (Progressive Web App):
 - 26,73 millones de usuarios únicos.
 - 83,64 millones de sesiones.
 - 107,60 millones de accesos a la página de detalle de envío.
 - 3,88 millones de opciones FDS seleccionadas.
- App (iOS y Android):
 - 402.274 usuarios únicos.
 - 3,96 millones de sesiones.
 - 4,40 millones de accesos a la página de detalle.
 - 145.515 opciones FDS seleccionadas.

Web corporativa (<https://gls-group.com/ES/>)

- 9,7 millones de usuarios únicos.
- 45 millones de páginas vistas.

Optimización en la gestión de *leads*

Hemos implementado mejoras sustanciales en el proceso de gestión de *leads* procedentes del formulario '**Quiero ser cliente**' de la web corporativa, garantizando una experiencia más ágil y eficiente. Entre las iniciativas destacan:

- Implementación de **NPS para medir la satisfacción** de nuevos clientes asignados a agencias.
- **Automatización del envío de datos** para asegurar una correcta asignación y trazabilidad comercial.

Gracias a estos avances en marketing digital, en GLS Spain seguimos consolidándonos como un referente en el sector, ofreciendo experiencias innovadoras y mejorando la interacción con nuestros clientes a través de múltiples plataformas digitales.

Las agencias como protagonistas: videodocumentales y visibilidad en medios

En **julio de 2024**, lanzamos una serie de **videodocumentales mensuales** con el objetivo de **reconocer y visibilizar el papel estratégico de nuestras agencias** en todo el territorio nacional. Cada episodio ofrece una mirada cercana y auténtica al día a día de estas delegaciones, poniendo en valor sus proyectos en marcha, dinámicas operativas, iniciativas locales y casos de éxito que reflejan su compromiso con la **excelencia, la eficiencia y la cercanía al cliente**.

El primer capítulo estuvo dedicado a la **agencia 245 de Chueca** y, desde entonces, hemos recorrido otros enclaves clave de nuestra red, como la **agencia 565 de Écija**, la **791 de La Moraleja** o la **1167 de Bilbao**, entre otras. Estas piezas audiovisuales, difundidas a través de nuestros canales digitales, no solo reconocen internamente el esfuerzo de nuestras agencias, sino que también funcionan como **herramientas de comunicación externa** que **humanizan la marca y dan visibilidad a quienes hacen posible el servicio diario de GLS Spain**.

Paralelamente, nuestra **presencia en medios de comunicación** ha crecido de forma notable a lo largo del ejercicio. Hemos aparecido en **televisión nacional**, con cobertura en Telecinco, TVE y Antena 3; en **medios regionales y locales**, como Canal Málaga y TV Aragón; en **prensa digital especializada**, con menciones destacadas en Ecommerce News y El Economista; así como en **radio**, a través de Onda Cero.

Esta doble vía de comunicación —audiovisual e informativa— **fortalece el orgullo de pertenencia dentro de la red de GLS**, al tiempo que potencia nuestra **visibilidad pública** y consolida una **imagen de marca cercana, profesional y conectada con el territorio**.

A través de estos videodocumentales y nuestra presencia activa en medios, **seguimos construyendo una narrativa auténtica y coherente**, en la que las agencias no solo son piezas clave del presente, sino también protagonistas del futuro de **GLS Spain**.



5. Nuestro compromiso social



 PRIORIDADES	 AVANCES 2024/2025	 METAS
<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>Continuidad del <i>Plan de Igualdad 2022</i>.</p> <p>Acuerdo con Fundación La Caixa</p> <p>Creación de Health & Safety Corner</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>



→ ● ***"El éxito de GLS Spain se construye cada día gracias al talento, la dedicación y el esfuerzo de nuestro equipo humano. Creemos firmemente en el desarrollo de las personas como motor de nuestro crecimiento, por eso impulsamos un entorno que reconoce su compromiso y promueve su evolución personal y profesional"***

Ana Pérez, Senior People Manager GLS Spain

Con una plantilla de más de 1.800 profesionales de 43 nacionalidades diferentes, y una red de cerca de 600 agencias, *depots* y *hubs* en todo el territorio nacional, en GLS Spain asumimos con responsabilidad nuestro papel como empresa empleadora, comprometida con la sostenibilidad y la cercanía.

Entendemos que la única forma de afrontar los desafíos futuros del sector logístico es respondiendo a las necesidades de nuestros clientes, nuestro equipo humano y el conjunto de nuestros grupos de interés. La transición hacia envíos más sostenibles y libres de emisiones solo es posible considerando el contexto social en el que operamos y promoviendo prácticas empresariales responsables.

Nuestro compromiso con el talento nos impulsa a ser un empleador atractivo, donde cada persona se sienta valorada y apreciada. Buscamos proporcionar un entorno de trabajo respetuoso e inclusivo, en el que todos y todas puedan desarrollar su máximo potencial, independientemente de su función o situación individual. La excelencia de nuestro equipo humano es clave para ofrecer un servicio de alta calidad, por lo que fomentamos el aprendizaje continuo mediante oportunidades de formación y apoyo personal.

La cultura corporativa de GLS Spain se fundamenta en la gestión del talento, el trabajo en equipo, la mejora continua y la igualdad de oportunidades, elementos esenciales para el desarrollo profesional de nuestra plantilla. A través de nuestras políticas de recursos humanos, promovemos la formación, el crecimiento interno y la evolución profesional de nuestros colaboradores.

En materia de salud y seguridad, hemos diseñado un Plan integral con el objetivo de garantizar un entorno laboral seguro y saludable. A través de una gestión preventiva, ayudamos a nuestros/as empleados y empleadas a mantener su bienestar físico y mental. Para ello, aplicamos una directiva alineada con la legislación laboral europea y realizamos auditorías periódicas para asegurar el cumplimiento de los estándares de seguridad establecidos por el Grupo GLS.

Asimismo, reconocemos la contribución de los profesionales que, aun formando parte de compañías externas, desempeñan un papel fundamental en la calidad de nuestros servicios. En periodos de alta demanda, como el Black Friday o la campaña de Navidad, incorporamos refuerzos operativos mediante empresas de trabajo temporal (ETT), asegurando que estas personas cuenten con condiciones laborales adecuadas en términos de salud, seguridad y retribución.

A fecha de 31 de marzo de 2025, la media de personas contratadas a través de ETT asciende a 917,3 personas, de las cuales el 98% pertenece al ámbito operativo y el 2% a funciones administrativas. Durante los meses de mayor actividad, este volumen puede incrementarse entre un 30% y un 40% para atender eficazmente la demanda del mercado.

En GLS Spain, seguimos avanzando con un firme compromiso hacia la sostenibilidad, la excelencia operativa y el bienestar de todas las personas que forman parte de nuestra organización ya sea de manera directa o indirecta.

5.1. Un equipo comprometido⁹

[Ley_Empleo] GRI 2-7; 405-1

5.1.1. Perfil y distribución de la plantilla

Al cierre del año fiscal 2024/2025, la plantilla de GLS Spain estaba compuesta por un total de **1.824 empleados/as**, de los cuales un 34,48% eran mujeres y un 65,52%, hombres.

Distribución de la plantilla por sexo

	2023/24		2024/25	
	Nº	%	Nº	%
Hombres	1.185	66,46%	1.195	65,52
Mujeres	598	33,54%	629	34,48
TOTAL	1.783	100%	1.824	100%

Contamos con una plantilla diversa, formada por 43 nacionalidades diferentes:

Plantilla por nacionalidad

Nacionalidad	2023/24		2024/25	
	Nº	%	Nº	%
Española	1.384	77,62%	1.447	79,33%
Venezolana	66	3,70%	68	3,73%
Colombiana	53	2,97%	51	2,80%
Nigeriana	41	2,30%	37	2,03%
Rumana	34	1,91%	32	1,75%
Ecuatoriana	18	1,01%	13	0,71%
Peruana	17	0,95%	14	0,77%

Marfileña	1	0,06%	1	0,05%
Guineoecuatoriana	13	0,73%	6	0,33%
Senegalesa	8	0,45%	7	0,38%
Italiana	16	0,90%	21	1,15%
Dominicana	9	0,50%	4	0,22%
Búlgara	8	0,45%	8	0,44%
Argentina	10	0,56%	7	0,38%
Argelina	6	0,34%	6	0,33%
Boliviana	6	0,34%	6	0,33%
Gambiana	6	0,34%	5	0,27%
Camerunesa	5	0,28%	4	0,22%
Guienesa	0	0,00%	5	0,27%
Ucraniana	2	0,11%	0	0,00%
Brasileña	4	0,22%	4	0,22%
Ghanesa	3	0,17%	3	0,16%
Portuguesa	6	0,34%	9	0,49%
Paraguaya	3	0,17	4	0,22%
Nicaragüense	8	0,45%	5	0,27%
Mejicana	3	0,17%	2	0,11%
Francesa	2	0,11%	2	0,11%

Polaca	3	0,17%	3	0,16%
Cubana	4	0,22%	4	0,22%
Chilena	2	0,11%	2	0,11%
Uruguaya	0	0,00%	1	0,05%
Yemenita	0	0,00%	0	0,00%
Mauritana	1	0,06%	0	0,00%
Salvadoreña	2	0,11%	3	0,16%
Alemana	0	0,00%	1	0,05%
Hondureña	2	0,11%	3	0,16%
Iraní	1	0,06%	0	0,00%
Pakistaní	3	0,17%	2	0,11%
Maliense	2	0,11%	1	0,05%
Sierraleonesa	1	0,06%	1	0,05%
Marroquí	28	1,57%	26	1,43%
Armenia	1	0,06%	1	0,05%
Libanesa	1	0,06%	1	0,05%
Guatemalteca	0	0,00%	1	0,05%
India	0	0,00%	1	0,05%
Haitiano	0	0,00%	1	0,05%
Montenegrina	0	0,00%	1	0,05%

TOTAL	1.783	100%	1.824	100%
--------------	--------------	-------------	--------------	-------------

De este modo, un 79,33% de la plantilla es de nacionalidad española y un 20,67%, de una nacionalidad distinta.

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

Ubicación geográfica de la plantilla (promedio anual)

Ubicación	2023/24			2024/25		
	Contrato indefinido	Contrato temporal	TOTAL	Contrato indefinido	Contrato temporal	TOTAL
Algeciras	12	1	13	21	2	23
Alicante	43	0	43	72	0	72
Almería	9	1	10	13	0	13
Asturias	11	0	11	14	0	14
Barcelona	167	2	169	177	5	182
Benavente	39	0	39	52	1	53
Bilbao	31	2	33	44	0	44
Castellón	6	0	6	5	0	5
Girona	23	0	23	22	0	22
Granada	16	0	16	32	0	32
Huelva	2	0	2	1	0	1
A Coruña	0	0	0	2	0	2
Las Palmas de Gran Canaria	11	1	12	10	0	10
Madrid	806	7	813	928	5	933
Málaga	30	0	30	39	0	39
Murcia	68	1	69	89	1	90
Palma de Mallorca	21	0	21	19	0	19
San Sebastián	10	0	10	16	0	16
Sevilla	18	1	19	26	0	26

Tarragona	18	0	18	17	0	17
Tenerife	0	0	0	8	0	8
Valencia	75	0	75	92	2	94
Vigo	16	0	16	17	1	18
Vitoria	14	3	17	16	0	16
Zaragoza	59	3	62	69	0	69
TOTAL	1.504	23	1.526	1.800	18	1.818

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	%
2023/24	Hombres	282	23,80%	643	54,26%	260	21,94%	1.185	100%
	Mujeres	90	15,05%	376	62,88%	132	22,07%	598	100%
	TOTAL	372	20,86%	1.019	57,15%	392	21,99%	1.783	100%
2024/25	Hombres	252	21,09%	689	57,66%	254	21,26%	1.195	100%
	Mujeres	96	15,26%	402	63,91%	131	20,83%	629	100%
	TOTAL	348	19,08%	1.091	59,81%	385	21,11%	1.824	100%

Distribución de la plantilla según el sexo y la categoría profesional

		Dirección		Mandos intermedios		Técnicos		Administrativos		Producción		TOTAL	
		Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
2023/24	Hombres	24	2,03%	82	6,92%	45	3,80%	169	14,26%	865	73,00%	1.185	100%
	Mujeres	8	1,34%	29	4,85%	17	2,84%	330	55,18%	214	35,79%	598	100%
	TOTAL	32	1,79%	111	6,23%	62	3,48%	499	27,99%	1.079	60,52%	1.783	100%
2024/25	Hombre	21	1,76%	111	9,29%	47	3,93%	156	13,05%	860	71,97%	1.195	100%
	Mujeres	6	0,95%	53	8,43%	14	2,23%	304	48,33%	252	40,06%	629	100%
	TOTAL	27	1,48%	164	8,99%	61	3,34%	460	25,22%	1.112	60,96%	1.824	100%

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
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%	1.019	100%	392	100%	1.783
2024/25	Dirección	0	0,00%	11	1,01%	16	4,16%	27
	Mandos intermedios	3	0,86%	107	9,81%	54	14,03%	164
	Técnicos	8	2,30%	41	3,76%	12	3,12%	61
	Administrativos	67	19,25%	290	26,58%	103	26,75%	460
	Producción	270	77,59%	642	58,85%	200	51,95%	1112
	TOTAL	348	100%	1.091	100%	385	100%	1.824

Distribución de la plantilla por sexo y tipo de contrato

		Hombres		Mujeres		TOTAL	
		Nº	%	Nº	%	Nº	%
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%	598	100%	1.783	100%
2024/25	Contratos indefinidos	1.187	99,33%	624	99,21%	1.811	99,29%
	Contratos temporales	8	0,67%	5	0,79%	13	0,71%
	TOTAL	1.195	100%	629	100%	1.824	100%

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

		Hombres		Mujeres		TOTAL	
		Nº	%	Nº	%	Nº	%
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	1.149	100%	584	100%	1.734	100%
2024/25	Contratos indefinidos	1.186	99%	614	99,03%	1.811	99,29%
	Contratos temporales	12	1%	6	0,97%	13	0,71%
	TOTAL	1.198	100%	620	100%	1.818	100%

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

		Hombres		Mujeres		TOTAL	
		Nº	%	Nº	%	Nº	%
2023/24	Jornada completa	882	76,78%	472	80,79%	1.354	78,13%
	Jornada parcial	267	23,22%	112	19,21%	379	21,87%
	TOTAL	1.149	100%	584	100%	1.734	100%
2024/25	Jornada completa	919	76,71%	496	80%	1.415	77,83%
	Jornada parcial	279	23,29%	124	20%	403	22,17%
	TOTAL	1.198	100%	620	100%	1.818	100%

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

		Contratos indefinidos		Contratos temporales		TOTAL	
		Nº	%	Nº	%	Nº	%
2023/24	< 30 años	340	19,81%	10	50,15%	349	20,15%
	Entre 30 y 50 años	989	57,67%	7	33,85%	996	57,41%
	> 50 años	386	22,52%	3	16,00%	389	22,45%
	TOTAL	1.715	100%	19	100,00%	1.734	100%
2024/25	< 30 años	373	20,72%	11	61,11%	384	21,12%
	Entre 30 y 50 años	1.055	58,61%	4	22,22%	1.059	58,25%
	> 50 años	372	20,67%	3	16,67%	375	20,63%
	TOTAL	1.800	100%	18	100%	1.818	100%

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

		Jornada completa		Jornada parcial		TOTAL	
		Nº	%	Nº	%	Nº	%
2023/24	< 30 años	233	17,22%	116	30,65%	349	20,15%
	Entre 30 y 50 años	795	58,72%	200	52,85%	996	57,44%
	> 50 años	326	24,06%	63	16,51%	389	22,41%
	TOTAL	1.354	100%	379	100%	1.734	100%
2024/25	< 30 años	257	18,16%	127	31,51%	384	21,12%
	Entre 30 y 50 años	842	59,51%	217	53,85%	1.059	58,25%
	> 50 años	316	22,33%	59	14,64%	375	20,63%
	TOTAL	1.415	100%	403	100%	1.818	100%

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

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

		Contratos indefinidos		Contratos temporales		TOTAL	
		Nº	%	Nº	%	Nº	%
2023/24	Dirección	31	1,80%	0	0,00%	31	1,78%
	Mandos intermedios	120	6,98%	2	8,83%	121	7,00%
	Técnicos	62	3,60%	1	2,58%	62	3,59%
	Administrativos	481	28,03%	11	58,49%	492	28,37%
	Producción	1.022	59,58%	6	30,10%	1.028	59,26%
	TOTAL	1.715	100%	19	100%	1.734	100%
2024/25	Dirección	27	1,50%	0	0%	27	1,49%
	Mandos intermedios	164	9,11%	1	5,56%	165	9,08%
	Técnicos	58	3,22%	1	5,56%	59	3,25%
	Administrativos	455	25,28%	10	55,56%	465	25,58%
	Producción	1.096	60,89%	6	33,33%	1.102	60,62%
	TOTAL	1.800	100%	18	100%	1.818	100%

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

		Jornada completa		Jornada parcial		TOTAL	
		Nº	%	Nº	%	Nº	%
2023/24	Dirección	31	2,28%	0	0,00%	31	1,78%
	Mandos intermedios	119	8,79%	2	0,46%	121	6,97%
	Técnicos	60	4,42%	2	0,64%	62	3,59%
	Administrativos	432	31,89%	60	15,85%	492	28,38%

	Producción	713	52,63%	315	83,05%	1.028	59,28%
	TOTAL	1.354	100%	379	100%	1.734	100%
2024/25	Dirección	27	1,91%	0	0%	27	1,49%
	Mandos intermedios	161	11,38%	4	0,99%	165	9,08%
	Técnicos	57	4,03%	2	0,50%	59	3,25%
	Administrativos	409	28,90%	56	13,90%	465	25,58%
	Producción	761	53,78%	341	84,62%	1.102	60,62%
	TOTAL	1.415	100%	403	100%	1.818	100%

Contrataciones y rotación del personal

GRI 404-1

A continuación, se presenta el promedio anual de la plantilla por sexo y edad, y por sexo y clasificación profesional. Podemos observar que el porcentaje más alto se encuentra en la franja de edad comprendida entre 30 y 50 años (53,36%). En referencia a la categoría profesional, el mayor porcentaje se encuentra en puestos de producción, con un 70,13%.

Contrataciones por sexo y edad (promedio anual)

		Hombres		Mujeres		TOTAL	
		Nº	%	Nº	%	Nº	%
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%	165	100%	566	100%
2024/25	< 30 años	85	42,93%	35	35%	120	40,27%
	Entre 30 y 50 años	103	52,02%	56	56%	159	53,36%
	> 50 años	10	5,05%	9	9%	19	6,38%
	TOTAL	198	100%	100	100%	298	100%

Contrataciones por sexo y clasificación profesional (promedio anual)

		Hombres		Mujeres		TOTAL	
		Nº	%	Nº	%	Nº	%
2023/24	Dirección	3	0,77%	1	0,61%	4	0,72%
	Mandos intermedios	15	3,84%	4	2,42%	19	3,42%
	Técnicos	8	2,05%	1	0,61%	9	1,62%
	Administrativos	43	11,00%	70	42,42%	113	20,32%
	Producción	332	82,35%	89	53,94%	411	73,92%
	TOTAL	391	100%	165	100%	556	100%
2024/25	Dirección	0	0%	0	0%	0	0%
	Mandos intermedios	12	6,06%	3	3%	15	5,03%
	Técnicos	8	4,04%	3	3%	11	3,69%
	Administrativos	22	11,11%	41	41%	63	21,14%
	Producción	156	78,79%	53	53%	209	70,13%
	TOTAL	198	100%	100	100%	298	100%

Plantilla por ubicación y tipo de jornada

Ubicación	2023/2024			2024/2025		
	Jornada completa	Jornada parcial	TOTAL	Jornada completa	Jornada parcial	TOTAL
Algeciras	11	8	19	18	5	23
Alicante	21	46	67	27	45	72
Almería	11	2	13	11	2	13
Asturias	9	4	13	9	5	14
Barcelona	160	18	178	162	20	182
Benavente	9	36	45	14	39	53
Bilbao	11	31	42	11	33	44
Castellón	6		6	5	0	5
Girona	15	8	23	14	8	22
Granada	16	10	26	25	7	32

Huelva	3	0	3	1	0	1
A Coruña	0	0	0	1	1	2
Las Palmas de Gran Canaria	11	0	11	10	0	10
Madrid	756	139	895	762	171	933
Málaga	29	4	33	32	7	39
Murcia	57	27	84	65	24	89
Palma de Mallorca	14	10	24	14	5	19
San Sebastián	7	8	15	6	10	16
Sevilla	24	1	25	26	0	26
Tarragona	16	2	18	15	2	17
Tenerife	0	0	0	8	0	8
Valencia	81	8	89	88	6	94
Vigo	13	5	18	13	5	18
Vitoria	17	2	19	15	1	16
Zaragoza	58	10	68	63	7	70
TOTAL GENERAL	1.355	379	1.734	1.415	403	1.818

Nuevas contrataciones por ubicación

Ubicación	Contrataciones	
	2023/24	2024/25
A Coruña	0	10
Algeciras	13	6
Alicante	42	7
Almería	6	1
Asturias	3	4
Barcelona	37	19
Benavente	22	5

Bilbao	27	3
Castellón	2	2
Girona	14	5
Granada	14	11
Las Palmas de Gran Canaria	1	5
Madrid	250	136
Málaga	9	11
Murcia	24	19
Palma de Mallorca	11	0
San Sebastián	20	5
Sevilla	12	5
Tarragona	7	0
Tenerife	0	15
Valencia	21	11
Vigo	7	4
Vitoria	7	0
Zaragoza	17	14
TOTAL	566	298

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	%
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%	18	100%	80	100%
2024/25	< 30 años	29	39,19%	2	9,52%	31	32,63%
	Entre 30 y 50 años	37	50%	13	61,90%	50	52,63%
	> 50 años	8	10,81%	6	28,57%	14	14,74%
	TOTAL	74	100%	21	100%	95	100%

Despidos por sexo y clasificación profesional

		Hombres		Mujeres		TOTAL	
		Nº	%	Nº	%	Nº	%
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%	18	100%	80	100%
2024/25	Dirección	0	0%	0	0%	0	0%
	Mandos intermedios	5	6,76%	4	19,05%	9	9,47%
	Técnicos	0	0%	0	0%	0	0%
	Administrativos	5	6,76%	10	47,62%	15	15,79%
	Producción	64	86,49%	7	33,33%	71	74,74%
	TOTAL	74	100%	21	100%	95	100%

Rotación del personal por ubicación

GRI 401-1

Ubicación	Rotación	
	2023/24	2024/25
Algeciras	25,75%	26,47%

Alicante	13,51%	9,70%
Almería	15,89%	23,53%
Asturias	0,00%	14,63%
Barcelona	12,42%	15,42%
Benavente	6,67%	11,50%
Bilbao	18,75%	15,76%
Castellón	32,87%	40,68%
Girona	51,79%	32,06%
Granada	35,29%	9,28%
Huelva	0,00%	100%
Las Palmas de Gran Canaria	28,34%	30,25%
Madrid	11,06%	11,14%
Málaga	6,00%	17,99%
Murcia	14,24%	10,06%
Palma de Mallorca	36,86%	51,72%
San Sebastián	94,73%	36,73%
Sevilla	16,49%	15,24%
Tarragona	27,64%	5,71%
Tenerife	0%	69,23%
Valencia	5,58%	9,57%
Vigo	27,27%	34,45%
Vitoria	42,85%	12,57%
Zaragoza	14,77%	24,43%

Rotación del personal por sexo

	2023/24	2024/25
Hombres	71,08%	74,13%
Mujeres	28,92%	25,87%

Rotación del personal por grupo de edad

	2023/24	2024/25
< 30 años	40,50%	24,27%
Entre 30 y 50 años	19,64%	12,75%
> 50 años	10,90%	8,27%

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)

	2023/24	2024/25
Hombres	2.159	2.212
Mujeres	2.063	2.073
MEDIA	2.126,7	2.164

En GLS Spain trabajamos continuamente para reducir nuestra brecha salarial en todas las categorías profesionales.

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

		Hombres	Mujeres	%
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%
2024/25	Dirección	9.261	6.645	28,25%
	Mandos intermedios	3.472	3.167	8,78%

Técnicos	3.176	3.182	-0,22%
Administrativos	2.254	1.955	13,27%
Producción	1.818	1.792	1,43%
MEDIA	2.212	2.073	6,28%

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

	2023/24	2024/25
Menores 30 años	1.682	1.699
Entre 30 y 50 años	2.113	2.161
Mayores de 50 años	2.562	2.650
MEDIA	2.127	2.164

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

	2023/24	2024/25
Dirección	7.862	8.665
Mandos intermedios	3.405	3.372
Técnicos	3.134	3.177
Administrativos	2.031	2.057
Producción	1.789	1.813
MEDIA	2.127	2.164

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 2023/2024		Salario bruto anual 2024/2025		Media 2023/2024	Media 2024/2025
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	(euro -mes)	(euro -mes)
Retribución fija	2.376.965	539.838	2.352.314	498.344	7.862	8.665
Retribución variable	1.362.043	109.495	1.685.498	145.152	3.966	5.564
Retribuciones en especie	87.613	25.458	113.242	34.305	305	448
Indemnizaciones	0	0	0	0	0	0
TOTAL	3.826.621	674.791	4.151.054	677.801	12.133	14.677

5.1.2. Igualdad, conciliación y diversidad

Igualdad

[Ley_Igualdad] [Ley_No discriminación] GRI405-1

La diversidad y la inclusión son principios fundamentales en GLS Spain. Estamos convencidos de que el éxito de nuestra compañía reside en las personas que la conforman, con independencia de su etnia, género, edad, orientación sexual o cualquier otra característica personal protegida por la ley.

Creemos firmemente que la diversidad —cultural, de género, funcional, generacional, ideológica y educativa— enriquece la convivencia, amplía nuestra visión y favorece un engranaje más sólido y completo entre todas las personas que forman parte de la #GLSFamily.

Fomentar una cultura empresarial diversa e inclusiva no es solo una responsabilidad ética: es también un valor esencial del modelo de empresa que aspiramos a ser.

Con el objetivo de construir un entorno de trabajo verdaderamente inclusivo y generar un impacto sostenible, trabajamos activamente en los siguientes compromisos:

- Crear un entorno donde cada persona se sienta valorada por su aportación, respetada, tratada con equidad y con un fuerte sentido de pertenencia.
- Garantizar la igualdad de oportunidades para todo el personal, incluyendo el acceso a la formación, el desarrollo profesional y la promoción interna.
- Contratar a personas de todas las etnias, géneros, edades, orientaciones sexuales y otras características, desde una perspectiva de respeto y tolerancia.
- Establecer alianzas y colaboraciones diversas que impulsen nuestra capacidad de innovación y fortalezcan nuestro vínculo con las comunidades que nos rodean.

Nuestro compromiso con la diversidad, la inclusión y la conciliación se articula a través de nuestro **Plan de Igualdad de Oportunidades**, actualizado conforme a los requerimientos del **Real Decreto 901/2020 y 902/2020**.

Este **Plan de Igualdad** es de aplicación a la totalidad del personal de la empresa, en todos los centros de trabajo que tiene establecidos, o se puedan establecer en el territorio del Estado español. Éste tiene una vigencia de cuatro años, a partir del 28 de marzo del 2022.

El Plan es supervisado por la Comisión Permanente de Igualdad, un órgano paritario que integra la representación de la empresa y de las personas trabajadoras, y que vela por el cumplimiento de los objetivos y acciones específicas que detallamos a continuación:

Plan de Igualdad de Oportunidades

Objetivos:

- 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.
- 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.

Iniciativas:

- 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.

Consideramos el Plan de Igualdad de Oportunidades como una herramienta estratégica para avanzar hacia la equidad real entre mujeres y hombres, y garantizar un entorno laboral libre de cualquier forma de discriminación por razón de sexo. A través de este Plan, buscamos tratar a todas las personas de manera equitativa, prevenir situaciones graves como el acoso, el hostigamiento o la discriminación, y corregir posibles desequilibrios que puedan surgir.

Más allá del cumplimiento normativo, este compromiso nos permite mejorar la resolución de conflictos, atraer y fidelizar talento, y construir una cultura corporativa que rechace los estereotipos y promueva activamente la inclusión, la diversidad y la igualdad de oportunidades.

Durante el ejercicio fiscal 2024/2025, hemos continuado con la implementación de las medidas recogidas en nuestro Plan de Igualdad. De las 75 acciones previstas:

- 34 medidas ya han sido implementadas.
- El resto se encuentran en ejecución o pendientes de activación.

A continuación, se detalla el grado de cumplimiento por cada eje de actuación:

- **Acceso al empleo:** 8 medidas completadas.
- **Promoción profesional:** 5 medidas completadas.
- **Formación del personal:** 7 medidas completadas.
- **Retribución:** 3 medidas completadas.
- **Salud laboral:** 3 medidas completadas.
- **Prevención del acoso:** 2 medidas completadas.
- **Violencia de género:** 2 medidas completadas.
- **Cultura organizacional:** 4 medidas completadas.

Entre las acciones más destacadas de este periodo se encuentra la implementación la revisión y adecuación del lenguaje e imágenes utilizados en nuestras comunicaciones internas (revista, intranet, etc.) y externas (web, campañas publicitarias, etc.), con el fin de eliminar expresiones sexistas o estereotipadas. Como parte de esta acción, se han realizado múltiples correcciones para asegurar el uso de un lenguaje inclusivo en las comunicaciones oficiales. Asimismo, se ha modificado el nombre de la cuenta de correo de la representación laboral, pasando de 'representaciontrabajadores' a 'representacionlaboral', con el objetivo de emplear una terminología más igualitaria.

En GLS, asumimos la igualdad como un principio transversal y esencial dentro de nuestra estrategia de negocio y cultura empresarial. Promover un entorno equitativo no solo fortalece nuestro capital humano, sino que también garantiza un servicio más justo, cercano y de calidad para toda la sociedad.

'Acelerador de Derechos Humanos y Empresas'

Como socios *signatory* del Pacto Mundial de Naciones Unidas, participamos en iniciativas que nos permitan implantar mejoras en nuestra compañía y contribuir a tener una sociedad más equitativa. Una de ellas es el '[Acelerador de Empresas y Derechos Humanos y Empresas](#)', programa desarrollado por el Pacto Mundial de la ONU, que busca aunar la acción empresarial con la defensa de los derechos humanos y promover acciones efectivas relacionadas con los [Diez Principios del Pacto Mundial de la ONU y la Agenda 2030 de las Naciones Unidas](#). Para lograrlo, proporciona a las organizaciones herramientas y conocimientos para implementar procesos de mejora, ayuda para identificar su impacto en derechos humanos, establecer un proceso continuo de diligencia debida y desarrollar un plan de acción concreto. Así, se 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.

Este programa, en su primera edición, tiene un enfoque de aprendizaje combinado que incluye sesiones formativas, intervenciones de expertos y espacios de trabajo con otras organizaciones participantes. A lo largo del programa, se abordaron las siguientes etapas:

- Entender los Principios del Pacto Mundial de la ONU y el proceso de diligencia debida en materia de derechos humanos.
- Analizar la cadena de valor e identificar los impactos potenciales.
- Priorizar los impactos destacados sobre los derechos humanos y comprender la participación de la empresa en esos impactos.
- Implementar y dar seguimiento a un plan de acción de derechos humanos.
- Involucrar de manera efectiva a los grupos de interés afectados y comunicar sus impactos.
- Comprender los mecanismos de reparación y reclamación.

Conciliación y bienestar laboral

Promovemos un entorno de trabajo que favorezca el bienestar integral de nuestro equipo. Somos conscientes de que una desconexión insuficiente del ámbito laboral puede generar estrés, desmotivación y afectar el desempeño profesional. Por ello, consideramos esencial que nuestros/as empleados/as dispongan de tiempo para su vida personal al finalizar su jornada, permitiéndoles alcanzar un equilibrio saludable entre el trabajo y su entorno privado.

Como parte de nuestro compromiso con la conciliación, implementamos el **Plan de Desconexión Digital y Bienestar en el Trabajo**, lanzado en enero de 2020. Este plan incorpora una serie de medidas estratégicas para fomentar la armonización entre la vida profesional y personal, ofreciendo beneficios clave como:

- Definición clara de la jornada laboral para mejorar la organización del tiempo.
- Flexibilidad en los horarios de entrada y salida, adaptándose a las necesidades del equipo.
- Facilidades para la movilidad y la adaptación de los espacios de trabajo.
- Implementación de modalidades de teletrabajo para mejorar la conciliación.
- Fomento de la motivación y el compromiso a través de una cultura organizativa centrada en el bienestar.
- Mejora en la comunicación entre los diferentes niveles jerárquicos, impulsando un entorno colaborativo.
- Reducción del absentismo laboral mediante la promoción de hábitos saludables y entornos de trabajo equilibrados.

Además, en línea con nuestro compromiso con la sostenibilidad y el desarrollo profesional de nuestra plantilla, durante este año fiscal, 2024/2025, hemos promovido iniciativas mensuales que continúan reforzando el bienestar de nuestros/as empleados/as, tales como:

- **Reducción del tiempo frente a pantallas**, fomentando hábitos saludables que minimicen la fatiga digital y mejoren la calidad de vida.
- **Equilibrio entre la vida personal y laboral**, con estrategias prácticas que optimizan la productividad sin comprometer el bienestar.
- **Mindfulness y atención plena en el trabajo**, facilitando herramientas para la gestión del estrés y la concentración.
- **5 consejos para gestionar tu carga laboral.**
- **6 consejos para afrontar mejor el cambio de horario en invierno.**

Conciliación

	2023/24						2024/25					
	Hombres		Mujeres		TOTAL		Hombres		Mujeres		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Reducción jornada por cuidado de familiares	0	0%	4	100%	4	1,08%	3	33,33%	6	66,67%	9	1,94%
Excedencia por cuidado de familiares	0	0%	2	100%	2	0,54%	2	100%	0	0%	2	0,43%
Maternidad Paternidad	42	67,74%	20	32,26%	62	16,80%	52	65%	28	35%	80	17,20%
Permiso de lactancia	18	56,25%	14	43,75%	32	8,67%	23	51,11%	22	48,89%	45	9,68%
Permiso por enfermedad de familiares	157	58,58%	111	41,42%	268	72,63%	184	56,44%	142	43,56%	326	70,11%
Licencias no retribuidas	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Permiso por exámenes	2	66,67%	1	33,33%	3	0,81%	2	66,67%	1	33,33%	3	0,65%
TOTAL	219	59,03%	152	40,97%	371	100%	266	57,20%	199	42,80%	465	100%

Permiso parental

GRI 401-3

	2023/24			2024/25		
	Hombres	Mujeres	TOTAL	Hombres	Mujeres	TOTAL
Empleados/as con derecho a permiso parental	42	20	62	52	28	80
Empleados/as que ejercieron su derecho a permiso parental	42	20	62	52	28	80
Empleados/as que se reincorporaron al trabajo después de su permiso parental	42	20	62	52	28	80
Empleados/as que conservaron su empleo pasados 12 meses del permiso parental	40	20	60	38	19	57
Índice de reincorporación	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Índice de retención	95%	100%	98%	73%	68%	70%

Beneficios sociales

Gracias al programa GLS Benefits, nuestros/as empleados/as con contrato indefinido pueden obtener un beneficio fiscal a través del Plan de Remuneración Flexible (PRF), un sistema retributivo que permite decidir qué parte de su salario quiere percibir en dinero y qué parte en productos o servicios (en especie). De esta forma, la persona trabajadora obtiene un aumento de su salario neto ya que los importes destinados a productos y/o servicios están exentos de IRPF todo ello enmarcado dentro del programa GLS Benefits. Este plan ofrece seguro de salud, guardería, tarjeta comida y tarjeta transporte.



Seguro de Salud



Guardería



Tarjeta de Comida



Tarjeta de Transporte

Programa de Apoyo al Empleado/a

En el marco de nuestro compromiso con el bienestar integral de la plantilla y sus familias, ponemos a su disposición un **servicio de asistencia psicológica** accesible, confidencial y disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, a de manera anónima y gratuita. A través de la plataforma **Stimulus**, un equipo de especialistas brinda orientación profesional para la toma de decisiones, el afrontamiento de situaciones complejas y la gestión de conflictos personales o laborales.

Adicionalmente, promovemos hábitos de vida saludables mediante la publicación periódica de guías y recomendaciones en nuestro canal interno, **Infodesk**. Estos materiales abordan temáticas como la alimentación equilibrada, la actividad física y el bienestar emocional, contribuyendo al desarrollo de un entorno laboral saludable.

Como complemento a estas iniciativas, ofrecemos la posibilidad de acceder a un servicio de fisioterapia a domicilio, proporcionando una solución adaptada a las necesidades de nuestra plantilla a través de precios muy competitivos.

En el año fiscal 2024/2025, hemos ampliado nuestra propuesta de **beneficios sociales** y establecido una colaboración con **Medical Group** para ofrecer un **servicio de nutrición online** con condiciones exclusivas y altamente competitivas.

- Servicio disponible tanto para el personal corporativo de GLS como para sus familiares y círculo cercano.
- Se ofrecen consultas personalizadas orientadas a la mejora de hábitos alimentarios y la prevención de posibles problemas de salud.



Asimismo, contamos con un nuevo **proveedor de servicios de salud**, con tarifas preferenciales ajustadas a las necesidades de nuestra plantilla.

Club GLS: beneficios exclusivos

A través del **Portal de Ahorro (clubgls.contigomas.com)**, en colaboración con **Inspiring Benefits**, ofrecemos a nuestra plantilla el acceso a una amplia gama de descuentos y reembolsos en más de 400 marcas de productos y servicios, que incluyen supermercados, grandes almacenes, gimnasios, viajes y más. Además, el portal brinda ventajas adicionales como:

- **Tarjeta de descuento en combustible GALP.**
- **Promociones exclusivas en vehículos**, tanto eléctricos como de combustión.



- **Optimización del gasto en servicios esenciales**, como tarifas eléctricas y planes de telefonía.

Con estas iniciativas, reafirmamos nuestro compromiso con el bienestar y la calidad de vida de quienes forman parte de GLS, impulsando un entorno laboral saludable, flexible y equilibrado.

Diversidad y accesibilidad universal

[Ley_General de Derechos de las personas con discapacidad y su inclusión social]

→ ● ***"Para nosotros el respeto a la diversidad, la inclusión laboral y la plena participación, no es una opción, es una parte fundamental de nuestra identidad. Siendo inclusivos y socialmente responsables favorecemos el progreso de las personas y de la sociedad"***

Javier Marza, Chief Diversity Officer de GLS Spain

En GLS Spain reafirmamos que el respeto a las diferencias, la plena participación y la inclusión laboral no son una opción, sino una obligación. Siendo inclusivos y socialmente responsables, conseguimos un futuro mejor.

Este compromiso se ha fortalecido con la creación del **Diversity Department** en 2024, poniendo así de manifiesto nuestra determinación de eliminar barreras y garantizar oportunidades para todos y todas. Este departamento ha sido fundamental en la implementación de políticas inclusivas y en la promoción de un entorno laboral donde cada persona pueda desarrollar su máximo potencial de acuerdo con sus capacidades.

Programa Iguales



El Programa Iguales, iniciativa diseñada para ayudar y asesorar a nuestros/as empleados/as y a sus familiares de primer grado en la obtención del Certificado de Discapacidad. Este programa se ha extendido durante 2024 en colaboración con Eurofirms Foundation. Su objetivo principal ha sido visibilizar y normalizar la discapacidad en nuestro entorno laboral, promoviendo la inclusión y la diversidad dentro de GLS Spain, queriendo que nuestros empleados y empleadas, así como sus familiares, se sientan apoyados y acompañados. De esta manera, se ha proporcionado un servicio confidencial con una atención personal e individualizada.

Beneficios del programa:

- **Reconocer la diversidad** de nuestra plantilla incrementa su lealtad y compromiso hacia nuestra compañía.
- **Agentes de cambio:** Los beneficiarios del programa se convierten en promotores de inclusión dentro de sus equipos.
- **Compromiso con la RSC:** Demostramos nuestro compromiso con la responsabilidad social corporativa y la igualdad de oportunidades.
- **Formaciones especializadas** para garantizar una adecuada integración y trato hacia las personas con discapacidad. Estas formaciones están diseñadas para sensibilizar y equipar a nuestro personal con las herramientas necesarias para interactuar adecuadamente con compañeros y clientes con discapacidad.

Diversity Statement

En GLS Spain, afianzamos nuestro Diversity Statement, y creemos firmemente que la diversidad y la inclusión son pilares esenciales para la construcción de equipos sólidos, innovadores y comprometidos. No solo asumimos la responsabilidad ética de fomentar un entorno de trabajo equitativo, sino que integramos estos valores en nuestra cultura corporativa y en nuestro modelo de negocio.

Promover una organización diversa significa garantizar que el talento sea el único factor determinante en el desarrollo profesional, sin distinción de origen étnico, género, edad, orientación sexual, identidad de género, discapacidad o cualquier otra característica protegida por la ley.

Para consolidar esta visión, hemos definido los siguientes objetivos estratégicos:

- Garantizar la igualdad de oportunidades en el acceso a la formación, el desarrollo y la promoción profesional.

- Promover equipos diversos y complementarios, impulsando la convivencia intergeneracional y la inclusión de personas con discapacidad en el ámbito laboral.
- Incorporar personas alineadas con los valores de GLS Spain, fomentando un entorno de trabajo basado en el respeto y la inclusión.
- Desarrollar iniciativas que fortalezcan nuestro vínculo con las comunidades locales, contribuyendo al desarrollo socioeconómico de nuestro entorno.

Centros Especiales de Empleo: impulsando la inclusión laboral

Como parte de nuestra estrategia de inclusión, colaboramos con Centros Especiales de Empleo (CEE), que forman parte de nuestra red de agencias y facilitan oportunidades de empleo a personas con discapacidad (con un grado reconocido igual o superior al 33%).

A través de estos centros, proporcionamos un entorno laboral inclusivo que permite a las personas desarrollar su trayectoria profesional, potenciar sus habilidades y mejorar su integración social. Además de actividades vinculadas a la logística y distribución, estas agencias también ofrecen servicios complementarios como limpieza y mantenimiento, pintura, floristería, artes gráficas o comercio de productos de alimentación.

Desde GLS Spain, valoramos el impacto positivo de estos centros no solo en términos de empleabilidad, sino también por su compromiso con la sostenibilidad. Muchos de ellos incorporan flotas de vehículos eléctricos o de bajas emisiones, reforzando nuestra apuesta por una logística más responsable.

RED DE CENTROS ESPECIALES DE EMPLEO DE GLS SPAIN

Astorga	León Multicentro	León Global
Montalvo	Tormes	Valladolid Norte
Apunts	La Calaixera	Cogullada
Totana	Crisálida	Obarco de Valdeorras
León Trabajo	Mos	

Inclusión y diversidad en las contrataciones

Nuestro compromiso con la inclusión laboral se refleja en nuestro refuerzo de la contratación directa de personas con discapacidad, promoviendo su incorporación en diversas áreas de la empresa. A cierre del ejercicio fiscal 2024/2025, contamos con 41 personas en plantilla dentro de este colectivo, con el objetivo de seguir aumentando su representación en los próximos años. En este sentido, el número de contrataciones de personas con discapacidad ha evolucionado en los últimos ejercicios.

Asimismo, hemos ampliado nuestro compromiso social mediante la inclusión de distintos colectivos en situación de vulnerabilidad dentro de nuestra cadena de valor, tales como:

- Personas con discapacidad.
- Mujeres víctimas de violencia de género.
- Mayores de 45 años.
- Personas en situación de segunda oportunidad.
- Miembros del colectivo LGTBI+.

En esta línea, el número de contrataciones de personas con discapacidad ha evolucionado en los últimos ejercicios:

- **2022/2023:** 17 hombres y 4 mujeres,
- **2023/2024:** 23 hombres y 7 mujeres.
- **2024/2025:** 24 hombres y 17 mujeres.

Nuestro objetivo es continuar fortaleciendo estas iniciativas, asegurando que cada vez más personas puedan acceder a oportunidades laborales dignas y adaptadas a sus necesidades.

Discapacidad por sexo

	2020/21	2021/22	2022/23	2023/24	2024/25
Hombres	23	23	17	23	24
Mujeres	4	4	4	7	17
TOTAL	27	27	21	30	41

Programas para avanzar en la inclusión

En línea con nuestro compromiso con la inclusión, hemos renovado nuestra adhesión a la Carta de la Diversidad para el período 2024/2025. Esta iniciativa, que cuenta con la participación voluntaria de 1.623 empresas, organizaciones e instituciones en España, promueve diez principios fundamentales basados en la igualdad de oportunidades y el respeto a la diversidad.



Entre los principios que abarca la Carta se incluye la sensibilización sobre la diversidad, la creación de una plantilla diversa, la promoción de la inclusión y la conciliación, y la comunicación de estos valores tanto internamente como externamente. Además, se busca extender este compromiso a proveedores y otras entidades externas.

En GLS Spain, nos sentimos orgullosos/as de formar parte de esta iniciativa y de seguir contribuyendo a la creación de un entorno laboral inclusivo y respetuoso. Continuaremos trabajando para difundir estos principios entre nuestros/as empleados/as, agencias, clientes y proveedores.

Otra de las principales acciones que llevamos a cabo para promover la inclusión es el convenio firmado con **Fundación ONCE**, que tiene como objetivo fomentar la contratación de personas con discapacidad. A través de la plataforma **Inserta Empleo** se gestiona captación y selección de personal y se imparte formación a medida.

También nos hemos adherido al programa **Incorpora de Fundación "la Caixa"** que nos permitirá promover la incorporación de profesionales en riesgo de exclusión en los equipos de trabajo de las delegaciones corporativas y de nuestra red agencial.

Por otro lado, también participamos en la celebración del 15º aniversario del Foro Inserta Responsable, iniciativa de [Fundación ONCE / Inserta](#). En él se reconoció el esfuerzo, la implicación y el compromiso de 141 empresas que trabajan en la promoción de la inclusión laboral de personas con discapacidad.



→ ● Iniciativas

Se han organizado visitas en nuestras instalaciones durante 2024/2025. Una de ellas se realizó en l'Hospitalet del Llobregat con la asociación FEMAREC, una entidad del barrio del Bon Pastor que trabaja para la orientación e inserción laboral de personas en situación de vulnerabilidad. Allí pudieron ver cómo funciona nuestra empresa y conocer el trabajo que realiza el Diversity Department en favor la diversidad y la inclusión en nuestra compañía.

Otra iniciativa innovadora ha sido la participación de GLS Spain en la XV Feria de Empleo para Personas con Discapacidad de la Comunidad de Madrid, un evento clave para fomentar la inclusión laboral y brindar oportunidades a personas con talento diverso.



Avances y metas

Durante el ejercicio 2024/2025 hemos consolidado el Departamento de Diversidad, reforzando así nuestra capacidad para desarrollar iniciativas inclusivas y garantizar oportunidades equitativas para todas las personas.

Nuestra estrategia se basa en una serie de **prioridades** clave que nos permiten impulsar la inclusión de personas con discapacidad en el ámbito laboral:

- Desarrollo de un programa formativo especializado en discapacidad, fomentando la sensibilización y el conocimiento en toda la organización.
- Promoción de la inclusión laboral a través de contrataciones directas en plantilla e indirectas a través de Empresas de Trabajo Temporal (ETT) y la externalización de servicios a Centros Especiales de Empleo (CEE).
- Análisis y adaptación de los puestos de trabajo, asegurando un entorno accesible y adecuado para cada profesional.
- Asesoramiento, apoyo y seguimiento continuo para garantizar la plena integración y permanencia de las personas con discapacidad en nuestra compañía.
- Integración y consolidación de nuestras iniciativas, generando un impacto positivo y sostenible en el tiempo.
- Rentabilidad, demostrando que la inclusión no solo es un compromiso social, sino también un modelo de negocio eficiente y responsable.

Avances

Durante el último ejercicio, hemos logrado importantes avances en la implementación de políticas inclusivas como, por ejemplo:

- Asesoramiento y apoyo en materia de discapacidad, brindando orientación a compañeros y compañeras.
- Optimización de los procesos de selección, asegurando que sean inclusivos y equitativos.
- Incremento de la contratación de personas con discapacidad, tanto en plantilla directa de GLS como a través de Empresas de Trabajo Temporal (ETT).
- Externalización de la gestión del área de sobrería en la plataforma de Málaga a un Centro Especial de Empleo (CEE).

- Ampliación de la red de CEE, con la incorporación de un nuevo centro distribuidor en Tenerife.
- Renovación de la colaboración con CEE en Valencia, a través de la modalidad de enclave laboral, favoreciendo así la posibilidad de un posterior tránsito de CEE a empresa ordinaria.
- Alianza con la Fundación "la Caixa", reforzando nuestro compromiso con la inclusión y la empleabilidad de personas en situación de vulnerabilidad.

Metas y proyección futura

Para los próximos años, en GLS nos proponemos consolidar los avances alcanzados y seguir impulsando nuevas oportunidades de inclusión laboral:

- Consolidación de lo conseguido, asegurando la continuidad de nuestras políticas de diversidad e inclusión.
- Sensibilización y formación continua sobre discapacidad, fomentando una cultura organizacional más empática e inclusiva.
- Integración, permanencia y desarrollo profesional, garantizando oportunidades de crecimiento dentro de la compañía para todas las personas.
- Replicación de modelos de inclusión en otros *depots* y plataformas de GLS, tanto de manera directa como a través de externalización.
- Incorporación de criterios de inclusión en los procesos de adjudicación de contratos de servicios, reforzando nuestro compromiso en toda la cadena de valor.
- Apoyo a la transición de personas trabajadoras de CEE y enclaves laborales a plantilla directa de la compañía, favoreciendo su integración en la empresa a largo plazo.
- Posicionarnos como referente sectorial en diversidad e inclusión, liderando el camino hacia un sector logístico más inclusivo y sostenible.

5.1.3. Creemos en el talento

[Ley_Formación] GRI 404-1, 404-2a

En GLS Spain, apostamos por la identificación y desarrollo del talento a través de la promoción interna y la incorporación de jóvenes profesionales. Para ello, mantenemos acuerdos estratégicos con universidades y centros de formación,

facilitando la integración de estudiantes en programas de prácticas que les permitan desarrollar sus competencias en un entorno profesional real.

Como parte de nuestro compromiso con el crecimiento y fortalecimiento del capital humano, el Departamento de Gestión de Personas diseña anualmente un **Plan de Formación** alineado con las necesidades detectadas en la plantilla. Este Plan no solo garantiza una adecuada adaptación a las funciones dentro de la empresa, sino que también fomenta la integración de nuestros valores corporativos. Además de las competencias técnicas, se incluyen áreas estratégicas como sostenibilidad ambiental, igualdad, protección de datos y seguridad de la información.

Las formaciones desarrolladas en el ejercicio fiscal 2024/2025 han tratado las siguientes materias:

CURSOS DE FORMACIÓN		
Acoso e Igualdad	Idiomas	Project Management
Aduanas	IT	RRHH y PRL
Auditoría	Laboral	Soldadura
Carretillas elevadoras	Liderazgo y habilidad personales	Transformación digital
Comunicación	Ofimática	Estrategia
Operaciones	Seguridad	

Para facilitar el acceso a la formación continua, nuestro canal interno Infodesk dispone del espacio **Training/Classroom**, donde el equipo puede mantenerse actualizado sobre operativa, procedimientos y servicios de GLS Spain a través de videotutoriales y herramientas digitales.

Respecto a los programas de apoyo a la transición laboral derivados de la jubilación o cambios en la trayectoria profesional, la compañía no ha identificado una prioridad ESG asociada a este indicador.

En cuanto al desarrollo profesional, el **Plan Individual de Carrera** se revisa de acuerdo con los plazos establecidos y siempre que haya modificaciones en el itinerario formativo o profesional del empleado/a. En la primera revisión, se lleva a cabo una

evaluación 360º y todas las revisiones son documentadas y firmadas por el/la empleado/a, director/a de Área o director/a Territorial y la Dirección de Recursos Humanos. Además, en la primera revisión y en aquellas con numeración impar, podrá participar la Dirección de Gestión de Personas o un representante designado.

Indicadores de formación

	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Inversión	53.734€	78.063€	156.641,02€	136.297,79€	213.736,57€	362.360,51€
Horas	6.324	8.593	18.998	25.947,5	17.281	25.182
Personas formadas	417	420	994	1.627	611	1.523
Horas por empleado/a	6,14	8,18	11,92	17,56	9,97	16,53
Inversión por empleado/a	52,18€	74,28€	105,07€	92,28 €	123,26€	198,66€
Plantilla media	1.029	1.050	1.490,75	1.477	1.734	1.824

Nota: Datos enero – diciembre 2024

Horas de formación por categoría profesional

Clasificación profesional	2024	2025
Auxiliar administrativo/a	2.239	3.425
Becario/a	4	39
Conductor/a	47	53
Director/a área	2.552	556,5
Director/a general	45	0
Encargado/a de almacén	442	459
Encargado/a general	581	627
Jefe/a de tráfico de 1ª	95	24
Jefe/a de tráfico de 2ª	268	55
Jefe/a de equipo	1.203	1.087

Jefe/a de sección	2.821	4.204
Jefe/a de negociado	1.208	1.331
Mozo/a	3.226	2.558
Oficial de 1ª	8.053	5.832
Oficial de 2ª	3.128	4.904
Mantenimiento y limpieza	27	24
Mensajero	8	4
TOTAL	25.947	25.182

Nota: Datos enero – diciembre 2024

Horas de formación por sexo

	2024			2025		
	Hombres	Mujeres	TOTAL	Hombres	Mujeres	TOTAL
Horas anuales	10.190	7.091	17.281	14.619,5	10.562,5	25.182
Nº participantes	400	211	611	988	535	1.523
Promedio horas/persona	25,348	33,61	17,56	14,80	19,74	16,53

Nota: Datos enero – diciembre 2024

→ ● Unidos ante la adversidad: la DANA en Valencia

El 29 de octubre de 2024, Valencia sufrió uno de los episodios climáticos más devastadores de su historia reciente. Una DANA azotó la región con intensas lluvias torrenciales, provocando inundaciones generalizadas, vehículos atrapados y graves daños a numerosos negocios. Varias agencias de GLS se vieron directamente afectadas, afrontando enormes desafíos para garantizar, ante todo, la seguridad de sus equipos y, en la medida de lo posible, la continuidad del servicio.

En medio de esta adversidad, emergió uno de nuestros valores más sólidos: la solidaridad. Compañeros y compañeras de distintos centros se movilizaron de manera voluntaria hacia la zona afectada para colaborar en las tareas de limpieza y recuperación de nuestras instalaciones. Su implicación y compromiso fueron clave para que, en tiempo récord, pudiéramos restablecer la operativa y seguir prestando servicio a nuestros clientes.

Este episodio nos recuerda que, ante cualquier circunstancia, lo más valioso de GLS son las personas que la forman. Gracias a su esfuerzo, compromiso y trabajo en equipo, conseguimos superar las dificultades reafirmando nuestro compromiso con las comunidades locales y con cada persona que confía en nosotros.



5.1.4. Diálogo y organización del trabajo

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

En GLS Spain, creemos que unas relaciones laborales sólidas y bien estructuradas son clave para garantizar un entorno de trabajo estable, justo y en constante

evolución. Nuestra plantilla está cubierta por distintas normativas laborales que conviven en función de cada centro de trabajo:

- Algunos centros se rigen por **Convenios GLS**, ya sean de ámbito nacional o específicos del centro, regulando derechos y obligaciones en aquellos casos donde no existe un Convenio Sectorial o este solo aplica a nivel salarial.
- Otros centros están sujetos íntegramente a los **Convenios Sectoriales Provinciales**, que regulan tanto la estructura salarial como otras condiciones laborales.
- En determinados casos, se aplica una combinación de ambas regulaciones.

A nivel retributivo, garantizamos la aplicación de las tablas salariales del Convenio Sectorial Provincial en todos nuestros centros de trabajo, salvo en aquellos donde no exista, en cuyo caso aplicamos las condiciones del Convenio GLS correspondiente.

Centros de trabajo GLS	Convenio colectivo aplicable
Alicante	TRANSPORTE ALICANTE
Almería	EMPRESA GLS
Barcelona: Hospitalet, Valles, Vitadecans	CENTRO GLS
Benavente	CENTRO GLS+DESCUERGUE+TRANSPORTE
Bilbao	TRANSPORTE BIZKAIA
Cádiz: Algeciras y Puerto de Santa María	CENTRO GLS
Castellón	EMPRESA GLS
Donosti	CENTRO GLS
Girona	EMPRESA GLS
Granada	TRANSPORTE GRANADA
Las Palmas	CENTRO GLS
Madrid	CENTRO GLS
Málaga	CENTRO GLS
Mallorca	CENTRO GLS
Murcia	CENTRO GLS

Oviedo	TRANSPORTE ASTURIAS
Sevilla	LOGISTICA SEVILLA
Tarragona	TRANSPORTE TARRAGONA
Tenerife	EMPRESA GLS
Valencia	CENTRO GLS
Vigo	TRANSPORTE PONTEVEDRA
Vitoria	TRANSPORTE ÁLAVA
Zaragoza	TRANSPORTE ZARAGOZA
Coruña	EMPRESA GLS

El diálogo y la negociación con la Representación de las Personas Trabajadoras son esenciales en nuestra cultura empresarial. Contamos con 58 representantes sindicales distribuidos en distintos centros de trabajo, con quienes mantenemos un contacto abierto y constante para mejorar las condiciones laborales y el bienestar del equipo.

Para nosotros, la comunicación es clave. Informamos a nuestro equipo tanto de manera presencial como digital a través de nuestra plataforma interna GLS Infodesk, asegurando que todas las personas trabajadoras estén al día de cualquier novedad o cambio que les afecte.

Absentismo

El bienestar de nuestro equipo es una prioridad. Somos conscientes de que, en determinados momentos, pueden surgir circunstancias personales o de salud que dificulten el desempeño laboral, ya sea por enfermedad, accidente o la llegada de un nuevo miembro a la familia.

La siguiente tabla recoge los datos de absentismo de los últimos ejercicios fiscales, detallando las principales causas de ausencia, como enfermedades comunes, lesiones musculoesqueléticas o permisos por maternidad y paternidad.

Desde GLS Spain mantenemos nuestro compromiso de seguir impulsando un entorno laboral seguro, saludable y flexible, acompañando a cada persona en las distintas etapas de su vida profesional y personal.

Indicadores de absentismo

	2023/24			2024/25		
	H	M	T	H	M	T
Horas de absentismo	107.757,97	76.591,67	184.349,64	142.821,41	88.098,63	230.920,03
Tasa de absentismo	5,35%	7,28%	6,31%	6,99%	8,06%	7,36%

Datos maternidad/paternidad

		Maternidad	Paternidad	TOTAL
2023/24	Horas	7.985,10	15.915,49	23.900,59
	Días	1567,00	3.124,00	4.691
2024/25	Horas	16.056,02	18.599,36	34.655,38
	Días	3.326	3.641	6.967

5.1.5. Seguridad y salud

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

La seguridad y el bienestar de nuestro equipo son fundamentales. Por ello, nos comprometemos a proporcionar los recursos y medios necesarios para garantizar un entorno de trabajo seguro y saludable, integrando un modelo de prevención en todos los niveles de la organización. A través de formaciones, capacitaciones y una comunicación constante, trabajamos cada día para reforzar nuestra cultura de seguridad y reducir el riesgo de incidentes.

Nuestro objetivo es claro: lograr y mantener un espacio de trabajo sin accidentes, promoviendo una actitud proactiva en materia de prevención. Para ello, contamos con un **Sistema General de Gestión de Salud y Seguridad**, que nos permite evaluar riesgos y aplicar medidas preventivas para eliminar, reducir y controlar los peligros asociados a nuestra actividad.

Además, nuestra **Política de Salud y Seguridad en el Trabajo** está alineada con la legislación vigente, incluyendo:

- Ley 31/1995, de Prevención de Riesgos Laborales (LPRL).

- Real Decreto 39/1997, que aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención, y sus sucesivas comunicaciones.

Más allá del cumplimiento normativo, nuestro compromiso va dirigido a crear una cultura de seguridad en la que cada persona se sienta protegida y respaldada. Creemos que la prevención es un trabajo en equipo y, por ello, fomentamos la implicación activa de toda la plantilla en la identificación de riesgos y la adopción de buenas prácticas. De esta forma, fomentamos una cultura de prevención e instamos a nuestro personal a asumir un compromiso activo con la seguridad y la salud mediante las siguientes acciones:

- **Adherirse y garantizar el cumplimiento de la Política de Seguridad y Salud en el Trabajo** en todas las operaciones.
- **Asumir la responsabilidad** sobre la propia seguridad y salud, así como la de los compañeros/as y cualquier persona que pudiera verse afectada por la actividad laboral.
- **Identificar, evaluar y gestionar los riesgos** inherentes a cada tarea.
- **Cuestionar y corregir** cualquier condición, comportamiento o práctica que pueda comprometer la seguridad o el bienestar en el entorno laboral.
- **Notificar de manera inmediata** cualquier incidente o situación que haya provocado una lesión, con el fin de analizar sus causas y establecer medidas correctivas.
- **Cumplir con los estándares y normativas** de seguridad y salud vigentes.
- **Fomentar el intercambio de buenas prácticas y conocimientos** en prevención, contribuyendo a la mejora continua.

Prevención de Riesgos Laborales

Nuestro compromiso con la seguridad y la salud en el trabajo se refleja en la implementación de un Plan de Prevención de Riesgos Laborales, diseñado para integrar la cultura preventiva en todos los niveles de la organización. Sus principales directrices son:

- **Liderazgo y compromiso de la Dirección** en la promoción de una cultura de prevención, asegurando que la seguridad y la salud sean una prioridad en todas las áreas de la empresa.
- **Implementación efectiva de medidas preventivas** garantizando su cumplimiento dentro del plan de actuación para minimizar los riesgos laborales.
- **Participación activa del personal y sus representantes**, incluyendo Comités de Empresa, Seguridad y Salud, y delegados de prevención, en el diseño, ejecución y evaluación del plan.
- **Cumplimiento riguroso de la normativa vigente**, asegurando que todas nuestras acciones se alineen con las regulaciones en materia de seguridad y salud laboral.
- **Formación continua y acceso a la información**, proporcionando a nuestro equipo los conocimientos necesarios sobre riesgos laborales, medidas de prevención y protocolos de actuación.
- **Reducción y control de los riesgos laborales**, implementando estrategias que permitan minimizar peligros y garantizar un entorno de trabajo seguro.
- **Fomento de una comunicación clara y efectiva**, estableciendo canales accesibles y dinámicos para la difusión de información relevante en materia de prevención.

Nuestro Plan de PRL no solo busca el cumplimiento normativo, sino también la mejora continua en la gestión de la salud y seguridad laboral. Para ello, hemos definido los siguientes **objetivos**:

- **Reducción de la siniestralidad laboral**, estableciendo estrategias que permitan disminuir el número de incidentes con el objetivo de alcanzar un índice de incidencia $\leq 8\%$ respecto al año anterior.
- **Optimización del servicio de prevención propio**, revisando y mejorando su actuación para garantizar un entorno laboral más seguro y eficiente.

- **Refuerzo de la percepción de la seguridad y salud en el trabajo**, promoviendo una imagen corporativa que refleje nuestro firme compromiso con el bienestar de nuestra plantilla.
- **Implementación de un sistema avanzado de gestión de seguridad y salud laboral**, alineado con los estándares de la norma ISO 45001, con el fin de consolidar un entorno de trabajo seguro y saludable.

Objetivos principales del Plan de Prevención de Riesgos Laborales



Mejorar el conocimiento

Conseguir la mitigación de los riesgos mediante la formación continua.

Reforzar la concienciación

Enfatizar los procesos de trabajo seguros.

Adaptar el

comportamiento

Ser un modelo a seguir bajo la visión de que la seguridad comienza contigo.

Nuestro compromiso con la generación de un entorno de trabajo seguro para toda la plantilla y colaboradores se alinea con el ODS 8 ('Trabajo decente y crecimiento económico'). Desde el ejercicio 2018/2019 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.

→ ● Procedimiento de actuación por accidente laboral

En la compañía garantizamos una respuesta rápida y eficaz ante cualquier accidente laboral, asegurando la adecuada atención médica al trabajador afectado y el cumplimiento de las normativas de prevención de riesgos laborales.

Atención inmediata y traslado: Ante un accidente laboral, el responsable de la plataforma o departamento, o en su ausencia, la persona que se encuentre prestando asistencia al trabajador afectado, deberá coordinar su traslado al Centro Asistencial de Asepeyo más cercano para recibir la atención médica necesaria.

Registro y comunicación del accidente: El responsable o mando intermedio realizará una primera evaluación de la situación y deberá completar el Formulario de Investigación de Accidentes, incluyendo:

- Datos del trabajador afectado.
- Descripción detallada del accidente o incidente.
- Circunstancias en las que ocurrió el suceso.

Este formulario deberá ser remitido de inmediato al Departamento de Prevención de Riesgos Laborales (PRL) para su análisis y seguimiento.

Procedimiento para trabajadores de Empresas de Trabajo Temporal (ETT): El procedimiento será el mismo, con la diferencia de que deberán acudir a la mutua concertada por su empresa de trabajo temporal. Asimismo, será obligatorio notificar a dicha empresa el accidente sufrido para que esta inicie su propio proceso de investigación y gestión del incidente.

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/as encargados/as de la actividad preventiva y de emergencias; y la formación.

Cuando la compañía quiera llevar a cabo consultas informales a la plantilla para mejorar las condiciones de trabajo en materia de seguridad y salud podrá hacerlo a través de comunicaciones especiales. Los canales habilitados para tal fin 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 el 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, el Comité de Seguridad y Salud de GLS Spain opera bajo un reglamento de régimen interno, consolidándose como un órgano paritario y colegiado de participación activa en la gestión de la prevención de riesgos laborales. Su función principal es la consulta y supervisión periódica de las actuaciones en materia de seguridad y salud, además de contribuir en la identificación, diseño, implementación, evaluación y mejora continua de los planes y programas de prevención. Además, su objetivo es la eliminación de peligros y la reducción de riesgos en todos los puestos de trabajo.

El Comité está conformado por delegados de prevención y representantes de la empresa en número equitativo, de acuerdo con lo establecido en el artículo 38 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales. Actualmente, está constituido en los siguientes centros:

- Madrid HUB KM0, el 7 de noviembre de 2023, formado por 4 delegados de prevención y 4 representantes de la empresa.
- Alcarria, el 12 de marzo de 2024, formado por 2 delegados de prevención y 2 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.

Los comités de cada centro se reúnen mayoritariamente de forma trimestral, salvo aplazamientos excepcionales debidos a periodos EAK o con fuertes cargas de trabajo, para analizar y adoptar medidas en favor del bienestar de los trabajadores. Entre los temas recurrentes en estas reuniones destacan:

- Revisión y aprobación del acta de la sesión anterior.
- Análisis de siniestralidad y absentismo.
- Programas de formación en PRL.
- Evaluación de condiciones higiénico-laborales.
- Revisión de señalización, planes de evacuación y salidas de emergencia.
- Actualización de los planes de emergencia.

Asimismo, dentro de sus competencias, el Comité de Seguridad y Salud desempeña un papel clave en la elaboración, implementación, evaluación y revisión de los planes de prevención de la empresa, asegurando el cumplimiento normativo y la mejora continua en materia de seguridad y salud laboral.

Estrategia de Comunicación Interna en Salud y Seguridad

La comunicación interna es un pilar fundamental en la estrategia de prevención de riesgos laborales de GLS Spain. A través de acciones formativas y divulgativas, buscamos garantizar que todas las personas trabajadoras cuenten con los conocimientos necesarios para identificar, prevenir y gestionar riesgos laborales de manera efectiva.

Formaciones especializadas en PRL

Con el fin de consolidar una cultura preventiva sólida, impartimos sesiones formativas sobre seguridad y salud en el trabajo, abordando temas clave como:

- Uso seguro de cintas transportadoras.
- Conducción segura y responsable.
- Técnicas de manipulación manual de cargas.
- Responsabilidades y obligaciones de las personas trabajadoras en PRL.
- Ergonomía y posturas adecuadas en el levantamiento de objetos.
- Prevención del consumo de sustancias en el entorno laboral.

- Seguridad eléctrica en el puesto de trabajo.
- Uso adecuado de equipos de protección individual (EPI).
- Capacitación en Primeros Auxilios.

Canales de comunicación y divulgación

GRI 403-6

Desde el Departamento de PRL, aseguramos la difusión de información clave sobre seguridad y salud laboral. Entre los temas que se comunican a las personas trabajadoras destacan:

- Política de Seguridad y Salud de GLS Spain.
- Identificación de riesgos laborales generales y específicos por puestos de trabajo.
- Medidas de protección y prevención implementadas.
- Procedimientos de actuación en emergencias, primeros auxilios e incendios.

Para facilitar el acceso a estos recursos, la plantilla puede consultar materiales informativos y formaciones en plataformas internas como Infodesk y Skillcast, garantizando una capacitación continua y accesible para todo el equipo.

'La seguridad comienza contigo'



Desde 2021, en el Grupo GLS promovemos la campaña '**La seguridad comienza contigo**', una iniciativa que refuerza nuestro compromiso con la seguridad y la salud laboral. Nuestro objetivo es claro: alcanzar cero accidentes y garantizar un entorno de trabajo seguro y saludable para toda nuestra plantilla.

Como parte de esta estrategia, en 2022 lanzamos la plataforma interactiva www.safetystartswithyou.com/es, diseñada para concienciar sobre la prevención de riesgos laborales a través de experiencias didácticas. En este espacio, distintos personajes recrean situaciones de peligro para ofrecer recomendaciones en tres ámbitos clave:

- **Seguridad en la carretera.** Listas de verificación para la preparación de rutas, pautas de seguridad en invierno y prevención de riesgos asociados a condiciones climáticas adversas o baja visibilidad.
- **Seguridad en los depots.** Identificación de conductas peligrosas, normativas sobre prevención de incendios y riesgos eléctricos, así como técnicas adecuadas para la manipulación de cargas.
- **Seguridad en la oficina.** Consejos para mantener una postura ergonómica, organizar correctamente el espacio de trabajo y reducir el impacto de la inactividad prolongada.



Además de fomentar una cultura de seguridad, adoptamos un enfoque integral del bienestar laboral. A través de nuestro canal interno, desde 2023 compartimos iniciativas y consejos para promover hábitos saludables dentro y fuera del entorno profesional, entre ellos:

- **Bienestar físico y autocuidado.** Promovemos hábitos saludables, incentivamos las pausas activas y fomentamos una desconexión efectiva fuera del horario laboral.
- **Realizar las tareas teniendo en cuenta su bienestar.** Fomentamos el aprendizaje continuo, la fijación de objetivos significativos, la adaptación a los cambios y la celebración de logros.
- **Gestión emocional positiva.** Reforzamos la importancia del bienestar emocional, alentando a transformar los desafíos en oportunidades de crecimiento.
- **Relaciones saludables y comunicación efectiva.** Potenciamos un entorno de confianza y colaboración para fortalecer tanto los vínculos laborales como personales.

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 2024/2025 se ha realizado la auditoría de 28 centros de trabajo, todas de ellas en positivo (+80% de puntuación).

→ ● Health & Safety Corner

Hemos creado el Health & Safety Corner en el Hub de Madrid KM0, un punto de referencia donde cualquier empleado/a puede acercarse para obtener información y asesoramiento sobre salud y seguridad en el trabajo.

Este espacio ha sido diseñado para fomentar una cultura de prevención, proporcionando acceso directo a material informativo, recursos prácticos y asesoramiento en materia de riesgos laborales. Queremos que cada trabajador/a se sienta acompañado y respaldado en su día a día.



Datos de accidentalidad

GRI 403-9; 403-10

A continuación, se presentan los indicadores de accidentalidad de 2024/2025 y su comparación con el ejercicio anterior desglosados por sexo:

	2023/2024			2024/2025		
	Hombres	Mujeres	TOTAL	Hombres	Mujeres	TOTAL
Accidentes leves	102	30	132	72	30	102
Accidentes graves	0	0	0	1	0	1
Accidentes muy graves	0	0	0	0	0	0
Accidentes mortales	0	0	0	0	0	0
Tasa de frecuencia¹	50,14	28,27	46,19	34,21	26,72	31,63
Tasa de gravedad²	1,06	0,72	0,95	1,21	0,76	1,06
Enfermedad profesional	0	0	0	0	0	0
Índice de siniestralidad	8,9	5,14	9,3	6,1	4,84	5,67

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

Forma de contacto	Nº casos	Porcentaje (%)
16- Contacto con sustancias peligrosas a través de la piel y los ojos	1	0,97
31- Golpe sobre o contra resultado de una caída del trabajador	18	17,48
32- Golpe resultado de un tropiezo sobre o contra trabajador inmóvil		
42- Choque o golpe contra un objeto - que cae o se desprende	29	28,16
43- Choque o golpe contra un objeto en balanceo o giro		
44- Choque o golpe contra un objeto, incluidos los vehículos - trabajador inmóvil		
51- Contacto con un agente material cortante - cuchillo, hoja, etc.	6	5,83
61- Quedar atrapado, ser aplastado - en algo en movimiento	12	11,65
62- Quedar atrapado, ser aplastado - bajo algo en movimiento		
63- Quedar atrapado, quedar aplastado - entre algo en movimiento y otro objeto		
71- Sobreesfuerzo físico - sobre el sistema musculoesquelético	37	35,92

Tipo de lesión (descripción)	Nº casos	Porcentaje (%)
011- Lesiones superficiales y cuerpos extraños en los ojos	5	4,85
012- Heridas abiertas	8	7,77
019- Otros tipos de heridas y lesiones superficiales	5	4,85
021- Fracturas cerradas	4	3,88

029- Otras fracturas	1	0,97
031- Dislocaciones y subluxaciones	2	1,94
032- Esguinces y torceduras	12	11,65
039- Otros tipos de dislocaciones, esguinces y torceduras	5	4,85
051 - Conmoción y lesiones intracraneales	1	0,97
052- Lesiones internas	58	56,31
059- Otros tipos de conmoción y lesiones internas	2	1,94
TOTAL	103	100

Salud y seguridad en el trabajo

	2022/23			2023/24		
	Hombres	Mujeres	TOTAL	Hombres	Mujeres	TOTAL
Lesiones totales por accidente laboral	157	63	220	136	52	188
Días de baja por lesiones totales	2.161	768	2.929	2.591	863	3.454
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	0	0	0	0	0	0

con grandes consecuencias						
Fallecimientos por accidente laboral	0	0	0	0	0	0
Fallecimientos por enfermedad laboral	0	0	0	0	0	0
TOTAL DÍAS TRABAJADOS	623.042			639.797,82		

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.

→ ● Driver Day

Para GLS Spain, el Driver Day es una jornada mensual de intercambio de experiencias, donde el personal de oficina acompaña a los repartidores para conocer en detalle cómo funciona la entrega de última milla. Desde 2014, esta iniciativa fomenta el compañerismo, el aprendizaje mutuo y la comprensión del trabajo de los repartidores. Durante el día, compartimos información, estatus y fotos sobre las experiencias de la jornada. El Driver Day refuerza el compromiso de GLS con la mejora continua del servicio.



5.2. Acción local: compromiso con la sostenibilidad y la comunidad

Como empresa alineada con la Agenda 2030, integramos los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en nuestra estrategia de Responsabilidad Social Corporativa, con especial foco en la igualdad de género (ODS 5), la reducción de desigualdades (ODS 10) y las alianzas estratégicas (ODS 17).

Nuestra visión nos impulsa a colaborar con entidades, ONG y organizaciones sociales, así como con nuestras agencias GLS, clientes y empresas del sector, consolidando una red de cooperación que refuerza nuestro impacto positivo. Creemos que el desarrollo sostenible solo es posible con una sociedad comprometida, por lo que establecemos relaciones sólidas con nuestros grupos de interés para impulsar proyectos con valor social y logístico.

Desde el Departamento de RSC, identificamos continuamente oportunidades para promover el bienestar social y la igualdad de oportunidades. Nuestro compromiso se traduce en acciones concretas, como el envío de mercancías y la prestación de servicios logísticos a entidades sin ánimo de lucro, garantizando apoyo a colectivos en situación de vulnerabilidad.

Inspirados por el compromiso de nuestra plantilla, agencias y clientes, extendemos nuestra acción solidaria tanto a nivel local como internacional. Participamos en campañas de recogida y transporte de bienes esenciales, colaboramos en acuerdos de largo plazo con organizaciones sociales y facilitamos soluciones logísticas adaptadas a proyectos con impacto social.

En GLS Spain, entendemos la sostenibilidad como la creación de alianzas sólidas, el apoyo activo a quienes más lo necesitan y una gestión responsable que sitúa a las personas en el centro. Solo sumando esfuerzos construiremos una sociedad más equitativa, cohesionada y comprometida con el bienestar común.

Acciones solidarias

2024/2025 ha sido un año fiscal de compromiso con la comunidad, destacando nuestra participación activa en **diversas iniciativas solidarias** que reflejan nuestro firme propósito de mejorar la calidad de vida de quienes más lo necesitan. Hemos trabajado con dedicación para impulsar diversas iniciativas solidarias, alineadas con nuestro propósito de contribuir positivamente al entorno social que nos rodea.

Estas acciones reflejan nuestra firme convicción de que, como empresa, podemos tener un impacto real y duradero en la vida de las personas, apoyando tanto a quienes se encuentran en situaciones vulnerables como a aquellas organizaciones que trabajan incansablemente por el bienestar colectivo.

A continuación, compartimos algunas de las **acciones más destacadas** en las que hemos participado durante este año, demostrando una vez más que el compromiso social es parte integral de nuestra identidad.

Transportamos Esperanza con la Fundación Española de Patologías Mastocitarias (FEM) en el marco de las campañas 'Transportamos Esperanza' y 'Reciclar para investigar'. Desde el 2016 participamos en esta actividad y a lo largo de estos años, nos hemos aliados con diversas empresas, escuelas, instituciones o entidades colaboradoras de FEM para transportar los tapones de plástico solidarios depositado tanto en nuestras agencias como en puntos específicos. A través de esta colaboración, hemos contribuido a la investigación y cuidados paliativos de enfermedades raras.



Hospital Sant Joan de Déu - Chocolatada Solidaria. Un año más reafirmamos nuestro apoyo y colaboración con la Fundación Sant Joan de Déu en el envío, transporte y reparto de material para los eventos de chocolatadas solidarias organizadas por el hospital en todo el territorio nacional con el objetivo de recaudar

fondos para la lucha contra el cáncer infantil. Todo lo recaudado, se destina a la investigación del cáncer infantil y mejora de los tratamientos oncológicos.



7ª Chocolatada solidaria – Proyectos financiados

Toda la recaudación se destina a la investigación y tratamiento del cáncer infantil, en el SJD Pediatric Cancer Center del Hospital Sant Joan de Déu Barcelona:

6 BECAS para 6 investigadores:

MARÍA	ANA	CLARA	VALENTÍN	CARLA	OSCAR
ONCOINVESTIGADORA	ONCOINVESTIGADORA	ONCOINVESTIGADORA	ONCOINVESTIGADOR	ONCOINVESTIGADORA	ONCOINVESTIGADOR
<small>ÁREAS: ONCOLOGÍA, Hematología, Pediatría de Oncología</small>					

2 BECAS para 2 puestos transversales en el laboratorio

LABORATORIO	BIOINFORMÁTICO

Equipos del biobanco de tumores
Tanques de nitrógeno líquido para criopreservación

Reyes Magos de Verdad. La magia de cumplir los sueños de niños/as y mayores es siempre un acto de generosidad. Los Reyes Magos de Verdad se encargan de recoger las cartas de aquellos que no tienen recursos, asegurándose de que sus deseos se hagan realidad a través de miles de pajes. En GLS Spain nos sentimos orgullosos de haber contribuido a esta causa, ayudando a construir un mundo mejor.

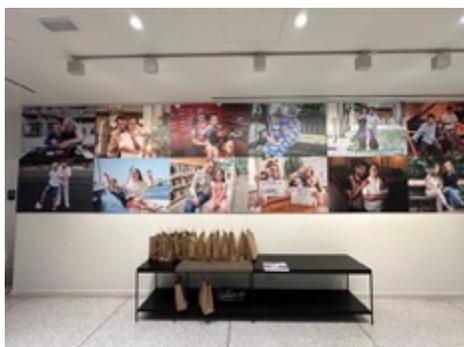
Este año, los/las empleados/as de GLS, tanto en equipos como de manera individual, han participado activamente en la compra de regalos para la Campaña de Reyes Magos.

Datos de la campaña:

- Participaron 85 coordinadores.
- Los regalos fueron distribuidos en 304 centros.
- Se entregaron 20.129 regalos en 31 provincias.
- El proyecto comenzó en 2008 con solo 150 regalos.
- En cuanto a la recogida, colaboraron un total de 8 agencias de GLS.
- En cuanto al reparto, colaboraron un total de 20 agencias de GLS, encargándose de la distribución de los regalos.
- En total, 6 *depots* han participado en la campaña.



Fundación Talita. Un año más, nos unimos con orgullo al maravilloso proyecto del Calendario Solidario Talita 2025, entregándose alrededor de 2.700 calendarios. Esta iniciativa tiene como objetivo apoyar la inclusión y mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad intelectual y necesidades educativas especiales.



Marcha Nórdica. Apoyamos la lucha contra la esclerosis múltiple a través de la IV Edición de la Marcha Nórdica Virtual y Solidaria. Con la participación de 523 personas, se logró recaudar 4.471,69€ para la Asociación Española de Esclerosis Múltiple y la Fundación Española de Reumatología. GLS Spain contribuyó enviando las camisetas oficiales de la marcha a los participantes de todo el país, ayudando a difundir la importancia de la práctica deportiva y el apoyo a la investigación.



Banco de Alimentos. Donación de alimentos y cajas para ser distribuidas en puntos estratégicos supuso otro granito de arena en la lucha contra la pobreza alimentaria.

Biblioteca Madrid Gate I. Ha cumplido un año desde su inauguración. Como incentivo y apoyo a esta iniciativa a todos los socios y socias que han utilizado el servicio de préstamos de libro al menos una vez en este año, se les ha entregado un regalo, como agradecimiento por la implicación y apoyo a este proyecto. Este proyecto inicialmente para el personal del nuevo hub Madrid Km0, actualmente se está trabajando para que esta iniciativa también se pueda abrir en otros centros de GLS Spain.

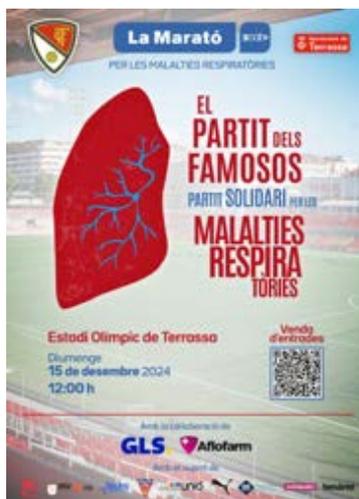


La Marató de TV3. El deporte es un vehículo más para transmitir valores y generar impacto positivo, por tal motivo, un año más hemos apoyado a La Marató de TV3 con

una donación de 12.000€, evento solidario celebrado el 15 de diciembre, cuyo objetivo fue recaudar fondos para la lucha contra las enfermedades respiratorias. GLS Spain apoyó la iniciativa de La Marató de 3Cat patrocinando el evento 'Partit dels Famosos', que, tras estar diez años de ausencia, volvió a celebrarse en el Estadi Olímpic de Terrasa, organizado por el Terrasa FC. Este partido ha reunido artistas, deportistas, periodistas y personalidades públicas en una jornada que ha unido el deporte, entretenimiento y solidaridad. Entre los participantes destacan los integrantes de los grupos musicales The Tyets, Els Catarres y La Pegatina; actores como Aina Clotet o Àlex Monner; periodistas como Natàlia Arroyo y Maria Fernández Vidal; e *influencers* como Gerard Romero y Celia España.

Desde GLS Spain hemos colaborado en los últimos años con la gestión de los envíos para este evento, incrementando nuestro apoyo en esta edición. Además, hemos estado presentes atendiendo llamadas, colaborando en la recepción de donativos de los miles de personas que, una vez más, vuelcan su solidaridad con La Marató de 3Cat.

Este evento no solo colaboramos con la cifra recaudada (alcanzado los 6.434.613 euro), sino también reforzamos el compromiso de GLS Spain con el bienestar de la sociedad, sino que también ayudó a sensibilizar sobre la importancia de la salud respiratoria y a recaudar fondos para la investigación de enfermedades respiratorias.



Mercadillo ANDE.—En nuestras instalaciones de Madrid KM 0, hemos vuelto a vivir una jornada llena de solidaridad y emoción en el Mercadillo Solidario de Navidad de

la Fundación ANDE, entidad que desarrolla actividades y servicios de asistencia para personas con discapacidad. Hemos invitado a nuestro personal a participar y colaborar con la compra de algún producto artesanal elaborado por esta organización, tal como: tazas, esculturas, marcos de fotos, delantales, etc- Todo lo recaudado, contribuye a los proyectos de la Fundación ANDE.

Gracias a este compromiso, contribuimos a mejorar la vida de las personas con discapacidad y avanzando hacia un mundo más inclusivo.



Donación Cruz Roja. En solidaridad con todas las personas afectadas por los recientes desastres naturales, hemos realizado una **donación de 50.000€ euros a Cruz Roja Española** para apoyar las labores de ayuda en las zonas impactadas por las inundaciones provocadas por la DANA.

Este importe se destinará a ofrecer tanto **asistencia inmediata como apoyo a largo plazo** a las personas y familias damnificadas. Gracias a esta contribución, Cruz Roja podrá distribuir suministros esenciales, proporcionar atención médica y psicológica, y colaborar en la reconstrucción de viviendas e infraestructuras dañadas.

Con esta acción, reforzamos nuestro compromiso con la solidaridad, la sostenibilidad social y el bienestar de las comunidades locales, valores que forman parte del ADN de GLS Spain.

Zooplus. La iniciativa consistió en el envío de **dos camiones con un total de 41 palets** cargados de comida y accesorios para mascotas. Los productos fueron

entregados a **cinco refugios y asociaciones**, que posteriormente los distribuyeron entre pequeñas colonias y protectoras locales que habían perdido todo a causa de las inundaciones. Con esta acción, GLS Spain reafirma su compromiso con la responsabilidad social y el bienestar animal, facilitando la logística necesaria para que la ayuda llegue donde más se necesita.



Un canto a Valencia. El 14 de diciembre, participamos en la organización de un concierto benéfico en el Palau de Congressos de Catalunya, en Barcelona, con la colaboración de artistas como Monica Green, Free Choir, el Grupo de Gospel y Thais Henríquez. Además de las entradas, los asistentes donaron juguetes que fueron

repartidos entre los niños más necesitados de Valencia, a través de la Fundación Trilema y la iniciativa "Después del Barro". Se recaudaron aproximadamente 230 regalos, contribuyendo a la alegría de muchos niños durante las fiestas navideñas.

AECC. Donación de GLS Spain de 2.130 € a la Asociación Española Contra el Cáncer (AECC), fruto de una acción interna que realizamos durante nuestra Convención de Agencias 2024. Se ha organizado **La Liga GLS**, donde a través de diferentes pruebas, varios equipos competían por ser los mejores en cada una de ellas y obtener la máxima calificación posible. Decidimos triplicar la puntuación conseguida por el equipo ganador y transformar esos puntos en euros para donarlos en la lucha contra el cáncer. Además, muchos otros participantes colaboraron por su cuenta en la cuestación que esta entidad organizó el 9 de mayo, recaudando un total de 840€ a favor de la AECC. En total, ¡2.940€ para luchar contra el cáncer!



Estas acciones son solo algunas de las muchas iniciativas solidarias que GLS Spain ha llevado a cabo en 2024/2025, reafirmando nuestro compromiso con la comunidad y la mejora de la calidad de vida de quienes más lo necesitan. Desde el apoyo a personas con discapacidad hasta la ayuda a colectivos vulnerables, hemos trabajado activamente para generar un impacto positivo y construir un futuro más inclusivo y solidario. Continuaremos impulsando estas acciones durante los próximos meses, buscando siempre aportar un granito de arena en la creación de un mundo mejor.

5.2.2. Acciones de patrocinio

Patrocinios y Colaboraciones Estratégicas

Reafirmamos nuestro compromiso con el deporte, la cultura y el entretenimiento a través de acuerdos estratégicos de patrocinio con entidades y eventos que comparten nuestros valores de excelencia, esfuerzo y trabajo en equipo. Estas colaboraciones fortalecen nuestra identidad corporativa y consolidan nuestro papel como empresa de referencia en el sector logístico, comprometida con la sociedad en la que operamos. Durante el ejercicio 2024-2025, hemos renovado y ampliado nuestras alianzas, impulsando nuevas iniciativas que refuerzan nuestra visión y presencia de marca.

FC Barcelona Femenino. Desde agosto de 2022, GLS Spain es el operador logístico oficial del primer equipo de fútbol femenino del FC Barcelona. Esta alianza estratégica ha contribuido a fortalecer nuestra proyección internacional y a generar sinergias a través de activos promocionales, digitales y de *branded content*, reforzando así el posicionamiento y la notoriedad de nuestra marca.

Compartimos con el club y sus jugadoras valores esenciales como el trabajo en equipo, la superación, la igualdad y el empoderamiento femenino. A través de este patrocinio, reafirmamos nuestro compromiso con la visibilización del deporte femenino y el impulso de una sociedad más justa, equitativa y diversa.



Premier Padel. En Hemos renovamos nuestro compromiso con Premier Padel (anterior World Padel Tour), consolidándonos como proveedor logístico oficial de los torneos celebrados en Sevilla, Málaga, Madrid, Barcelona Y Gijón.

Durante estos eventos, hemos ha estado presentes con una participación activa, brindando experiencias innovadoras a los asistentes mediante interacciones digitales y activaciones en nuestros stands. Estas iniciativas han permitido destacar nuestra red de puntos de conveniencia y *lockers*, ofreciendo alternativas sostenibles de entrega *out of Home* (OOH).

Contamos además con el respaldo de destacadas figuras del deporte como Bea González y Lucía Sainz, quienes no solo han representado los valores del pádel a nivel mundial, sino que también han colaborado activamente con nuestra marca, transmitiendo nuestro compromiso con la excelencia, la innovación y la igualdad de oportunidades.



Pádel Femenino. Renovamos por cuarto año consecutivo el patrocinio a las jugadoras de élite Bea González y Lucía Sainz. Ambas deportistas representan un ejemplo de esfuerzo y dedicación, valores que compartimos y promovemos como parte de nuestra cultura corporativa.

Nuevos patrocinios 2024

El Juego Del Calamar – The Experience. En 2024, GLS Spain se convirtió en el proveedor logístico oficial de 'El Juego del Calamar - The Experience', un evento inmersivo inspirado en la exitosa serie de Netflix. Desde octubre hasta marzo de 2025, este evento celebrado en Madrid ha ofrecido a los participantes una experiencia única, en la que nuestra compañía ha asumido la gestión logística de los paquetes VIP PREMIUM by GLS y del Pack ORO.

Esta colaboración nos ha brindado la oportunidad de conectar con audiencias innovadoras, fortaleciendo nuestra presencia en entornos de gran impacto mediático y reforzando nuestra capacidad operativa en eventos de gran envergadura.



Mad Cool Festival 2025. Nos unimos al Mad Cool Festival en su décimo aniversario como proveedor logístico oficial. Conscientes de que la música, al igual que la paquetería, tiene el poder de conectar a las personas y generar recuerdos inolvidables, asumimos la gestión de los envíos nacionales e internacionales de las pulseras de acceso al evento.

Este acuerdo no solo optimiza la experiencia de los asistentes, evitando largas colas en la recogida de acreditaciones, sino que también refuerza nuestro compromiso con la innovación y la eficiencia en la gestión logística de grandes eventos, dando un paso más en nuestra misión de abrir nuevos caminos y adaptarnos cada vez más a las necesidades de nuestros clientes.

Compromiso Continuo con el Deporte y la Cultura

Entendemos el patrocinio como una herramienta estratégica para fortalecer nuestro vínculo con la sociedad, promoviendo valores de superación, igualdad y sostenibilidad. A través de nuestras colaboraciones en el mundo del deporte, la cultura y el entretenimiento, seguimos apostando por iniciativas que generan un impacto positivo y consoliden nuestra posición como empresa líder en el sector logístico.

Nuestro compromiso con el desarrollo de nuevas oportunidades nos impulsa a seguir explorando alianzas que nos permitan conectar con nuevas audiencias, innovar en nuestras operaciones y contribuir activamente al bienestar de la comunidad.

6. Sostenibilidad ambiental



PRIORIDADES

Generar un impacto positivo en el entorno.

Uso sostenible de los recursos.

Evitación y reducción de emisiones.



AVANCES 2024/2025

Edificios de nueva construcción certificados BREEAM.

Ampliación de la infraestructura de recarga.

Instalaciones fotovoltaicas en nuestros edificios.



METAS

Reducir el impacto medioambiental de las nuevas construcciones.

Incrementar el % de vehículos cero emisiones.

Instalaciones más sostenibles.



→ ● ***“Desde 2022, el programa Climate Protect refuerza nuestro compromiso con la gestión responsable de las emisiones asociadas a nuestra actividad. En los últimos años, hemos puesto en marcha distintas iniciativas orientadas a reducir nuestra huella de carbono y a mejorar la eficiencia ambiental de nuestras operaciones, en línea con los objetivos corporativos de sostenibilidad.***

A pesar del aumento de volumen de envíos, seguimos avanzando en la reducción de la intensidad de emisiones por paquete, gracias al compromiso de nuestros empresarios y del personal, y continuaremos impulsando medidas que contribuyan a una operativa cada vez más sostenible, conforme al procedimiento corporativo aprobado”

Daniel López, Director Quality & Environmental GLS Spain

Consolidamos la sostenibilidad como un pilar estratégico de nuestra organización, promoviendo iniciativas que fomentan la eficiencia en el uso de los recursos y la reducción del impacto ambiental. A través de programas de sensibilización, inversión en soluciones de transporte con menor impacto y optimización de nuestras infraestructuras, avanzamos en la transición hacia un modelo logístico más eficiente y responsable.

6.1. Sistema de Gestión Medioambiental

En GLS Spain contamos con un Sistema de Gestión Medioambiental, certificado conforme la norma ISO 14001, establece los procesos destinados a reducir los efectos sobre el entorno de sus actividades, tanto en su relación con los subcontratistas como en la operativa. Respecto a GLS Fulfilment, cabe destacar que se encuentra en fase de preparación para la obtención de la certificación y así poder incorporarse a la próxima auditoría.

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.
- Implementación de un sistema de auditoría a centros propios para garantizar el cumplimiento de dichos objetivos y la reducción del impacto de nuestra actividad.
- Formación y/o información medioambiental a los empleados para explicar las pautas a seguir en este ámbito. Además, proporcionamos a los proveedores información de la política Climate Protect, con el objetivo de concienciarlos en las buenas prácticas medioambientales.

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; 2-2

En GLS Spain identificamos nuestros riesgos medioambientales con el objetivo de determinar aquellos que son más significativos. Estos aspectos se clasifican en riesgo alto, medio o bajo, de acuerdo con el impacto directo o indirecto que tienen sobre el medio o los recursos, si forman parte de los procesos y áreas principales de nuestra actividad, o si bien son secundarios.

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

Para mitigar al máximo dichos riesgos y minimizar los posibles impactos negativos de nuestra actividad en el medioambiente, hemos establecido medidas basadas en el principio de precaución. Aquellas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático pasan por:

- Concienciación medioambiental, y 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.

- Uso de energías renovables, así como la implementación de proyectos de FV.
- Acciones cumplimiento legislativo.

Asimismo, disponemos 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, que busca evitar y reducir las emisiones derivadas de nuestra actividad y transporte. 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.

Siguiendo las directrices del programa Climate Protect, GLS se compromete a reducir las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) en los alcances 1, 2 y 3, tanto a corto como a largo plazo. Nuestros objetivos de reducción de GEI basados en la ciencia han sido aprobados por la iniciativa Science Based Targets (SBTi) en diciembre de 2024, tras una revisión exhaustiva. Como parte de este compromiso, hemos establecido objetivos a corto y largo plazo, tomando 2021 como año base, con el fin de reducir significativamente nuestras emisiones de acuerdo con los últimos avances científicos en materia climática. GLS se compromete a alcanzar emisiones netas cero para 2045, reforzando nuestro papel en la lucha contra el cambio climático y contribuyendo a los esfuerzos globales de descarbonización. Nuestros objetivos están disponibles públicamente en el SBTi Target Dashboard bajo "[General Logistics Systems B.V.](#)".

Medidas para reducir y evitar emisiones

Evitar y reducir nuestras emisiones de CO₂ es uno de los pilares en los que se basa Climate Protect. Para alcanzar este fin, 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.
- Compra de electricidad verde.
- Criterios de sostenibilidad y mejora continua de las infraestructuras.
- Aumento de la oferta OOH para reducir las emisiones¹⁰.
- Objetivo de reducir a cero nuestras emisiones de alcance 1, 2 y 3 para 2045¹¹.

En el ejercicio 2024/2025, en GLS Spain hemos conseguido:

- 16,54%¹² de vehículos eléctricos y de bajas emisiones¹³.

- 28% de coches de empresa eléctricos.
- 107 puntos de recarga.
- Instalación fotovoltaica de 1.195 KWP en el *Hub* KM 0 de Madrid.

Asimismo, medimos constantemente nuestro impacto mediante el análisis anual de la huella de carbono del Grupo e informamos de las emisiones en el 'Informe Anual de Sostenibilidad'¹⁴.

Compensación de emisiones GEI

En 2024 hemos compensado 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 empresa¹⁵, a través de la cooperación con Climate Partner.

Los proyectos de compensación que apoyamos están certificados bajo estándares internacionales reconocidos, como el **Gold Standard (GS)** y el **Verified Carbon Standard (VCS)**, este último en combinación con el **Climate, Community and Biodiversity Standard (CCBS)**.



Estos estándares garantizan que los proyectos contribuyen de forma real y medible a la reducción de emisiones, así como al desarrollo sostenible. El VCS asegura la transparencia y credibilidad de las compensaciones de carbono, mientras que el GS pone un fuerte énfasis en los beneficios sociales y ambientales adicionales, asegurando un impacto positivo tanto para el clima como para las comunidades locales.

A continuación, detallamos los proyectos en los que hemos participado en el ejercicio 2024/2025.

MADRE DE DIOS PERÚ. Madre de Dios es una región de la Amazonía peruana que alberga una de las mayores biodiversidades del mundo. Sin embargo, se encuentra amenazada por el proyecto de la carretera Transamazónica y la deforestación derivada de actividades agrícolas. Apoyamos un proyecto que protege una superficie de 100.000 hectáreas y que, además, trabaja junto a la población local para fomentar una gestión sostenible del territorio.

PACAJÁ, BRASIL. En la Amazonía brasileña, apoyamos un proyecto que protege 148.000 hectáreas de selva nativa mediante la capacitación de la población local en

técnicas agroforestales sostenibles, otorgándoles derechos de uso de la tierra y formación como personal de vigilancia.

BHADLA, JODHPUR Y NARANPAR, INDIA. En India, contribuimos a varios proyectos de energía renovable. Entre ellos, destaca una planta solar en Rajasthan que abastece la red con 416.000 MWh anuales, evitando la emisión de más de 408.000 toneladas de CO₂, y otra en Karnataka que genera 832.550 MWh al año, mejorando la infraestructura y creando empleo local. Además, un parque eólico con 120 turbinas genera más de 550.000 MWh anuales, reduciendo la dependencia de combustibles fósiles, al igual que otro proyecto eólico con 143 turbinas que aporta 300 MW de energía limpia y promueve la educación y el empleo en la región.

Estos proyectos combinan la generación de energía limpia con beneficios sociales para las comunidades implicadas.

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</p> <p>Emisiones directas causadas por el consumo de combustibles en las instalaciones de la compañía, vehículos de empresa y flota propia.</p>	<p>Alcance 2</p> <p>Emisiones indirectas, derivadas del consumo de energía adquirida.</p>	<p>Alcance 3</p> <p>Otras emisiones indirectas, atribuibles a terceros.</p>

En GLS Spain medimos las 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 de forma directa. 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:** generadas de forma indirecta. Se refiere, por ejemplo, al consumo de calefacción. En GLS Spain disponemos de calefacción en las 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.

La estimación de las emisiones asociadas a nuestras operaciones de transporte y HUBs se realiza conforme a los principios establecidos en la norma internacional **ISO 14083**, la cual proporciona un marco metodológico detallado para el cálculo de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) en actividades logísticas.

A diferencia de la norma EN 16258, la ISO 14083 introduce un enfoque más granular que requiere la desagregación del proceso de transporte en **Cadenas de Transporte (Transport Chains, TC)** y sus respectivos **Elementos de la Cadena de Transporte (Transport Chain Elements, TCE)**.

Cada TCE se clasifica dentro de categorías funcionales:

- Categorías de Operación de Transporte (Transport Operation Categories, TOC).
- Categorías de Operación en HUB (HUB Operation Categories, HOC).

Estas categorías permiten calcular la intensidad de emisión en tonelada-kilómetro (tkm), parámetro necesario para la cuantificación de las emisiones asociadas a cada etapa del proceso logístico.

Asimismo, la norma **ISO 14083** admite distintas metodologías para la determinación de las emisiones de CO₂, en función de la disponibilidad y calidad de los datos operativos:

- **Medición directa del consumo de combustible**, opción limitada en nuestro caso dado que la mayoría de los procesos de transporte están externalizados a operadores subcontratados.
- **Medición directa de las distancias recorridas**, disponible únicamente en determinadas unidades de GLS.
- **Cálculo estimado de las distancias recorridas**, mediante:
 - Modelos operativos internos.
 - Datos detallados de envíos y trazabilidad logística.

El cálculo de emisiones se basa en las distancias obtenidas (medidas o estimadas) y en los **factores de emisión específicos por tipo de vehículo y tecnología utilizada**, asegurando una cuantificación representativa y técnicamente sólida.

Este cambio metodológico permite establecer comparaciones más consistentes y reforzar la trazabilidad del desempeño ambiental en toda la cadena de valor del transporte.

Las fuentes de los factores de emisión y consumo de combustible son, para el alcance 1: DEFRA; para el alcance 2: IEA; para el alcance 3: IEA + DEFRA 21, DEFRA, UPA y EPA.

Emisiones de gases de efecto invernadero (t CO₂e)

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

	2021	2022	2023	2024
Alcance 1	369	445	473	201
Alcance 2	18	0,114	0,003	0,497

Alcance 3	103.481	112.452	115.155	94.370
TOTAL	103.868	112.897	115.629	94.572

Nota 1. 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 31 agencias y a extrapolándolo al total de la red.

Ruido, 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 si hay un cambio sustancial, para asegurarnos de que 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. La sostenibilidad en nuestras instalaciones

GRI 305-5

En GLS Spain desarrollamos nuevas infraestructuras certificadas bajo el estándar internacional BREEAM, que evalúa la eficiencia energética, el uso responsable de los recursos y la calidad del entorno construido, contribuyendo a reducir el impacto ambiental de las operaciones. 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. Así, nuestro nuevo *Hub* en Madrid en 2022 obtuvo la calificación 'Very Good' de BREEAM, y nuestra delegación de Alicante en 2023, la calificación 'Good', ya que los edificios han sido diseñados 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 electricidad de origen renovable (actualmente, el 100% de las instalaciones de España utilizan este tipo de electricidad renovable).
- Cambio a luminaria LED.
- Instalación de puertos de carga de vehículos eléctricos¹⁶.



→ ● **Certificados por Eco Vadis**

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. En la compañía ya estamos trabajando en la próxima certificación que se concederá a finales de año.



6.3.3. Responsables con nuestros medios de transporte

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.

En esta línea, avanzamos en la conversión progresiva de nuestra flota hacia vehículos eléctricos y de bajas emisiones (16,54% al cierre del ejercicio). Además, implementamos medidas orientadas a optimizar los procesos de reparto y a mejorar la eficiencia y gestión ambiental de nuestras delegaciones.¹⁷

→ ● **Compromiso local**

Nuestra red de agencias colaboradoras juega un papel fundamental en la implementación de nuestra estrategia ambiental. Un claro ejemplo es la Agencia GLS 565 en Écija, que ha incorporado furgonetas eléctricas en su operativa para reducir su impacto ambiental.

Esta iniciativa no solo contribuye a la disminución de emisiones de CO₂, sino que también optimiza costes operativos y facilita el acceso a zonas urbanas restringidas. Durante periodos de alta demanda, como el Black Friday, la agencia demuestra que sostenibilidad y eficiencia pueden ir de la mano, reforzando el compromiso de GLS con una logística más responsable.



6.4. Economía circular y gestión de residuos

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

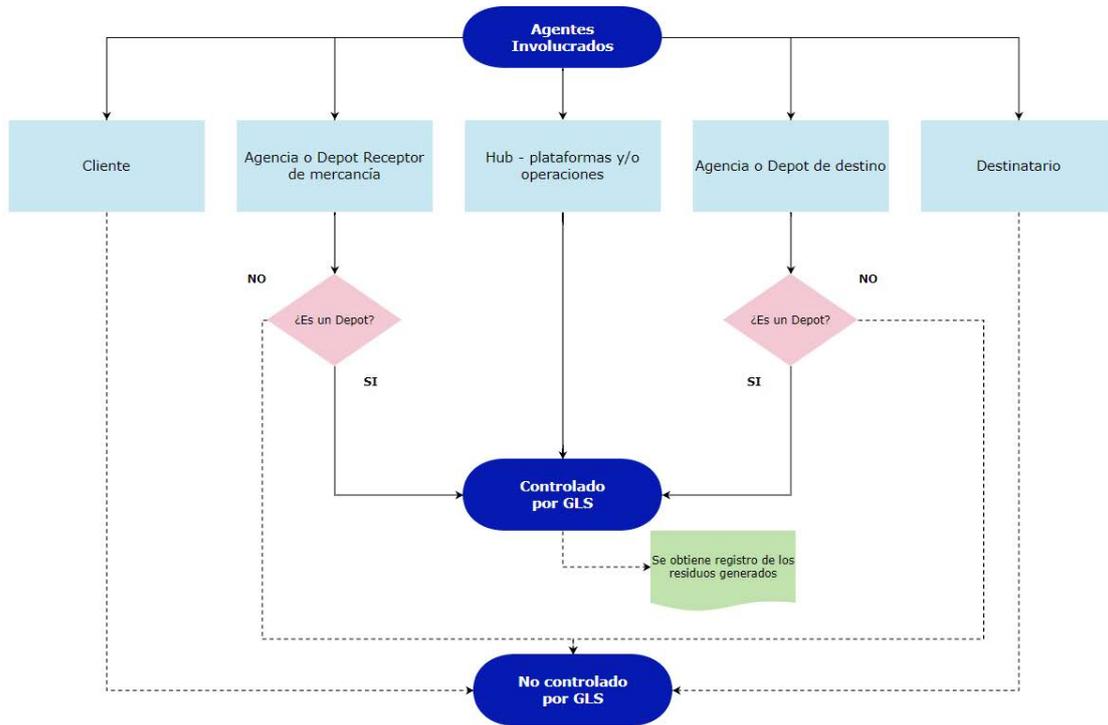
La gestión de residuos forma parte de nuestras obligaciones legales y operativas, y constituye un elemento relevante en la optimización de recursos dentro de nuestras instalaciones.

Nuestro enfoque en esta materia se orienta a minimizar la generación de residuos, en línea con los principios de la economía circular. Si bien en la cadena de valor intervienen múltiples actores, aplicamos procedimientos internos de segregación y gestión en los que priorizamos la valorización frente a la eliminación.

Dentro de nuestro ámbito de actuación, se involucran los siguientes agentes:

- **Clientes:** Registramos los residuos generados en nuestras instalaciones.
- **Agencias colaboradoras y proveedores:** Al tratarse de empresas externas, no disponemos de registros sobre su gestión de residuos.
- **Depots propios:** Monitorizamos y gestionamos los residuos derivados de nuestras operaciones y oficinas.
- **Destinatarios:** No contamos con información sobre la gestión de residuos en esta etapa.

A través de la concienciación y la difusión de buenas prácticas, reforzamos nuestro compromiso con la economía circular y la optimización de los recursos.



Identificamos cuatro tipos de residuos:

- **Madera:** Procedentes de los palés utilizados para transportar la mercancía.
- **Plástico:** Se generan al envolver los palés con la mercancía para el traslado.
- **Papel/cartón:** En la mayoría de los casos, tiene que ver con los cambios o roturas de los paquetes manipulados.
- **Banal:** Todos aquellos residuos que no entran en ninguna de las otras categorías.

Residuos generados no peligrosos

Tipo de residuos	Código LER	2022		2023		2024	
		Kg	Nº Depots	Kg	Nº Depots	Kg	Nº Depots
Papel y cartón	200101	726.106	27	1.138.383	26	1.339.938	31
	150101						
	200139						
Plástico	170203	449.009	24	388.127	28	472.017	31
	150102						
Banal	200301	1.289.382	19	1.130.552	23	1.070.871,27	35

	200399								
	200138								
Madera	200307	1.127.285	24	613.876	29	475.711	28		
	150103								
TOTAL (KG)		3.591.782		3.270.938		3.358.537,21			

Nota 1. Gestión de residuo banal

Depots Málaga, Valles y Mallorca: Durante 2023 se estimó el residuo de banal; en 2024 los registros se realizaron de la gestión real de cada *depot*.

Depot Valles: Durante 2023 se estimó el residuo de madera, en 2024 los registros se realizaron de la gestión real de cada *depot*.

Depots Almería, Benanvente, Bilbao, Vigo, Oviedo, Murcia, Huelva, Zaragoza, Tarragona, Alicante Benisa, Parcel Shop Villanueva, Cartama, Puerto de Santa Maria y Tenerife: Se realizó la gestión de los residuos banales a través de polígonos o municipalidades ubicadas según el *depot*.

Nota 2. Desde *corporate* se han estimado los residuos de banal para los *depots* de Almería, Almería 2, Benanvente, Bilbao, Vigo, Oviedo, Murcia, Huelva, Zaragoza, Tarragona, Parcel Shop Villanueva, Cartama, Puerto de Santa Maria, Tenerife, Palma de Mallorca, Málaga y Parcel Shop Alicante.

Cada *depot* realiza la segregación, recogida y retirada de residuos a través de gestores y empresas autorizadas. La recopilación de los datos se realiza a través de dichas compañías, que envían al *Quality Environmental Department* un correo electrónico con la relación de residuos retirados en cada uno de los *depots*. El tratamiento de los mismos –valorización, clasificación y eliminación– depende de cada una de las empresas gestoras y viene especificado por contrato.

Es importante destacar que no todos los gestores emplean el mismo código LER para clasificar los residuos. Ante esta situación, hemos tomado la iniciativa de solicitar a nuestros gestores el certificado de tratamiento final para los residuos que les confiamos.

Los residuos peligrosos no están directamente vinculados a nuestro modelo de negocio, pero sí pueden generarse a partir del uso de determinados equipos y maquinaria empleados en la operativa de GLS Spain.

El enfoque aplicado al tratamiento de la totalidad de los residuos es el siguiente:

Gestión de tratamiento final de residuos NP

Tratamientos		Plástico		Madera		Papel/cartón		Banal	
2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024
R3	R3/D5	54%	1%	28%	13%	67%	1%	3%	23%

R12-13	R12-13	38%	15%	59%	23%	29%	13%	7%	11%
R5	-	1%	-	0%	-	0%	-	0%	-
D15	-	0%	-	0%	-	0%	-	8%	-
-	V12	-	1%	-	4%	-	0%	-	0%
-	R1201/ R0301	-	36%	-	4%	-	59%	-	57%
Sin datos de tipo de tratamiento		7%	47%	13%	57%	4%	27%	82%	9%

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.

Residuos peligrosos

En GLS Spain no se producen residuos peligrosos derivados de nuestra actividad, aunque sí se generan durante las operaciones de mantenimiento y limpieza de las instalaciones o de aparatos eléctricos y electrónicos. Por ello, 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.

Tratamiento Residuos peligrosos 2024		
Tratamiento	Kg	Porcentaje (%)
D0905	170	1,63%
R0103	330	3,16%
D15	1.063	10,19%
D9	107,1	1,03%
R12	122	1,17%
R13	8.582,5	82,28%
R2	20	0,19%
R4	36	0,35%
TOTAL	10.431	100%

Gestión de tratamiento final de residuos RP

Total de Kg de Residuos Peligrosos Gestionados 2023		Total de Kg de Residuos Peligrosos Gestionados 2024	
Kg	Nº depots	Kg	Nº depots
5,361	4	10,431	9

Como medidas para la reducción progresiva de residuos, llevamos a cabo:

- Campañas de sensibilización de segregación de residuos de manera continuada.
- Separación de residuos, reducción del uso de plástico virgen en nuestros embalajes y aumento de la concienciación de empleados mediante formaciones y grupos de trabajo.
- Reducción del consumo de *film*. Asimismo, se están realizando más cargas a granel, reduciendo metros de *film* y utilizando palés.
- Uso de bolsas de plástico 100% reciclado.

6.5. Responsables con la utilización de los recursos

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 hemos 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 empleamos agua de red, y en ningún caso tenemos limitaciones de uso del agua municipal.

Consumo anual de agua

2022		2023		2024	
Consumo de agua (m ³)	Nº Depots	Consumo de agua (m ³)	Nº Depots	Consumo de agua (m ³)	Nº Depots
22.599,44	28	15.509,77	31	19.025,51	32

Nota 1. Consumo de agua con facturas de 32 depots.

Depot Vitoria, Guipúzcoa y Zaragoza: Se estima consumo de agua de los meses de octubre a diciembre —por no disponer de registro de consumo— de la media del consumo del resto de meses en donde se dispone de factura (de enero a septiembre).

Depot Vigo y Puerto de Santa María: Se estima consumo de 82 días, por no disponer de factura. La estimación se realiza promediando el consumo diario de cada periodo disponible y multiplicándolo por los días que faltan del año.

Depot Oviedo: Se estima consumo de agua de los meses de noviembre a diciembre —por no disponer de registro de consumo— de la media del consumo del resto de meses en donde se dispone de factura (de enero a octubre).

Depot Campo de Gibraltar: Se estima consumo del tercer trimestre por no disponer de factura. La estimación se realiza promediando el consumo diario de cada periodo disponible (enero-julio y octubre-diciembre) y multiplicándolo por los días que faltan del año.

Depot Huelva: Cerró las instalaciones en septiembre, se dispone de factura de consumo hasta julio, por lo cual no se tienen consumo del mismo desde esta fecha.

Depot Alicante Benisa: Se estimó consumo de 44 m³ por Corporate.

Parcel Shop Alicante: Se estimó consumo de 4,4 m³ por Corporate.

Nota 2. El consumo de GLS Almería 2 está incluido dentro del consumo de GLS Almería.

Energía

[Ley_Consumo de energía] GRI 302-1

El uso eficiente y 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 anual eléctrico

2022		2023		2024	
Consumo eléctrico (kw/h)	Nº Depots	Consumo eléctrico (kw/h)	Nº Depots	Consumo eléctrico (kw/h)	Nº Depots
5.828.744,12	31	8.087.634,62	33	15204761.76	35

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

Depot América 2: Se estima consumo de electricidad del mes de junio 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 mayo y de julio a diciembre).

Depot Sevilla: Se estima consumo de electricidad del mes de febrero y diciembre por no disponer de factura. La estimación se realiza de la media del consumo de los meses donde se dispone de factura (de enero y de marzo a noviembre).

Depot Valencia: Se estima consumo eléctrico de los meses de octubre a diciembre por no disponer de factura. La estimación se realiza de la media del consumo de los meses donde se dispone de factura (de enero a septiembre).

Depot Huelva: Cerró las instalaciones en septiembre, se dispone de factura de consumo hasta agosto, por lo cual no se tienen consumo del mismo desde esta fecha.

Depot Alicante Benisa: Cerró las instalaciones en julio, se dispone de factura de consumo hasta mayo, por lo cual no se tienen consumo del mismo desde esta fecha.

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

Nota 3. Se suma al consumo eléctrico de los depots, el consumo eléctrico estimado para las 531 agencias.

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

Consumo anual de combustible

	2021	2022	2023	2024
Consumo de diésel socios de transporte (litros)	-	-	-	-
Consumo de diésel	122.310	172.335	186.842,2	77.287,18

vehículos de empresa (litros)				
Consumo de gasolina				
vehículos de empresa (litros)	28.350	18.953	9.330,34	-

Nota 1: Consumo diésel: En el año 2024 se ha realizado una modificación en el método de cálculo en el que estima 7 litros por cada 100 kilómetros. Se ha cambiado la política de estimación y reporte siendo ahora en Kilómetros y no en litros.

Nota 2: Consumo gasolina: Dato no reportado ya que no disponemos de furgonetas de empresa. Únicamente contamos con un vehículo, el cual prácticamente no se utiliza.

GRI 302-4; 305-5

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

- **Electricidad renovable en nuestras instalaciones:** Hemos asegurado el suministro de energía renovable para todas nuestras instalaciones en España, con un contrato a precio fijo que nos permitirá optimizar nuestros recursos y reducir nuestra huella de carbono. Esto garantiza que el 100% de la electricidad que utilizamos provenga de fuentes renovables certificadas.
- **Auditorías de consumo:** En 2024, hemos llevado a cabo una auditoría energética.
- **Estaciones de cargas de vehículos:** Disponemos de 107 estaciones de carga en los centros propios de GLS Spain.

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 en este ámbito, destacan:

- Lanzamiento y ejecución de campañas de sensibilización ambiental.
- Firma de documentos digitales con validez legal (Signaturit).

- Implementación de la práctica de impresión eficiente en los nuevos centros, donde se instala solo una impresora para reducir las impresiones innecesarias y 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 2024, en GLS Spain hemos consumido 15.750 kg de papel reciclado (datos correspondientes a 28 *depots*). La compra de este material se realiza a través de nuestra Central de Compras.

Consumo de folios

	2022		2023		2024	
	Nº	Nº <i>Depots</i>	Nº	Nº <i>Depots</i>	Nº	Nº <i>Depots</i>
Folios consumidos	3.022.000	27	3.218.500	27	3.150.000	28
Peso por folio	0,005 kg	27	0,005 kg	27	0,005 Kg	28
TOTAL (KG)	15.110	27	16.093	27	15.750	28

Nota 1. Consumo de folios 2024: en los *depots* de Fuentemar, La Mancha, Alcarria y Parcel Shop, el consumo de folios se contabiliza desde el *depot* de Madrid. En el caso del *depot* de Almería 2, se contabiliza en el *depot* de Almería. Los *depots* de Parcel Shop Alicante y Alicante Benisa, se contabilizan en el *depot* de Alicante Monforte.

En GLS Spain reafirmamos nuestro compromiso con un modelo de negocio responsable, en el que la sostenibilidad social y de gobernanza (ESG) guía cada una de nuestras decisiones. Seguimos avanzando con determinación para generar un impacto positivo en nuestro entorno, garantizando la transparencia y la mejora continua en toda nuestra cadena de valor.

Fortalecemos nuestro compromiso con la diversidad, la igualdad de oportunidades y el bienestar de nuestra plantilla, al tiempo que consolidamos nuestra relación con comunidades y grupos vulnerables.

En materia de gobernanza, mantenemos una gestión ética y transparente, alineada con los principios del Pacto Mundial y los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Nuestro progreso es el resultado del esfuerzo conjunto de empleados, agencias colaboradoras y socios estratégicos. A todos ellos, les agradecemos su compromiso en este camino hacia un futuro más sostenible, equitativo y responsable.

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

Hemos elaborado el informe conforme a los Estándares GRI para el periodo comprendido entre el 1 de abril de 2024 y el 31 de marzo de 2025.

Estándar GRI	Contenido	Ubicación (pg.)	Indicaciones	Omisión/Motivo	Explicación
Contenidos generales					
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-1 Detalles organizativos	Pág. 17			
	2-2 Entidades incluidas en la elaboración de informes de sostenibilidad de la organización	Pág. 4			
	2-3 Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	Pág. 4			
	2-4 Reexpresiones de información		El presente informe no ha sufrido reexpresiones de información.		
	2-5 Verificación externa	Pág. 4	El presente informe ha sido auditado y verificado por un verificador independiente.		
	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	Pág. 17, 26, 32			
	2-7 Empleados	Pág. 112			
	2-8 Trabajadores que no son empleados		En la actualidad, GLS Spain no tiene		

Estándar GRI	Contenido	Ubicación (pg.)	Indicaciones	Omisión/Motivo	Explicación
--------------	-----------	-----------------	--------------	----------------	-------------

trabajadores que no sean empleados.

Tema material: *Compliance*

GRI 2: Contenidos Generales 2021

2-9 Estructura de gobernanza y composición

Pág. 24

2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno

Pág. 24

2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno

Pág. 24

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

Pág. 24

2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos

Pág. 24

2-14 Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad

Pág. 59

2-15 Conflictos de interés

Pág. 66

Estándar GRI	Contenido	Ubicación (pg.)	Indicaciones	Omisión/Motivo	Explicación
	2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas	Pág. 71	GLS Spain no ha recibido ninguna sanción en materia de incumplimiento durante el año fiscal 2024/2025		
	2-17 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	Pág. 59			
	2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno			Información no disponible o incompleta.	El grupo GLS está trabajando para incorporar estos criterios de evaluación en un futuro próximo.
	2-19 Políticas de remuneración			No existen políticas de remuneración asociadas a objetivos de desempeños en la gestión de impactos ESG.	
	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. 126		Restricciones de confidencialidad.	La información se incluye entre la información sensible o confidencial de la empresa.
	2-26 Mecanismos para solicitar	Pág. 69, 94			

Estándar GRI	Contenido	Ubicación (pg.)	Indicaciones	Omisión/Motivo	Explicación
	asesoramiento y plantear inquietudes				
	2-23 Compromisos y políticas	Pág. 45, 51, 61, 183, 192			
	2-24 Incorporación de los compromisos y políticas	Pág. 45, 66, 183, 192.			
	2-25 Procesos para remediar los impactos negativos	Pág. 192			
	205-1 Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados con la corrupción	Pág. 71			
	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Pág. 71			
	205-3 Incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas			La compañía no ha tenido durante 2024 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. 66, 183, 192
2-16 Comunicación de inquietudes críticas	Pág. 59
2-28 Afiliación a asociaciones	Pág. 50

Estándar GRI	Contenido	Ubicación (pg.)	Indicaciones	Omisión/Motivo	Explicación
	2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	Pág. 6, 7	Acerca de esta memoria. Análisis de materialidad		
	2-30 Convenios de negociación colectiva	Pág. 150			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-1 Proceso de determinación de los temas materiales	Pág. 6	Acerca de esta memoria. Análisis de materialidad		
	3-2 Lista de temas materiales	Pág. 8, 11	Acerca de esta memoria. Análisis de materialidad		
	3-3 Gestión de los temas materiales	Pág. 6, 11, 13	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	Pás. 26			
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	203-1 Inversiones en infraestructura y servicios apoyados	Pág. 35			
	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	Pág. 26, 27			
GRI 207: Fiscalidad 2019	207-1 Enfoque fiscal	Pág. 47			
	207-2 Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos	Pág. 47			
Tema material: Gestión de residuos					

Estándar GRI	Contenido	Ubicación (pg.)	Indicaciones	Omisión/Motivo	Explicación
GRI 301: Materiales	301-1 Materiales utilizados por peso o volumen	Pág. 202			
	301-2 Insumos reciclados utilizados	Pág. 194			
GRI 306: Residuos 2016	306-1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	Pág. 194			
	306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	Pág. 194			
	306-3 Residuos generados	Pág. 194			
Tema material: Eficiencia energética					
GRI 302: Energía 2016	302-1 Consumo de energía dentro de la organización	Pág. 200			
	302-4 Reducción del consumo energético	Pág. 202			
GRI 303: Agua y efluentes 2018	303-1 Interacción con el agua como recurso compartido	Pág. 200			
	303-5 Consumo de agua	Pág. 200			
Tema material: Emisiones					
GRI 305: Emisiones 2016	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Pág. 187, 189			

Estándar GRI	Contenido	Ubicación (pg.)	Indicaciones	Omisión/Motivo	Explicación
	305-2 Emisiones indirectas de GEI asociados a la energía (alcance 2)	Pág. 187, 189			
	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	Pág. 187, 189			
	305-5 Reducción de las emisiones de GEI	Pág. 190, 192, 202			

Tema material: Transporte respetuoso

GRI 2: Contenidos Generales 2021

2-23 Compromisos y políticas Pág. 45, 51, 61, 183, 192

2-24 Incorporación de los compromisos y políticas Pág. 45, 66, 183, 192

2-25 Procesos para remediar los impactos negativos Pág. 192

GRI 305: Emisiones 2016

305-5 Reducción de las emisiones de GEI Pág. 190, 192, 202

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. 153

403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo Pág. 153

Tema material: Atractivo de GLS como empleador

GRI 401: Empleo 2016

401-1 Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal Pág. 125

Estándar GRI	Contenido	Ubicación (pg.)	Indicaciones	Omisión/Motivo	Explicación
	401-3 Permiso parental	Pág. 136			
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. 153			
	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de accidentes	Pág. 153	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. 153			
	403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	Pág. 153			
	403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	Pág. 153			
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. 160			
	403-9 Lesiones por accidente laboral	Pág. 163			

Estándar GRI	Contenido	Ubicación (pg.)	Indicaciones	Omisión/Motivo	Explicación
	403-10 Dolencias y enfermedades laborales	Pág. 163			
Tema material: Educación y formación					
GRI 404: Formación y educación 2016	404-1 Promedio de horas de formación al año por empleado	Pág. 121			
	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	Pág. 146			
Tema material: Diversidad y no discriminación					
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1 Diversidad de órganos de gobierno y empleados	Pág. 112, 116, 128			
	405-2 Ratio entre el salario básico y la remuneración de mujeres y hombres	Pág. 126			
GRI 406: No discriminación 2016	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas			Durante el año 2024, 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. 75			
Tema material: Protección de datos y seguridad de la información					

Estándar GRI	Contenido	Ubicación (pg.)	Indicaciones	Omisión/Motivo	Explicación
GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016	416-1 Evaluación de los impactos de las categorías de productos y servicios en la salud y la seguridad	Pág. 75			

Tema material: Calidad y satisfacción del cliente

GRI 418: Privacidad del Cliente 2016	418-1: Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Pág. 88, 90, 91			
---	--	-----------------	--	--	--

Notas a pie de página

^{1, 3, 6, 7, 13, 16, 17} Se entenderá por vehículos eléctricos o de bajas emisiones aquellos que, durante su operación, utilicen exclusivamente electricidad o combustibles que generen niveles de emisión inferiores a los derivados del uso de gasóleo o gasolina (tales como HVO, biogás o gas natural en sus distintas formas: GNL, GLP o GNC).

^{2, 8, 11} GLS B.V. se ha comprometido a reducir en un 90% sus emisiones absolutas de gases de efecto invernadero de los alcances 1, 2 y 3 para el año 2045, tomando como año base 2021.

Las emisiones residuales serán neutralizadas. Esto significa que la empresa compensará hasta un 10 % de sus emisiones de CO₂e mediante inversiones en proyectos de eliminación de carbono fuera de su cadena de valor, en línea con el estándar SBTi Net-Zero.

El compromiso con la Science Based Targets initiative (SBTi) de GLS B.V. abarca a todas las empresas afiliadas de GLS B.V. que operan bajo la marca GLS.

Las ambiciones de GLS B.V. se supervisan a nivel consolidado del Grupo y no representan compromisos individuales de las empresas afiliadas. Estas pueden situarse por encima o por debajo de dichas ambiciones, mientras que el Grupo en su conjunto mantiene el cumplimiento con los objetivos consolidados establecidos a nivel global.

⁴ Fuentes consultadas. Compras *online* en España (Edición 2024-datos 2023), Ministerio para la transformación digital y de la función pública; red.es; ontsi. / III Estudio Logística en Ecommerce en España (noviembre 2024), elaborado por elogia. / XI edición Estudio Ecommerce 2024, iab.Spain. / El futuro del Ecommerce en España, Veepee, IESE, Kantar. / Informe anual del Sector Postal (2023); CNMC. / Informe de situación de la economía española 2024. Gobierno de España. / Proyecciones macroeconómicas de España 2024-2027; Banco de España.

^{5, 10} Las emisiones generadas por el destinatario, como las derivadas de desplazarse hasta el punto de recogida (Out of Home), no están incluidas.

⁹ Todos los indicadores que aparecen en esta sección se refieren al cierre del ejercicio fiscal 2024/2025, excepto donde se indique lo contrario.

¹² Dato actualizado a diciembre de 2024.

¹⁴ Dato actualizado a diciembre de 2023.

¹⁵ En el ejercicio fiscal 2024/2025, los siguientes países que operan bajo la marca GLS compensaron voluntariamente las emisiones derivadas del transporte de paquetes y envíos de carga, así como las procedentes de edificios y viajes de negocio: Austria, Bélgica, Dinamarca, Finlandia, Francia, Alemania, Irlanda, Italia, Países Bajos, Portugal, Eslovenia y España.

50 Verified Carbon Standard (VCS) CCBS Nivel Oro: El programa VCS establece estándares para la certificación de proyectos de reducción de emisiones de carbono. Los estándares *Climate, Community & Biodiversity Standards* (CCBS) en su nivel Oro garantizan que los proyectos aportan beneficios sólidos tanto ambientales como sociales. Para más información, visita: <https://verra.org/programs/verified-carbon-standard/> y <https://verra.org/programs/ccbs/>

51 Gold Standard VER (GS VER): El *Gold Standard VER (Voluntary Emission Reduction)* es una certificación para proyectos que reducen emisiones de carbono y promueven el desarrollo sostenible. Asegura que los proyectos contribuyen al bienestar de las comunidades locales y al cuidado del medio ambiente

Para más información, visita: [Gold Standard | GS.](#)