



→ ● Memoria de sostenibilidad 2024/2025

Índice

Presentación	3	03. Calidad	32
Acerca de esta memoria	4	3.1 Digitalización	34
		3.2 Atención cercana y proximidad	38
01. Generadores de valor compartido	6	04. Nuestro compromiso social	40
1.1 Una historia de compromiso	8	4.1 Un equipo comprometido	41
1.2 Valores compartidos	11	4.2 Acción local: compromiso con la sostenibilidad y la comunidad	50
1.3 GLS Spain	12		
02. Ética y buen gobierno corporativo	20	05. Sostenibilidad ambiental	57
2.1 Gestión de riesgos	21	5.1 Sistema de Gestión Medioambiental	58
2.2 Objetivos compartidos	22	5.2 Evaluación de riesgos ambientales	59
2.3 Gobernanza sólida	26	5.3 Climate Protect	60
2.4 Compliance y transparencia	28	5.4 Responsables con la utilización de los recursos	67
2.5 Compras responsables	29		
2.6 Protección de datos y seguridad de la información	30	Cierre	70

Presentación

Un año más, os presentamos la Memoria de Sostenibilidad de GLS Spain, correspondiente al ejercicio de abril 2024 - marzo 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 la mejora continua de nuestros procesos logísticos y de transporte. En un contexto de cambio constante –impulsado por la evolución de los hábitos de consumo, la innovación tecnológica y la creciente urgencia de la crisis climática– este informe refleja nuestra visión de futuro y nuestro compromiso con la generación de un impacto ambiental y social positivo, medible y transparente 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 estándares reconocidos de eficiencia energética en la renovación y construcción de infraestructuras, alineándonos con certificaciones como BREEAM en nuestras instalaciones de Madrid y Alicante³.

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.

➔ **En GLS Spain
avanzamos con la
convicción de que
una logística más
sostenible, digital e
inclusiva es posible.**

Roberto Martínez
Managing Director de GLS Spain



Acerca de esta memoria

La Memoria de Sostenibilidad 2024/2025 de GLS Spain resume y adapta los contenidos recogidos en el Estado de Información No Financiera (EINF) del año fiscal 2024/2025, elaborado a partir de la normativa vigente de reporting no financiero (Ley 11/2018 de información no financiera y diversidad) y conforme a los estándares de Global Reporting Initiative (GRI). Si bien algunas de las informaciones recogidas hacen referencia al año natural 2024, la mayor parte de la información recopilada en esta memoria se refiere al año fiscal abril 2024-marzo 2025.



Análisis de materialidad

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.

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.

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

Nuestros grupos de interés



**Dirección de
GLS Spain**



**Personas
trabajadoras**



Clientes



Agencias



Parcel Shops



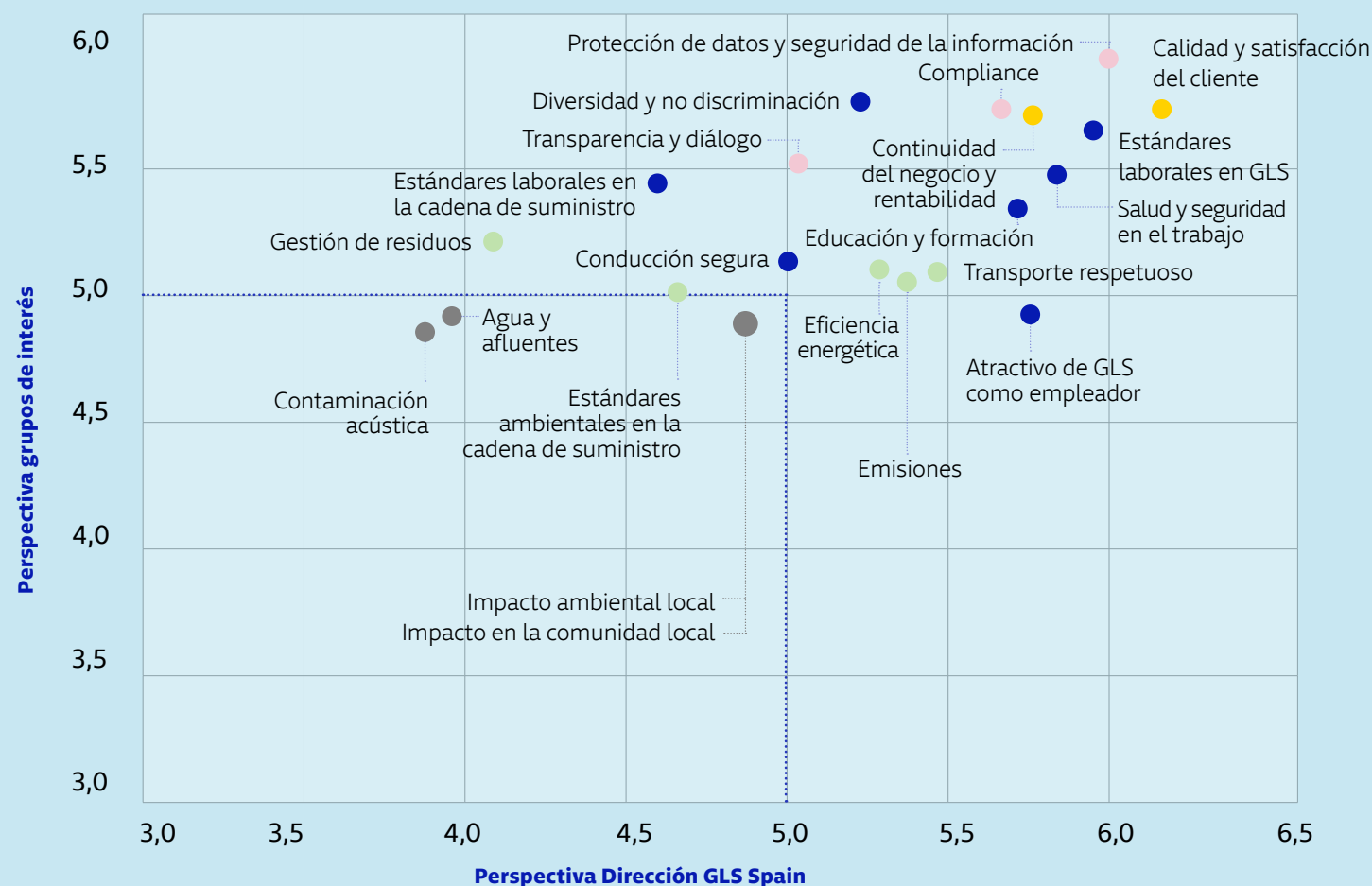
Destinatarios



Otros

- Sociedad
- Representación Sindical
- ONG
- Medios de comunicación
- Competidores

Matriz de materialidad



Nuestros temas materiales (17 temas)

Ambientales

- Emisiones
- Transporte respetuoso
- Gestión de residuos
- Eficiencia energética
- Estándares ambientales en la cadena de suministro

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

Los temas materiales para GLS Spain se identifican según el código de color que presentamos.
Los temas que aparecen en color gris no se consideran materiales para la compañía en este ejercicio.

Identificación de potenciales temas de interés

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

Así, la matriz de materialidad se construyó 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, obtuvieron una puntuación superior a 5, fueron los 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, están presentes en el desarrollo de nuestra actividad, haciendo un uso estratégico de los mismos para mejorar en cada uno de los aspectos identificados.



01. Generadores de valor compartido



Criterios ESG en nuestra cadena de valor

ENVIRONMENTAL⁵

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 las 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.



Como uno de los principales operadores de paquetería en Europa, el Grupo GLS aborda de forma responsable los retos sociales y ambientales asociados a su actividad, con el objetivo de reducir progresivamente sus emisiones y mejorar la eficiencia en sus operaciones. En GLS Spain compartimos este compromiso, impulsando iniciativas que combinan eficiencia operativa, innovación y responsabilidad social.

En GLS Spain compartimos este compromiso, impulsando iniciativas que combinan eficiencia operativa, innovación y responsabilidad social. Como [miembros del Pacto Mundial de las Naciones Unidas](#), alineamos nuestra estrategia y operaciones con sus diez principios universalmente aceptados en materia de derechos humanos, normas laborales, medioambiente y lucha contra la corrupción. Nuestro objetivo es avanzar hacia un desarrollo sostenible equilibrando el desempeño económico con acciones ambientales medibles y el bienestar social, contribuyendo de forma transparente a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la ONU.

Integramos los criterios ESG (ambientales, sociales y de gobernanza) a lo largo de toda nuestra cadena de valor y nos guiamos por las mejores prácticas corporativas, actuando siempre con transparencia y responsabilidad⁴.

⁴ Ver página 29.

⁵ Ver páginas 59-69.

1.1 Una historia de compromiso

1999:

La historia de GLS comienza cuando el grupo Royal Mail adquiere la empresa alemana German Parcel y funda General Logistics Systems B.V. El Grupo inicia su expansión y alcanza presencia en varios países europeos. En España, la compañía opera bajo la filial Extand Sistema S.L. hasta que, en 2005, pasa a denominarse GLS Spain.

2006:

Se inaugura en Alemania un nuevo Centro Europeo de Tecnologías de la Información, con el objetivo de implantar un sistema unificado de hardware y software que optimice los plazos de entrega.

2008:

Nace el proyecto ThinkGreen, destinado a reforzar las iniciativas de protección medioambiental. Este programa se convirtió en el precursor de Climate Protect, lanzado en 2021.

2016:

El Grupo adquiere la empresa de paquetería exprés ASM Transporte Urgente, la segunda mayor red de transporte urgente en España.

2018:

GLS integra la empresa murciana Redyser, lo que permite a GLS Spain aumentar su tamaño y capacidad operativa. La expansión internacional incluye la llegada a Estados Unidos y Canadá. En España, se incrementa la red de puntos de conveniencia (Out of Home - OOH) y se instalan las primeras taquillas automáticas (*lockers*), mejorando la experiencia del cliente y la eficiencia en la última milla.

2023:

El Grupo se expande a Serbia, con un centro de operaciones en Belgrado y tres *depots* en ciudades estratégicas. Además, adquiere Altimax Courier, un destacado operador de transporte aéreo y terrestre en Canadá.

2024:

GLS Spain adquiere e-Log para reforzar su oferta de servicios de comercio electrónico. Paralelamente, el Grupo compra una participación en ACS Postal Services, empresa griega de paquetería con más de 30.000 clientes. Ese mismo año, se sella una alianza bilateral con SF Express en Asia, lo que abre el acceso a mercados clave como China, India, Singapur, Vietnam, Corea del Sur y Japón.



Hoy:

El Grupo GLS ofrece servicios de paquetería en toda Europa. Con filiales propias y empresas asociadas, está presente en 40 países europeos, además de Estados Unidos, Canadá y Asia.



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 el mejor servicio a clientes y destinatarios. En el ejercicio fiscal 2024/2025, alcanzamos varios hitos clave para nuestro crecimiento:

- **Adquisición de e-Log (en la actualidad, GLS Fulfilment):** Entramos en el mercado de Fulfilment, reforzando así nuestra oferta de servicios de comercio electrónico y ofreciendo soluciones logísticas completas entre la Península y las islas a través de GLS Fulfilment Spain, S.L.

- **Nuevo canal de comunicación en WhatsApp:** Incorporamos este servicio para agilizar la gestión de entregas, dando a los usuarios la posibilidad de recibir actualizaciones en tiempo real y gestionar sus paquetes de forma sencilla y directa.
- **Evolución de los Parcel Lockers:** Continuamos mejorando el diseño, la calidad y el servicio de nuestras taquillas inteligentes, 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 para reducir

los desplazamientos de nuestras agencias al *hub* central Km0 de Madrid mediante la recogida eficiente de paquetes.

- **Acuerdo con Endesa:** Este acuerdo nos permite avanzar en tres áreas clave: suministro de electricidad con garantía de origen renovable, instalación de puntos de recarga para vehículos eléctricos en centros propios y desarrollo progresivo de sistemas fotovoltaicos para autoconsumo. Así, podremos optimizar el consumo energético de nuestras instalaciones y facilitar la transición hacia soluciones de movilidad eléctrica.



- **Soluciones de entrega más eficientes:** Ofrecemos soluciones de reparto más flexibles basadas en el uso de puntos de recogida comunes (reduciendo intentos de entrega) y la incorporación progresiva de vehículos eléctricos, de bajas emisiones⁶ y repartidores a pie.
- **Digitalización de la última milla:** Mejoramos la digitalización de la última milla a través de nuevas funcionalidades en la aplicación My GLS y la incorporación de dispositivos especiales que optimizan el reparto.
- **Nuevas instalaciones:** Inauguramos centros en Cártama (Málaga), Vigo (Pontevedra) y Sevilla, ampliando nuestra capacidad operativa y mejorando la eficiencia de la última milla gracias a la implementación de tecnología avanzada.



- **Hub de Inteligencia Artificial:** Acogemos el Hub de IA de GLS Group en España para optimizar la experiencia del cliente y atender de manera eficiente las necesidades del Grupo.
- **Certificación EcoVadis Silver:** En 2024, GLS B.V. recibió la medalla de plata de EcoVadis con una puntuación de 70 puntos, situándonos entre el 8% de las empresas mejor valoradas a nivel mundial. EcoVadis⁷ evalúa a las compañías en función de su sistema de gestión de sostenibilidad en cuatro áreas: medioambiente, compras sostenibles, ética y derechos laborales y humanos. El certificado se renueva anualmente y el más reciente tiene validez hasta mayo de 2025. Actualmente se está preparando la presentación para el siguiente periodo anual.



- **Expansión de la Escuela de la Excelencia:** Extendemos el proyecto 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, tanto en nuestras delegaciones corporativas como en nuestra red agencial.
- **Transporte solidario:** Seguimos apoyando a diferentes asociaciones 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.
- **Laboratorio de startups de logística y transporte:** Lanzamos un laboratorio, en colaboración con Menttoriza, para atraer talento y desarrollar soluciones innovadoras en áreas como la robótica, la inteligencia artificial y la sostenibilidad.



⁶ 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).

⁷ EcoVadis es una plataforma que ofrece una evaluación integral de la sostenibilidad de las empresas. Analiza el desempeño en cuatro áreas: medioambiente, derechos laborales y humanos, ética y compras sostenibles.

1.2 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, misión, visión y valores.



Tenemos una visión: conectar al mundo para que, juntos, podamos estimular todo su potencial.



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.



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



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



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



Cuando vemos una buena idea, nos ponemos manos a la obra. Probamos, evaluamos, adaptamos. Y repetimos.



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



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

1.3 GLS Spain

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, disponemos de 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

Volumen de paquetería 107 M 2022-2023 125 M 2023/2024 138,6 M 2024/2025	Ingresos 420 M€ 2022/2023 498 M€ 2023/2024 551,9 M 2024/2025	Resultado económico 8.120.330 € 2022/2023 10.002.528 € 2023-/024 14.947.519 € 2024/2025
Impuesto sobre beneficios -5.187.195 € 2022/2023 -5.937.146 € 2023/2024 -8.428.395€ 2024/2025	Personal 1.477 2022/2023 1.783 2023/2024 1.824 2024/2025	Clientes 2.960 2022/2023 3.020 2023/2024 2.946 2024/2025

Fulfilment, nuevo servicio para los clientes y e-commerce

En un mercado donde los clientes demandan soluciones rápidas, efectivas y de calidad para el envío de paquetes, es fundamental ofrecer un servicio integral que cubra todas sus necesidades logísticas. En este contexto, **GLS Fulfilment Spain, S.L. fortalece la oferta de paquetería de la compañía con el servicio de 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**, ha dado un paso más con la adquisición de **e-Log Logística Insular, S.L.**, una decisión clave que refuerza la presencia de GLS en este sector y consolida una red logística más eficiente, sostenible y adaptada a las necesidades de los clientes.

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 más de **11.000 m² en Torrejón de Ardoz**, que se suma a los ya operativos en **Gran Canaria y Mallorca**, permitirá incrementar nuestra capacidad operativa. Desde esta nueva base, la empresa gestionará procesos clave como el almacenamiento, control de stock, preparación de pedidos (*picking y packing*) y distribución, centralizando operaciones que anteriormente se repartían entre otros centros de la compañía. Esta consolidación permitirá optimizar recursos y elevar los estándares de eficiencia.

Fulfilment
GLS.



Productos y servicios

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, renovamos 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.

En línea con nuestro compromiso de expansión y mejora, este año incorporamos **Royal Mail Tracked 24®** y **Royal Mail Tracked 48®**, soluciones diseñadas para potenciar el comercio electrónico en Reino Unido.



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 contrarrembolso 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

BurofaxService
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

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.

Entregas de Persona a Persona

TECNOLOGÍA



Integraciones a medida
Software propio para facilitar la gestión a los clientes.



Innovación e IA al servicio de la mejor experiencia
Aplicamos Inteligencia Artificial para optimizar procesos, anticipar necesidades, mejorar decisiones operativas y enriquecer experiencias.



Optimización de reparto
Desarrollo de herramientas propias para una gestión eficiente del tiempo, combustible y emisiones. App de Repartidor.



Última milla eficiente
Gracias a la app My GLS, los destinatarios pueden elegir cómo y cuándo recibir sus envíos, reduciendo intentos de entrega y mejorando la eficiencia logística.

PERSONAS CON PAQUETES

Soluciones a cualquier necesidad de envío de paquetería (B2B, B2C, C2C), en cualquier entorno. Amplio portfolio de productos y servicios (según destino, urgencia etc.)

RECOGIDA EN PROXIMIDAD

Red con más de 650 delegaciones y agencias. + de 4.600 parcel shops en la última milla a pie de calle.

PERSONAS CON PAQUETES

Diversas opciones de entrega (a domicilio, Parcel Shop, etc.) para ofrecer experiencias excelentes, eficientes y sostenibles.

INFRAESTRUCTURA NACIONAL E INTERNACIONAL

Hubs nacionales y regionales de alta capacidad y última tecnología.

ENVÍOS A ESPAÑA, EUROPA Y EL MUNDO

Red de transporte de paquetería nacional e internacional. Conexiones diarias, camiones de larga distancia, Vehículos de reparto...

1. 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.

2. 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).

3. Consultar más información en la Pág. 64 de esta Memoria de Sostenibilidad.

SOSTENIBILIDAD



100% electricidad renovable en todas nuestras delegaciones¹



Entregas con vehículos eléctricos y de bajas emisiones y entregas a pie²

Compromiso de alcanzar las emisiones netas cero en 2045¹



Cálculo de la huella de carbono desde la producción de fuel hasta el consumo



Edificios certificados BREEAM en Madrid y Alicante³



OBJETIVOS
DE DESARROLLO
SOSTENIBLE



Infraestructuras

Adaptamos la estrategia de infraestructuras a la categorización geográfica de los centros, garantizando una distribución eficiente y una operativa optimizada. En los últimos años, impulsamos 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 inauguramos nuevas instalaciones en Cártama (Málaga), Vigo (Pontevedra) y Bollullos de la Mitación (Sevilla)**, lo que nos ha permitido ampliar significativamente la capacidad de reparto y potenciar la última milla. 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 reciente 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.



GLS en Vigo

La nueva delegación GLS en Vigo (Pontevedra), con una superficie de 2.000 m², incorpora tecnología avanzada para mejorar la eficiencia operativa.



Infraestructura en Bollullos de la Mitación

Nuestra presencia en Andalucía se fortalece 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.



Centro operativo en Ribarroja de Turia (Valencia)

Ampliamos 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

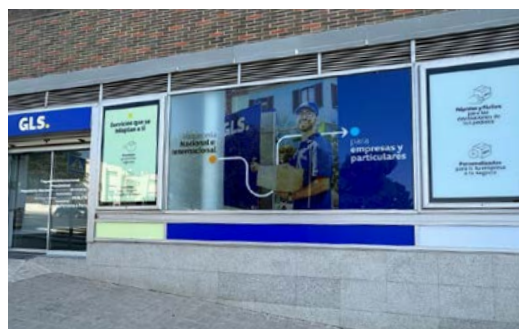
Disponemos de una red de cerca de 600 empresas colaboradoras en todo el país, gestionadas por profesionales con un profundo conocimiento del mercado local y su entorno. Estas agencias trabajan para ofrecer un servicio de **paquetería y transporte de calidad**, tanto a nivel nacional como internacional, 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 territorial nacional, ya sea una **plataforma regional** o una **agencia local**. Allí, los envíos 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**.



OUT OF HOME (OOH)⁸: ENTREGAS FLEXIBLES, EFICIENTES Y SOSTENIBLES⁹

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 y minimizar el impacto ambiental. 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 solo 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 (taquillas inteligentes)**, ubicados en puntos estratégicos de distintas ciudades.
- **Parcel Box**, una red privada exclusiva para grandes comunidades de vecinos.



⁸ Soluciones de entrega que se realizan fuera del domicilio del destinatario, como los taquilleros automáticos (parcel lockers) y otros puntos de entrega alternativos. Este método tiene como objetivo reducir la necesidad de múltiples intentos de entrega y ofrecer una mayor flexibilidad a los destinatarios.

⁹ Las emisiones generadas por el destinatario, como las derivadas de desplazarse hasta el punto de recogida (Out of Home), no están incluidas.

PARCEL SHOP: PUNTOS DE CONVENIENCIA¹⁰

Nuestra red de cerca de **7.600 puntos de conveniencia**¹¹ se posiciona como la mejor alternativa a la entrega a domicilio, ofreciendo una opción **más flexible y eficiente**.



ParcelShop Encicle 177.



ParcelShop Azca 595.

PARCEL LOCKER

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.



¹⁰ Las emisiones generadas por el destinatario, como las derivadas de desplazarse hasta el punto de recogida (Out of Home), no están incluidas.

¹¹ Ubicados dentro de comercios locales, estos puntos permiten a los clientes enviar, recoger y devolver paquetes tanto a nivel nacional como internacional. A través de la expansión de los puntos de conveniencia y taquillas automatizadas, en GLS Spain buscamos minimizar la necesidad de intentos de entrega múltiples y ofrecer mayor flexibilidad a los destinatarios. Además, cuando los clientes eligen la entrega en punto OOH como método principal, podemos reducir las distancias de transporte y las emisiones de carbono en el servicio de última milla.

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.



02 ● ← Ética y buen gobierno corporativo



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.

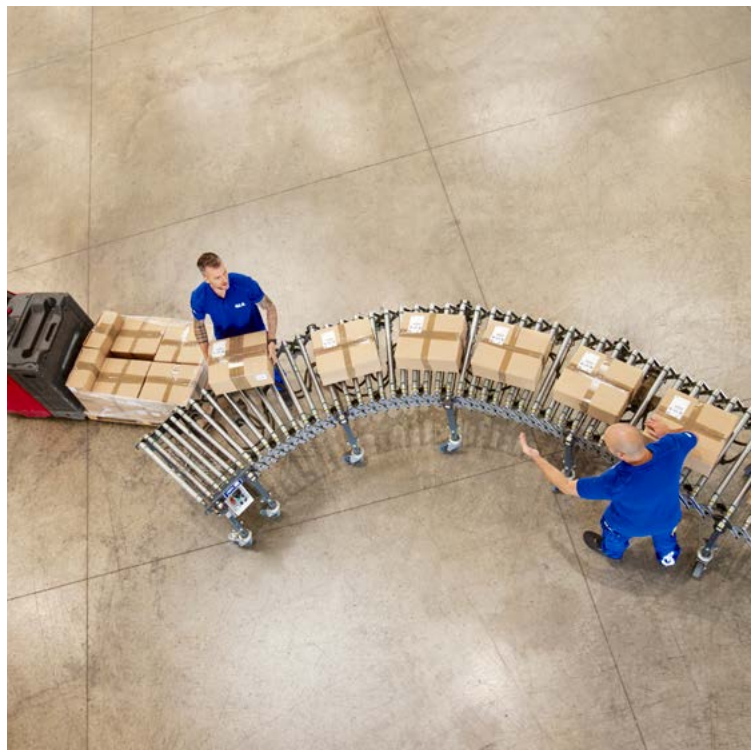
La **gestión responsable** y la **transparencia** son valores fundamentales en nuestra organización.

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 medioambiente, el bienestar de las personas, las buenas prácticas empresariales y una actuación íntegra y transparente.



2.1 Gestión de riesgos

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 ello, llevamos a cabo esta tarea y aplicamos diversas medidas destinadas a gestionar dichos riesgos de forma efectiva.

Somos aliados del Pacto Mundial de Naciones Unidas

APOYAMOS
EL PACTO GLOBAL



2.2 Objetivos compartidos

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– integramos diversas acciones y políticas que contribuyen directamente al avance de los ODS, trabajando para alcanzar los fines y propósitos establecidos en dichos objetivos.

Aunque nuestra actividad puede impactar directa o indirectamente en todos los ODS, identificamos **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.

Nuestros ODS prioritarios son:



ODS	Metas y acciones	Principios del Pacto Mundial	
	Metas responsables: • Salud y seguridad en el trabajo. • Reducción del número de accidentes mortales en carretera. • Bienestar físico, emocional y relacional.	Derechos humanos	
	En GLS Spain: • Campaña 360º de Salud y Seguridad en el Trabajo. • Conducción segura.	Normas laborales	
	Metas responsables: • Crecimiento económico sostenible. • Desarrollo de procesos de debida diligencia en derechos humanos y evaluación de los posibles impactos negativos en toda la cadena de valor. • Bienestar físico, emocional y relacional.	Derechos humanos	
	En GLS Spain: • Generación de empleo de calidad, productivo y trabajo decente. • Protección de los derechos laborales. • Fomento de la formación y gestión del talento. • 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	
	Metas responsables: • Digitalización, innovación y modernización tecnológica. • Desarrollo de infraestructuras fiables, sostenibles, resilientes y de calidad.	Medioambiente	
	En GLS Spain: • Edificios en Madrid y Alicante de nueva construcción bajo la norma internacional BREEAM¹². • Innovación digital para la mejora continua de infraestructuras, productos y servicios. • Instalación de estaciones de carga de vehículos eléctricos¹³. • Nuevas Infraestructuras que permiten mayor capilaridad territorial reduciendo los tiempos de ruta. • Accesibilidad digital: nuevo <i>chatbot</i> en la web corporativa para Customer Experience. • Nuevo Hub Inteligencia Artificial: impulsando la innovación y optimización en <i>customer experience & sales</i> 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.	Derechos humanos	
	En GLS Spain: • Aprobación e implantación del Plan de Igualdad. • Inclusión, diversidad de género, funcional y generacional en el empleo. • Creación del Diversity Department. • Chárter de la Diversidad, GLS Diversity Statement • Colaboración con centros especiales de empleo. • Convenio con Fundación ONCE y Fundación 'la Caixa' para fomentar el empleo de personas con discapacidad. • Apoyo y visibilidad del deporte femenino (alianza FC Barcelona, Premier Pádel, etc.).	Normas laborales	

¹² BREEAM® (Building Research Establishment Environmental Assessment Methodology) es el método líder a nivel mundial y técnicamente más avanzado para evaluar y certificar la sostenibilidad en la construcción de edificios. Esta certificación contribuye a mejorar la funcionalidad, flexibilidad y durabilidad de las edificaciones. ¹³ 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).

ODS	Metas y acciones	Principios del Pacto Mundial	
	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.	Medioambiente	
	En GLS Spain: - Entrega con vehículos de reparto eléctricos y de bajas emisiones. - Desarrollo de nuevas infraestructuras, productos y servicios que contribuyen a contar con nuevas oficinas más cómodas para los empleados y una reducción de emisiones: 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.	Medioambiente	
	En GLS Spain: - Medición de las emisiones derivadas de nuestra actividad y transporte a través del programa Climate Protect¹⁴. - Reducción de emisiones mediante la utilización de vehículos eléctricos y de bajas emisiones¹⁵, infraestructura de carga, optimización de los recursos, etc., con la meta de alcanzar las emisiones netas cero para 2045. - Gestión óptima de residuos: madera, plástico, banal, y papel y cartón. - Concienciación y sensibilización sobre el cambio climático.		
	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.	Derechos humanos	
	En GLS Spain: - Sistema de Gestión de Integridad Corporativa: <i>Compliance</i> & Ética empresarial. - Desarrollo del <i>Código de Conducta</i> y <i>Código de Conducta de Proveedores y Socios Comerciales</i>. - Prevención de la violación de la privacidad de clientes y destinatarios: protección de datos y seguridad de la información. - Evaluación ESG de Proveedores y Socios Comerciales.	Normas laborales	
		Anticorrupción	
	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.	Derechos humanos	
	En GLS Spain: - Alianzas con diferentes asociaciones y ONG a las que apoyamos a través de nuestra actividad logística (proyecto Transporte Solidario). - Patrocinios sociales y donaciones alineados a nuestra estrategia. - Alianza con la Cruz Roja en colaboración con los afectados de la Dana.	Normas laborales	
		Anticorrupción	

¹⁴ 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. ¹⁵ 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).

Modelo de gestión: de todos y para todos

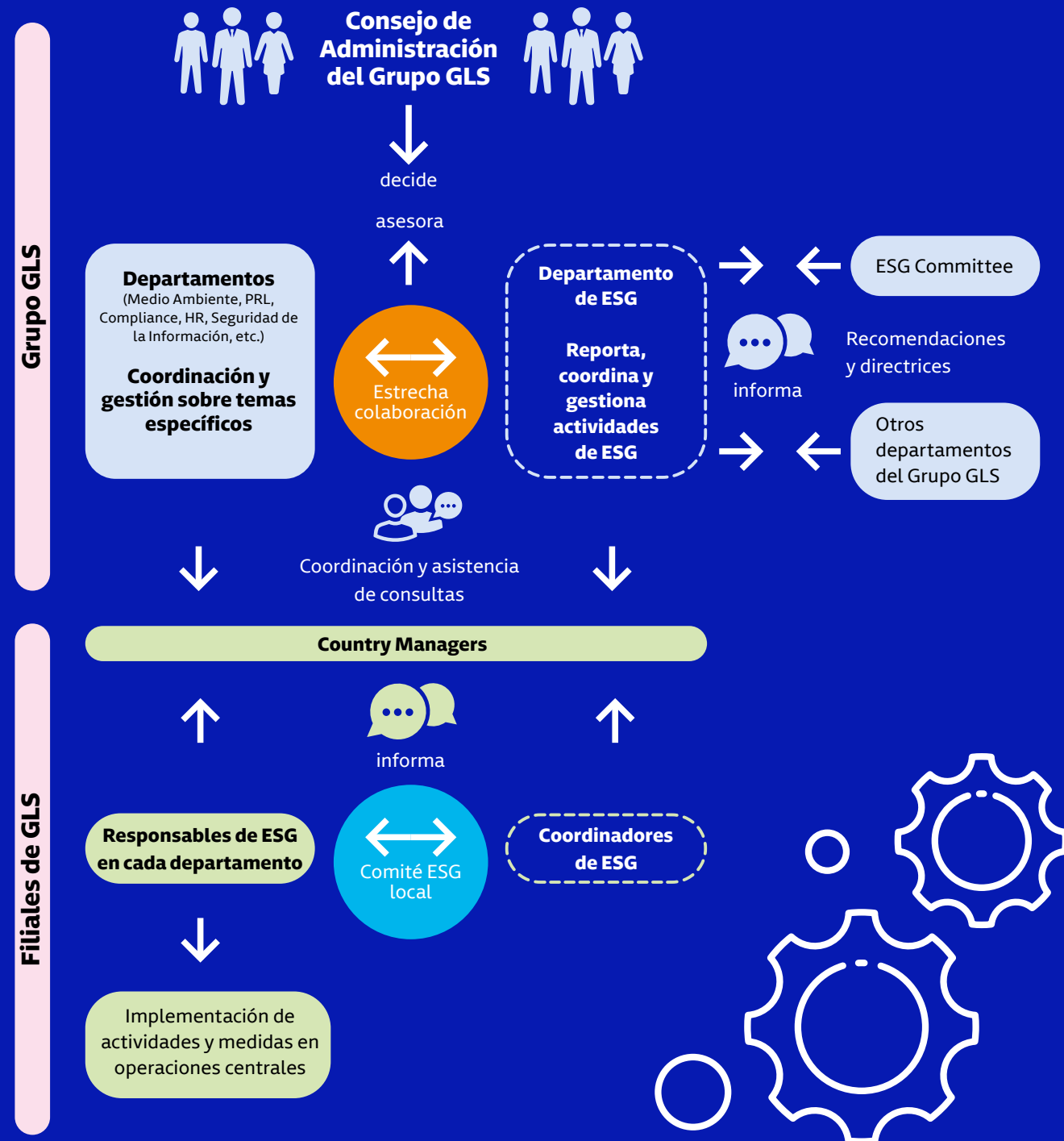
Aunque aún queda un largo camino por recorrer, mantenemos nuestra apuesta por objetivos **realistas, alcanzables, medibles y coherentes** con nuestro modelo de negocio, convencidos de que su cumplimiento generará un impacto positivo en toda la sociedad.

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.

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.



2.3 Gobernanza sólida

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**.

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.

Campaña de acoso

Todos los centros de GLS Spain (*depots* y *hubs* propios) se han involucrado en 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.



Políticas, normas y procesos de GLS Spain

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

- Política de Conflicto de Intereses.
- Política Antisoborno.
- Política Ley de Competencia.
- Política de uso de Información Privilegiada.
- Política de Denuncias.
- Política de Sanciones y Embargos.



Canal de Denuncias

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:

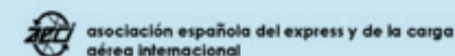


[Acceso al canal de denuncias](#)

En GLS Spain 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.



En GLS Spain nos asociamos a las siguientes entidades:



2.4 Compliance y transparencia

Un sistema robusto de Compliance

Con el objetivo de identificar, prevenir y mitigar riesgos en materia de Compliance, el Grupo GLS dispone de 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 de GLS Spain** 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.

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.

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 que 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**.

Durante el **ejercicio fiscal 2024/2025**, desarrollamos 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 orientan 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**.

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 trabaja 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.

Las formaciones se realizan 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.

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

FORMACIONES

3.687 ↑ 3.819
2023/24 2024/25

HORAS

4.719 ↑ 4.888
2023/24 2024/25

2.5 Compras responsables

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**, evaluamos 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.



2.6 Protección de datos y seguridad de la información

La seguridad de la información es una **prioridad estratégica**. Por ello, cada año realizamos inversiones en tecnología que garantizan 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 permite 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 suplantán nuestra marca.

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.

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

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, desarrollamos e impartimos 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 realizamos 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, reforzamos 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.

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.



03 ● ←

Calidad

8

TRABAJO DECENTE
Y CRECIMIENTO
ECONÓMICO

9

INDUSTRIA,
INNOVACIÓN E
INFRAESTRUCTURA

11

CIUDADES Y
COMUNIDADES
SOSTENIBLES

13

ACCIÓN
POR EL CLIMA



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

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

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

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

Este compromiso con la calidad se materializa en diez líneas de acción que guían nuestra actividad diaria:

1. Mantener los más altos estándares en la prestación de nuestros servicios.
2. Mejorar de forma continua la eficiencia de la red y de los sistemas operativos.
3. Reforzar permanentemente la seguridad y actualizar la tecnología de la información.
4. Proteger de manera activa y constante el medioambiente.
5. Valorar la diversidad de nuestro equipo humano y potenciar sus capacidades.

6. Garantizar empleos de calidad basados en el desarrollo de nuestros valores corporativos.
7. Actuar siempre conforme a nuestro Código de Conducta.
8. Modernizar e invertir en nuestros centros de trabajo para mejorar las condiciones laborales.
9. Digitalizar procesos internos e impulsar herramientas de trabajo modernas e inteligentes.
10. Implementar sistemas de investigación y seguimiento que minimicen riesgos y accidentes.

De esta forma, en GLS Spain entendemos la calidad como un compromiso integral con nuestros clientes, empleados, la sociedad y el entorno.

En GLS Spain 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 la implantación de un sistema de gestión ambiental.
- **GDP**, que asegura las buenas prácticas en distribución.
- **EN 16258:2012**, que establece y mantiene una metodología estandarizada para calcular y declarar el consumo energético y las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) asociadas a los servicios de transporte.

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.



3.1 Digitalización

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 **sostenible, 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.

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, contamos con sistemas avanzados de integración que permiten a nuestros clientes conectar fácilmente sus plataformas con nuestros servicios.

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

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, avanzamos 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 **My GLS** continúa evolucionando con nuevas funcionalidades que permiten una **gestión más personalizada y proactiva**.

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

Nuestro canal de **WhatsApp Business** permite a los destinatarios **gestionar sus entregas de forma inmediata y sencilla**. 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 apostamos la **digitalización de los pagos** con la solución **softPOS**, que permite realizar transacciones seguras en el momento de la entrega sin necesidad de efectivo. 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 de nuestros colaboradores, optimiza la planificación de rutas teniendo en cuenta el tipo de vehículo, combustible y normativa ambiental (EURO). Este sistema mejora la **eficiencia operativa e informa al cliente del impacto ambiental de cada envío**, promoviendo una logística más responsable y transparente.

En el ámbito de la experiencia del usuario, implementamos un sistema de **medición de satisfacción basado en Net Promoter Score (NPS)**, que nos ofrece la posibilidad de recoger valoraciones en tiempo real a través de múltiples canales (My GLS, web, redes sociales y notificaciones de entrega).

IA para una logística más inteligente, ágil y personalizada

Conscientes del poder transformador de la Inteligencia Artificial, impulsamos 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.



En febrero de 2024, y en colaboración con Menttoriza, lanzamos la iniciativa LAB4LOGISTICS, un reto dirigido a proyectos innovadores en el sector de la logística y el transporte. Esta alianza estratégica representa una sinergia clave para fomentar el talento y promover nuevos modelos de negocio y producción, conectando el ecosistema académico y de innovación con el emprendimiento.

LAB4LOGISTICS está diseñada para impulsar el desarrollo empresarial, generar oportunidades de colaboración y fortalecer la cofinanciación y consolidación de startups emergentes. A través de esta iniciativa, buscamos apoyar ideas disruptivas, acelerar la transformación del sector logístico y crear un entorno donde la innovación se traduzca en soluciones reales y sostenibles para la industria.



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.



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. En la actualidad, 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.
- **Francia - implementación en el Centro Piloto de Garonor, París.**
- **Italia y Alemania - próximos pasos.**



3.2 Atención cercana y proximidad

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 resolutive.

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.



Nuestras redes sociales y los avances en marketing digital

Durante el ejercicio fiscal 2024/2025, en GLS Spain consolidamos y ampliamos 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.

X (Twitter) @GLS_Spain

 **15.947**

X (Twitter) @GLS_Clientes

 **18.511**

Instagram

 **23.770**

Facebook

 **31.401**

YouTube

 **1.160**

LinkedIn

 **27.689**

TikTok

 **6.683**

Datos clave 2024/2025

Plataforma My GLS (España + Portugal):

• PWA (Progressive Web App):

26,73
millones de
usuarios únicos

107,60
millones de accesos a la
página de detalle de envío

83,64
millones de
sesiones

3,88
millones de opciones
FlexDeliveryService
seleccionadas

• App (iOS y Android):

402.274
usuarios
únicos

4,40
millones de accesos a la
página de detalle

3,96
millones de
sesiones

145.515
opciones
FlexDeliveryService
seleccionadas

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

9,7
millones de
usuarios únicos

45
millones de
páginas vistas



04 ● ← Nuestro compromiso social



4.1 Un equipo comprometido

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.

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.

A través de nuestras políticas de recursos humanos, promovemos la formación, el crecimiento interno y la evolución profesional de nuestro personal.

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.



Mujeres

2024/25

629

34,48%

2023/24

598

33,54%

Hombres

2024/25

1.195

65,52%

2023/24

1.185

66,46%

Total

2024/25

1.824

2023/24

1.783

4.1.1 Igualdad y conciliación

IGUALDAD

La diversidad y la inclusión son principios fundamentales en GLS Spain. Tenemos la convicción 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, que 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.

El Plan de Igualdad de GLS Spain es de aplicación a la totalidad del personal de la empresa y es 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.

CONCILIACIÓN Y BIENESTAR LABORAL

Consideramos esencial que nuestros equipos dispongan de tiempo para su vida personal al finalizar su jornada, permitiéndoles alcanzar un equilibrio saludable entre el trabajo y su entorno privado.

Beneficios sociales

Gracias al programa GLS Benefits, los y las integrantes de nuestra plantilla pueden obtener un beneficio fiscal a través del Plan de Remuneración Flexible (PRF). Este plan ofrece seguro de salud, guardería, tarjeta comida y tarjeta transporte.



Programa de Apoyo al Personal

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. Promovemos **hábitos de vida saludables** mediante la publicación periódica de guías y recomendaciones en nuestro canal interno. 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.

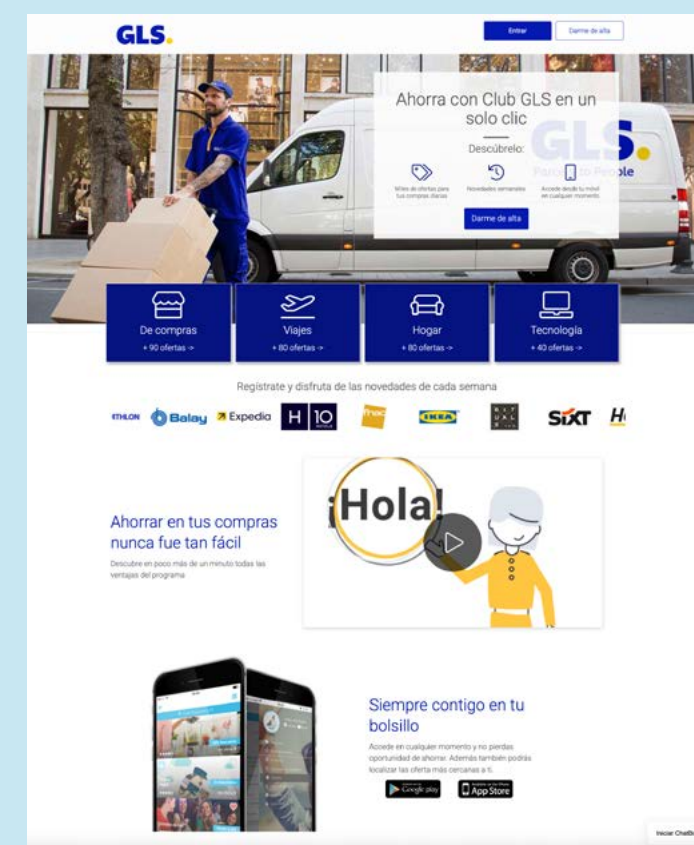
En el año fiscal 2024/2025, ampliamos nuestra propuesta de **beneficios sociales** y establecido una colaboración con **Medical Group** para ofrecer un **servicio de nutrición online** con condiciones exclusivas y altamente competitivas.



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 que brinda ventajas adicionales.

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.



4.1.2 Diversidad y accesibilidad universal

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 socialmente responsables, conseguimos un futuro mejor.

PROGRAMA IGUALES



El Programa Iguales es una iniciativa diseñada para ayudar y asesorar a nuestros y nuestras profesionales y a sus familiares de primer grado en la obtención del Certificado de Discapacidad.

El objetivo principal del Programa es visibilizar y normalizar la discapacidad en nuestro entorno laboral, promoviendo la inclusión y la diversidad dentro de GLS Spain. De esta manera, se proporciona un servicio confidencial con una atención personal e individualizada.

DIVERSITY STATEMENT (GRUPO GLS)

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.

Para consolidar esta visión, seguimos definiendo 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, se proporciona 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.

Asimismo, cada vez son más las agencias de nuestra red, aunque no tengan la consideración de Centros Especiales de Empleo, que apuestan por la contratación de personas con discapacidad,

RED DE CENTROS ESPECIALES DE EMPLEO GLS SPAIN

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

contribuyendo activamente a la inclusión laboral y a la construcción de una sociedad más diversa e igualitaria.

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.

INCLUSIÓN Y DIVERSIDAD EN LAS CONTRATACIONES

El 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. Así, el número de contrataciones de personas con discapacidad ha evolucionado en los últimos ejercicios.

Asimismo, ampliamos 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:

DISCAPACIDAD POR SEXO

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



PROGRAMAS PARA AVANZAR EN LA INCLUSIÓN



En línea con nuestro compromiso con la inclusión, renovamos 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.

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, 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

Organizamos diversas 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.



Prioridades y avances 2024/2025

Durante el ejercicio 2024/2025 consolidamos 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.
- Optimización de los procesos de selección, asegurando que sean inclusivos y equitativos.

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

- Asesoramiento y apoyo en materia de discapacidad, brindando orientación a compañeros y compañeras.
- Un 56% de incremento en 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).
- 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.



4.1.3 Creemos en el talento

En GLS Spain apostamos por el desarrollo del talento a través de la promoción interna y la incorporación de jóvenes profesionales, mediante acuerdos con universidades y centros formativos. Facilitamos su integración en programas de prácticas en un entorno real de trabajo.

Cada año, el Departamento de Gestión de Personas diseña un Plan de Formación

alineado con las necesidades de la plantilla, que incluye tanto competencias técnicas como áreas clave como sostenibilidad, igualdad, protección de datos y ciberseguridad.

Contamos con un espacio digital, Training/ Classroom en nuestra Intranet, que facilita el acceso a formación continua mediante videotutoriales y recursos operativos.

Indicadores de formación 2024

Inversión 362.360,51 €	Horas 25.182	Personas formadas 1.523
Horas por persona trabajadora 16,5	Inversión por persona trabajadora 198,66 €	Plantilla media 1.824

UNIDOS ANTE LA ADVERSIDAD

El 29 de octubre de 2024, una DANA azotó España, causando uno de los episodios climáticos más devastadores de los últimos años. Aunque varias regiones se vieron afectadas, la Comunidad Valenciana sufrió los mayores impactos, con intensas lluvias torrenciales, inundaciones generalizadas, vehículos atrapados y graves daños en numerosos negocios. Varias agencias de GLS tuvieron que enfrentar enormes desafíos para garantizar, ante todo, la seguridad de sus equipos y, en la medida de lo posible, la continuidad del servicio.

Queremos destacar especialmente la labor de nuestro personal en el centro más afectado de Valencia, que, a pesar de haber sufrido en primera persona las consecuencias de la tragedia, estuvo presente para colaborar en la reconstrucción de las instalaciones y en la recuperación de la actividad. Este episodio ha puesto de manifiesto no solo la capacidad de resiliencia de nuestra red, sino también la fortaleza y solidaridad de quienes forman parte de GLS. El esfuerzo colectivo de nuestro equipo fue determinante para superar las dificultades y seguir adelante.



4.1.4 Seguridad y salud

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.

El objetivo es 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.

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.

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.

Reducción de un

21,4%

los accidentes de trabajo en
2024/2025 con respecto a 2023/2024

La seguridad en la conducción es una de nuestras prioridades estratégicas. Conscientes del impacto de los accidentes viales, promovemos la formación de nuestros conductores mediante iniciativas como:

- Curso de concienciación sobre Seguridad y Salud para socios transportistas de GLS Spain.
- Curso SSL para conductores.



'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/, 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.
- Realizar las tareas teniendo en cuenta su bienestar.
- Gestión emocional positiva.
- Relaciones saludables y comunicación efectiva.

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

Creamos 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.



4.2 Acción local: compromiso con la sostenibilidad y la comunidad

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.

Por ello, en línea con nuestra estrategia 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.

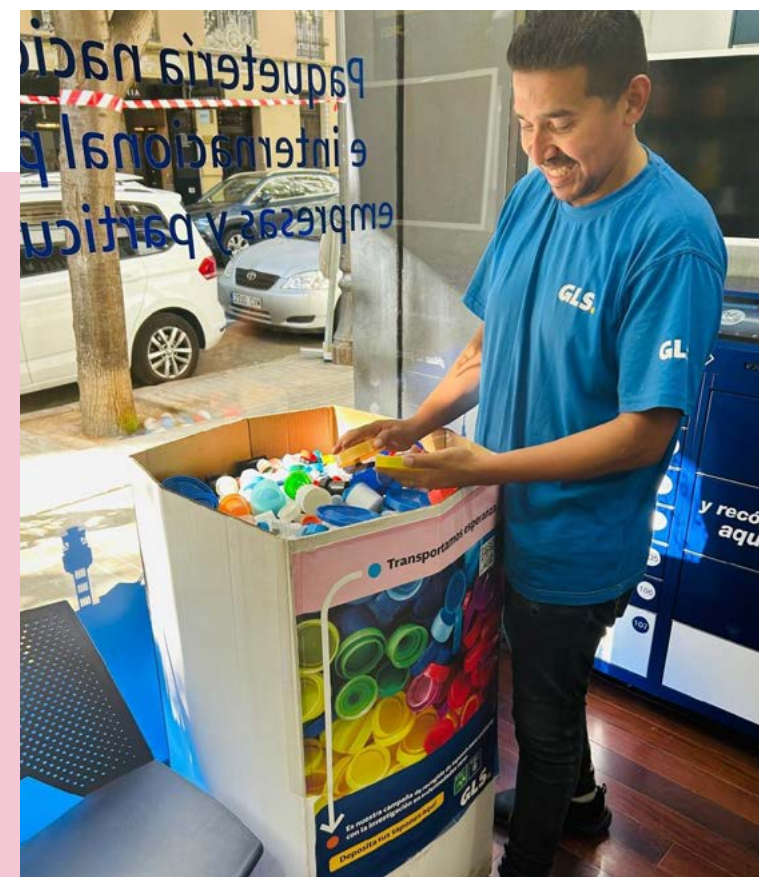
Participamos en campañas de recogida y transporte de bienes esenciales, colaboramos en acuerdos a largo plazo con organizaciones sociales y facilitamos soluciones logísticas adaptadas a proyectos con impacto social.

4.2.1 Acciones solidarias

Diversas iniciativas solidarias que reflejan nuestro firme propósito de mejorar la calidad de vida de quienes más lo necesitan. 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.

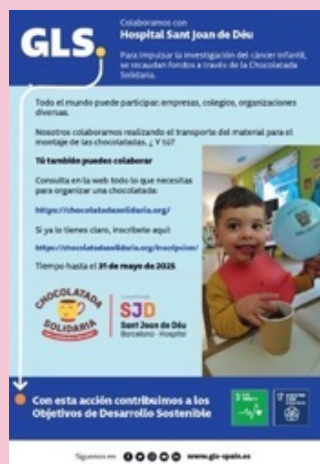
TRANSPORTAMOS ESPERANZA

Transportamos Esperanza con la **Fundación Española de Patologías Mastocitarias (FEM)** en el marco de las campañas 'Transportamos Esperanza' y 'Reciclar para investigar'. Desde 2016 participamos en esta actividad y a lo largo de estos años, nos aliamos 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, contribuimos 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.



REYES MAGOS DE VERDAD

La magia de cumplir los sueños de niños, niñas 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 repartiendo **más de 16.000 regalos**, ayudando a construir un mundo mejor.



FUNDACIÓN TALITA

Por tercer año consecutivo, 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 niños y niñas con discapacidad intelectual y necesidades educativas especiales.



MARCHA NÓRDICA

Apoyamos la lucha contra la esclerodermia 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 Esclerodermia y la Fundación Española de Reumatología.



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

La Biblioteca del Hub de Madrid ha cumplido un año desde su inauguración. Este proyecto, concebido inicialmente para el personal del nuevo Hub Madrid Km0, se está ampliando con el objetivo de extender la iniciativa a otros centros de GLS Spain.



LA MARATÓ DE TV3

Contribuimos a la iniciativa de La Marató de 3Cat patrocinando el evento '**Partit dels Famosos**' 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.

Desde GLS Spain cooperamos en los últimos años con la gestión de los envíos para este evento, incrementando nuestro apoyo en esta edición. Además, estamos 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.

En este evento no solo colaboramos con la cifra recaudada (**6.434.613 euros**), sino que reforzamos el compromiso de GLS Spain con el bienestar de la sociedad, al tiempo que contribuimos 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, volvimos 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. Así, invitamos a nuestro personal a participar y colaborar con la compra de algún producto artesanal elaborado por esta organización.

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, realizamos 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.



ZOOPLUS

Enviamos **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.



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

Donamos **2.130 € a la Asociación Española Contra el Cáncer (AECC)**, fruto de una acción interna que realizamos durante nuestra Convención de Agencias 2024. En **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.

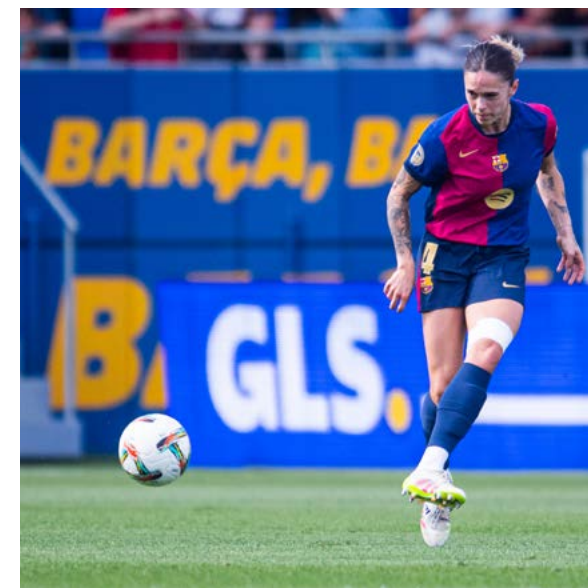


Estas acciones son solo algunas de las muchas iniciativas solidarias que GLS Spain ha llevado a cabo en 2024/2025, reafirmando nuestro compromiso con la comunidad y la mejora de la calidad de vida de quienes más lo necesitan. Desde el apoyo a personas con discapacidad hasta la ayuda a colectivos vulnerables,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

4.2.2 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, renovamos y ampliamos 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 contribuye 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.

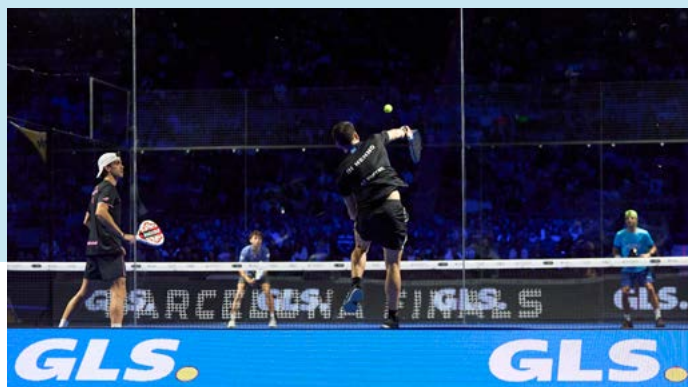
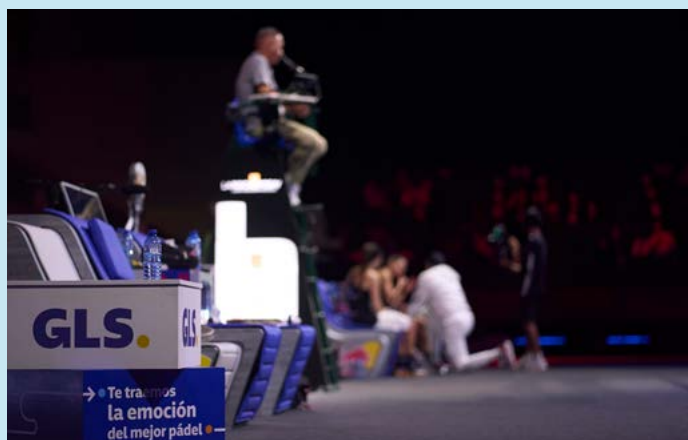
Compartimos con el club y sus jugadoras valores esenciales como el trabajo en equipo, la superación, la igualdad y el empoderamiento femenino. A través de este patrocinio, apostamos por la visibilización del deporte femenino y el impulso de una sociedad más justa, equitativa y diversa.



PREMIER PADEL

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, estuvimos presentes con una participación activa, brindando experiencias innovadoras a los asistentes mediante interacciones digitales y activaciones en nuestros stands. Estas iniciativas permiten destacar nuestra red de puntos de conveniencia y *lockers*, ofreciendo alternativas de entrega Out Of Home (OOH).

**PÁDEL FEMENINO**

Acompañamos por cuarto año consecutivo 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.

Con este patrocinio, facilitamos el desarrollo profesional de las jugadoras y fortalecemos nuestra relación con el sector deportivo, generando un impacto positivo en la comunidad y fomentando el reconocimiento de la mujer en el deporte de alta competición.

**FID CASTILLA Y LEÓN**

En 2024, participamos en la octava edición del Foro Internacional del Deporte, un evento de referencia que reunió a figuras emblemáticas del deporte para compartir sus experiencias y valores con la sociedad.

Nuestra participación en el FID reafirma nuestro compromiso con el desarrollo social a través del deporte, promoviendo iniciativas que inspiran y generan un impacto positivo en la comunidad.



EQUIPO FÚTBOL KM 0

Apostamos por el deporte, el bienestar y la integración de nuestra plantilla a través del apoyo a iniciativas internas, como el equipo de fútbol conformado por trabajadores del Hub Madrid Km0.



EL JUEGO DEL CALAMAR - THE EXPERIENCE

En 2024, nos convertimos 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 brinda 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.



05 ● ← Sostenibilidad ambiental





Como empresa de transporte, somos conscientes de la huella que genera nuestra actividad, especialmente en términos de emisiones de gases de efecto invernadero.

Por ello, 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.

5.1 Sistema de Gestión Medioambiental

En GLS Spain disponemos de un **Sistema de Gestión Ambiental certificado según ISO 14001**, que impulsa la mejora continua y la reducción de los impactos ambientales derivados de sus operaciones.

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.

La [Política Medioambiental](#) de GLS Spain es 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.

5.2 Evaluación de riesgos ambientales

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.

Para mitigar al máximo dichos riesgos y minimizar los posibles impactos negativos de nuestra actividad en el medioambiente, establecemos medidas basadas en el principio de precaución. Las medidas 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.



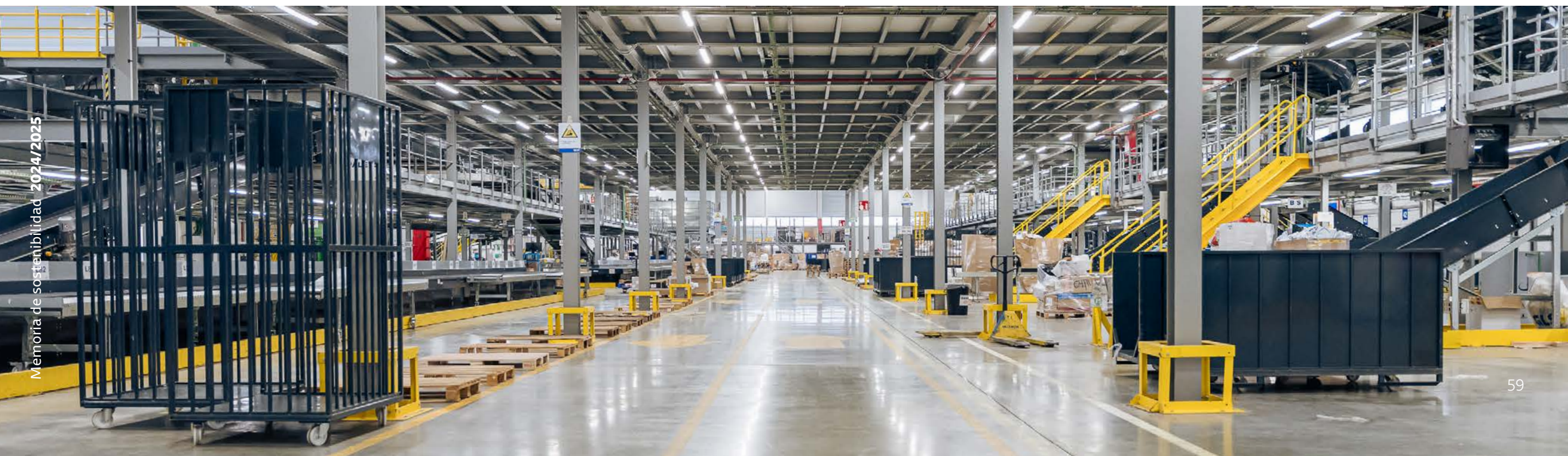
Uso de energías renovables, así como la implementación de proyectos de fotovoltaica.



Actualización y monitorización de la flota de agencias colaboradoras y subcontratistas para el cumplimiento de los objetivos de electrificación marcados y, en consecuencia, la reducción de emisiones.



Acciones de Cumplimiento Legislativo.



5.3 Climate Protect



Climate Protect es la estrategia medioambiental iniciada en 2021 que busca evitar y reducir las emisiones¹⁵ 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.

En GLS Spain nos comprometemos 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 2045¹⁶, 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".

Para alcanzar este fin, invertimos en diversas medidas:

- Ampliación de la flota eléctrica de agencias colaboradoras y subcontratistas y de la infraestructura de recarga.
- Impulso del reparto urbano mediante vehículos eléctricos y de bajas emisiones¹⁷ en el centro de las ciudades.
- Compra de electricidad renovable¹⁸.
- Incorporamos criterios de sostenibilidad y mejora continua en nuestras infraestructuras, como la instalación de sistemas fotovoltaicos y puntos de recarga eléctrica.
- Aumento de la oferta OOH para reducir las emisiones¹⁹.
- Objetivo de alcanzar las emisiones netas cero en los alcances 1, 2 y 3 para 2045.

En el ejercicio 2024/2025, en GLS Spain conseguimos:



16,54%*
de vehículos
eléctricos y de
bajas emisiones²⁰



28%
de coches de
empresa eléctricos



107
puntos de
recarga



Instalación
fotovoltaica de
1.195 KWP
en el Hub Km0
(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'.

* Dato actualizado a diciembre de 2024.

¹⁵⁻¹⁶ 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. ¹⁷⁻²⁰ 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). ¹⁸ Ver página 68. ¹⁹ Las emisiones generadas por el destinatario, como las derivadas de desplazarse hasta el punto de recogida (Out of Home), no están incluidas.

Compensación de emisiones GEI

En 2024, en GLS Spain compensamos las emisiones, tanto las derivadas del transporte nacional e internacional de paquetes –desde su recogida hasta su entrega– como de los vuelos y coches de empresa, a través de la cooperación con Climate Partner.



Los proyectos de compensación que apoyamos están certificados bajo estándares internacionales reconocidos, como el **Gold Standard (GS)**²¹ o el **Verified Carbon Standard (VCS)**²², este último en combinación con el **Climate, Community and Biodiversity Standard (CCBS)**.

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 participamos **en el ejercicio 2024/2025**.

²¹ 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](#).

²² 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, [pícha aquí](#).

MADRE DE DIOS, PERÚ

Proyecto que protege una superficie de 100.000 hectáreas de la deforestación y que, además, trabaja junto a la población local para fomentar una gestión sostenible del territorio.



Madre de Dios, Perú, Forest Protection (nº 1.057).

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.



Pacajá, Brasil, Forest Protection (nº 1.280).

BHADLA, GADHSISA, 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 electricidad renovable y promueve la educación y el empleo en la región.

Estos proyectos combinan la generación de electricidad renovable con beneficios sociales para las comunidades implicadas.



Bhadla (nº 1.298) y Jodhpur (nº 1.273), India, Solar Energy. Gadhsisa (nº 1.313) y Naranpar (nº 1.314), India, Wind Energy.

5.3.1 Medición de emisiones



En GLS Spain medimos las emisiones en los diferentes alcances con la herramienta de cálculo We Sustain²³, que es común para todo el Grupo GLS.

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. También declaramos nuestras emisiones en CO₂ equivalente (CO₂e), lo que significa que se incluyen otros gases de efecto invernadero (por ejemplo, metano).

La metodología de cálculo de las emisiones del transporte sigue las especificaciones de la norma europea.

El cálculo de las emisiones asociadas a nuestras operaciones de transporte 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)**.

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 de las distancias recorridas.**
- **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.



²³ En GLS Spain medimos las emisiones de alcance 1, 2 y 3 utilizando la herramienta externa "WeSustain", que permite recopilar datos y respaldar nuestros cálculos de emisiones.

Teniendo en cuenta estos factores, la huella de carbono total de GLS Spain en 2024 (método basado en mercado²⁴) fue de 94.572 KtCO₂e, lo que representa una reducción de las emisiones absolutas de aproximadamente un 18,2% con respecto a 2023.

Emisiones de gases de efecto invernadero (t CO₂e)

	2022	2023	2024
Alcance 1	445	473	201
Alcance 2	0,114	0,003	0,497
Alcance 3	112.452	115.155	94.370
TOTAL	112.897	115.629*	94.572

*El incremento de las emisiones de 2022 a 2023 se debe al aumento en volumen de paquetería, si bien las emisiones por paquete se redujeron.

Ruido, contaminación lumínica e impacto en la biodiversidad

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.



²⁴El método “location-based” es “un método para cuantificar las emisiones de GEI de alcance 2 basándose en los factores de emisión promedio de generación de energía para ubicaciones definidas, incluidas fronteras locales, subnacionales o nacionales” (World Resource Institute, 2015), mientras que el método “market-based” es “un método para cuantificar las emisiones de GEI de alcance 2 basándose en las emisiones de GEI generadas por los productores de los que la empresa compra electricidad mediante contratos que incluyen instrumentos asociados o mediante instrumentos no asociados adquiridos de forma independiente”. Los datos de emisiones de GLS reflejan el año natural en lugar del ejercicio fiscal. Una descripción detallada de la metodología de cálculo de los alcances 1, 2 y 3 está disponible en los criterios de reporte. No se incluyen las emisiones de CO₂e derivadas de actividades recientes de fusiones y adquisiciones, como la compra de E-Log Logística Insular, S.L. (España) e iLOGISTIC LOGISZTIKAI ÉS SZOLGÁLTATÓ Kft. (Hungría), así como una participación del 20 % de ACS Postal Services SMSA. Estas emisiones se incorporarán en el informe de emisiones de CO₂e correspondiente a 2025.

5.3.2 La sostenibilidad en nuestras instalaciones

En GLS Spain promovemos el desarrollo de nuevas infraestructuras diseñadas bajo parámetros de eficiencia y responsabilidad ambiental. En este contexto, nuestras instalaciones de Madrid y Alicante han obtenido la certificación BREEAM, que reconoce las mejores prácticas en gestión energética, uso de materiales, bienestar y reducción del impacto ambiental. 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 obtuvo en 2022 la calificación 'Very Good' de BREEAM, y nuestra delegación de Alicante, la calificación 'Good' en 2023, ya que los edificios están 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.



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 eléctricos²⁵.



Certificados por Eco Vadis

El Grupo GLS se encuentra entre el 8% de las empresas calificadas por EcoVadis en la industria de actividades de transporte de carga postal, de mensajería y multimodal. Así, los esfuerzos del Grupo por conectar a personas de todo el mundo y proteger al medioambiente para las generaciones futuras han sido reconocidos, en 2024, 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.



²⁵ 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).

Transporte eficiente y compromiso ambiental

Conscientes de la relevancia del transporte en nuestra huella ambiental, trabajamos de manera continua en la búsqueda de soluciones que mejoren la eficiencia energética, reduzcan emisiones y refuercen nuestra contribución a una movilidad más sostenible, por ejemplo, a través de alternativas de vehículos menos contaminantes e invirtiendo en innovación y tecnología.

En esta línea, avanzamos en la conversión progresiva de la flota de transporte hacia vehículos eléctricos y de bajas emisiones²⁶ (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.

Velamos por impulsar prácticas más sostenibles, fomentando la eficiencia y la reducción de impactos en nuestras operaciones. Apoyamos activamente a las personas y la protección del entorno a través de iniciativas y campañas que promueven un crecimiento responsable entre nuestros clientes, empleados y socios de transporte.



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 cuenta con un 50% de flota eléctrica 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.



²⁶ 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).

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.

En nuestras operaciones identificamos y clasificamos principalmente cuatro tipos de residuos:

- Madera.
- Plástico.
- Papel/cartón.
- Residuos banales.

Este sistema de clasificación nos permite cumplir con la normativa vigente y, al mismo tiempo, mejorar el control sobre los flujos de materiales generados en nuestras actividades.

Residuos generados no peligrosos²⁷

Tipo de residuos	Código LER	2022		2023		2024	
		Kg	Nº Depots	Kg	Nº Depots	Kg	Nº Depots
Papel y cartón	200101 150101	726.106	27	1.138.383	26	1.339.938	31
Plástico	200139 170203 150102	449.009	24	388.127	28	472.017	31
Banal	200301 200399	1.289.382	19	1.130.552	23	1.070.871,27	35
Madera	200138 200307 150103	1.127.285	24	613.876	29	475.711	28
TOTAL (Kg)		3.591.782		3.270.938		3.358.537,21	

Cada *depot* realiza la segregación, recogida y retirada de residuos a través de gestores y empresas autorizadas. El tratamiento de los mismos –valorización, clasificación y eliminación– depende de cada una de las empresas gestoras y viene especificado por contrato.

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.

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

- Campañas de sensibilización de segregación de residuos de manera continuada. Aumento de la concienciación de empleados mediante formaciones y grupos de trabajo.
- Separación de residuos, reducción del uso de plástico virgen en nuestros embalajes.
- El incremento de cargas de mercancía a granel nos está ayudando a reducir el uso de *film*.
- Uso de bolsas de plástico 100% reciclado.

²⁷ 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, Benavente, 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*. Desde *Corporate* se han estimado los residuos de banal para los *depots* de Almería, Almería 2, Benavente, Bilbao, Vigo, Oviedo, Murcia, Huelva, Zaragoza, Tarragona, Parcel Shop Villanueva, Cartama, Puerto de Santa Maria, Tenerife, Palma de Mallorca, Málaga y Parcel Shop Alicante.

5.4 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

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 (m³)	Nº Depots	Consumo de agua (m³)	Nº Depots	Consumo de agua (m³)	Nº Depots
22.599,44	28	15.509,77	31	19.025,51	35



Energía

El uso eficiente y el ahorro de electricidad son compromisos fundamentales de GLS Spain. En nuestro compromiso con un consumo de los recursos responsable, además de las nuevas instalaciones con certificación BREEAM, establecemos las siguientes medidas para reducir el consumo de electricidad y la utilización de fuentes renovables:

- Creamos conciencia ambiental en ahorro de electricidad, desde los materiales electrónicos, hasta su utilización.
- Instalación de luminaria LED y equipos tecnológicos de consumo eficiente como los temporizadores de luz.
- **Electricidad renovable en nuestras instalaciones:** Aseguramos el suministro de electricidad renovable para todas nuestras instalaciones en España a través de 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, llevamos a cabo una auditoría energética.

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	15.204.761,76	35

*Nota. Al consumo electrico de los depots, se suma el consumo electrico estimado para las 531 agencias.

Consumo anual de combustible

	2021	2022	2023	2024
Consumo de diésel socios de transporte (litros)	-	-	-	-
Consumo de diésel vehículos de empresa (litros)	122.310	172.335	186.842,2	74.518,13
Consumo de gasolina vehículos de empresa (litros)	28.350	18.953	9.330,34	-



Materias primas

Dentro de nuestra estrategia ambiental, la reducción del consumo de papel y su sustitución por medios electrónicos constituye un objetivo prioritario. Solo en 2024, el consumo se redujo a 15.750 kg de papel reciclado en los 28 *depots* analizados, material adquirido a través de nuestra Central de Compras.

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.

Consumo de folios

	2022		2023		2024	
	Nº	Nº Depots	Nº	Nº Depots	Nº	Nº Depots
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



Cierre

En GLS Spain seguimos avanzando hacia un modelo de negocio que integra plenamente los principios ESG (ambientales, sociales y de gobernanza), garantizando que nuestras acciones en materia de sostenibilidad sean transparentes, medibles y estén alineadas con los estándares internacionalmente reconocidos. Avanzamos con determinación para generar un impacto positivo y medible en nuestro entorno, garantizando la transparencia, la eficiencia 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 reforzamos los lazos con las comunidades locales y los colectivos más vulnerables. En materia de gobernanza, mantenemos una gestión ética, transparente y alineada con los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

El progreso alcanzado refleja la activa contribución y colaboración de nuestros empleados y socios, cuyo compromiso continuo es esencial para seguir avanzando en la eficiencia operativa y en el cumplimiento de nuestros objetivos de sostenibilidad verificados.



Estas notas vienen de la página 3.

¹ 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 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.



La presente Memoria de sostenibilidad 2024-2025 de GLS Spain resume y adapta los principales contenidos recogidos en el Estado de Información No Financiera del año fiscal 2024-2025, elaborado a partir de la normativa vigente de reporting no financiero y debidamente auditado por una entidad independiente.

El Estado de Información No Financiera puede consultarse íntegro en el siguiente enlace:

<https://gls-group.com/ES/es/sobre-nosotros/sostenibilidad/>

Contacto

Corporate Responsibility Department
Ingeniero Torres Quevedo, 1
28022 Madrid
Tel. +34 (0) 91 080 62 29
thinkresponsible@gls-spain.com