

Memoria de Sostenibilidad 2022-2023



GLS.

Memoria de Sostenibilidad

2022-2023

Esta memoria ha sido impresa sobre papel Recytal Offset White, obtenido a partir de fibras 100% recicladas bajo criterios de absoluto respeto al medioambiente.



GLS.

La presente *Memoria de sostenibilidad 2022-2023* de GLS Spain resume y adapta los principales contenidos recogidos en el *Estado de Información No Financiera* del año fiscal 2022- 2023, 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:



Contacto

Corporate Responsibility
Department

Ingeniero Torres Quevedo, 1
28022 Madrid
Tel. +34 (0) 902 113 300

thinkresponsible@glspan.com



Presentación.....4

Hitos de GLS Spain en 20226

Acerca de esta memoria8

1. Generadores de valor compartido10

- 1.1. Grupo GLS 14
- 1.2. GLS Spain, hoy 16
- 1.3. Productos y servicios22
- 1.4. Nuestra cadena de valor.....24

2. Ética y buen gobierno corporativo..... 30

- 2.1. Compromiso con los objetivos globales de desarrollo sostenible34
- 2.2. Modelo de gestión de la sostenibilidad36
- 2.3. Compras responsables38
- 2.4. Gobernanza corporativa responsable.....39
- 2.5. Compliance y transparencia..... 40
- 2.6. Protección de datos y seguridad de la información43

3. Calidad..... 44

- 3.1. Digitalización 48
- 3.2. Proximidad.....50

4. Nuestro compromiso social52

- 4.1. Igualdad, conciliación y diversidad56
- 4.2. Impulso del talento59
- 4.3. Seguridad y salud 60
- 4.4. Comunidad local.....62

5. Sostenibilidad ambiental 68

- 5.1. Sistema de Gestión Medioambiental..... 72
- 5.2. Climate Protect..... 74
- 5.3. Economía circular y gestión de residuos..... 80
- 5.4. Uso sostenible de recursos.....82

Cierre 84

Presentación

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

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

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

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

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



Luis Doncel

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

“En 2022 hemos avanzado significativamente en iniciativas para reducir nuestro impacto ambiental, mejorar las condiciones laborales del personal y apoyar a nuestras comunidades locales.”

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

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

Ambiental:

- En 2022, continuamos implementando medidas para reducir nuestra huella de carbono y fomentar prácticas comerciales sostenibles. Hemos bajado un 8,78% la emisión por paquete respecto al año anterior y estamos en camino de lograr el objetivo de ser neutros en emisiones de CO₂ en 2045.
- También hemos llevado a cabo iniciativas para mejorar la eficiencia energética, tanto de las infraestructuras existentes como en las nuevas de Bilbao, Urnieta (San Sebastián), Monforte del Cid (Alicante) y la nueva sede de GLS Spain en Madrid, el *hub* KM 0. Además, hemos ido ampliando nuestra flota de vehículos eléctricos que, a día de hoy, supone el 11,90% del total.

Social:

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

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

Gobierno corporativo:

- En GLS Spain, tenemos un firme compromiso con una gestión empresarial ética y transparente. A lo largo de este año fiscal, hemos implementado medidas para mejorar la gobernanza corporativa y garantizar la integridad de nuestras operaciones comerciales.
- También hemos fortalecido nuestros procesos de control interno y se han mejorado las prácticas de gestión de riesgos para garantizar que nuestras operaciones comerciales sean seguras y sostenibles.

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

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

Hitos de GLS Spain en 2022

GLS Spain es la primera red agencial en España con alcance europeo. Su actividad principal se basa en el transporte de paquetería para los sectores B2B y B2C en España, Europa y el resto del mundo, con un amplio y flexible catálogo de productos y servicios adaptados a las necesidades de sus clientes.



Ambiental

Compromiso: **cero emisiones** en 2045

Compensación de las emisiones de CO₂ derivadas de nuestra actividad y transporte a través de proyectos certificados

4.735.358

entregas sostenibles con vehículos cero emisiones*



Social

98,85%

plantilla indefinida

42

nacionalidades en la plantilla

15

Centros Especiales de Empleo con los que colaboramos

1.574.076

entregas realizadas por Centros Especiales de Empleo*



Negocio

+ 5.300

Parcel Shops

40

hubs/ plataformas

23

depots

2.960

clientes

+ 570

agencias colaboradoras



Hitos estratégicos del ejercicio

Pese a un entorno de inestabilidad política y económica, GLS Spain ha apostado por el desarrollo de nuevas y mejoradas infraestructuras para adaptarse a los requisitos del mercado y seguir creciendo. Entre los principales hitos del ejercicio destacan:

• Hub de GLS en Madrid KM 0:

inauguración de la nueva sede de GLS Spain, que permite optimizar la operativa central y unificarla en una única nave.

• Incremento del potencial operativo:

nuevo *hub* optimizado en Monforte del Cid (Alicante) y nuevos *depots* en Bilbao y Urnieta (Donostia).

• Acuerdos con El Corte Inglés y Carrefour,

que han permitido expandir la red de Parcel Shops en centros comerciales.

• Avances en la evaluación de

proveedores, a fin de garantizar el cumplimiento de los estándares éticos en toda la cadena de suministro.

• Desarrollo del programa Climate

Protect, mediante medidas como la compensación de las emisiones de CO₂ (desde abril de 2022) a través de proyectos en Perú, Brasil y la India.

• El Grupo GLS obtiene el certificado

EcoVadis Silver, que reconoce el esfuerzo por conectar a personas de todo

el mundo y proteger el medioambiente. En su calificación, EcoVadis tiene en cuenta métricas de medioambiente, sostenibilidad, ética y derechos humanos y laborales.

• Actualización de la estrategia de

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

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

• **Digitalización**: avances en transformación digital mediante el desarrollo de aplicaciones y herramientas que faciliten la *user experience*.

• Iniciativa Transporte Solidario GLS

Spain, con la colaboración de entidades sin ánimo de lucro en el transporte de materiales con fines sociales.

Acerca de esta memoria

La Memoria de sostenibilidad 2022-2023 de GLS Spain resume y adapta los contenidos recogidos en el Estado de Información No Financiera (EINF) del año fiscal 2022-2023, elaborado a partir de la normativa vigente de reporting no financiero (Ley 11/2018 de información no financiera y diversidad) y con referencia a los estándares de Global Reporting Initiative (GRI). Si bien algunas de las informaciones recogidas en el informe hacen referencia al año natural 2022 y a GLS Spain, la mayor parte de la información se refiere al año fiscal abril 2022-marzo 2023.

Análisis de materialidad

La opinión de los principales grupos de interés sobre los temas materiales que repercuten en la compañía es de vital importancia para GLS Spain. Por ello, realizamos cada dos años un análisis de materialidad con el objetivo de identificar las cuestiones prioritarias. Al análisis de materialidad elaborado a inicios de 2022, en junio de 2022 se sumó un segundo análisis en coordinación con el Grupo GLS y varias de las filiales. Este análisis se ha integrado, a su vez, en el estudio realizado por el Grupo GLS en sus principales mercados (Alemania, España, Polonia, Hungría y Austria), que recoge tanto los resultados individuales por país como los resultados consolidados para todo el Grupo.

Los temas materiales específicos de GLS Spain se han identificado a partir de una consulta a los diferentes grupos de interés para recoger su valoración sobre 21 temas relacionados con criterios ESG. En la consulta, destaca el significativo incremento de respuestas respecto a anteriores análisis de materialidad, con un especial aumento en el caso de las personas trabajadoras.

A partir de las evaluaciones recibidas se ha realizado una media aritmética que ha permitido obtener un único resultado por cada grupo de interés, sin dar más relevancia a ningún grupo sobre otro. Los resultados de la Dirección de GLS Spain constituyen el eje "X" de la matriz de materialidad (horizontal), mientras que el eje "Y" (vertical) recoge la perspectiva del resto de stakeholders.

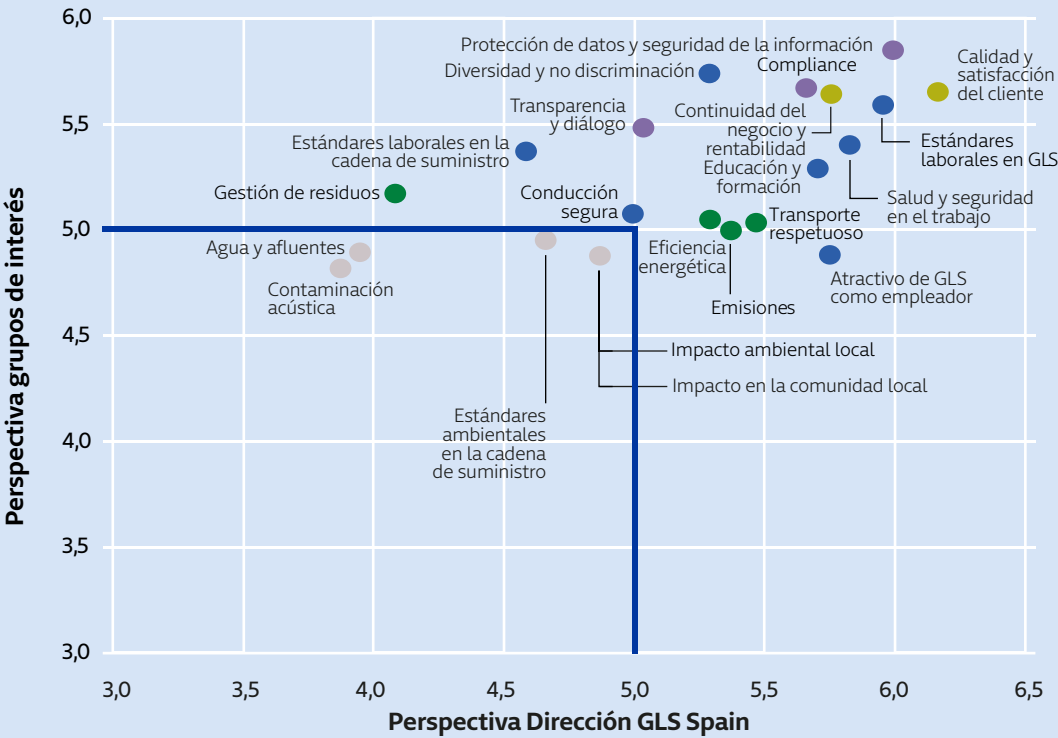
Nuestros grupos de interés



Otros



La “calidad y satisfacción del cliente”, la “protección de datos y seguridad de la información” y los “estándares laborales en GLS” son los aspectos de mayor relevancia e impacto para la compañía según la consulta a los grupos de interés.



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

Nuestros temas materiales (16 temas)

Temas ambientales	Temas sociales	Temas de gobernanza	Otros
- Emisiones - Transporte respetuoso - Gestión de residuos - Eficiencia energética	- 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	- Compliance - Protección de datos y seguridad de la información - Transparencia y diálogo	- Calidad y satisfacción del cliente - Continuidad del negocio y rentabilidad

01



Generadores de valor compartido

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

Félix Biedma, Senior Manager Corporate Responsibility & Compliance GLS Spain



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

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

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

Tenemos el compromiso de cuidar y generar un impacto positivo en el entorno en el que desarrollamos nuestra actividad.

Criterios ESG en nuestra cadena de valor



ENVIRONMENTAL

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



SOCIAL

Cuidamos nuestra relación con el conjunto de la sociedad y conectamos con personas de diferentes grupos de interés (empleados/as, agencias, proveedores, clientes, destinatarios/as, comunidades locales, etc.), respetando sus derechos, promoviendo el bienestar y la inclusión social, y positivizando la percepción de la marca para atraer talento y fidelizarlo.



GOVERNANCE

Establecemos un sistema de gobierno corporativo basado en el compromiso con los principios éticos y la transparencia. Regulamos el cumplimiento de las normativas (tanto internas como externas) a través de nuestros procedimientos de actuación y un Sistema de Gestión de Integridad Corporativa que aglutina, entre otros, políticas de *Compliance* y el *Modelo de Prevención de Delitos*.

1.1. Grupo GLS

La historia del Grupo GLS empezó en 1999, cuando el grupo Royal Mail adquirió la empresa alemana German Parcel y fundó General Logistics Systems B.V. A través de la adquisición progresiva de las principales empresas del sector, el Grupo expandió su actividad y en apenas cinco años llegó a tener presencia en varios países europeos.

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

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

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

GLS continuó su expansión y, en abril de 2016, anunció la compra de la empresa de paquetería exprés ASM Transporte Urgente, la segunda mayor red de transporte urgente de España,

y, en enero de 2018, adquirió la empresa de transporte murciana Redyser. Estas operaciones permitieron a GLS Spain aumentar de forma significativa su tamaño y envergadura, para ofrecer un servicio integral tanto a nivel nacional como internacional.

La expansión del Grupo llegó a países como EE. UU. o Canadá, mientras GLS Spain iniciaba la ampliación de la red de sus puntos de conveniencia o Parcel Shops, y se instalaban las primeras taquillas automáticas (*lockers*), mejorando la experiencia de usuario y el reparto de última milla.

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

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

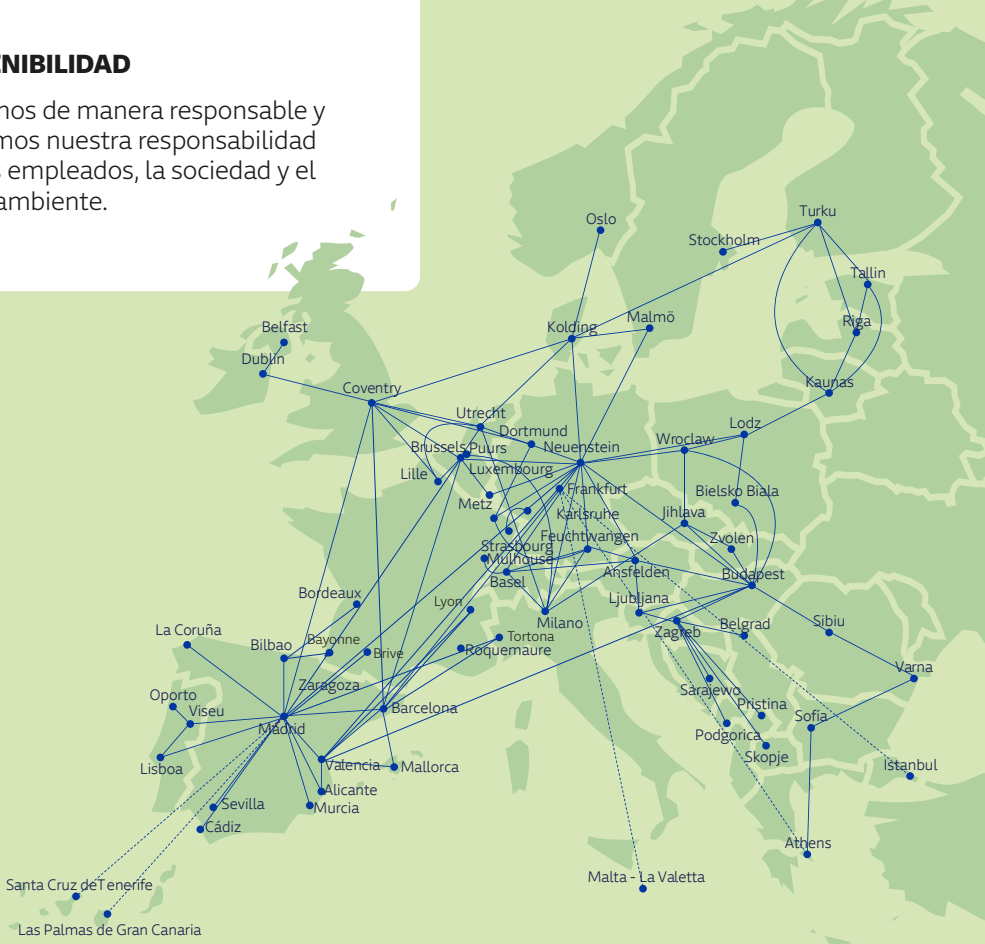
Nuestros valores

- **FIABILIDAD**
Los paquetes llegan a tiempo gracias a una red sólida y controles de calidad unificados.
- **SEGURIDAD**
Los envíos llegan en perfectas condiciones.
- **TRANSPARENCIA**
Realizamos el seguimiento de los envíos mediante avanzados sistemas informáticos que monitorizan cada etapa del proceso.
- **FLEXIBILIDAD**
Encontramos siempre las mejores soluciones, apoyándonos en la experiencia local y asesoría en servicios en toda Europa.
- **SOSTENIBILIDAD**
Actuamos de manera responsable y asumimos nuestra responsabilidad con los empleados, la sociedad y el medioambiente.

Grupo GLS en 2022-2023

- +120**
hubs regionales y nacionales
- +35.000**
vehículos de reparto
- +4.700**
camiones de larga distancia
- +1.600**
delegaciones y agencias
- +42.000**
Parcel Shops en Europa

Datos fiscales a 31 de marzo de 2023





1.2. GLS Spain, hoy

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

Actualmente, contamos con más de 600 agencias y centros propios (*hubs* y *depots*), gestionados por cinco divisiones territoriales que velan por la calidad del servicio que define a nuestra empresa. Toda nuestra red está conectada a través de *hubs* nacionales que garantizan que la clasificación y el intercambio de mercancía se produzca en 24/48 horas en todo el territorio nacional.

El Grupo GLS proporciona servicios de paquetería a más de 250.000 clientes en toda Europa. Para ello, cuenta con filiales propias y empresas asociadas que nos permiten estar presentes en más de 40 países europeos, además de EE. UU. y Canadá. Junto con nuestras agencias colaboradoras, contamos con una red de más de 5.400 Parcel Shops (o puntos de conveniencia) y más de 650 taquillas automáticas (*lockers*), que facilitan la recepción de paquetes a nivel nacional e internacional.

Volumen de paquetería



102,0 Mio.
2020-2021

107,6 Mio.
2021-2022

107 Mio.
2022-2023

Empleados*



1.512
2020-2021

1.593
2021-2022

1.477
2022-2023

Clientes**



2.746
2020-2021

3.035
2021-2022

2.960
2022-2023

Ingresos



372 Mio. €
2020-2021

400 Mio. €
2021-2022

420 Mio. €
2022-2023

Resultado económico



11.078.926 €
2020-2021

10.085.262 €
2021-2022

8.120.330 €
2022-2023

Impuesto sobre beneficios



-6.213.911 €
2020-2021

-6.068.931 €
2021-2022

-5.187.195 €
2022-2023

*Cifras de empleados directos de GLS Spain, según las auditorías realizadas al cierre de los correspondientes años fiscales.
**Se ha aplicado una modificación en el criterio de recopilación de datos sobre el número de clientes, por la que se contabilizan los clientes y agencias que han tenido volumen de negocio al menos durante un mes en el período de abril-marzo de cada año fiscal.
Nota: la presente memoria no recoge los índices VEDG y VEDD debido a que no son indicadores económicos con los que GLS Spain trabaje. Los datos financieros aportados son conforme a la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, de información no financiera y diversidad.

Tendencias de evolución del mercado

Como empresa comprometida con la calidad, en nuestra toma de decisiones tenemos en cuenta tanto los impactos económicos, sociales y ambientales, poniendo la sostenibilidad en valor en todo el modelo de negocio, como las tendencias del mercado que pueden afectar a nuestra actividad.



Consumo condicionado por la elevada inflación, las subidas de los tipos de interés y el aumento del coste de vida

- **40%** de los consumidores reducirá las compras discrecionales.
- **10%** cambiará a marcas o comercios más baratos.



Confianza creciente en los puntos de conveniencia

- **87%** de los consumidores ya conoce el concepto de puntos de recogida o conveniencia.
- **64%** ya los ha utilizado para recoger sus compras y un 29%, para devolver los productos con los que no está satisfecho.



Solidez del eCommerce y tendencia a la omnicanalidad

- **57,1%** de portales de eCommerce prevé incrementar su facturación en más de un 20% en 2022.
- El gasto medio de los españoles en compras por internet ascendió a **3.155 €** anuales, frente a 2.336 € en 2021.
- **1 de cada 4 compradores online** espera que los comercios ofrezcan la posibilidad de recoger sus compras en el propio establecimiento.



La gestión de las devoluciones, nuevo reto del comercio electrónico

- **94,3%** de las compras online generaron un paquete en 2021.
- **40%** de los consumidores declara haber tenido que realizar alguna devolución en 2022, un 4% más que en 2021.
- **39%** de la generación Z se plantearía pagar por las devoluciones por internet, en comparación con solo el 22% de los baby boomers.



Compras con conciencia sostenible

- **82%** de compradores valora tener opciones de entrega ecológicas al realizar pedidos por internet.
- **38%** se muestra a favor de aceptar plazos de envío más largos y un 34% opta por la recogida fuera del domicilio, en lugar de pagar más para compensar las emisiones.



Expansión del sector

- **2.177** operadores inscritos en el Registro Postal en 2021 (un 10,7% más que en 2020).
- **61,8%** de los operadores pertenece a una red de franquicias, sistema de organización mayoritario. GLS, MRW y Nacex son las redes con mayor número de miembros.

Fuentes: Escenario de los envíos online 2023 (Auctane), Cinco tendencias en las entregas online para 2023 (revista InfoRetail), Informe Tendencias en eCommerce 2022 (IEBS Digital School), Informe anual del sector postal 2021 (CNMC) y Observatorio Cetelem de eCommerce 2022.



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

El traslado a principios de 2023 al nuevo Hub de GLS en Madrid KM 0 supone el inicio de una nueva era para GLS Spain. Las nuevas instalaciones contribuyen a aumentar la capacidad de la red agencial con vistas a prepararla para el crecimiento económico a doble dígito previsto en los próximos años.

33.227m²
de superficie, distribuidos en una nave central, seis *fingers* y una zona de oficinas

+340
puntos de carga

3.900
flujo de vehículos al día

85
muelles de tráiler

262
muelles de furgonetas



Integración de equipos: la integración de oficinas y *hub* logístico permite reunir en un mismo espacio a 835 personas de los anteriores centros de San Fernando y Coslada (Madrid).



Certificación BREEAM Very Good de construcción sostenible:

- Unidades de led en los equipos de iluminación y control de iluminación mediante sensores fotométricos y/o detectores de movimientos en distintas zonas.
- Sistemas de captación y transformación de energía solar por procedimientos fotovoltaicos para satisfacer parte de la demanda eléctrica del edificio.
- Incorporación de medios e instrumentación para el control del consumo de agua.
- Elementos constructivos que permiten una reducción del impacto acústico.
- Espacio de reciclaje, de fácil acceso, construido con el objetivo de potenciar nuestro compromiso con el medioambiente.
- Auditoría energética anual para la detección de consumos excesivos o funcionamientos erróneos en las instalaciones.



Ubicación estratégica: a 5 km del aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas, a 15 km del centro de Madrid y con acceso directo a la A-2.



Última tecnología para incrementar la capacidad: sistemas de clasificación Equinox Compact Sorter (13.800 sobres por hora) y Körber Main Sorter System (50.000 paquetes por hora).

1.3 Productos y servicios

GLS Spain ofrece a todos sus clientes (tanto empresas como particulares) un amplio portafolio de productos y servicios, adaptados a sus necesidades y con las máximas garantías de calidad, a escala nacional e internacional. Proporcionamos envíos rápidos y seguros de paquetería y mensajería, particulares y de empresa, y facilitamos la logística inversa a través de un servicio único en el sector que simplifica las devoluciones entre 20 países europeos y que beneficia por igual a compradores y eCommerce.

Nuestros principales productos son:

- **ExpressParcel:** entregas exprés en horarios definidos a escala nacional.
- **BusinessParcel:** entregas nacionales en 24 horas en toda la península, o en 24-72 horas si la entrega es en Andorra, Islas Canarias, Baleares, Ceuta, Melilla y Gibraltar.
- **EconomyParcel:** entregas nacionales en todo el país en un plazo estándar entre 48-72 horas.
- **ShopDeliveryParcel:** entrega de paquetes nacionales B2C y C2C directamente en Parcel Shop.
- **PrivateDeliveryParcel:** producto flexible para las entregas nacionales en el domicilio del destinatario. Realizamos un primer intento de entrega en el domicilio del destinatario y ofrecemos la posibilidad de entrega alternativa en un Parcel Shop, por ejemplo.

- **EuroBusinessParcel:** envíos a Europa, tiempos de entrega cortos y regulares, 24-48 horas a las principales ciudades europeas, y 72-96 horas a zonas más remotas.
- **GlobalExpressParcel:** envíos urgentes de paquetería y documentos a más de 160 países. Los envíos llegan a importantes centros de negocios en, por ejemplo, Estados Unidos, Japón, Hong Kong y Singapur en un plazo regular de 3 a 5 días laborables.

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

También disponemos de servicios adaptados a las necesidades de nuestros clientes, algunos con cobertura nacional e internacional, como **ShopReturnService** (disponible en 20 países europeos), **FlexDeliveryService** (21 países) y **CashService** (Italia y Portugal).

Productos



Nacional

- ExpressParcel**
Entrega de envíos urgentes
- BusinessParcel**
Entrega en 24 horas
Islas: 24-48 horas
- EconomyParcel**
Entrega en 48-72 horas
- PrivateDeliveryParcel**
Máxima flexibilidad en envíos B2C y C2C
- ShopDeliveryParcel**
Entrega B2C y C2C en Parcel Shop



Internacional

- EuroBusinessParcel**
Entregas de paquetes a Europa (hasta 40 kg)
- GlobalExpressParcel**
Entrega urgente de paquetes a todo el mundo

Servicios



Premium para nuestros envíos urgentes

- **8:30Service**
- **10:00Service**
- **14:00Service**
- **SaturdayService**



Para la recogida y devolución de pedidos

- **Pick&ShipService**
- **Pick&ReturnService**
- **Shop&ReturnService**
- **ExchangeService**
- **DocumentReturnService**
- **ShopDeliveryService**



Para la entrega flexible de paquetes

- **FlexDeliveryService**
- **IntercompanyService**
- **CashService**



Otros

- **BurofaxService**
- **PriorityLetterService**
- **PharmaService**
- **IdentService**
- **IdentPinService**
- **AddOnInsuranceService**
- **SMSService**

1.4. Nuestra cadena de valor

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

TECNOLOGÍA

Digitalización al servicio del cliente

Software propio para facilitar la gestión a los clientes.

GLS como generador de experiencias

Innovación al servicio de una mejor experiencia de cliente y destinatario.

Innovando para optimizar el reparto

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

Última milla sostenible

La app My GLS permite a los destinatarios recibir alertas, seguir el reparto en directo y cambiar las opciones de entrega.



SOSTENIBILIDAD

100% energía verde en todas nuestras delegaciones.

Objetivo de la neutralidad climática en 2045.

Entregas con vehículos de reparto libres de emisiones.

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

Compensación de las emisiones derivadas de nuestra actividad y transporte.

Nuevas edificaciones sostenibles bajo norma BREEAM.

COMMUNICATION ON PROGRESS
UN GLOBAL COMPACT
This is our **Communication on Progress** in implementing the Ten Principles of the **United Nations Global Compact** and supporting broader UN goals. We welcome feedback on its contents.

Derechos humanos

Normas laborales

Medioambiente

Anticorrupción

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE





Infraestructuras

La estrategia de infraestructuras de GLS Spain varía en función de la categorización de cada uno de los centros por zonas geográficas. En los últimos años, GLS Spain ha venido desarrollando proyectos de infraestructuras y automatización con el fin de garantizar la máxima capacidad y eficiencia para nuestros clientes. En el ejercicio 2022-2023, además del nuevo Hub de GLS en Madrid KM 0, hemos estrenado un *hub* optimizado en Monforte del Cid (Alicante) y dos *depots* en Bilbao y Urnieta (Donostia).

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

Agencias

Red de más de 570 empresas colaboradoras, dirigidas por profesionales con un profundo conocimiento del mercado local y su entorno, que trabaja para ofrecer servicios de paquetería y transporte de calidad y proximidad, a escala nacional e internacional. Su *know-how* permite ofrecer un servicio adaptado a las necesidades de los clientes.



Depots (delegaciones)

Centros de distribución propios, encargados de clasificar los códigos postales de zonas sin agencia o donde interesa reforzar la presencia, para que los mensajeros de última milla puedan recoger y entregar allí la mercancía.



Hubs (plataformas)

Centros de clasificación de la mercancía a nivel nacional para su siguiente destino (plataformas regionales o agencias), donde se clasifica de nuevo para que sea recogida por las agencias colaboradoras y entregada en destino.



Parcel Shops

Red de aproximadamente 5.300 puntos de conveniencia que ofrecen la opción de entrega alternativa al domicilio particular. Establecidos en comercios locales, permiten enviar, recoger y devolver paquetes nacionales e internacionales. En 2022, se ha desarrollado su capilaridad mediante acuerdos con El Corte Inglés y Carrefour (ver recuadro).



Lockers

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



Expansión de la red de Parcel Shops en centros comerciales

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

Al consolidar entregas en un mismo lugar, los Parcel Shops contribuyen a la disminución de entregas domiciliarias y, por tanto, a la reducción de emisiones. Estos nuevos espacios también cuentan con recogida selectiva de residuos.

02



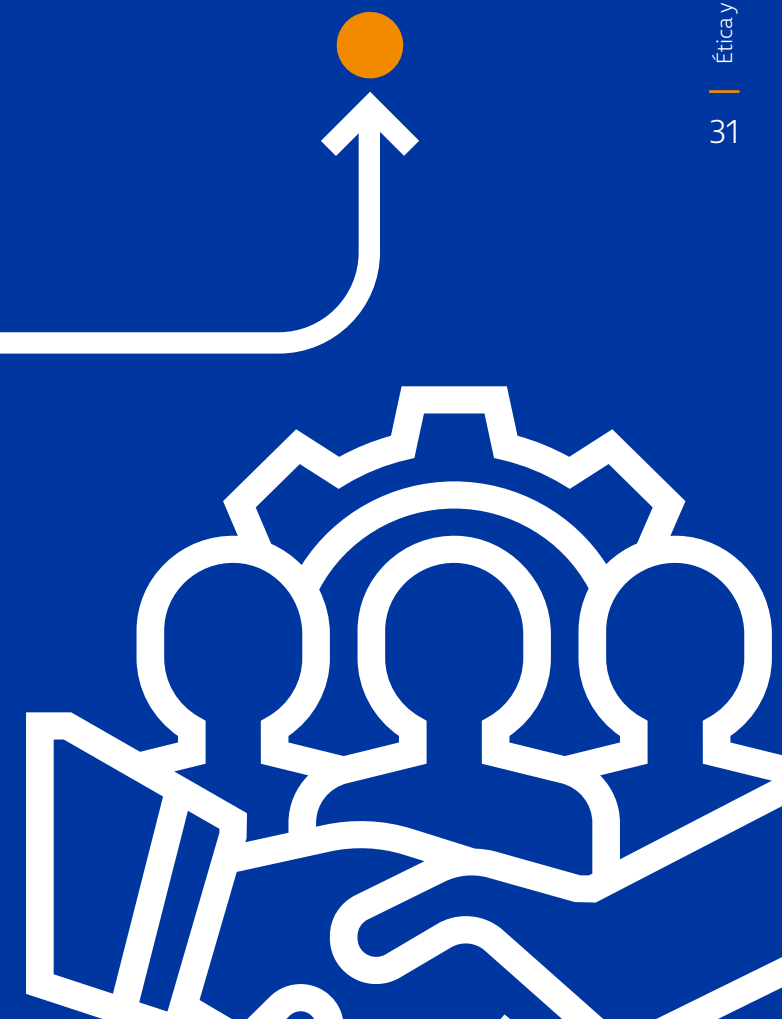
GLS.

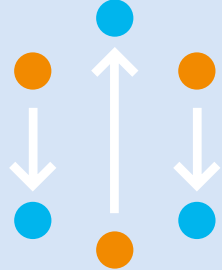
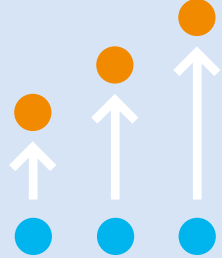
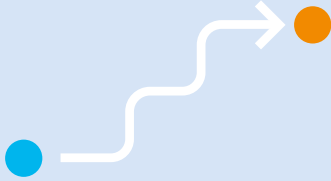
cel to People



Ética y buen gobierno corporativo

Fomentamos el desarrollo sostenible a través de un equilibrio entre la rentabilidad económica, el cuidado del medioambiente y el bienestar social, atendiendo a las buenas prácticas empresariales y actuando siempre con transparencia.



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

GLS Spain apuesta por impulsar y ser parte de un tejido empresarial más justo y sostenible y, por ello, otorga una gran importancia al comportamiento ético y al cumplimiento de la ley. El buen gobierno de la organización es un elemento transversal imprescindible para garantizar que los estándares de sostenibilidad se mantengan en toda la cadena de valor.

Cuestiones como la gestión responsable del negocio o la transparencia son elementos fundamentales en el devenir de la compañía, velando siempre por la integridad y la rentabilidad de la misma. En este sentido, entendemos que la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) es la responsabilidad que asumimos como empresa, considerando los siguientes aspectos:

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

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



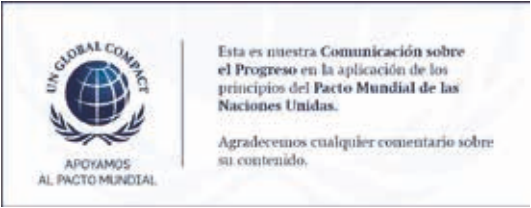
Reconocimiento internacional a la Memoria de Sostenibilidad 2021-22: la memoria recibió un Mercury Excellence Awards 2022-23, galardón internacional que promueve la excelencia en comunicación. El premio supone un reconocimiento a la voluntad de comunicar los objetivos en materia de sostenibilidad de manera transparente y constante.





2.1. Compromiso con los objetivos globales de desarrollo sostenible

Durante el año fiscal 2022-23 hemos continuado afianzando nuestro compromiso y alianza como socios *signatory* del Pacto Mundial de Naciones Unidas. Todas nuestras acciones e iniciativas corporativas están alineadas con las metas y objetivos del Pacto Mundial; específicamente, con sus 10 Principios Universales en materia de derechos humanos, estándares laborales, medioambiente y lucha contra la corrupción en todas sus formas.



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

También promovemos la difusión interna y externa de los ODS entre todos los integrantes de la cadena de valor. Dentro de la tarea de revisión y actualización constante de nuestro compromiso con el desarrollo sostenible, en 2022-23 hemos actualizado el listado de ODS que consideramos prioritarios en nuestra estrategia empresarial. El siguiente cuadro recoge las metas y compromisos asumidos por GLS Spain para cada ODS y su vinculación con los Principios del Pacto Mundial correspondientes.

ODS	Metas y acciones		Principios del Pacto Mundial
	Metas responsables	- Salud y seguridad en el trabajo. - Reducción del número de accidentes mortales en carretera. - Bienestar físico, emocional y relacional.	1, 2, 3, 4, 5, 6
	En GLS Spain	- Plan de desconexión digital fuera del ámbito laboral y bienestar digital en el trabajo. - Campaña 360º de Salud y Seguridad en el Trabajo. - Conducción segura. - Conciliación laboral y familiar.	
	Metas responsables	- Crecimiento económico sostenible. - Diversidad y trabajo decente para todas las personas trabajadoras y grupos de interés. - Desarrollo de procesos de debida diligencia en derechos humanos y evaluación de los posibles impactos negativos en toda la cadena de valor.	1, 2, 3, 4, 5, 6
	En GLS Spain	- Empleo pleno, productivo y trabajo decente. - Diversidad de género, funcional y generacional. - Protección de los derechos laborales. - Fomento de la formación. - Apuesta por la promoción interna y la retención del talento.	
	Metas responsables	- Crecimiento económico sostenible. - Digitalización, innovación y modernización tecnológica. - Desarrollo de infraestructuras fiables, sostenibles, resilientes y de calidad.	7, 8, 9
	En GLS Spain	- Edificios de nueva construcción sostenible bajo la norma internacional BREEAM. - Innovación digital para la mejora continua de infraestructuras, productos y servicios (App de Reparto). - Instalación de estaciones de carga de vehículos eléctricos. - Optimización eficiente de los recursos y del consumo.	
	Metas responsables	- Potenciación y promoción de la inclusión social, económica y política de todas las personas con independencia de su edad, sexo, género, discapacidad, raza, etnia, origen, religión o situación económica. - Garantía de igualdad de oportunidades y supresión de la discriminación en el entorno laboral.	1, 2, 6
	En GLS Spain	- Aprobación e implantación del <i>Plan de Igualdad</i> de GLS Spain. - Diversidad de género, funcional y generacional en la plantilla. - Chárter de la Diversidad, <i>GLS Diversity Statement</i> y <i>Target Gender Equality</i>, del Pacto Mundial de la ONU. - Colaboración con Centros Especiales de Empleo. - Colaboración con la Fundación Novaterra en el Enclave Laboral de GLS Valencia.	
	Metas responsables	- Transporte seguro y sostenible: cero emisiones. - Colaboración con empresas del sector para mejorar los servicios de transporte y distribución de mercancías, así como la sostenibilidad de las rutas y las cargas disponibles. - Zonas verdes.	7, 8, 9
	En GLS Spain	- Electrificación de vehículos de última milla. - Entrega con vehículos de reparto libres de emisiones. - Desarrollo de productos y servicios <i>ecofriendly</i>: Parcel Shops, lockers, 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.	7, 8, 9
	En GLS Spain	- Objetivos de reducción de gases de efecto invernadero (GEI) basados en la ciencia y alineados con el Acuerdo de París. - Gestión óptima de residuos: reducción del plástico utilizado. - Medición y compensación de emisiones a través del programa Climate Protect. - Concienciación y sensibilización sobre el cambio climático. - Uso de 100% energía verde en todas nuestras instalaciones.	
	Metas responsables	- Creación, a todos los niveles, de instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas. - Lucha contra el soborno y la corrupción en todas sus formas.	1, 2, 3, 4, 5, 6, 10
	En GLS Spain	- Sistema de Gestión de Integridad Corporativa: <i>Compliance & Ética</i> empresarial. - Desarrollo del <i>Código de Conducta</i> y <i>Código de Conducta de Proveedores y Socios Comerciales</i>. - Prevención de la violación de la privacidad de clientes y destinatarios: protección de datos y seguridad de la información. - Aplicación de políticas de cumplimiento y <i>Modelo de Prevención de Delitos</i>.	
	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.	1, 2, 6, 7, 8, 9
	En GLS Spain	Alianzas con diferentes asociaciones y ONG a las que apoyamos a través de nuestra actividad logística (proyecto Transporte Solidario).	

2.2. Modelo de gestión de la sostenibilidad

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

Por tal motivo, involucramos a todas las áreas departamentales, integramos las metas seleccionadas con sus KPI correspondientes y realizamos un seguimiento trimestral de su evolución. Cada área elabora su respectivo análisis de riesgos y oportunidades, que es revisado anualmente por Dirección General, el máximo órgano responsable de los aspectos ambientales, sociales y económicos de la compañía. El Departamento de RSC, que actúa como coordinador y organizador, asocia las diferentes partes de la cadena de valor a aquellos ODS a los que podemos contribuir con nuestra actividad.

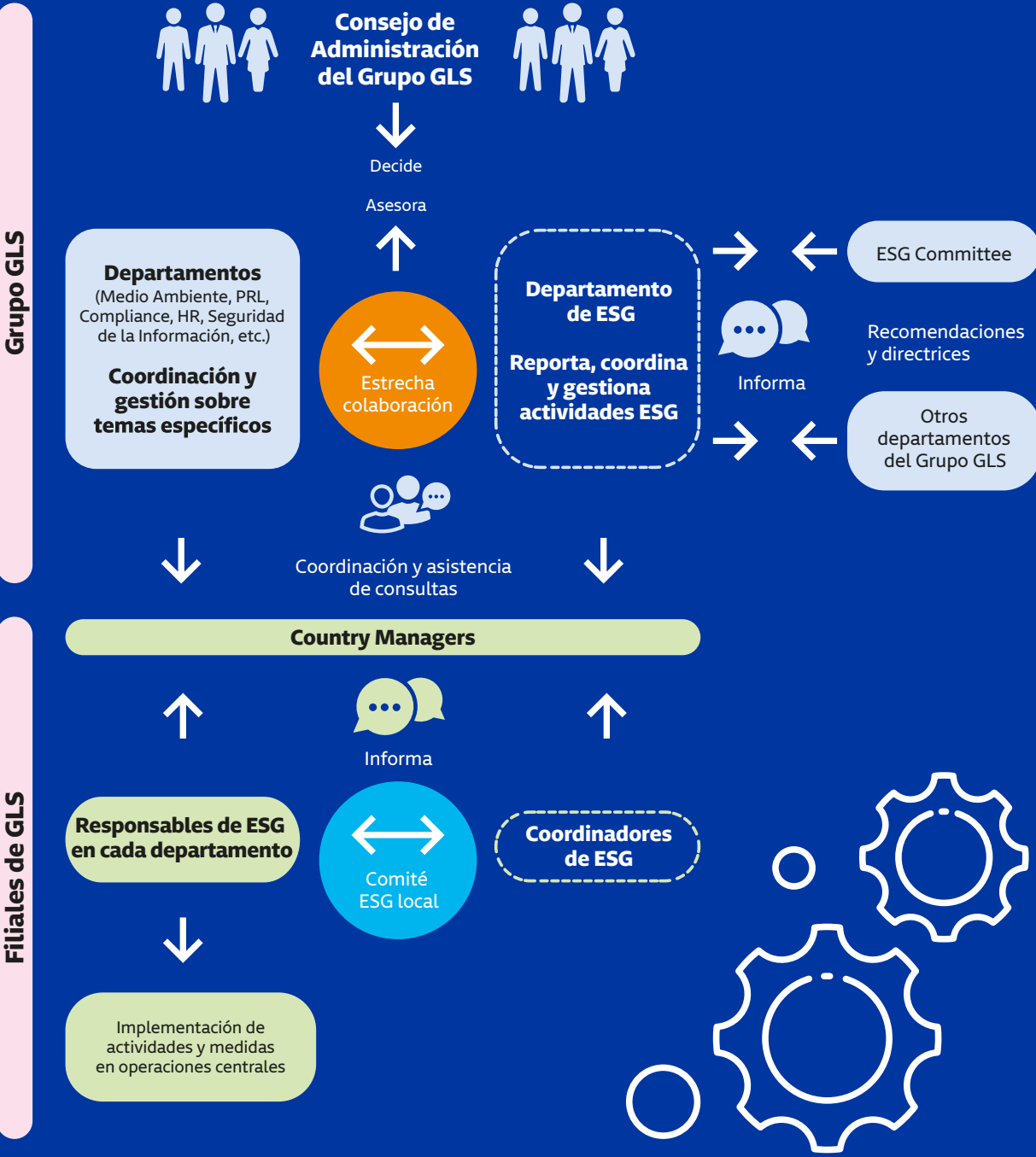
Para reforzar este sistema de gestión, en el ejercicio 2022-23 se ha creado el **Comité ESG**, ubicado en el primer nivel de gobernanza de la compañía, que se encarga de definir e implantar un Plan de Acción que garantice la aplicación de los

criterios ESG en toda la cadena de valor. Las personas designadas por cada departamento deben aportar en las reuniones del comité los datos necesarios sobre las acciones en desarrollo y previstas, además de realizar el seguimiento de las tareas requeridas para lograr las metas fijadas. De este modo, el Comité ESG organiza y controla los KPI requeridos para mantener los estándares de la organización en este ámbito.

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



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



2.3. Compras responsables

A fin de garantizar el cumplimiento de los estándares éticos en toda la cadena de valor, GLS Spain cuenta con un *Código de Conducta de Proveedores y Socios Comerciales*, que marca las directrices y comportamientos que deben seguir estos colectivos. El código es firmado por todas las agencias y subcontratistas con una relación contractual y, desde abril de 2022, también por todos los proveedores con acuerdo mediante contrato. Además, mediante la *Política de Compras Responsables*, que recoge el posicionamiento en materia de derechos humanos, estándares laborales, medioambiente y lucha anticorrupción.

El Departamento de Compras se encarga de seleccionar y evaluar a los proveedores, así como mantener buenas relaciones con ellos, respetando las normas internas de *compliance*, medioambiente y calidad del entorno laboral. Por su parte, la *Política de Compras* persigue también la optimización del gasto externo mediante una organización que permita realizar las compras necesarias, en el momento requerido y al mejor precio posible. El objetivo es la selección de proveedores a nivel nacional a través de *tenders* y llegar a contar con un único proveedor que preste servicio a todos los centros del país.

En el año 2022 se ha evaluado a 120 proveedores generales bajo el procedimiento vigente de evaluación total (se excluyen los socios comerciales de transporte, a los que se realiza un estudio previo). En este ejercicio se ha ampliado el alcance de este mecanismo de control a proveedores con transacciones superiores a 10.000 euros (anteriormente, limitado a más de 30.000 euros anuales de facturación).



Colaboración con proveedores

|

17.255
proveedores
(+20% respecto a 2021)

120
proveedores
generales
evaluados
(100% de proveedores
con gasto superior a
30.000€)

2.4. Gobernanza corporativa responsable

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

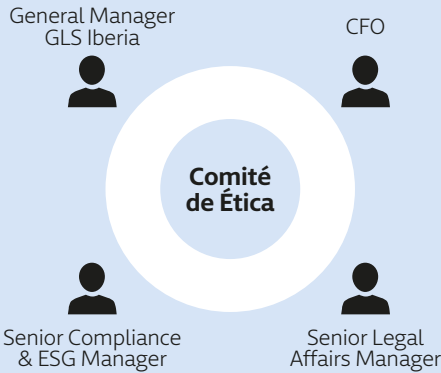
Nuestro *Código de Conducta* constituye la base de todas las decisiones comerciales y regula la interacción responsable con todas las partes interesadas. Este código establece tanto los principales valores de la compañía



como los estándares de comportamiento de GLS Spain, vinculantes para todo el personal. Además, GLS Spain cuenta con políticas y guías sobre aspectos como la corrupción en los negocios, competencia, sanciones comerciales y financieras, gobernanza en la cadena de suministro o protección de datos, entre otros. Estas políticas se complementan con procesos y procedimientos internos, formaciones *online* y presenciales, y acciones de concienciación en los canales de comunicación interna.

Canal de denuncias y Comité de Ética

El Grupo GLS cuenta con un canal de denuncias a través del que cualquier miembro del equipo, socio comercial o tercero puede reportar, de forma confidencial, cualquier vulneración de los derechos humanos, actos delictivos o similares. El Comité de Ética, presidido por el director general, se encarga de la instrucción y toma de decisiones derivadas del canal de denuncias, así como de la revisión periódica de los controles, junto con un equipo de asesores interdepartamentales y el organismo de supervisión.



Acceso al canal de denuncias





2.5. Compliance y transparencia

GLS Spain sigue una conducta transparente en cumplimiento normativo y mantiene una política de tolerancia cero frente a la corrupción. Para identificar y mitigar sistemáticamente los riesgos de *compliance*, se han implementado una serie de medidas de obligado cumplimiento en todo el Grupo: Ley de competencia, Ley de esclavitud moderna, prevención de blanqueo de capitales, anticorrupción, sanciones económicas y modelo de prevención de delitos.

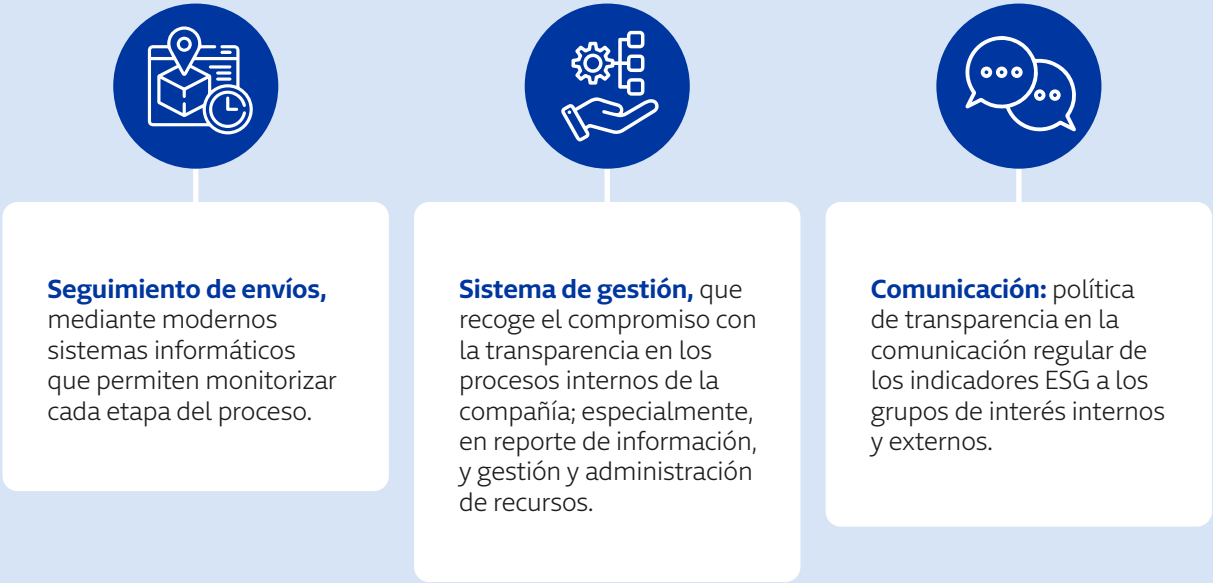
El **Sistema de Gestión de Integridad Corporativa** incluye procedimientos internos de aprobación de operaciones comerciales, así como controles y medidas de monitorización a través de auditorías internas para gestionar la mitigación de los riesgos asociados a nuestra actividad. El *Modelo de Compliance* permite establecer un sistema

de organización, prevención, detección, control y gestión de riesgos legales y de reputación que puedan derivarse de posibles incumplimientos de las normas. Además, el *Modelo de Prevención de Delitos Penales* permite mitigar los riesgos y proteger la reputación de la organización.

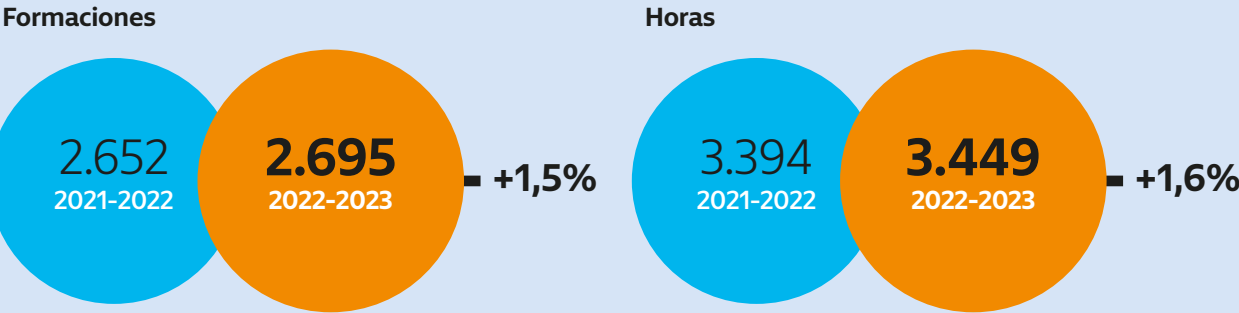
Asimismo, aplicamos una política de cumplimiento que garantiza, por un lado, que se cumpla con la legislación española y, por otro, la instauración de una cultura de comportamiento ético que nos posicione entre los más altos estándares en el sector. Para garantizar que todas las personas que forman parte de la organización entiendan y asuman este compromiso, toda la plantilla recibe formación obligatoria sobre las políticas y procedimientos.

Transparencia

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



Horas de formación en contenidos de *compliance* y protección de datos



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



2.6. Protección de datos y seguridad de la información

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

Durante el último año, se ha mejorado significativamente nuestra capacidad de detección y respuesta ante incidentes, así como los procesos relacionados con los casos de *phishing* y *smishing*, donde se trabaja desde varias perspectivas diferentes:

- Concienciación a través de las redes sociales y desde nuestras webs públicas.
- Colaboración estrecha con las fuerzas y cuerpos de la seguridad del Estado.
- Apoyo en Threat Intelligence para la monitorización, alerta y mitigación de falsas publicaciones, webs y mensajes de texto que suplantán nuestra marca.

Contamos con un **Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI)** que establece las pautas de actuación y permite cumplir con el Reglamento General de

Protección de Datos (RGPD) relativo a la protección de las personas físicas. Nuestro Modelo de Gestión de los Datos Personales se alinea con los principios 1 y 2 del Pacto Mundial de las Naciones Unidas (Derechos Humanos) y con el ODS 16 ("Paz, justicia e instituciones sólidas").

Nuestros principales objetivos 2022-2023 en la materia han sido:

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

En GLS Spain, hemos detectado un aumento de casos en los que se utiliza nuestro nombre e imagen de marca para cometer fraudes relacionados con el envío de mercancías, sobre todo en plataformas de compraventa de productos de segunda mano en internet. Para poder detectarlos y evitar ser víctimas, ofrecemos consejos de seguridad y formas de proceder y de reportar cualquier tipo de fraude a través de un canal creado para tal uso en nuestra página web. También colaboramos activamente con las fuerzas y cuerpos de seguridad del Estado para perseguir cualquier actividad fraudulenta en el uso de nuestra imagen corporativa.

03



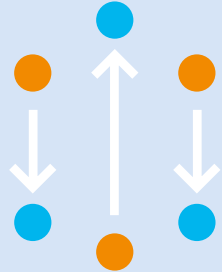
Calidad

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

Roberto Martínez, Chief Financial Officer GLS Spain

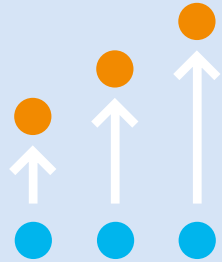


PRIORIDADES



- » Máxima calidad y sostenibilidad en los envíos.
- » Proximidad y mejora continua.
- » Mejora continua de la eficiencia de nuestra red y de los sistemas operativos.
- » Digitalización de los procesos internos e impulso de herramientas de trabajo modernas e inteligentes.

AVANCES 2022-2023



- » Nuevo entorno *online* en forma de Progressive Web App.
- » Automatización de procesos que facilitan la atención al cliente.
- » Integración de una nueva funcionalidad en la App de Reparto a fin de obtener datos más fiables sobre las emisiones.

METAS



- » Inmediatez a través de tiempos de respuesta ágiles.
- » Identificación, prevención y mitigación de los riesgos asociados.

Estamos comprometidos con la sostenibilidad, la calidad y la mejora continua, y cumplimos con altos estándares reconocidos internacionalmente. Prueba de ello es que nuestro Sistema de Gestión Medioambiental está certificado, desde el año 1997, según la norma ISO 14001 y nuestro Sistema de Gestión de la Calidad, según la norma ISO 9001. Ambas normas han sido acreditadas por DEKRA. Asimismo, contamos con la certificación de cumplimiento GDP, por la que se reconocen las buenas prácticas en la distribución, con el sello de aprobación para el control de emisiones y la correspondiente certificación EN 16258:2012.

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

En GLS Spain asociamos la calidad a:

- Contar con unos procesos robustos que garanticen el cumplimiento de los requisitos manteniéndonos siempre enfocados en los clientes.
- Elevar la exigencia: mantener una excelente calidad en el proceso de entrega y recogida ya no es suficiente para nosotros y lo hemos llevado a un nivel superior, considerando el bienestar de la sociedad, nuestros clientes y empleados.



En GLS Spain estamos comprometidos con la calidad del servicio, por lo que el desarrollo de nuestra actividad se produce siempre bajo el principio rector de ser “uno de los servicios de paquetería líderes en calidad en España”.



3.1. Digitalización

GLS Spain es valorada por el mercado como una de las compañías de transporte urgente con mayor calidad de servicio. Para mantener los estándares de calidad ponemos el foco en la digitalización de procesos y el uso de la tecnología, pilares básicos de nuestro modelo de negocio. La mejora continua de nuestros productos y servicios permite satisfacer las necesidades y deseos de nuestros clientes, optimizar los procesos internos y conseguir el mejor impacto posible desde la perspectiva de la sostenibilidad. Para ello, contamos con equipos de profesionales centrados en impulsar la mejora en la experiencia de clientes y destinatarios, con herramientas como la app My GLS o el seguimiento a tiempo real de los envíos. Las innovaciones en este ámbito se

dirigen, principalmente, a informar y flexibilizar la entrega, así como a la escucha de la valoración del destinatario para la mejora continua del servicio.

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

Innovaciones tecnológicas al servicio del usuario

Situamos la digitalización en el centro del proceso para mejorar la experiencia de compra global del usuario y el servicio a clientes y destinatarios/as.

FlexDeliveryService

Servicio de entrega flexible con el que el destinatario puede elegir o modificar el día y la dirección de entrega del envío.

Asistente virtual

Herramienta disponible en la página web de GLS Spain, que guía de forma fácil y rápida a los usuarios en gestiones como consultas sobre un paquete, contratación de envíos o recogida en Parcel Shop, entre otros.

Nuevo entorno online

El sistema Progressive Web App permite a los destinatarios realizar todo tipo de gestiones: contratar envíos, gestionar devoluciones, hacer un seguimiento y recibir notificaciones en tiempo real de los envíos, o dar indicaciones adicionales al repartidor.

Net Promoter Score (NPS)



Nuevo sistema de puntuación de productos y servicios, activo en los distintos canales de contacto con el cliente (app *My GLS*, web de tracking, RRSS y notificación de entrega en **FlexDeliveryService**). Permite valorar el grado de satisfacción del destinatario de forma inmediata. Se ha finalizado el año fiscal 2022-23 con un grado de satisfacción NPS del 78%, superior a la meta fijada (75%).

Satisfacción NPS (2022-23)

78%



Los envíos incluyen módulos informativos sobre si la entrega ha sido realizada con un vehículo de cero emisiones y nuestra colaboración con Centros Especiales de Empleo.

3.2. Proximidad

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



Atención al Cliente

Nuestro departamento de Atención al Cliente (ATC) está altamente formado y capacitado para brindar la mejor atención y asistir todas las dudas, consultas, reclamaciones y sugerencias. Este canal de relación directa con el cliente nos permite, además, permanecer atentos a las tendencias del mercado para adaptarnos de una forma ágil y eficiente. En los últimos años se han introducido diversas mejoras basadas en la automatización de procesos, que facilitan una atención personalizada y una reducción de los plazos de respuesta ante las incidencias.



Un día en Atención al Cliente de GLS Spain

3.700

escuchas nacionales diarias

2.700

emails

700

escuchas en RRSS

300

llamadas

900

escuchas internacionales diarias

Relaciones con medios de comunicación 2022-2023



806

menciones espontáneas en medios de comunicación

14

Notas de prensa enviadas

168

menciones en medios a raíz de notas de prensa

638

menciones espontáneas

Marketing y comunicación

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

Dentro de la compañía, GLS Spain dispone de **Infodesk**, un canal abierto al personal corporativo y la red agencial, a través del cual se publican comunicados, boletines informativos, *newsletters*, promociones internas y toda información que pueda resultar útil para la plantilla. En comunicación externa, potenciamos y establecemos relaciones duraderas con los principales medios de comunicación del sector mediante acuerdos y otras acciones que nos permiten llegar a nuestro público objetivo para generar *engagement* y visitas a nuestra página web y perfiles de redes sociales.

Convención #GLSNuevosHorizontes, de GLS Iberia

En abril de 2022, tuvo lugar en Madrid la **Convención Anual Nuevos Horizontes**, que supuso la vuelta al formato presencial y reunió a más de 1.200 asistentes de España y Portugal. En la convención, se mostraron los últimos avances en materia de sostenibilidad, digitalización e infraestructuras, y se dieron a conocer diferentes modelos de vehículos en los que se implementará la nueva imagen corporativa.



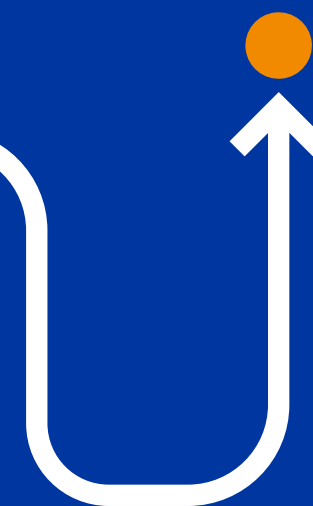
04



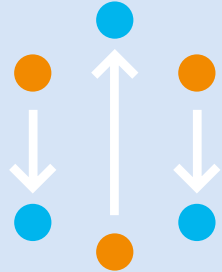
Nuestro compromiso social

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

Ana Pérez, Senior People Manager GLS Spain

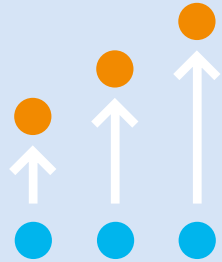


PRIORIDADES



- » Igualdad real entre mujeres y hombres.
- » Bienestar, diversidad y conciliación.
- » Prevención, comunicación y difusión sobre seguridad y salud laboral.
- » Comunicación interna eficiente.
- » Desarrollo de la comunidad de Recursos Humanos del Grupo GLS.

AVANCES 2022-2023



- » Actualización del *Plan de Igualdad 2022*.
- » Nuevo Enclave Laboral en Valencia.
- » *Target Gender Equality*.
- » Incremento de participación en proyectos sociales.
- » *Diversity Statement* del Grupo GLS.

METAS



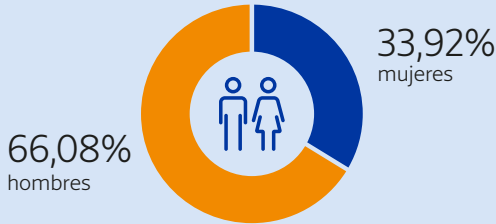
- » Seguir fomentando la formación y la promoción interna.
- » Favorecer la empleabilidad e integración de personas con capacidades especiales.
- » Continuar colaborando con las comunidades locales.
- » Iniciativa Transporte Solidario.

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

Nuestro equipo humano

1.477
empleados/as

POR SEXOS



POR EDAD



42
nacionalidades

98,85%
contratos indefinidos



4.1. Igualdad, conciliación y diversidad

En cumplimiento de su compromiso con la igualdad efectiva de mujeres y hombres, GLS Spain desarrolla medidas efectivas que eviten cualquier tipo de discriminación por razón de sexo en la relación laboral. En 2022, hemos actualizado el *Plan de Igualdad*, adaptado a los requerimientos del RD 901/2020 y 902/2020. El plan recoge que la igualdad efectiva entre hombres y mujeres forma parte de nuestros valores esenciales. La Comisión de Igualdad de GLS Spain realiza un control y seguimiento continuo del *Plan de Igualdad* a fin de comprobar la consecución de los objetivos propuestos y conocer el proceso de desarrollo, lo que permite introducir nuevas medidas —si fueran necesarias— y/o corregir posibles desviaciones.

Como socio *signatory* del Pacto Mundial de Naciones Unidas, representantes del departamento de Gestión de Personas de GLS Spain han participado en el *Target Gender Equality 2022-2023*, un programa acelerador que busca profundizar en la aplicación de los Principios para el Empoderamiento de las Mujeres (WEP) y reforzar su contribución a los ODS y a los Principios del Pacto Mundial.

La diversidad cultural, de género, funcional, generacional, ideológica y educativo-formativa enriquece la convivencia y permite un engranaje mucho más completo entre todos los integrantes de la #GLSFamily.

- ♥ **NUESTRO COMPROMISO ES LA IGUALDAD:**
- 1 Porque **apostamos por la igualdad** entre hombres y mujeres que forman parte de nuestra organización
 - 2 Porque trabajamos sobre **los obstáculos y estereotipos sociales**
 - 3 Porque **aseguramos la protección** y el impulso de todo nuestro personal
 - 4 Revisamos y actualizamos de manera continua **nuestro Plan de Igualdad**



Conciliación

GLS Spain fomenta la conciliación familiar, social y laboral, y el bienestar del equipo a través del Plan de desconexión digital fuera del ámbito laboral y bienestar digital en el trabajo. Las medidas incluidas en el plan ofrecen una serie de ventajas para los/las trabajadores/as que redundan también en beneficios para la empresa:

Ventajas para los/las trabajadores/as

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

Beneficios para la empresa

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

Beneficios sociales para empleados/as

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

La plantilla de la compañía también dispone de las ventajas del **Club GLS**, una plataforma con promociones, descuentos y planes de futuro en diferentes marcas que suponen un ahorro en el día a día de los/las empleados/as. Entre ellos, se incluyen supermercados, gimnasios, viajes, regalos, etc.





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

Con el fin de apoyar plenamente un entorno de trabajo diverso e inclusivo y lograr un impacto sostenible, el Grupo GLS cuenta con un Compromiso de Igualdad y Diversidad que todas las filiales deben tomar como referencia. En GLS Spain potenciamos la contratación de una plantilla diversa, considerando tanto la diversidad generacional, a partir de la combinación de profesionales jóvenes y profesionales más experimentados, como la diversidad funcional, con planes de acción para la inserción laboral. En este sentido, se han realizado diversas jornadas de sensibilización sobre la discapacidad.

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



Apoyo a la inclusión mediante Centros Especiales de Empleo

GLS Spain colabora con más de 600 agencias y delegaciones en su red, 15 de las cuales se integran como Centros Especiales de Empleo (CEE). Estos centros son empresas integradoras que ofrecen un trabajo adaptado a personas con capacidades especiales (minusvalía superior al 33%) para que puedan desarrollar su trayectoria profesional, crecer a nivel personal y mejorar su relación con la sociedad. Estas agencias contribuyen a mejorar la situación social y personal de este colectivo, ya que disponer de un trabajo mejora su vida en todos los aspectos.



GLS Spain colabora con la Fundación Novaterra de Valencia mediante un enclave laboral en el que trabajan un total de seis personas, que asumen tareas de gestión de mercancía irregular, sobres, gestión de pallets y descarga.

4.2. Impulso del talento

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

En base a las necesidades formativas detectadas, el departamento de Gestión de Personas elabora anualmente un *Plan de Formación* orientado a potenciar la empleabilidad del capital humano, mejorar la adaptación a sus funciones dentro de la empresa y alcanzar la integración de nuestros valores. El personal de GLS Spain recibe formaciones sobre aspectos directamente relacionados con el desarrollo de sus funciones, pero también con otras cuestiones relevantes para la compañía: medioambiente, protección de datos y seguridad de la información, *Código de Conducta*, igualdad y las ya mencionadas formaciones sobre *compliance*.

Estas formaciones se realizan de manera presencial o desde nuestra plataforma de documentación y comunicación interna Infodesk, así como desde otras plataformas digitales.

Indicadores de formación (2022)



1.627
personas
formadas

136.297
€ de inversión
(92,28 €
por empleado)

25.947
horas de
formación
(17,56 horas
por empleado)



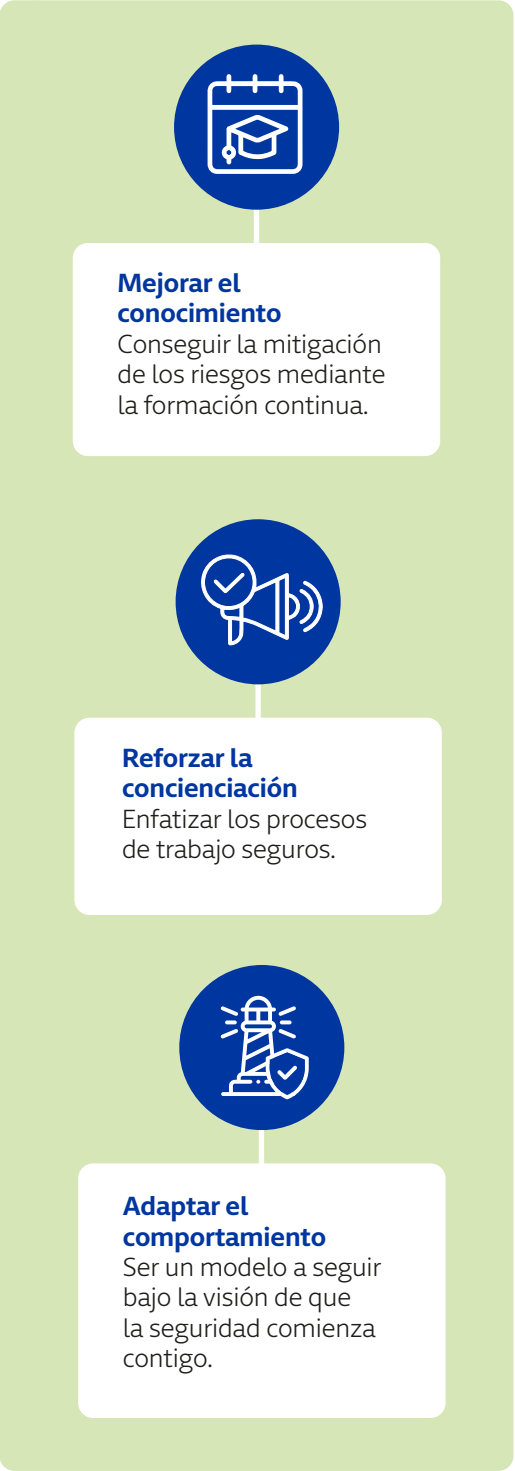


4.3. Seguridad y salud

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

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

Objetivos principales del Plan de Prevención de Riesgos Laborales



Acciones de comunicación interna

La comunicación interna es una herramienta fundamental para garantizar una adecuada identificación y prevención de los diversos riesgos laborales. Con el fin de asegurar un entorno laboral óptimo y seguro, formamos continuamente a nuestros empleados en prevención de riesgos laborales con contenidos específicos, como cintas transportadoras, conducción consciente, manipulación manual, obligaciones de los empleados, corrección de postura para levantar objetos, abuso de

sustancias, electricidad, equipos de protección individual o primeros auxilios.

En el ámbito de la **seguridad vial**, promovemos el conocimiento y la sensibilización de nuestros mensajeros a través de campañas de divulgación y acciones formativas específicas para conductores como el “Curso de concienciación sobre seguridad y salud para socios transportistas de GLS” o el “Curso SSL para conductores”.

Campaña “La seguridad comienza contigo”

Desde 2021, promovemos una campaña en todo el Grupo GLS que, bajo el lema “La seguridad comienza contigo”, recoge nuestro compromiso de alcanzar cero accidentes y concienciar sobre seguridad y salud laboral. En el último año, se ha dado continuidad a esta campaña mediante diversas acciones, como nuevos contenidos referidos al bienestar de la persona en todos los ámbitos de su vida (físico, emocional y relacional).



4.4. Comunidad local

Acción local

Entendemos que la consecución de unos envíos sostenibles debe contextualizarse en una sociedad que tiene una participación activa en las acciones y servicios que la compañía desarrolla. Clientes, agencias, ONG, entidades benéficas y el resto de *stakeholders* forman parte del entorno en el que desarrollamos nuestra actividad de transporte y logística. Así, establecemos alianzas con estos actores y participamos en diversos proyectos y acciones en nuestro entorno local. Nos centramos en aquellas necesidades y/o proyectos en los que podemos aportar valor a través de las oportunidades que nos brinda nuestra cadena de valor. Nuestra participación incluye el envío de mercancía y servicios logísticos a organizaciones, fundaciones benéficas, entidades sin ánimo de lucro y otros. También realizamos donaciones voluntarias de recogida,

transporte y logística de paquetes a ONG, entidades sociales y asociaciones que apoyan a colectivos vulnerables o marginados.

Además, contamos con una **Tarifa ONG** para el transporte de mercancías a largo plazo: se trata de una tarifa simbólica y ajustada para apoyar y facilitar las iniciativas alineadas con nuestra visión social. En la medida de nuestras posibilidades, también realizamos contribuciones financieras a proyectos benéficos locales, como entidades de infancia y asociaciones deportivas inclusivas para personas con discapacidad.

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



Comunidad de Madrid

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



Don Disfraz

Donación de 2.800 disfraces a Aldeas Infantiles SOS, contando con la colaboración de GLS para el envío a los diferentes centros de la ONG en España.



Alianza con la Fundación Iturri

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



GLS Spain con La Palma

Envío a la isla de La Palma de material sanitario, ropa, calzado, mascarillas y comida para animales, entre otros elementos, aportados por empresas, ayuntamientos, cuerpos y fuerzas de seguridad y personas anónimas de toda España.



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

«Transportamos Esperanza»

En alianza con la Fundación Española de Patologías Mastocitarias (FEM), contribuimos a la investigación y cuidados paliativos de enfermedades raras mediante la recogida de tapones de plástico en distintos puntos de España y su transporte al centro de reciclaje ubicado en Valencia.



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

Mercadillo ANDE

Nuestro centro de Fuentemar (Madrid) ha seguido colaborando con ANDE, cediendo sus instalaciones para la celebración anual de un mercadillo solidario en colaboración con los departamentos de People Management y Corporate Responsibility.

Hospital Sant Joan de Déu - «Chocolatada Solidaria»



Colaboración en el envío, transporte y reparto de material, así como el *merchandising* de la Chocolatada Solidaria, con actos en toda España. Los fondos recaudados se destinan al Hospital Sant Joan de Déu de Barcelona.

«Reyes Magos de Verdad»

Proyecto sin ánimo de lucro que reparte más de 17.000 juguetes a niños y personas mayores sin recursos económicos. Cada año, nos convertimos en “pajes reales” realizando la recogida y transporte de estos regalos a domicilio, organizaciones, centros penitenciarios, residencias, etc.



ONG Educo



Donación de 200 Becas Comedor a la ONG Educo, que garantiza que 284.000 niños/as (menores de 18 años) de 293 centros colaboradores de toda España puedan acceder al comedor escolar para tener una educación equitativa, independientemente de la situación económica de sus familias.

«Regala Sonrisas»

Sexta colaboración con Martita Ortega en el almacenaje y transporte de regalos para niños/as hospitalizados/as en los centros de La Paz, Gregorio Marañón, 12 de octubre, Puerta de Hierro, Niño Jesús y Clínico San Carlos.



«29miradas»



De la mano de la Agencia 839 de GLS en Pamplona, colaboramos con el proyecto fotográfico «29miradas» en defensa de la mujer afgana. Nacido como exposición virtual, la muestra viaja por distintas ubicaciones de España. GLS Spain contribuye en el transporte de las obras.

Visitas

En el ejercicio 2022-23 hemos abierto nuestras puertas y acercado el sector del transporte a niños/as de diferentes colectivos para que conozcan su funcionamiento. El CIM Vallès (Barcelona) también recibió la visita del Club Social La Llum.



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

Acciones de patrocinio

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



FC Barcelona Femenino

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

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



Women Padel

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



FID Castilla y León

Mantenemos nuestro apoyo al FID Castilla y León, Foro Internacional de Deporte que cada edición reúne en León a algunos de los mejores deportistas y entrenadores de la historia del deporte para hablar de sus experiencias y crear un espacio de análisis y reflexión.



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



World Padel Tour (WPT)

Desde 2019, GLS Spain se encarga de la distribución nacional de los envíos del World Padel Tour (WPT), el circuito profesional de pádel de referencia mundial, y está presente en los eventos más importantes de la competición con soportes de visibilidad de marca y acciones especiales. Además, a través del acuerdo de patrocinio, nos encargamos también del transporte nacional e internacional de los productos oficiales que el circuito profesional ofrece a sus aficionados a través de su tienda *online*. La renovación de este acuerdo permite que GLS Spain continúe brindando soporte como proveedor logístico oficial del circuito, que este año crece hasta los 25 torneos en 14 países.

Asimismo, a comienzos de 2023, GLS Spain ha renovado por tercer año consecutivo su patrocinio con las jugadoras de pádel **Bea González** y **Lucía Sainz**, reconocidas figuras de este deporte tanto en España como en el resto del mundo. En 2022, Bea González y Lucía Sainz visitaron nuestras instalaciones de San Fernando, en Madrid, donde pudieron ver el avance de las obras del nuevo *hub*.

05



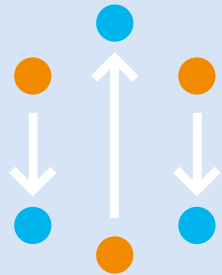
Sostenibilidad ambiental

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

Daniel López, Quality & Environmental Director GLS Spain

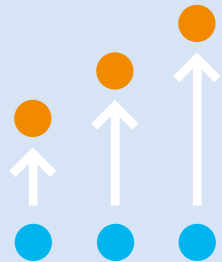


PRIORIDADES



- » Generar un impacto positivo en el entorno.
- » Uso sostenible de los recursos.
- » Compensación y reducción de emisiones.

AVANCES 2022-2023



- » 100% de nuestras instalaciones utilizan energía verde.
- » Ampliación de la infraestructura de recarga.
- » Nuevo *hub* con certificación BREEAM.
- » Compensación en Europa de las emisiones de CO₂ asociadas a nuestra actividad y al transporte.

METAS



- » Cero emisiones en 2045.
- » Flota 100% libre de emisiones.
- » Instalaciones más sostenibles.

El Grupo GLS es totalmente consciente de su responsabilidad con el medioambiente, la sociedad, sus agencias y empleados/as. La empresa promueve campañas para lograr una mayor formación y concienciación en cuanto a la conservación de los recursos y un impacto mínimo en el ecosistema.

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





5.1. Sistema de Gestión Medioambiental

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

Estos procesos se basan en los siguientes puntos:

- Documentación, implantación y actualización constante del Sistema de Gestión Medioambiental, comprobando su eficacia como base de la mejora continua.
- Cumplimiento de la legislación y reglamentación medioambiental aplicable.
- Control de los KPI y establecimiento de objetivos y metas anuales en materia medioambiental, para la mejora continua del sistema y la reducción del impacto.

- Implementación de un sistema de auditoría a centros propios, para garantizar el cumplimiento de los objetivos y la reducción del impacto de nuestra actividad.
- Programas de formación y/o información medioambiental a los/as empleados/as para explicar las pautas a seguir para reducir el impacto medioambiental y sus objetivos. Además, proporcionamos a los proveedores información de la política **Climate Protect**, con el objetivo de concienciarlos en las buenas prácticas medioambientales. Las necesidades particulares de formación en medioambiente se tendrán en cuenta en el plan de formación establecido por la compañía.

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

Evaluación de riesgos ambientales

GLS Spain analiza los riesgos de su actividad para identificar aquellos que puedan tener un impacto significativo en el medioambiente. Estos aspectos se clasifican en riesgo alto, medio o bajo, de acuerdo con el impacto directo o indirecto que tengan sobre el medio o los recursos, o si forman o no parte de los procesos o áreas principales de la actividad.

Aspectos ambientales por nivel de riesgo

Riesgo alto:

- Emisiones de gases de combustión
- Consumo de combustible
- Consumo de electricidad para las cintas transportadoras

Riesgo medio:

- Volumen de tráfico en ciudades y autopistas
- Consumo de papel
- Generación de residuos en delegaciones y por transportistas
- Consumo de electricidad en oficinas
- Accidentes con materiales peligrosos

Riesgo bajo:

- Limpieza de los vehículos
- Creación de ruido, suciedad y polvo
- Uso de materiales peligrosos y potenciales incidentes
- Consumo de agua
- Limpieza de los lugares de trabajo y edificios
- Incendios

Medidas para reducir los riesgos: principio de precaución



Para mitigar al máximo los riesgos identificados y minimizar su impacto en el medioambiente, GLS Spain establece una serie medidas basadas en el principio de precaución. Entre ellas, destacan las siguientes:

- Formación en concienciación medioambiental, uso de equipos y tecnologías eficientes.
- Actualización y monitorización de la flota para el cumplimiento de los objetivos de electrificación marcados.
- Utilización, en la medida de lo posible, de productos de limpieza respetuosos con el medioambiente.
- Consultas a remitentes y proveedores sobre la revisión de sus aspectos ambientales.
- Uso de energía verde en todos los centros propios.

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

12%
de vehículos
de bajas o cero
emisiones
(dato actualizado a
febrero de 2023)

10%
de coches de
empresa

89
puntos de recarga

100%
de nuestras
instalaciones
utilizan energía
verde

4.788
Parcel Shops y
650
lockers con menos
emisiones



5.2. Climate Protect

Climate Protect es la estrategia medioambiental iniciada en 2021 por el Grupo GLS, con el objetivo de reducir y compensar el 100% de las emisiones de nuestra actividad para, a largo plazo, ser neutros en emisiones de CO₂.

Este programa aborda nuestro compromiso ambiental en el nuevo entorno social y económico a través de:

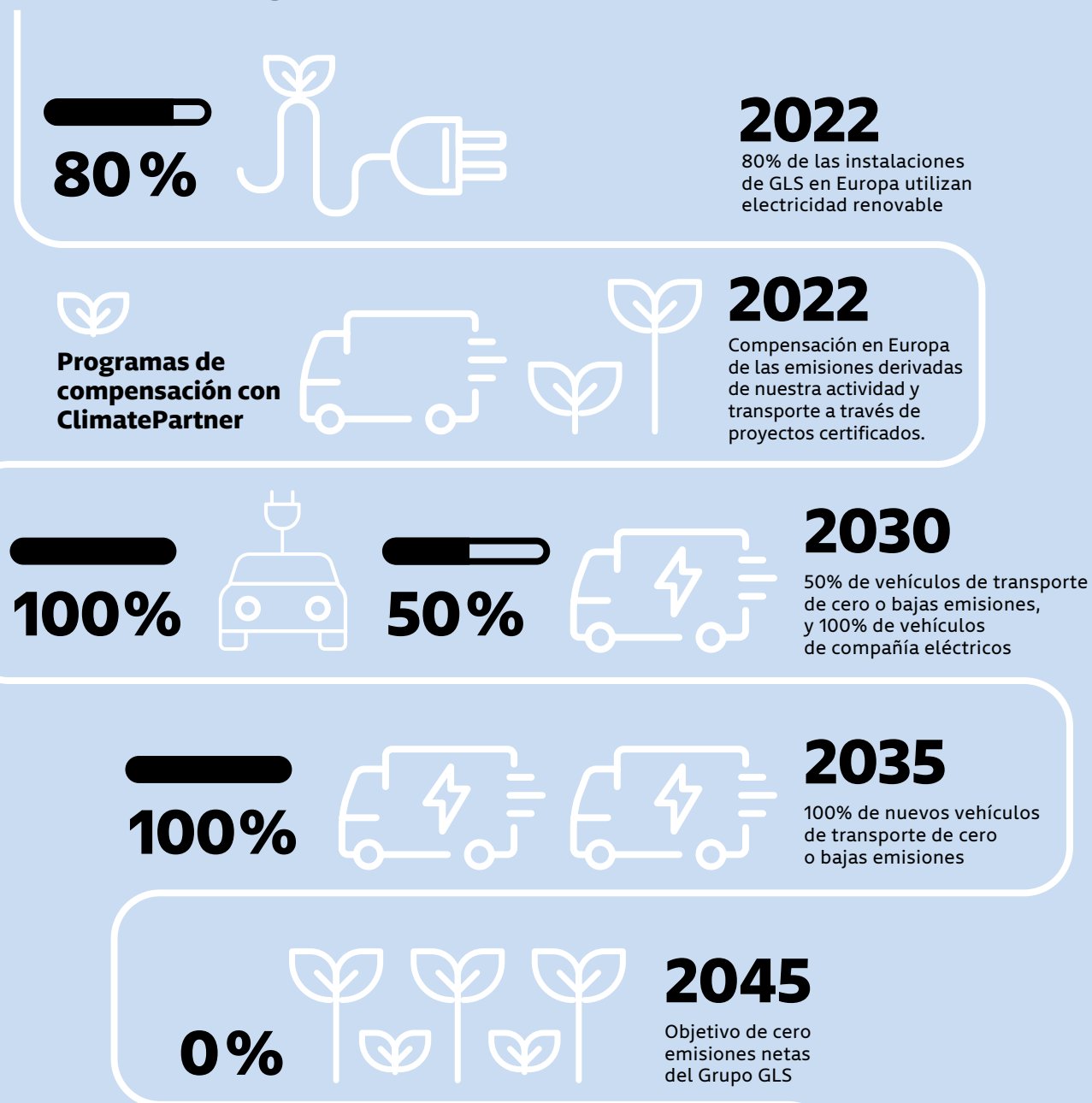
- La implicación de todos los agentes de la cadena de valor.
- La creación de valor para los clientes de GLS.
- La responsabilidad transversal de todos los departamentos de la compañía.

Reducir y evitar las emisiones es nuestra prioridad

Uno de los pilares en los que se basa **Climate Protect** es la reducción progresiva de emisiones de CO₂. Para alcanzar este objetivo, invertimos en diversas medidas:

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

Nuestro programa Climate Protect



La reducción progresiva de emisiones en todas las operaciones es fundamental para poder alcanzar nuestro objetivo a largo plazo de convertirnos en una empresa 100% neutra en carbono.

Medición de emisiones

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

Emisiones de Gases de Efecto Invernadero (t CO₂e)

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

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

Evaluación del ciclo completo de emisiones



Todas nuestras emisiones se calculan “del pozo a la rueda”, lo que significa que evaluamos el ciclo de vida completo, desde la generación del combustible hasta su uso efectivo. Además, divulgamos nuestras emisiones en equivalentes de CO₂ (kg CO₂e), lo que indica que se tienen en cuenta otros gases de efecto invernadero.

Proyectos de compensación de emisiones

Desde abril de 2022, compensamos las emisiones derivadas de nuestra actividad de transporte mediante la cooperación a escala europea con ClimatePartner. En el marco de esta colaboración, apoyamos cuatro proyectos de compensación climática, certificados conforme a las normas VCS/CCBS y Gold-Standard.



“Protección forestal”
(Madre de Dios, Perú)



Objetivo: evitar la deforestación de la selva tropical.

Descripción: protección de una región amenazada por la tala masiva de árboles y la construcción de carreteras entre Brasil y Perú. Alberga especies animales y vegetales en peligro de extinción, así como varios pueblos indígenas.

“Energía eólica”
(Maliya, India)



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

Descripción: construcción y explotación de una turbina eólica. El proyecto contribuye a la creación de empleo vinculado al funcionamiento y mantenimiento de la central.

“Protección Forestal”
(Pacajá, Brasil)



Objetivo: evitar la tala ilegal en la Amazonia brasileña

Descripción: promoción de técnicas agroforestales sostenibles entre la población local, que recibe derechos del uso de la tierra por su contribución a la conservación de la naturaleza.

“Energía Solar”
(Guttigoli, India)



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

Descripción: instalación de una central solar para generar energía limpia y asequible. También apoya a las escuelas de la zona con libros, mobiliario y otras infraestructuras.

Los proyectos de compensación de emisiones también fomentan el desarrollo sostenible en los países donde se llevan a cabo, ampliando las infraestructuras locales, creando empleo y preservando la biodiversidad.



Certificación DIN 16258 para el cálculo de CO₂ por paquete

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

Medidas para reducir las emisiones

Infraestructuras sostenibles

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



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

Asimismo, el compromiso ambiental incluye la adecuación de nuestros centros de trabajo para reducir las emisiones de CO₂ y reducir el impacto ambiental. En edificios ya existentes, aplicamos medidas como:

- Uso de calefacción regenerativa y paneles solares.
- Cambio a tarificación verde siempre que sea posible.
- Cambio a luminaria led.
- Instalación de puertos de carga de vehículos eléctricos.

Certificado Ecovadis Silver

El Grupo GLS se encuentra entre el 8% de las empresas calificadas por EcoVadis en la industria de actividades de transporte de carga postal, de mensajería y multimodal. Las acciones del Grupo en materia de sostenibilidad fueron reconocidas en 2022 con el Certificado Silver de EcoVadis, con una calificación de 67 puntos. Como proveedor internacional de calificaciones de sostenibilidad, EcoVadis ofrece una solución líder para monitorizar y optimizar la sostenibilidad en las cadenas de suministro. La calificación tiene en cuenta las métricas en materia de medioambiente, sostenibilidad, ética y derechos humanos y laborales.



Transporte respetuoso

Una de nuestras prioridades en materia de sostenibilidad es conseguir que nuestro transporte sea respetuoso con el entorno. Por eso, trabajamos constantemente en la implantación de vehículos menos contaminantes y en la inversión en innovación y tecnología:

- Progresiva conversión de la flota en vehículos de cero y bajas emisiones (al cierre del ejercicio, ya suponen un 11,90%).
- Redefinición del método de reparto.
- Soporte a las delegaciones para que sean más sostenibles.

También contamos con la certificación GDP (Good Distribution Practice), obligatoria para la venta al por mayor de productos farmacéuticos en Europa, que garantiza que cumplimos con los requisitos para el transporte seguro e higiénico de medicamentos. Por último, desarrollamos un proyecto de rotulado de furgonetas y *packaging*, para incluir la referencia a que "Compensamos las emisiones derivadas del transporte de nuestros envíos".



Furgonetas eléctricas



Vehículos ligeros



Bicicletas de carga eléctricas



Scoters eléctricos



Andarines

5.3. Economía circular y gestión de residuos

Una de las líneas de trabajo principales de GLS Spain en sostenibilidad ambiental es participar en la metamorfosis de una economía lineal a una circular, en la que la reducción del uso de materias primas contribuya a evitar el calentamiento global y la degradación del medioambiente. Por este motivo, creemos que una óptima gestión de los residuos es fundamental para lograr una revolución circular en todos los sectores económicos y, de este modo, contribuir a un futuro más sostenible.

Nuestra cadena de valor integra desde proveedores hasta clientes finales, lo que impide recolectar y conocer la disposición final de los residuos fuera del proceso operativo de GLS Spain. No obstante, promulgamos y difundimos el reciclaje y la reutilización del uso consciente de estos recursos en toda la cadena. Entre las

- medidas específicas para la reducción progresiva de residuos destacan las siguientes:
- Lanzamiento de una campaña de sensibilización de segregación de residuos.
 - Separación de residuos, utilización de embalaje responsable y aumento de la concienciación de empleados mediante formaciones y grupos de trabajo.
 - Reducción del consumo de film mediante su sustitución por alternativas más sostenibles. En el ejercicio 2022-2023 se ha conseguido disminuir las micras del film a 9 preestirado. Asimismo, se están realizando más cargas a granel, reduciendo metros de film y utilizando palés.
 - Apuesta por el uso de bolsas de plástico 100% reciclado.

Residuos generados en 2022

Tipo de residuos	Código LER	2020		2021		2022	
		Kg	Depots	Kg	Depots	Kg	Depots
Papel y cartón	200101	403.583	18	806.270,33	25	726.106	27
Plástico	200139	242.397	18	406.233,33	22	449.009	24
Banal	200301	762.358	17	1.586.457,67	21	1.289.382	19
Madera	200138	861.381	18	1.613.251	23	1.127.285	24
TOTAL (KG)		2.269.719		4.412.212,3		3.591.782	





5.4. Uso sostenible de recursos

En línea con nuestro compromiso ambiental, en GLS Spain apostamos por hacer un uso responsable de los recursos naturales.

Agua

En la reducción del consumo de agua se han desarrollado campañas de sensibilización, se han instalado tanques con botón ecológico de media descarga y se ha implementado un plan de mantenimiento. Todos los centros de trabajo emplean agua de red y no existen en ningún caso limitaciones de uso del agua municipal.

Consumo anual de agua (m³)

2021		2022	
Consumo)	Depots	Consumo	Depots
18.672,26	27	22.599,44	28

Energía

Con los objetivos de un uso eficiente y el ahorro de energía, ponemos en práctica medidas como la creación de conciencia ambiental, mediante acciones como la compra y utilización eficiente de materiales electrónicos, o la instalación de luminaria led y equipos tecnológicos de bajo consumo, entre otras.

Consumo eléctrico anual (kw/h)

2021		2022	
Consumo	Depots	Consumo	Depots
5.774.223,2	29	5.828.744,12	31

Combustible

La siguiente tabla muestra el consumo de combustible asociado al transporte, tanto de vehículos propios de GLS Spain como de flotas de compañías colaboradoras.

Consumo anual de combustible (litros)

	2019	2020	2021	2022
Consumo de diésel por socios de transporte	16.709.985	20.755	-	-
Consumo de diésel por vehículos de empresa	162.611	150.480	122.310	172.335
Consumo de gasolina por vehículos de empresa	73.009	63.096	28.350	18.118.953

Materias primas

En toda la compañía, promulgamos el uso cero de papel e impresión con el fin de sustituirlo por soportes electrónicos. Entre las medidas implementadas con este objetivo destacan el proyecto "Papel en la última milla", el lanzamiento y ejecución de campañas de sensibilización ambiental, o la implementación

de Signaturit, una plataforma para la firma de documentos digitales con validez legal, que permite evitar el consumo innecesario de papel. De acuerdo con los principios de nuestra estrategia ambiental, el 100% del papel utilizado es reciclado.

Consumo de folios

	2021		2022	
	Consumo	Depots	Consumo	Depots
Total folios	4.264.000	29	3.022.000	27
Peso por folio	0,005 kg	29	0,005 kg	27
TOTAL	21.320 kg		15.110 kg	

Cierre

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

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

En el ámbito social, continuaremos apostando por una plantilla diversa, promoviendo la no discriminación, la igualdad, la salud y seguridad, y la creación de un entorno seguro para nuestros

trabajadores y trabajadoras. Además, seguiremos cooperando con las comunidades locales y grupos más vulnerables, impulsando el bienestar social, apoyando iniciativas colectivas y poniendo a disposición de la sociedad nuestros servicios y nuestro transporte solidario.

La gestión ética continuará siendo el pilar fundamental de nuestra empresa, integrando los 10 Principios Universales en nuestra estrategia empresarial, contribuyendo al Pacto Mundial y a los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Por último, desde GLS Spain queremos expresar nuestro agradecimiento a todas las personas que nos acompañan en nuestro avance hacia la sostenibilidad. Su colaboración y apoyo son fundamentales para lograr un impacto positivo en el entorno de nuestra actividad y en la sociedad en general.

Impulsamos activamente la mejora continua en toda nuestra cadena de valor, con el propósito de contribuir al futuro que todos queremos. Gracias a todas las personas que nos acompañan en nuestro avance hacia la sostenibilidad.





Julio 2023

Memoria de sostenibilidad 2022-2023

Ingeniero Torres Quevedo, 1

28022 Madrid

www.gls-spain.es

Puede consultarse el *Estado de Información No Financiera* en el que se basa esta memoria en el siguiente enlace:



GLS.