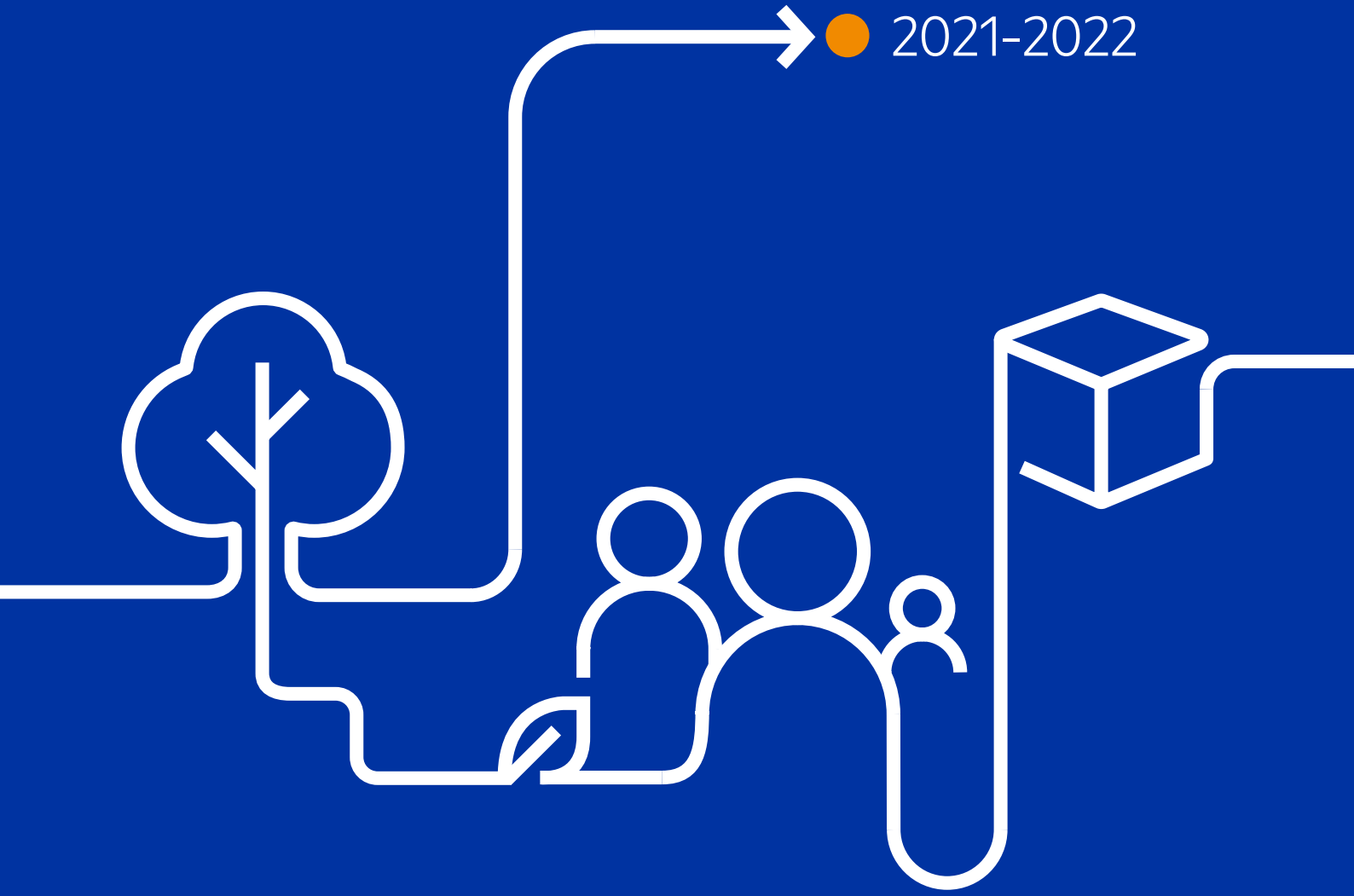
Memoria de Sostenibilidad

2021-2022



GLS.

La presente *Memoria de sostenibilidad 2021-2022* de GLS Spain resume y adapta los principales contenidos recogidos en el documento *Estado de* Información *No Financiera* del año fiscal 2021-2022, 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
Avenida Fuentemar, 18, 28823 Coslada (Madrid)
Tel. +34 (0) 902 113 300
thinkresponsible@gls-spain.com

Índice

Presentación 4

Hitos de GLS Spain en 2021 6

Acerca de esta memoria 8

1. Generadores de valor compartido 10
- 1.1. Grupo GLS 14
- 1.2. GLS Spain, hoy 16
- 1.3. Productos y servicios 18
- 1.4. Nuestra cadena de valor 20

2. Ética y buen gobierno corporativo 24
- 2.1. Socios *signatory* del Pacto Mundial de Naciones Unidas 28
- 2.2. Compras responsables 30
- 2.3. Comportamiento ético 31
- 2.4. *Compliance* y transparencia 32
- 2.5. Protección de datos y seguridad de la información 33

3. ThinkQuality 34
- 3.1. Digitalización 38
- 3.3. Proximidad 40

4. ThinkSocial 42
- 4.1. Igualdad, conciliación y diversidad 46
- 4.2. Impulso del talento 48
- 4.3. Diálogo y organización del trabajo 49
- 4.4. Salud y seguridad 50
- 4.5. Comunidad local 52

5. Sostenibilidad ambiental 54
- 5.1. Sistema de Gestión Ambiental 58
- 5.2. Evaluación de riesgos ambientales 59
- 5.3. Nuevo programa Climate Protect: cero emisiones en 2045 60
- 5.4. Economía circular y gestión de residuos 64
- 5.5. Uso sostenible de recursos 65

Cierre 66

Presentación

"Cualquier actuación de la compañía o de alguno de sus profesionales debe tener en cuenta su implicación a nivel ambiental, social y de gobernanza, los tres criterios ESG."

Presentamos una nueva edición de la *Memoria de Sostenibilidad* que, de acuerdo con los requisitos actuales de reporting de información no financiera, refleja el desempeño económico, social y medioambiental de GLS Spain en el ejercicio 2021-2022.

En el análisis de este periodo, no podemos obviar las consecuencias de la pandemia del coronavirus en nuestra actividad, a todos los niveles. Fundamentalmente, destacaría el incremento notable de la demanda de servicios de paquetería ante las restricciones a la movilidad, lo que ha implicado una mayor relevancia de nuestro sector en la vida social y económica. De forma paralela, es destacable la aceleración de la transformación digital, que impacta directamente en el uso que empresas y particulares realizan de nuestros servicios.

En este entorno, toma especial mérito el esfuerzo realizado por los cerca de 1.600 empleados de GLS Spain y los equipos de nuestras más de 500 agencias en la adecuación de su metodología de trabajo a un entorno extraordinariamente complejo, que ha exigido de una gran capacidad de adaptación y resiliencia por parte de todos. Pero el grado de implicación y compromiso ha ido mucho más allá: junto con la excelente respuesta a una tarea cotidiana de especial exigencia, hemos conseguido iniciar el desarrollo de una serie de proyectos estratégicos que consideramos imprescindibles para afrontar los nuevos retos del sector.

La sostenibilidad es un eje principal e irrenunciable en todos estos proyectos. No entendemos otro modelo de crecimiento y progreso, por lo que cualquier actuación de la compañía o de alguno de sus profesionales debe considerarse desde los tres criterios ESG *(Environmental, Social, Governance)*; y, por consiguiente, debe tener en cuenta su implicación a nivel ambiental, social y de gobernanza.

En las páginas de esta memoria encontrareis el detalle de las principales iniciativas desarrolladas, así como de los principales indicadores no financieros de nuestra actividad. Dividimos estos contenidos en cuatro grandes ámbitos, que responden a los criterios de sostenibilidad citados anteriormente y a un principio transversal de gran valor para nosotros, la calidad del servicio:

- **Ética y buen gobierno corporativo**, que se extiende más allá del cumplimiento de las normativas de cada país para consolidar un modelo de compañía de referencia en *Compliance* y transparencia.
- **ThinkQuality**, como concepto que expresa el compromiso con la calidad y la excelencia en todas las etapas de la cadena de valor. El desarrollo de aplicaciones digitales de última generación es un recurso clave para garantizar la mejor experiencia y la proximidad a todos los grupos de interés.
- **ThinkSocial**, que expresa el compromiso con el bienestar económico y social tanto de nuestros empleados en el desarrollo de un entorno laboral de calidad (seguro, igualitario, emprendedor, etc.) como del conjunto de la sociedad, con acciones de alcance tanto local como global. Entre ellas, destacaría especialmente la labor de integración de nuestros Centros Especiales de Empleo, que ofrecen una oportunidad profesional real a personas con discapacidad mental y/o física. Junto con el beneficio directo a un colectivo con una tasa de empleo menor al 20%, estos centros realizan también una importante tarea de sensibilización y denuncia social.
- **Sostenibilidad ambiental**, que entre otros objetivos y líneas de actuación incluye la ambiciosa meta de cero emisiones en 2045, recogida en el nuevo programa Climate Protect.

La responsabilidad que tomamos en todos estos ámbitos nos ha llevado en 2021 a nuestra adhesión como socio ***signatory*** del Pacto Mundial de las Naciones Unidas. Esta adhesión reafirma nuestro compromiso con los 10 Principios Universales en materia de derechos humanos, normas laborales, medio ambiente y lucha anticorrupción, pero también nuestra contribución al cumplimiento de la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Conscientes del reto constante que supone un desarrollo sostenible de nuestra actividad, os invito a consultar en esta memoria todos los avances conseguidos y los objetivos de futuro marcados en cada ámbito. Para alcanzarlo con éxito, resulta imprescindible el esfuerzo e implicación de todos los que conforman lo que nos gusta llamar la "GLS Family".

Muchas gracias a todos por acompañarnos en este camino hacia la excelencia.

Luis Doncel
General Manager Iberia
General Logistics Systems Spain, S.A.

Hitos de GLS Spain en 2021

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

Primer Parcel Shop sostenible en Madrid

688.420
entregas sostenibles con vehículos cero emisiones*

Negocio

Aprox. 4.500
Parcel Shops

26
hubs/depots

3.035
clientes

+ 500
agencias colaboradoras

66.121
seguidores en redes sociales

Social

1.593
empleados

89%
plantilla indefinida

42
nacionalidades en la plantilla

14
Centros Especiales de Empleo con los que colaboramos

574.897
entregas realizadas por Centros Especiales de Empleo*

* Datos correspondientes al periodo diciembre 2021-marzo 2022.

Hitos estratégicos del ejercicio

GLS Spain ha alcanzado en 2021 importantes hitos para el desarrollo de la compañía a corto y medio plazo.

- **Nueva identidad de marca**, que refleja la estrategia actual de crecimiento a través de una imagen más fresca, dinámica, humana y adaptada al entorno digital.
- **Desarrollo de Climate Protect:** programa ambiental que alinea a todo el grupo en el objetivo de ser una empresa neutra en emisiones de CO_2.
- **Lanzamiento de la nueva Delivery APP:** actualización de la app para conductores para facilitar la gestión de rutas, reduciendo el tiempo de transporte y las emisiones.
- **Nueva estrategia de RSC** alineada con los ODS y los 10 Principios Universales del Pacto Mundial.
- **Primer Parcel Shop sostenible**, inaugurado en Madrid y concebido íntegramente desde una visión sostenible.
- **Obtención del certificado Ecovadis Gold en sostenibilidad**, como reconocimiento al esfuerzo del grupo por conectar a personas de todo el mundo y proteger el medio ambiente.
- **Evaluación ambiental y social de proveedores:** nuevo cuestionario ambiental para garantizar que los proveedores cumplen la normativa interna.
- **Adaptación continua a la pandemia:** mantenimiento de las medidas de prevención para garantizar procesos de entrega seguros.

Acerca de esta memoria

La *Memoria de sostenibilidad 2021-2022* de GLS Spain resume y adapta los contenidos recogidos en el ***Estado de Información No Financiera (EINF)*** del año fiscal 2021- 2022, elaborado a partir de la normativa vigente de *reporting* no financiero y debidamente auditado por una entidad independiente.

El EINF ha sido elaborado conforme a los requisitos de la Ley 11/2018 de información no financiera y diversidad y bajo los criterios de Global Reporting Initiative (GRI) en su versión esencial. Si bien algunas de las informaciones recogidas en el informe hacen referencia al año natural 2021 y al Grupo GLS Spain, la mayor parte de la información se refiere al año fiscal abril 2021/marzo 2022.

Análisis de materialidad

Para GLS Spain es de vital importancia la opinión de los principales grupos de interés sobre los temas materiales que repercuten en la compañía. Por ello, cada año realizamos un análisis de materialidad con el objetivo de identificar aquellas cuestiones que consideramos prioritarias.

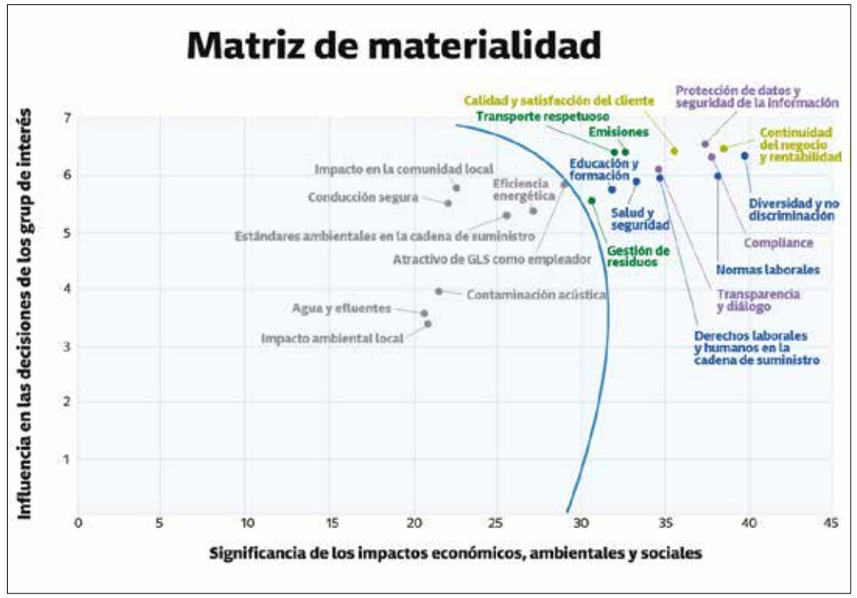
Los temas materiales se han identificado mediante la evaluación de impacto e influencia a través de la consulta a los diferentes grupos de interés.

La identificación de potenciales temas materiales para GLS Spain ha tomado como referencia inicial la guía Global Reporting Iniciative (GRI) en su versión esencial, que propone un listado inicial de 33 temas. A este listado se han incorporado otros temas que se han considerado de especial relevancia para GLS Spain. Tras el análisis realizado, se han seleccionado un total de 21 temas relevantes para la compañía, que han constituido las encuestas realizadas en las dos fases del análisis:

- **Evaluación de impactos por parte de la organización:** encuesta a la Dirección de la empresa para valorar la gestión actual que se realiza desde GLS Spain en cada uno de los 21 temas identificados y su impacto en la organización.
- **Evaluación de la influencia por parte de los grupos de interés,** llevada a cabo mediante encuestas y grupos focales con los diferentes grupos de interés identificados (agencias, clientes, empleados y ONG).

A partir de los resultados obtenidos en la evaluación de impactos e influencia, se ha construido la matriz de materialidad, de la que deriva el contenido del EINF y de esta memoria.

Nuestros grupos de interés



Leyenda. Los temas materiales para GLS Spain se identifican según el siguiente código de colores:

• **Temas sociales** | • **Temas ambientales** | • **Temas de gobernanza** | • **Otros**

Los temas que aparecen en color gris no se consideran matreiales para la compañía en este ejercicio.

Nuestros temas materiales (13 temas)

Temas ambientales
- Emisiones.
- Transporte respetuoso.
- Gestión de residuos.

Temas sociales
- Salud y seguridad.
- Educación y formación.
- Normas laborales.
- Diversidad y no discriminación.
- Derechos laborales y humanos en la cadena de suministro.

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

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

1. Generadores de valor compartido

«Buscamos el crecimiento sostenible y responsable, un equilibrio perfecto entre rentabilidad y compromiso con el medioambiente y la sociedad.»

Félix Biedma, *Senior Manager Corporate Responsibility & Compliance*

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 su responsabilidad social y ambiental con la firme determinación de avanzar continuamente hacia un transporte sostenible y sin emisiones.

Consideramos los criterios ESG *(Environmental, Social, Governance)* en toda la cadena de valor, como paraguas de las acciones ligadas a la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) y la sostenibilidad:

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, agencias, proveedores, clientes, destinatarios, comunidades locales, etc.), respetando sus derechos 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 comenzó en 1999, cuando el grupo Royal Mail adquirió la empresa alemana German Parcel y fundó General Logistics Systems B.V. Mediante la adquisición progresiva de las principales empresas del sector en diversos países europeos, el grupo expandió su actividad y en apenas cinco años llegó a tener presencia en varios países europeos: Austria, Dinamarca, Francia, Bélgica, Alemania, Italia, Finlandia, Polonia, Eslovenia y Países Bajos. German Parcel también adquirió un socio en Reino Unido, Parcelforce Worldwide, lo que permitió reforzar la red de German Parcel con su portfolio de servicios en Gran Bretaña.

En España, la compañía actuó bajo la filial Extand Sistema S.L hasta que en 2005 empezó a operar como GLS Spain desde su sede de Cerdanyola de Vallès (Barcelona). Poco después, abría la delegación de Madrid y comenzaba la expansión nacional de la empresa.

Entre los principales hitos de la historia del grupo destaca el avance tecnológico que supuso la apertura de un nuevo centro europeo de Tecnologías de Información en Alemania (2006), que introdujo un sistema uniforme de *hardware* y *software* que permitió mejoras notables en los plazos de entrega. En 2008 lanza la iniciativa medioambiental ThinkGreen para fortalecer sus actividades de protección del medio ambiente en toda Europa, que fue la predecesora del actual programa Climate Protect.

GLS continua su expansión en España: en abril de 2016 anuncia la compra de la empresa de paquetería exprés ASM Transporte Urgente, la segunda mayor red de transporte urgente del país, y el 1 de febrero de 2018, la de la empresa de transporte murciana Redyser. Estas adquisiciones permitirán ofrecer un servicio integral tanto a nivel nacional como internacional.

En los años siguientes, la expansión del grupo llega a países como EE. UU. o Canadá, mientras GLS Spain inicia la expansión de sus puntos de conveniencia o Parcel Shops, y se instalan las primeras taquillas automáticas (*lockers*), mejorando la experiencia de usuario y el reparto de última milla.

Hoy, 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 permiten estar presentes en más de 41 países europeos, además de EE. UU. y Canadá. Además de las agencias colaboradoras, cuenta con una red de aproximadamente 4.500 Parcel Shops (o puntos de conveniencia) y más de 400 *lockers*.

En el ejercicio fiscal 2021-2022, el Grupo GLS ha facturado 5.000 millones de euros y ha procesado 870 millones de paquetes, un 28% más que el año anterior, siendo España uno de los principales países del Grupo.

Grupo GLS en 2021-2022

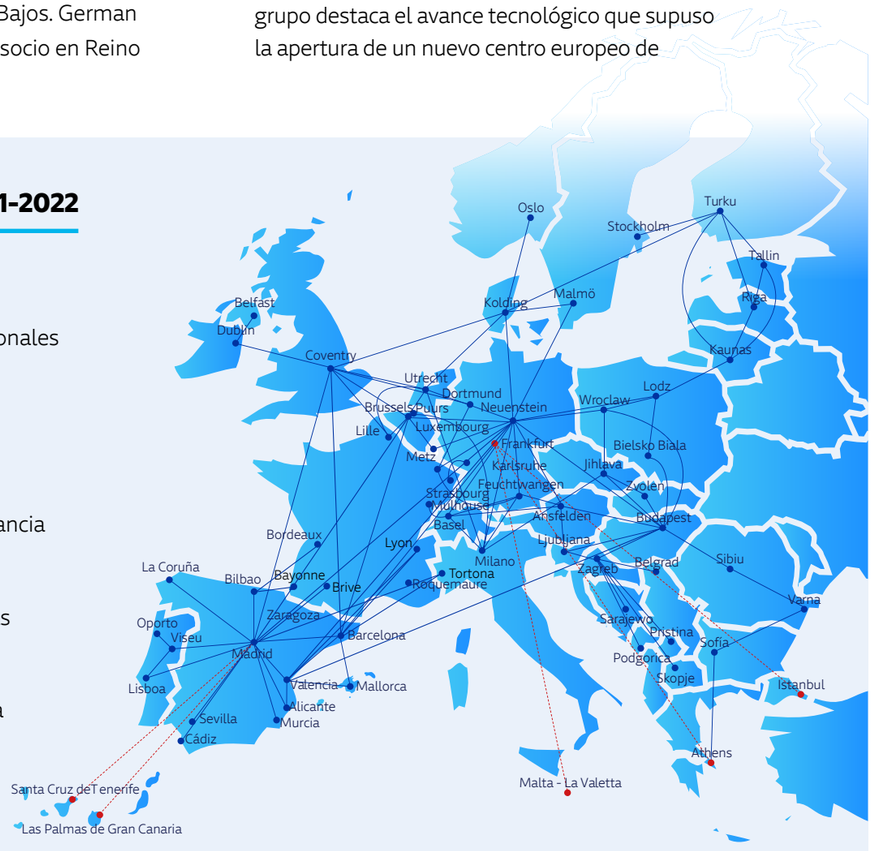
+120
hubs regionales & nacionales

37.000
vehículos de reparto

4.500
camiones de larga distancia

1.600
delegaciones y agencias

+33.000
Parcel Shops en Europa



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.

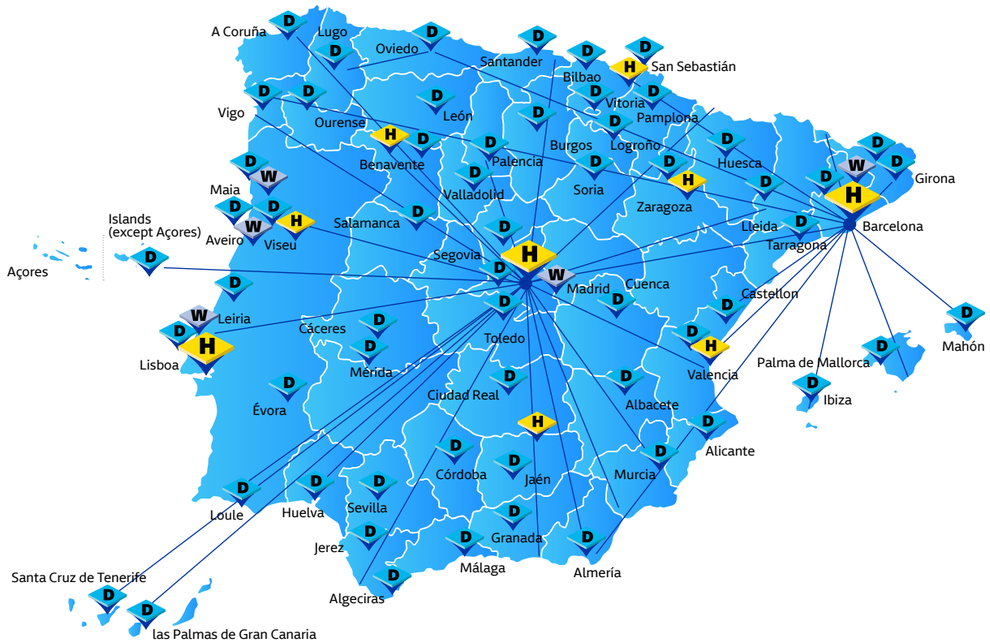
1.2. GLS Spain, hoy

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 500 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.

En el presente ejercicio, GLS Spain ha adquirido una cartera de clientes a la Sociedad Servi Henares, S.L., que mantenía con anterioridad una relación de colaboración como agencia de GLS Spain. La fecha de compra fue el 1 de octubre de 2021. También se ha invertido en un plan de expansión para potenciar el crecimiento de la compañía. El 23 de marzo de 2022, GLS Spain adquirió el 100% de las participaciones de la empresa Distribuidora Electrodomésticos Acevall, S.A., ubicada en el polígono industrial de Coslada (Madrid).

GLS Spain facturó un total de 400 millones de euros en 2021/22. El 85% de la facturación correspondió al negocio doméstico; un 12%, a la exportación; y un 3%, a la importación.



Nueva sede y 'hub' logístico de tecnología avanzada

En octubre de 2021 se dio inicio a la construcción del nuevo *Hub* Internacional de Madrid, con una superficie construida de 33.227 m² en los terrenos de la antigua fábrica de Iveco Pegaso, en el este de Madrid. Estas instalaciones acogerán también la sede central de la compañía en España.

La nueva sede estará equipada con la última tecnología logística que permitirá absorber y gestionar más de 1 millón de envíos al día, dotando así de mayor capacidad a la red agencial y preparándose para el crecimiento económico a doble dígito previsto en los próximos años. Las instalaciones, diseñadas para el *cross-docking* y la distribución urbana, contarán con más de 340 puntos de carga y estarán preparadas para absorber un flujo de 3.900 vehículos al día.

Con una inversión prevista de 91,9 millones de euros, estas instalaciones permitirán unificar la actividad de los actuales centros de GLS en Coslada y San Fernando de Henares y consolidan la presencia del grupo GLS en España.

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

* Se ha aplicado una modificación en el criterio de recopilación de datos sobre el número de cliente, 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.

1.3. Productos y servicios

GLS Spain ofrece a todos sus clientes (tanto empresas como particulares) un amplio portafolio de productos y servicios, tanto a nivel nacional como internacional, adaptados a sus necesidades y con las máximas garantías de calidad.

Principales productos

- **ExpressParcel:** entregas exprés en horarios definidos a nivel nacional.
- **BusinessParcel:** entregas nacionales en 24 horas en toda la península, o en 24 – 72 horas si la entrega es en Andorra, Islas Canarias, Baleares, Ceuta, Melilla y Gibraltar.
- **EconomyParcel:** entregas nacionales en todo el territorio nacional en un plazo estándar de entre 48 a 72 horas.
- **ShopDeliveryParcel:** entrega de paquetes nacionales B2C y C2C directamente en Parcel Shop.
- **PrivateDeliveryParcel:** producto flexible para las entregas nacionales en el domicilio del destinatario. Realizamos un primer intento de entrega en el domicilio del destinatario y ofrecemos la posibilidad de entrega alternativa en un Parcel Shop, por ejemplo.
- **EuroBusinessParcel:** envíos a Europa, tiempos de entrega cortos y regulares, 24h a 48h a las principales ciudades europeas, y entre 72h y 96h a zonas más remotas.
- **GlobalExpressParcel:** envíos urgentes a los principales mercados del mundo. Entregas de paquetería y documentos urgentes a nivel mundial en más de 160 países. Los envíos llegan a importantes centros de negocios en, por ejemplo, Estados Unidos, Japón, Hong Kong y Singapur en un plazo regular de 3 a 5 días laborables.

Estos productos se combinan con un extenso catálogo de servicios adicionales, que incluye los servicios premium **8:30Service, 10:00Service, 14.00Service**, cuyas entregas se realizan antes de la hora indicada (08:30, 10:00 y 14:00, respectivamente). Las entregas los sábados se realizan a través del **SaturdayService**.

Igualmente, disponemos de servicios adaptados a las necesidades de nuestros clientes, algunos de ellos con cobertura nacional e internacional como el **ShopReturnService** (disponible en 20 países europeos), el **FlexDeliveryService** (21 países) y el **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 paquetes a Europa hasta 40 kg

GlobalExpressParcel
Entrega de paquetes urgente a todo el mundo

Servicios

Premium para nuestros envíos urgentes

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

Para la entrega flexible de paquetes

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

Para la recogida y devolución de pedidos

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

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.

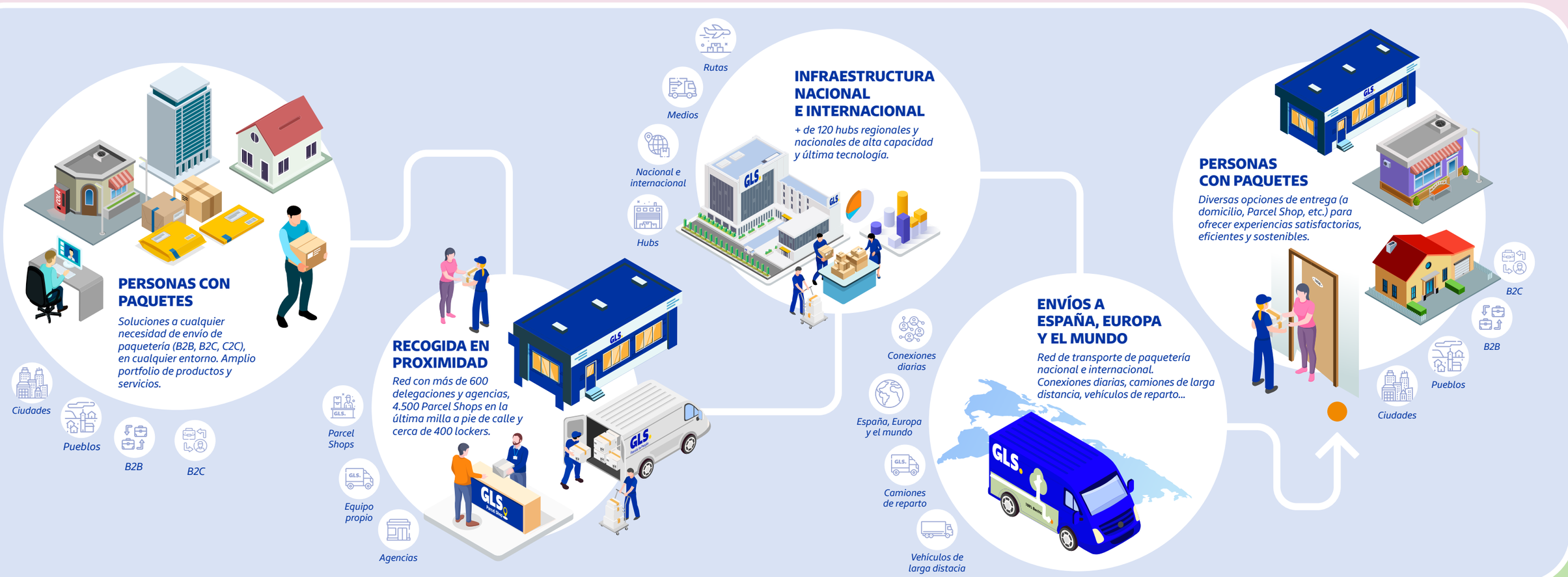
TECNOLOGÍA

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

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

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

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



SOSTENIBILIDAD

Entregas con vehículos de reparto libres de emisiones

Compensamos 100% emisiones

100% energía verde en todas nuestras delegaciones

Objetivo de la neutralidad climática en 2045

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

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.

A lo largo de 2020 y hasta de marzo 2022, GLS Spain ha llevado a cabo varios proyectos para la mejora de sus infraestructuras en Madrid, Sevilla, Benavente, Guarromán, Granada, Lleida, Hospitalet, Viladecans, Santa Perpètua de la Mogoda y Palma de Mallorca.

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

Agencias

Contamos con más de 500 empresas colaboradoras a lo largo de todo el país, dirigidas por profesionales con un profundo conocimiento del mercado local y su entorno. La red de agencias trabaja para ofrecer servicios de paquetería y transporte de calidad y proximidad, a nivel nacional e internacional. Su *know-how* nos permite ofrecer un servicio adaptado a las necesidades de nuestros clientes.

Delegaciones ('depots')

Desde nuestros centros de distribución propios nos encargamos de clasificar los códigos postales de aquellas zonas que no disponen de una agencia, para que los repartidores de última milla puedan recoger allí la mercancía.

'Hubs'

En estos centros clasificamos la mercancía a nivel nacional para el siguiente destino, que suele ser una plataforma regional o una agencia. Allí, se clasifica de nuevo para que finalmente las agencias colaboradoras recojan los paquetes que más tarde serán entregados en destino.

Parcel Shops

Nuestra red de aproximadamente 4.500 puntos de conveniencia es la mejor opción para la entrega alternativa al domicilio particular. Establecidos en comercios locales, permiten enviar, recoger y devolver paquetes nacionales e internacionales.

'Lockers'

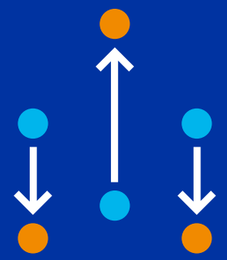
Consignas automatizadas que se instalan en diversos puntos para gestionar el envío, la recogida y la devolución de paquetería o mensajería.

2. 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.

GLS Spain apuesta por ser parte de un tejido empresarial más justo y sostenible y, por ello, otorga una gran importancia al comportamiento ético y al cumplimiento de la ley. Estamos convencidos de que el buen gobierno de la organización es el elemento transversal necesario para garantizar que los estándares de sostenibilidad se mantengan a lo largo de toda nuestra cadena de valor.

PRIORIDADES

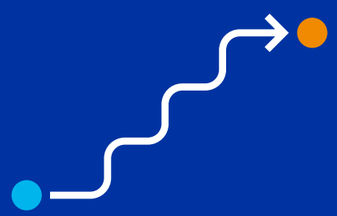


- **Responsabilidad y transparencia.**
- **Respeto a los derechos humanos internacionales.**
- **Comportamiento ético y cumplimiento de la ley.**

AVANCES 2021-2022

- **Socios *signatory* del Pacto Mundial de Naciones Unidas.**
- **Implementación de mejoras en nuestro Sistema de Gestión de Integridad Corporativa.**
- **Integración del *Modelo de prevención de delitos penales*.**

METAS



- **Contribuir al cumplimiento de la Agenda 2030.**
- **Mantener un nivel de cumplimiento normativo acorde a las mejores prácticas del sector y a las resoluciones y guías emitidas por las autoridades de protección de datos.**

Cuestiones como la gestión responsable del negocio o la transparencia son elementos fundamentales en el devenir de nuestra compañía, velando siempre por la integridad y la rentabilidad de la misma. Entendemos que la RSC es la responsabilidad que asumimos como empresa considerando:

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

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

Muestra de nuestro compromiso con el desarrollo sostenible es que somos socios *signatory* del Pacto Mundial de Naciones Unidas. Nos hemos comprometido con los 10 Principios Universales del Pacto en materia de Derechos Humanos, estándares laborales, medioambiente y lucha contra la corrupción en todas sus formas.

Además, en GLS Spain contribuimos al cumplimiento de la Agenda 2030 y a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), integrándolos en nuestra estrategia de Responsabilidad Social Corporativa, desde una perspectiva ambiciosa, pero realista.

Dentro de nuestra estrategia, los ODS prioritarios son:

Los 10 Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas

Derechos humanos

Principio 1: las empresas deberían apoyar y respetar la protección de derechos humanos declarados internacionalmente.
Principio 2: las empresas deberían asegurarse de no ser partícipes de vulneraciones de derechos humanos.

Trabajo

Principio 3: las empresas deberían defender la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho de negociación colectiva.
Principio 4: las empresas deberían defender la eliminación de todas las formas de trabajo forzado u obligatorio.
Principio 5: las empresas deberían defender la abolición efectiva de la mano de obra infantil.
Principio 6: las empresas deberían defender la eliminación de la discriminación con respecto al empleo y la ocupación.

Medio ambiente

Principio 7: las empresas deberían apoyar un planteamiento preventivo con respecto a los desafíos ambientales.
Principio 8: las empresas deberían llevar a cabo iniciativas para fomentar una mayor responsabilidad ambiental.
Principio 9: las empresas deberían promover el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

Lucha contra la corrupción

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

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.

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
7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE	**Metas responsables:** • Mejora de la eficiencia energética. • Promoción de las inversiones en infraestructuras energéticas y tecnologías limpias. **En GLS Spain:** • Uso de 100% energía verde en todas nuestras instalaciones. • Edificios de nueva construcción sostenibles bajo la norma BREEAM. • Optimización eficiente de los recursos y del consumo.	7, 8, 9
8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO	**Metas responsables:** • Crecimiento económico sostenible. • Niveles más elevados de productividad económica mediante la modernización tecnológica y la innovación. • Diversidad y trabajo decente para todos los empleados y grupos de interés. **En GLS Spain:** • Digitalización. • Trabajo decente. • Diversidad de género, funcional y generacional. • Protección de los derechos laborales. • Salud y seguridad en el trabajo.	1, 2, 3, 4, 5, 6
10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES	**Metas responsables:** • Potenciación y promoción de la inclusión social, económica y política de todas las personas con independencia de su edad, sexo, género, discapacidad, raza, etnia, origen, religión o situación económica. • Garantía de igualdad de oportunidades y supresión de la discriminación en el entorno laboral. **En GLS Spain:** • Plan de Igualdad GLS Spain. • Colaboración con Centros Especiales de Empleo.	1, 2, 6
11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES	**Metas responsables:** • Transporte seguro y sostenible: cero emisiones. • Mejora de la seguridad vial y reducir el número de accidentes en la conducción. • Zonas verdes. **En GLS Spain:** • Electrificación de vehículos de última milla. • Entrega con vehículos de reparto libres de emisiones. • Productos y servicios ecofriendly: Parcel Shops, lockers, FlexDeliveryService.	7, 8, 9
13 ACCIÓN POR EL CLIMA	**Metas responsables:** • Fortalecimiento de la resiliencia de GLS Spain y la capacidad de adaptación a los riesgos relacionados con el clima. • Incorporación de medidas relativas al cambio climático en nuestras políticas y estrategias. **En GLS Spain:** • Objetivos de reducción de GEI basados en la ciencia y en línea 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.	7, 8, 9
16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS	**Metas responsables** • Creación, a todos los niveles, de instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas. • Lucha contra el soborno y la corrupción en todas sus formas. **En GLS Spain:** • Sistema de Gestión de Integridad Corporativa: *Compliance* & Ética empresarial. • Prevención de la violación de la privacidad de clientes y destinatarios: protección de datos y seguridad de la información.	1, 2, 3, 4, 5, 6, 10
17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS	**Metas responsables:** • Promoción de alianzas y colaboraciones con otros actores del sector en materia de responsabilidad corporativa en cualquiera de sus dimensiones: ambiental, social y de gobernanza. **En GLS Spain:** • Alianzas con diferentes asociaciones y ONG a las que apoyamos a través de nuestra actividad: el transporte.	1, 2, 6, 7, 8, 9

2.2. 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 nuestros socios y proveedores, además de regular su compromiso de respetar los principios enumerados en el mismo.
Este código debe ser firmado por todos los proveedores con los que tenemos un acuerdo contractual. Además, mediante nuestra política de compras responsables, consideramos su 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 (salud y la seguridad de los trabajadores, tanto internos como externos). En la tarea de evaluación, Compras cuenta con la colaboración de áreas como *Compliance*, RSC o Calidad. Esta evaluación tiene en cuenta factores como la capacidad, el compromiso, el control, el coste, la cultura empresarial interna, la responsabilidad ambiental y social, y la comunicación.

En GLS Spain se realiza trimestralmente una auditoría interna de los principales riesgos detectados, para gestionar su mitigación y poner en marcha las medidas adecuadas. Anualmente, el Grupo GLS realiza una auditoría externa para verificar que los procedimientos y políticas se están implantando debidamente. Los resultados de las mismas han sido satisfactorios en el año fiscal al que se refiere este informe.

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

14.378
proveedores

+8,5%
respecto a 2020

2.3. Comportamiento ético

Contamos con una serie de políticas y procedimientos de actuación que, junto con nuestro *Código de conducta*, determinan cómo deben regularse o llevarse a cabo determinadas actividades dentro de la organización. Estas políticas y procedimientos han sido actualizados en 2021.

Nuestro *Código de conducta* establece los compromisos de la compañía con la plantilla, clientes, socios comerciales y el público en general, y constituye la base de todas las actividades del grupo. Las normas recogidas en él aplican a todo nuestro personal, y son comunicadas y respetadas en todo momento. En concreto, el *Código de conducta* recoge el compromiso de GLS en los siguientes aspectos:

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

Además del cumplimiento de las leyes, normativas y políticas internas, el *Código de conducta* establece y exige el cumplimiento de sus normas éticas.

Canal de denuncias

El grupo GLS cuenta con un canal de denuncias a través del que cualquier miembro del equipo, socio comercial o tercero puede reportar, de forma confidencial, cualquier vulneración de los derechos humanos, actos delictivos o similares. La metodología de denuncia se realiza a través de un formulario publicado en su página web:

En España se está trabajando en un nuevo canal de denuncias acorde con la nueva Directiva (UE) 2019/1937 del Parlamento Europeo y del Consejo de 23 de octubre de 2019 relativa a la protección de las personas que informen sobre infracciones del Derecho de la Unión.

2.4. 'Compliance' y transparencia

GLS Spain sigue una conducta transparente en cuanto a cumplimiento normativo y mantiene una política de tolerancia cero frente la corrupción. Para identificar y mitigar sistemáticamente los riesgos de *Compliance*, se han implementado una serie de medidas de obligado cumplimiento en todo el grupo:

- Ley de competencia
- Ley de esclavitud moderna
- Prevención de blanqueo de capitales
- Anticorrupción
- Sanciones económicas
- Modelo de prevención de delitos

A fin de garantizar una cooperación fiable, contamos con un **Sistema de Gestión de Integridad Corporativa** completo. Nuestro *Modelo de Compliance* nos permite establecer un sistema de organización, prevención, detección, control y gestión de riesgos legales y de reputación que puedan derivarse de posibles incumplimientos de las normas. Además, disponemos de un *Modelo de prevención de delitos penales* que nos permite mitigar los riesgos y proteger la reputación de la organización. Este modelo se basa en el análisis de riesgos penales, la identificación de medidas preventivas y detectivas, y la estructura de autoridad de *Compliance*, órgano independiente encargado de su supervisión.

Asimismo, aplicamos una política de cumplimiento que garantiza, por un lado, que se cumpla con todo lo establecido por la legislación española y, por otro, la instauración de una cultura de comportamiento ético que nos posicione entre los más altos estándares en el sector.

Para garantizar que todas las personas que conforman la organización entiendan y asuman este compromiso, toda la plantilla recibe formación sobre las políticas y procedimientos. A través de nuestra plataforma *online*, el personal realiza la formación necesaria obligatoria con prueba de evaluación, pudiendo acceder también a todas las políticas y procedimientos de GLS Spain.

Horas de formación en contenidos de Compliance

	2020/21	2021/22	
Formaciones	2.571	2.652	+3,1%
Horas	3.316	3.394	+2,3%

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

Transparencia

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

- **Envíos:** en nuestras operaciones, aplicamos este principio a través del seguimiento de envíos mediante modernos sistemas informáticos que permiten monitorizar cada etapa de los procesos del negocio.
- **En la gestión:** nuestro sistema de gestión recoge el compromiso con la transparencia en los procesos internos de la compañía, especialmente en lo que se refiere al reporte de información y la gestión y administración de recursos.

2.5. Protección de datos y seguridad de la información

Recopilamos, procesamos y usamos datos personales para prestar nuestros servicios logísticos, siempre cumpliendo estrictamente con las leyes y normativas en vigor. Para ello, 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. Nuestros principales objetivos en la materia son:

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

El Sistema de Gestión de Seguridad de la Información de GLS Spain se desarrolla bajo el principio de la mejora continua. Así, se identifican y cuantifican las No Conformidades (NC) del sistema de protección de datos y se comparan con las acciones correctivas establecidas para asegurar que estas no se repiten y que, en el caso de ser aplicadas, sean efectivas.

Estamos comprometidos a mejorar continuamente la eficacia de nuestro SGSI mediante la revisión de:

- Nuestra política de seguridad de la información.
- Los objetivos de seguridad de la información.
- Los resultados de las auditorías a las que nos sometemos.
- El análisis de los eventos seguidos.
- Las acciones correctivas y preventivas.
- La revisión por la dirección.

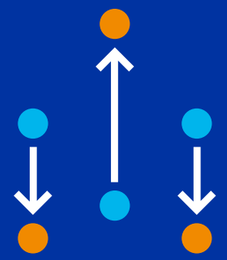
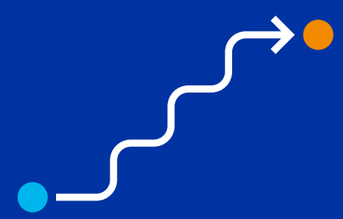
Asimismo, nuestro *Código de conducta* establece las obligaciones y responsabilidades de los empleados en materia de seguridad de la información, privacidad y seguridad de los datos, y el uso de información privilegiada.

3. ThinkQuality

«Nuestro trabajo es conectar personas con personas. Poder interactuar con ellas es esencial para que podamos satisfacer sus necesidades.»

Mireia Ruzafa, *Senior Manager Marketing & Communication*

Estamos comprometidos con la sostenibilidad, la calidad y la mejora continua, y cumplimos con altos estándares reconocidos internacionalmente. Nuestro Sistema de Gestión Medioambiental está certificado 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.

PRIORIDADES 	• **Máxima calidad y sostenibilidad en los envíos.** • **Proximidad y mejora continua.**
AVANCES 2021-2022	• **Nuevas soluciones digitales para la optimización y escalabilidad de procesos.** • **Nuevas herramientas para mejorar la experiencia de todos los usuarios clave de nuestra actividad (clientes, agencias, personal de reparto y destinatarios/as).**
METAS 	• **Inmediatez a través de tiempos de respuesta ágiles.** • **Identificación, prevención y mitigación de los riesgos asociados.**

ThinkQuality es el concepto sobre el que se asienta nuestra forma de operar, siempre buscando la calidad del envío, abogando por la sostenibilidad en los procesos de mensajería y dando valor a la proximidad.

Objetivos

1. **Mantener los altos estándares de la calidad de nuestros servicios.**
2. **Mejorar continuamente la eficiencia de nuestra red y de los sistemas operativos.**
3. **Actualizar de manera permanente los sistemas de seguridad y la tecnología de la información.**
4. **Proteger activa y continuamente el medioambiente.**
5. **Respetar las diferencias entre nuestro capital humano y promover sus habilidades.**
6. **Ofrecer empleos de calidad mediante un aumento continuo de los valores.**
7. **Actuar de manera responsable en línea con nuestro Código de conducta.**
8. **Modernizar e invertir en los centros de trabajo para mejorar las condiciones laborales de la plantilla.**
9. **Digitalizar los procesos internos e impulsar herramientas de trabajo modernas e inteligentes.**
10. **Continuar implementando sistemas de investigación y seguimiento que nos ayuden a minimizar riesgos y accidentes.**

3.1. Digitalización

Como empresa tecnológica de paquetería, nos preocupamos por la mejora continua de nuestros productos y servicios para satisfacer las necesidades y deseos de nuestros clientes, optimizar los procesos internos y conseguir el mejor impacto posible desde la perspectiva de la sostenibilidad.

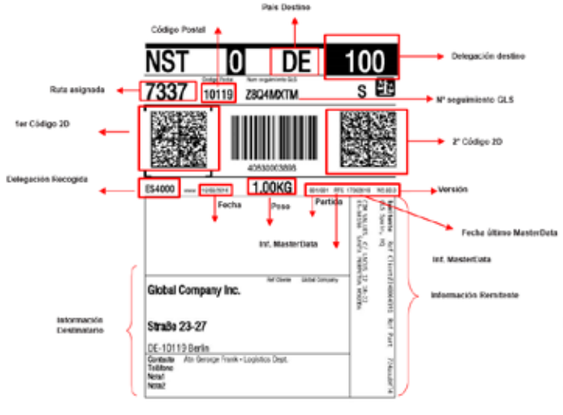
Nuestra misión es ofrecer un servicio de máxima calidad y, para ello, ponemos el foco en la digitalización de los procesos y el uso de la tecnología, pilares básicos de nuestro modelo de negocio y de la innovación constante al servicio de las personas. De este modo contribuimos, además, al ODS 8 ("Trabajo decente y crecimiento económico").

Para ello, ofrecemos integraciones a medida, con software de desarrollo propio de última generación y sistemas informáticos estándares y adaptables a las necesidades de nuestros clientes.

Un ejemplo de la aplicación de la tecnología a la cadena de valor es la **etiqueta única**: tanto en destinos nacionales como internacionales, el paquete viaja entre los puntos de recogida y entrega con la misma etiqueta, lo que permite realizar el seguimiento con un mismo número. La etiqueta se escanea en cada interfaz, y tanto remitente como destinatario pueden localizarlo y saber dónde se encuentra en cada momento.

Queremos que nuestros clientes sean dueños de su tiempo, adaptándonos a la entrega que necesitan. A través del **FlexDeliveryService**, el destinatario puede elegir cuándo y dónde recibir su pedido, así como en el idioma del país de destino.

El seguimiento en tiempo real permite al destinatario recibir una notificación *push* a través de la *app* **My GLS** cuando el conductor se encuentra a cinco paradas de la dirección de entrega. Esta funcionalidad ayuda a mejorar la calidad de las entregas puesto que el destinatario puede avisar de que no se encuentra en la dirección y gestionar la entrega en otro lugar o momento.



La etiqueta única permite el seguimiento del paquete con un mismo número tanto en envíos nacionales como internacionales.

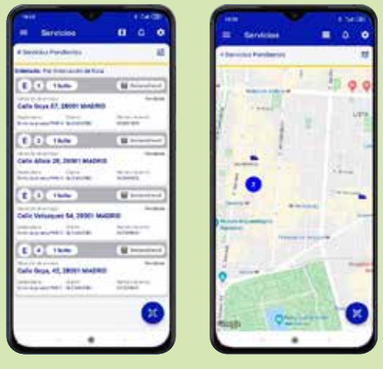
Nuevas herramientas digitales

Entre las herramientas digitales que se han puesto en marcha en el último año destacan:

Nueva App MyGLS. Permite la contratación de servicios de transporte por parte de clientes particulares, con control total del envío. Incluye avisos proactivos de estados mediante notificaciones *push*, configuración de preferencias de entrega o comunicación de indicaciones directas al repartidor y seguimiento en tiempo real.

Net Promote Score. Sistema que permite valorar el servicio de forma inmediata midiendo el nivel de satisfacción del destinatario, a la vez que se identifican aspectos de mejora. Activo en los distintos canales de contacto con el cliente (*app* MY GLS, página de *tracking*, RRSS y notificación de entrega en FlexDeliveryService).

Nueva aplicación de reparto (Delivery APP). Actualización de la aplicación para conductores, con vistas a reducir las distancias recorridas gracias a la geolocalización y al soporte en la gestión de rutas. Incluye novedades importantes basadas en una nueva infraestructura soportada en la nube que mejora los tiempos de respuesta y garantiza una sincronización automática de los servicios.



3.2. Proximidad

El cliente está en el centro de nuestra estrategia, por lo que conocer la percepción que los consumidores tienen de GLS Spain tiene un alto valor para nosotros. Aspiramos a proporcionar las herramientas que nos permitan mantener un diálogo fluido con nuestros clientes y destinatarios para ser conocedores de sus necesidades y nuestras áreas de mejora.

Atención al Cliente (ATC)

Nuestro departamento de ATC atiende las dudas, consultas, reclamaciones y sugerencias, con el objetivo de garantizar la mejor experiencia posible. Este canal de relación directa con el cliente permite, además, permanecer atentos a las tendencias del mercado para adaptarnos de una forma ágil y eficiente.

A fin de perfeccionar este sistema, en 2021 llevamos a cabo una serie de mejoras para facilitar el contacto telefónico de los clientes con las agencias, lo que permitió a su vez que, se pudiera dar una mejor respuesta a las llamadas recibidas. El volumen de escuchas (consultas, sugerencias y reclamaciones) recibidas a través de las redes sociales durante el año fiscal se ha situado en 105.801.

En nuestra página web, contamos con un buzón (socialmedia@gls-spain.es) a través del cual, cualquier usuario puede enviar una consulta, reclamación, sugerencia o informar sobre cuestiones como fraude o phishing. Asimismo, los clientes y destinatarios pueden ponerse en contacto con GLS Spain a través de los teléfonos habilitados para ello y las redes sociales corporativas.

Marketing y comunicación

Las redes sociales son el escenario ideal para construir una comunidad alrededor de GLS Spain. Por ello, son también un canal básico de atención al cliente, que permanece activo los siete días de la semana. Con una escucha proactiva, la gestión de las solicitudes permite ofrecer un valioso servicio a nuestros clientes, así como recoger un feedback que nos ayuda a seguir mejorando.

Más allá del servicio de atención al cliente, Twitter, Facebook e Instagram, YouTube y LinkedIn permiten:

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

Con el objetivo de generar comunidad, trabajamos de forma activa en la creación de contenido atractivo para otros públicos. En esta línea, hemos puesto en marcha un programa de embajadores de la marca en LinkedIn y nos apoyamos en nuestros patrocinados y en campañas con influencers para llevar la marca a otro nivel y conectar con nuevas audiencias.

Las agencias, pilar fundamental de la comunidad de GLS, suman a las cuentas corporativas sus perfiles propios, que amplifican los mensajes y conectan con sus comunidades locales, posicionando la marca muy cerca de los usuarios.

Seguidores en redes sociales

	2021/22	Evolución 21/22 vs 20/21
Twitter @GLS_Spain	9.990	+19,31%
Twitter @GLS_Clientes	12.484	+11,34%
Facebook	22.224	+5,78%
LinkedIn	14.106	+37,53%
Instagram	6.742	+74,2%
YouTube	575	+575
TOTAL	**66.121**	**20,83%**

Nueva identidad de marca

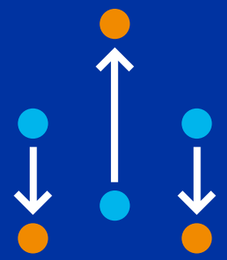
Uno de los hitos más relevantes de 2021 ha sido el lanzamiento de una nueva imagen de marca, que refleja nuestra actual estrategia de crecimiento a través de una imagen más fresca, dinámica, humana y adaptada al entorno digital. El *rebranding* traslada la identidad presente y futura de la compañía de una forma clara y reconocible.

Más allá de la actualización de los elementos visuales, la nueva identidad corporativa también traslada el dinamismo y la ambición de una compañía que busca progresar y evolucionar continuamente, manteniendo sus estándares de calidad y compromiso con sus clientes y con el entorno.

4. ThinkSocial

El reto de conseguir que los envíos sean sostenibles y libres de emisiones solo puede abordarse situando la participación activa de nuestros grupos de interés -entre ellos, los clientes, el personal y sociedad- como un pilar fundamental de la estrategia empresarial.

PRIORIDADES

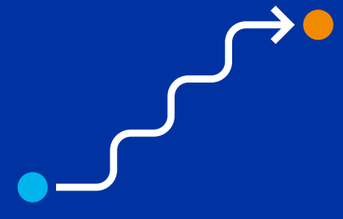


- **Igualdad real entre mujeres y hombres.**
- **Bienestar, diversidad y conciliación.**
- **Salud y seguridad laboral.**

AVANCES 2021/2022

- **Elaboración de un nuevo *Plan de Igualdad*.**
- **Reducción de la brecha salarial en 1,26 puntos porcentuales con respecto al ejercicio anterior.**
- **Participar en proyectos sociales que nos vinculan con el entorno en el que operamos.**

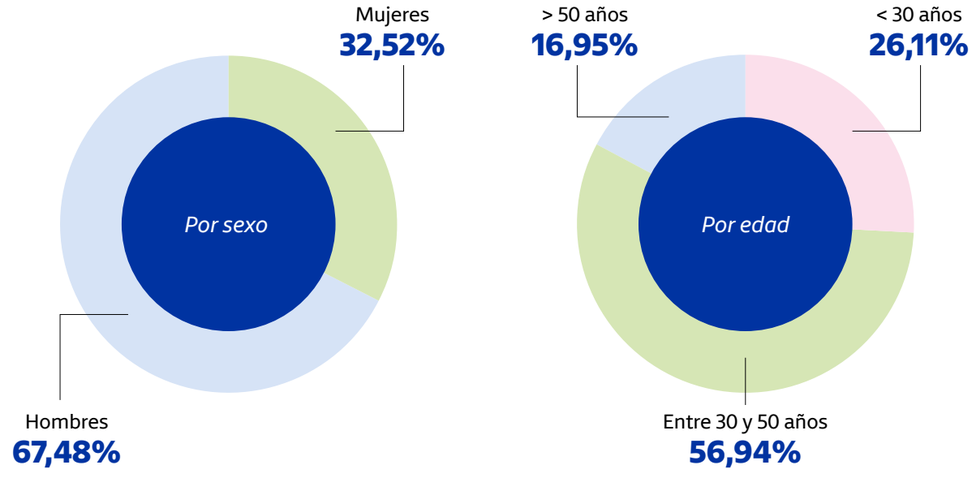
METAS



- **Seguir fomentando la formación y la promoción interna.**
- **Favorecer la empleabilidad e integración de personas con capacidades especiales.**

Nuestros empleados y empleadas son el mayor activo de la compañía. Por ello, somos conscientes de que el esfuerzo y el correcto desempeño de sus funciones es lo que nos permite trasladar nuestro valor a clientes y proveedores. Potenciamos una cultura de trabajo que se sustenta en la proximidad en la gestión de las personas, el trabajo en equipo, la mejora continua y la igualdad de oportunidades.

1.593
empleados/as



42
nacionalidades

97,88%
de contratos indefinidos

4.1. Igualdad, conciliación y diversidad

GLS Spain cuenta con políticas propias en igualdad, conciliación o diversidad. Junto con la promoción de estos aspectos, estas políticas permiten prevenir y gestionar adecuadamente situaciones de acoso o garantizar la desconexión digital, entre otros aspectos.

Igualdad

Apostamos por la promoción de la igualdad real entre los hombres y las mujeres que forman parte de nuestra organización, trabajando sobre los obstáculos y estereotipos sociales que puedan subsistir, y asegurando la protección y el impulso de todo nue stro personal. Al mismo tiempo, trabajamos por incorporar a mujeres en puestos tradicionalmente masculinos. Por ejemplo, en posiciones de mozo/a de plataforma hemos pasado de no contar con mujeres a que representen el 20% de este puesto.

En 2021-22, hemos elaborado un nuevo *Plan de Igualdad*, que ha sido presentado en el REGCON (Registro de la Comunidad de Madrid) el 28/03/2022 tras ser acordado y pactado por la comisión negociadora, órgano de representación paritaria entre representantes de las personas trabajadoras y de la compañía. El documento recoge el rechazo de GLS a todo tipo de discriminación y vela por la igualdad de trato entre mujeres y hombres. En línea con este objetivo, se han realizado sesiones formativas en forma de píldoras informativas que se han distribuido a toda la plantilla.

Conciliación

En nuestra preocupación por el bienestar de nuestro personal, en 2021 pusimos a disposición de la plantilla y sus familias un servicio de ayuda psicológica gratuito y se ha gestionado de nuevo el seguro médico privado a unos precios muy competitivos. Además, se ha negociado una tarifa especial para prestar el servicio de fisioterapia a domicilio y se ofrece un sistema de retribución flexible en dietas, transporte, guardería y formación.

En enero de 2020, publicamos el *Plan de desconexión digital fuera del ámbito laboral y bienestar digital en el trabajo*, que incluye 13 medidas que se han mantenido también en 2021:

- Determinación clara de horarios.
- Reuniones eficaces.
- Promoción de flexibilidad horaria.
- Actuaciones de mejora en los teléfonos.
- Reuniones presenciales.
- Volumen de emails y WhatsApp.
- Entrega de equipos de movilidad.
- Limitación de WhatsApp en equipos no corporativos.
- Revisión y redefinición de grupos de WhatsApp.
- Revisión y comunicación de la organización jerárquica de cada equipo de trabajo.
- Creación de la comisión de Bienestar Digital.
- Línea "Ayúdanos a Mejorar".
- Formación/concienciación.

El modelo organizativo de GLS Spain facilita, en las posiciones con funciones compatibles, de manera voluntaria y reversible, la posibilidad de trabajo a distancia por jornadas completas y/o de mañana/tarde, con un máximo de 22 horas/quincena.

Reducción de la brecha salarial

En GLS Spain trabajamos continuamente para reducir nuestra brecha salarial en todas las categorías profesionales. Si en el año fiscal 2020/21 la brecha salarial media era del 6%, en 2022 hemos conseguido reducir esa cifra hasta el 4,74%. Pese a que la brecha salarial sigue siendo elevada en los puestos directivos (situándose en un 33,6% frente al 32% del periodo anterior), en los mandos intermedios y en los mandos técnicos es negativa.

Centros Especiales de Empleo

De las más de 500 agencias colaboradoras, 14 son agencias integradoras y actúan como Centros Especiales de Empleo (CEE). El objetivo de estos centros es dar la oportunidad de desarrollar una vida profesional a personas con una discapacidad mental y/o física, en un entorno laboral preparado y comprometido con este colectivo. Gracias a su labor inclusiva, a través de los CEE favorecemos la empleabilidad, la creación de empleo y la sensibilización de la sociedad ante las situaciones de exclusión, a través de la denuncia y la propuesta de alternativas.

Las actividades que suelen llevar a cabo son la distribución de envíos y recogidas, dar un servicio de calidad y proximidad en poblaciones pequeñas... Algunas de ellas ofrecen otro tipo de servicios, además de la mensajería, como artes gráficas, floristería, limpieza o mantenimiento. Por otro lado, más de la mitad de estas agencias integradoras tiene algún tipo de vehículo eléctrico o de bajas emisiones y tiene la intención de ampliar su flota a corto y medio plazo para reducir su impacto medioambiental.

El Certificado de Excepcionalidad, en proceso de acreditación, acredita el cumplimiento de la LGD (Ley de Discapacidad) a través de la contratación de servicios de CEE (Centro Especiales de Empleo).

Gestión de la diversidad y accesibilidad

Apostamos por la diversidad en nuestra empresa mediante la integración de distintos colectivos vulnerables (mujeres víctimas de violencia de género, mayores de 45 años, personas con capacidades especiales, segunda oportunidad, colectivo LGTBI, etc.), así como por el talento joven, a través de la incorporación de becarios/as en distintos departamentos (PMO, Legal, Aduanas, Tráfico, etc.) y su consolidación posterior en la compañía.

Además, participamos en el programa Incorpora de la Fundación "la Caixa", para la integración laboral de personas con discapacidad en todo el territorio nacional y nos hemos adherido a la Carta de la Diversidad de la Comisión Europea y la Secretaría de Estado de Igualdad.

4.2. Impulso del talento

Apostamos por el talento interno y por el desarrollo profesional de las personas que forman parte de nuestra organización. En base a las necesidades formativas detectadas entre el personal, el departamento de Gestión de Personas elabora anualmente un *Plan de Formación* orientado a incrementar la empleabilidad de nuestro capital humano, mejorar su adaptación a sus funciones dentro de la empresa y alcanzar la integración de nuestros valores.

El personal de GLS Spain recibe formaciones sobre aspectos relacionados directamente con el desarrollo de sus funciones, pero también con otras cuestiones relevantes para nuestra compañía como el medioambiente, la protección de datos y seguridad de la información, nuestro *Código de conducta*, igualdad y las ya mencionadas formaciones sobre *Compliance*. Estas formaciones se realizan de manera presencial, desde nuestra plataforma de documentación y comunicación interna InfoDesk, así como desde otras plataformas digitales.

Indicadores de formación (2021)

994
personas formadas

155.641
euros de inversión
105,7 euros / empleado

18.998
horas de formación
39 horas / empleado

4.3. Diálogo y organización del trabajo

La mayoría de la plantilla de GLS Spain está cubierta por el *Convenio Colectivo de Empresa*, fruto del proceso de negociación colectiva llevado a cabo con los representantes de las personas trabajadoras.

Convenio Colectivo de General Logistics Systems Spain S.A.

Actualmente, contamos con un total de 39 representantes distribuidos en los diferentes centros de trabajo.

El convenio de empresa regula los derechos y obligaciones de la empresa y de las personas trabajadoras basándose en las particularidades de la actividad que desarrolla GLS Spain, en los servicios que oferta y los niveles de calidad comprometidos con sus clientes. Se regula así, entre otras cuestiones, jornada de trabajo de lunes a domingo, con respeto a los descansos mínimos legalmente establecidos, distribución irregular de jornada, organización de trabajo en festivos en los que se deba prestar servicio, seguridad y salud, seguro de convenio para todas las personas trabajadoras y otros muchos aspectos de la relación laboral.

Favorecemos el diálogo y la negociación con la Representación de las Personas Trabajadoras y también disponemos de diferentes canales de comunicación. Nuestro personal está informado de manera presencial y digital. Cada vez que lo deseen, podrán consultar la plataforma interna de comunicación y gestión y control documental GLS Infodesk.

4.4. Salud y seguridad

La salud y seguridad de nuestro personal es un asunto prioritario para GLS Spain, por lo que la actividad preventiva está integrada en nuestro Sistema General de Gestión. Evaluamos los riesgos y ponemos en marcha medidas preventivas para eliminar o reducir y controlar los riesgos laborales. Además, contamos con una Política de Salud y Seguridad en el Trabajo conforme a la legislación vigente en materia de prevención de riesgos laborales.

Nuestra Política de Salud y Seguridad en el Trabajo permite aportar los medios necesarios para garantizar que todas las actividades y tareas se llevan a cabo de una forma segura que salvaguarde la seguridad y la salud de todos los empleados, empleadas y terceros que puedan estar afectados por nuestras actividades. Además, contribuye a mejorar las condiciones en las que se desarrollan, garantizando el bienestar de las personas y su satisfacción en el puesto de trabajo.

Entre los objetivos de nuestro *Plan de Prevención de Riesgos Laborales*, con carácter general, figuran:

- Disminución de la siniestralidad respecto al año anterior, obteniendo un índice de incidencia ≤ 8 %.
- Revisar y mejorar la actuación del servicio de prevención propio.
- Mejorar la imagen de la gestión de la seguridad y salud en el trabajo.
- Implantación de un sistema avanzado de gestión de la seguridad y salud en el trabajo basado en ISO 45001.

Prevención de riesgos laborales

GLS Spain entiende que la comunicación interna es fundamental para garantizar la salud y la seguridad en el trabajo, por lo que formamos a nuestros empleados continuamente en prevención de riesgos laborales con formaciones específicas como el "Curso SSL para conductores" o el "Curso de concienciación sobre seguridad y salud para socios transportistas de GLS" para reducir el número de accidentes laborales asociados a la conducción.

Además, nuestra plataforma Skillcast de formación online ofrece contenidos sobre salud y seguridad en el trabajo, dirigidos a responsables y personas trabajadoras, con el objetivo de garantizar un entorno laboral seguro.

Asimismo, para la **campaña «Cero accidentes»**, hemos diseñado pósteres atractivos con píldoras informativas sobre salud y seguridad en el trabajo:.

Con el fin de comprobar el grado de cumplimiento de la aplicación del *Plan de Prevención*, se llevan a cabo auditorías internas en la entidad, conforme a la planificación establecida o cuando así lo requiera la autoridad laboral, previo informe de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social. En el año fiscal 2021/22 se ha realizado la auditoría de 17 centros de trabajo con resultados positivos en todos ellos.

Por último, a fin de garantizar que todo el personal vinculado laboralmente a GLS esté formado en materia de salud y seguridad en el trabajo, exigimos que los trabajadores autónomos que nos prestan servicios dispongan de la correspondiente formación en materia de prevención de riesgos laborales.

Protocolo específico COVID-19

En 2020/21, debido a la situación derivada de la pandemia del COVID-19, en GLS Spain pusimos en marcha un protocolo especial de actuación en el que se establecían medidas y recomendaciones para garantizar la salud y la seguridad de nuestro personal. Estas medidas iban encaminadas a la prevención (fase 1) y contención (fase 2) y, para su supervisión, se creó el comité COVID-19. Más adelante, se puso en marcha la fase 3 del protocolo, correspondiente a la recuperación-desescalada, en la que se establecían diferentes subfases con medidas específicas y progresivas hasta alcanzar la situación de normalidad.

Además de las medidas llevadas a cabo con el personal, GLS Spain adaptó los procesos de entrega y recogida para un Contacto Cero con el fin de proteger la salud y seguridad de los clientes y destinatarios.

4.5. Comunidad local

Acción local

Entendemos que la consecución de unos envíos sostenibles debe estar contextualizada en una sociedad que tiene una participación activa en las acciones y servicios que la compañía desarrolla. Clientes, ONG y el resto de *stakeholders* forman parte del entorno en el que desarrollamos nuestra actividad.

Desde ThinkSocial ponemos en marcha medidas que favorecen tanto a la plantilla como a las comunidades locales donde operamos. Identificamos las oportunidades que nos brinda nuestro sector y participamos en proyectos e iniciativas con otros actores (ONG, agencias colaboradoras y clientes) con el objetivo de contribuir al bienestar social, aportando nuestro pequeño grano de arena en diferentes causas sociales. **Las donaciones realizadas en el año fiscal 2021/22 suman un total de 5.000 euros.**

«Transportamos Esperanza». Desde 2016, a través de la recogida de tapones de plástico en agencias y delegaciones, contribuimos a la investigación y cuidados paliativos de enfermedades raras. Desde 2019, además, colaboramos con la Fundación Española de Patologías Mastocitarias (FEM).

Movimiento Ultreya. Iniciativa solidaria que refuerza el compromiso de GLS Spain como empresa responsable, concienciada con la sociedad y el medio ambiente. Participamos junto a una expedición de diez ciclistas en 14 etapas por toda España, recaudando fondos para reactivar el comercio local, que se ha visto muy afectado por la pandemia del coronavirus.

«Reyes Magos de Verdad». Con más de 250 envíos de regalos de Navidad, este proyecto sin ánimo de lucro, que nace de un grupo de amigas que realizan voluntariado, pretende devolver la magia de la Navidad a aquellos niños y ancianos que se encuentran sin recursos económicos. Tenemos el orgullo de convertirnos cada año en "pajes reales" realizando la recogida y el transporte de estos regalos a domicilios, organizaciones, centros penitenciarios, residencias de ancianos, etc.

«Chocolatada Solidaria». Organización de chocolatadas por toda España para recaudar fondos para la lucha contra el cáncer infantil (investigación y mejora de tratamientos). La recaudación se destina al Hospital Sant Joan de Déu.

En cuanto al desarrollo de la economía y el empleo local, destacamos las **colaboraciones con el Ayuntamiento de Coslada** para la incorporación en GLS de personas trabajadoras residentes en zonas cercanas a nuestros centros de trabajo en Madrid.

Proyecto «My Room» del Hospital Sant Joan de Déu de Barcelona. Inauguración de la habitación GLS (número 757), donde se llevarán a cabo actividades lúdicas y terapéuticas con los niños y niñas del hospital.

Acciones de patrocinio

Para dar mayor visibilidad a la marca y crear, mantener y fortalecer las relaciones con clientes actuales, clientes potenciales y público en general, GLS Spain apoya a varias entidades y deportistas de diferentes disciplinas. Destacar el patrocinio, desde 2019, del **World Padel Tour (WPT)**, el circuito profesional de pádel de referencia a nivel mundial. A este patrocinio sumamos, en 2021, el de **Lucía Sainz** y **Bea González**, jugadoras del WPT, para trasladar nuestro firme compromiso con el deporte femenino. También apoyamos al **FID Castilla y León**, Foro Internacional de Deporte que reúne a deportistas y entrenadores de referencia para hablar de sus experiencias.

GLS Spain es también la primera empresa del sector de transporte y logística en España vinculada a un equipo de e-sports. Desde 2021, es socio logístico oficial de la franquicia de **League of Legends (LoL),** apoyando al equipo **MAD Lions** durante las temporadas 2021 y 2022 de la SuperLiga. A su vez, las agencias colaboradoras de GLS Spain patrocinan entidades y asociaciones, deportivas y/o culturales, en sus respectivas ciudades.

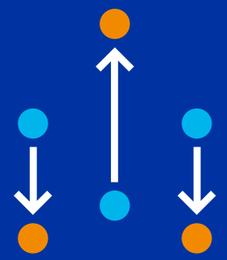
5. Sostenibilidad ambiental

«El nuevo programa Climate Protect refuerza aún más nuestro compromiso con la reducción y compensación de emisiones. Estamos muy orgullosos de seguir reduciendo el impacto medioambiental pese al incremento del volumen de envíos.»

Daniel López, *Quality, Environment & TAPA Director*

El Grupo GLS es totalmente consciente de su responsabilidad para con el medio ambiente, la sociedad, sus agencias y empleados. La empresa promueve campañas para lograr una mayor educación en cuanto a la conservación de los recursos y un impacto mínimo en el ecosistema. Su compromiso se refleja en la sostenibilidad como uno de los valores centrales de GLS.

PRIORIDADES

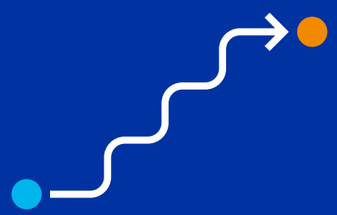


- **Generar un impacto positivo en el entorno.**
- **Uso sostenible de los recursos.**
- **Compensación y reducción de emisiones.**

AVANCES 2021-2022

- **Identificación y evaluación de los principales riesgos ambientales.**
- **Apertura del primer Parcel Shop sostenible en Madrid.**
- **Instalación de puertos de carga de vehículos eléctricos en los centros propios.**

METAS



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

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

5.1. Sistema de Gestión Ambiental

El grupo GLS está comprometido con los valores de sostenibilidad y protección del medio ambiente. Basándose en 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:

- Documentar, implantar y mantener actualizado el Sistema de Gestión Medioambiental, comprobando su eficacia como base de la mejora continua.
- El cumplimiento de la legislación y reglamentación medioambiental aplicable.
- Controlando KPIs y estableciendo anualmente objetivos y metas medioambientales para la mejora continua del Sistema y la reducción del impacto medioambiental.
- Proporcionar una vez al año formación y/o información medioambiental a sus empleados, donde se explican las pautas para reducir el impacto medioambiental y sus objetivos. Además, proporciona a los proveedores información de la política Climate Protect, con el objetivo de concienciarlos en las buenas prácticas medioambientales. Las necesidades particulares de formación específica en cuanto a medioambiente se tendrán en cuenta en el plan de formación establecido por la compañía.

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

5.2. Evaluación de riesgos ambientales

GLS Spain identifica sus riesgos medioambientales con el objetivo de determinar aquellos que pueden tener impactos significativos en el medioambiente. Estos aspectos se clasifican en riesgo alto, medio o bajo de acuerdo al impacto directo o indirecto que tiene sobre el medio o los recursos, si forman parte de los procesos o áreas principales de la actividad de la empresa, o si son procesos o áreas secundarias.

GLS Spain establece medidas para mitigar al máximo todos los riesgos identificados y minimizar de este modo los impactos negativos de nuestra actividad en el medio ambiente.

Entre las medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático, GLS Spain considera:

- Medidas relacionadas principalmente con formaciones en la concienciación medioambiental, uso de equipos y tecnologías eficientes; ya que están asociados a procesos indirectos de la compañía.
- Utilización en la medida de lo posible de productos de limpieza respetuosos con el medioambiente.
- Consultas a los remitentes y proveedores sobre la revisión de sus aspectos ambientales.

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

Aspectos ambientales por nivel de riesgo

Riesgo alto:	**Riesgo medio:**	**Riesgo bajo:**
• Emisiones de gases de combustión	• Volumen de tráfico en el centro de ciudades / Autopistas	• Limpieza de los vehículos
• Consumo de combustible	• Consumo de papel	• Creación de ruido, suciedad y polvo.
• Consumo de electricidad para las cintas transportadoras	• Generación de residuos por parte de los empleados de la delegación y los transportistas.	• Uso de materiales peligrosos de mantenimiento, limpieza, etc.
	• Consumo electricidad oficinas	• Consumo de agua
	• Accidentes con material peligrosos	• Limpieza de los lugares de trabajo y edificios
		• Incidentes con materiales peligrosos con el medioambiente
		• Fuego

5.3. Nuevo programa Climate Protect: cero emisiones en 2045

En 2021, nuestra iniciativa medioambiental ThinkGreen evolucionó para dar paso a **Climate Protect**, el nuevo programa ambiental de alcance internacional de GLS que se basa en la actualización de los objetivos corporativos en compensación y reducción de las emisiones y 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.

Con esta estrategia, hemos fijado el objetivo de reducir y compensar el 100% de las emisiones de nuestra actividad. En este sentido, Climate Protect Spain desarrolla diversas medidas para evitar, reducir y compensar nuestras emisiones (ver recuadro inferior).Asimismo, GLS Spain también considera los siguientes objetivos en su estrategia ambiental:

- Utilizar cada vez más vehículos alternativos y conceptos de logística urbana para el transporte de paquetes e implicar a nuestros socios de transporte en estas actividades.
- Modernizar la flota de vehículos de transporte de paquetes y coches de empresa de GLS y hacerlos cada vez más respetuosos con el medio ambiente.
- Evitar los residuos siempre que sea posible y desechar adecuadamente los que no se puedan evitar.
- Desarrollar y mejorar continuamente nuestro sistema de gestión medioambiental (ISO 14001).
- Ofrecer a nuestros clientes un envío climáticamente neutro a través de la compensación de emisiones.
- Asegurarse de que todos los empleados y socios de transporte sean plenamente conscientes de nuestra responsabilidad mediante instrucciones y formaciones.
- Establecer asociaciones para una logística de paquetería más sostenible.
- Mejorar constantemente nuestros esfuerzos.

Los compromisos de Climate Protect

100% energía verde en todas nuestras delegaciones

Entregas con vehículos de reparto libres de emisiones

Nuevas edificaciones sostenibles bajo norma BREEAM

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

Meta de la neutralidad climática en 2045

Reducción progresiva de las emisiones

Evitar y reducir nuestras emisiones de carbono es uno de los pilares en los que se basa Climate Protect. Para conseguirlo, se han fijado unas ambiciones específicas en el tiempo relacionados con nuestra actividad:

2030

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

2035

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

2045

- Grupo GLS con cero emisiones netas.

Emisiones de gases de efecto invernadero (tn CO_2e)

	2019	2020	2021 (*)
Alcance 1	606	520	369
Alcance 2	1.221	0	18
Alcance 3	54.580	67.118	103.481
TOTAL	**56.407**	**68.897**	**103.868**

- **Emisiones CO alcance 1:** generadas directamente en GLS Spain. Se incluye el consumo de gasolina de los coches de empresa que reportan desde los depots y el Departamento de Compras.
- **Emisiones CO alcance 2:** emitidas de forma indirecta; por ejemplo, el consumo de calefacción.
- **Emisiones CO alcance 3:** producidas por nuestros proveedores. La información considerada para este informe cubre las emisiones producidas por las rutas y mensajeros.

* El incremento de emisiones en 2021 responde al mayor volumen de actividad respecto a los años anteriores.

Medidas para reducir las emisiones:

Edificios

Implantación de requisitos de sostenibilidad para las nuevas construcciones y extensión a edificios ya existentes. Algunas de estas medidas son uso de calefacción regenerativa y paneles solares, cambio a tarificación verde (más del 80% de las instalaciones de Europa utilizan este tipo de energía), cambio a luminaria LED o instalación de puertos de carga de vehículos eléctricos. Además, investigamos soluciones como la recogida de lluvia o la instalación de techos verdes.

Flota de vehículos y delegaciones

Progresiva conversión de toda la flota en vehículos de cero y bajas emisiones (al cierre del ejercicio, ya suponen un 12,7%). Estas medidas se suman a la redefinición del método de reparto o el soporte a las delegaciones para que sean más ecológicas.

Parcel Shops

Además de ofrecer puntos de entrega alternativos, la red de Parcel Shops favorece la reducción de emisiones y el impacto ambiental. En noviembre de 2021 abrimos nuestro primer **Parcel Shop Sostenible** en la calle Villanueva de Madrid, junto al parque de El Retiro. Todo el local ha sido concebido bajo criterios de sostenibilidad: desde el mobiliario de su interior hasta la pintura empleada.

Certificado Ecovadis Gold

Los esfuerzos del Grupo GLS por conectar a personas de todo el mundo y proteger al medio ambiente para las generaciones futuras, han sido reconocidos con el Certificado Gold de EcoVadis, que analiza aspectos de medio ambiente, sostenibilidad, ética y derechos humanos y laborales. GLS ocupa posición 93, convirtiéndola en una de las empresas de paquetería más sostenibles de Europa.

Colaboración con Primaklima

Asociación sin ánimo de lucro que desde 1991 ha permitido la reforestación de bosques en todo el mundo. En 2021 participamos en el **Proyecto de Nicaragua**, por el que se plantó un árbol por cada asistente de la Convención 2021, sumando un total de 1.807 árboles entre España y Portugal.

Compensación de emisiones

Hacemos todo lo posible para reducir la cantidad de CO2 que generamos, pero somos conscientes que no podemos reducir el 100% de forma inmediata. Nuestro Programa de compensación de emisiones de carbono se dirige a compensar las emisiones inevitables derivadas de nuestros centros europeos y el recorrido de los paquetes. En concreto, nos hemos asociado con Climate Partner para implementar estrategias de acción climática y compensar emisiones mediante proyectos en Perú, Brasil e India.

Otras medidas:

- Actualización de la app para la gestión de envíos **(Delivery APP)**, que reduce las distancias a recorrer por los repartidores a través de la geolocalización y el soporte para la optimización de rutas.
- Optimización de las categorías de emisiones de los vehículos y la optimización de rutas, evitando trayectos vacíos.
- Uso de vehículos de bajo consumo, revisión del consumo de combustible y revisiones periódicas de los neumáticos.
- Reducción de los viajes mediante el uso de videoconferencias.
- Proyecto de reparto ecológico, que proporciona a agencias y repartidores acuerdos con las principales marcas de vehículos eléctricos para la adquisición, a precios especiales, de triciclos, motocicletas, furgonetas, GLP (furgones) y estaciones de carga.

5.4. Economía circular y gestión de residuos

En GLS Spain es de vital importancia lograr la metamorfosis de una economía lineal a una circular, en la que la reducción del uso de las materias primas cumple un papel importante para evitar el calentamiento global y la degradación del medioambiente.

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

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

Dentro de nuestra cadena de valor se involucran los siguientes agentes:

- **Clientes:** tenemos registro de los residuos que generan los clientes (en operaciones producidas en nuestras instalaciones).
- **Agencias colaboradoras y proveedores** que distribuyen nuestros envíos: al ser empresas externas no tenemos registro alguno.
- **Depot propios:** se registran y controlan los residuos generados en nuestros procesos operativos, así como en las oficinas.
- **Destinatarios:** no contamos con información sobre estos agentes.

No obstante, promulgamos y difundimos el reciclaje y la reutilización del uso consciente de estos recursos en toda la cadena. Se identifican 4 tipos de residuos:

- **Madera:** se generan de los pallets utilizados para trasportar la mercancía.
- **Plástico:** se generan al envolver los pallets con la mercancía para el traslado. En 2021-22 desarrollamos una prueba piloto de sustitución de las jaulas de transporte con film por jaulas con lonas para reducir el uso de plástico.
- **Papel/cartón:** principalmente, de cambios o roturas de los paquetes manipulados.
- **Banal:** todos aquellos residuos que no entran en ninguna de las otras categorías.

Residuos generados en 2021

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

Nota. El incremento de residuos en 2021 responde al aumento del número de centros propios con registro de residuos producidos.

5.5. Uso sostenible de recursos

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

Agua

Para la reducción del consumo de agua se han definido objetivos y medidas como campañas de sensibilización ambiental, instalación de tanques con botón ecológico para media descarga e implementación de un plan de mantenimiento. En todos los centros de trabajo se emplea agua de red, y en ningún caso tenemos limitaciones de uso del agua municipal.

Consumo anual de agua (m³)

2020		2021	
Consumo de agua (m³)	Nº Depots	Consumo de agua (m³)	Nº Depots
13.666,66	23	18.672,26	27

Materias primas

Promulgamos el uso cero de papel de impresión con el fin de sustituirlo por medios electrónicos. Entre las medidas implementadas destacan el Proyecto Papel en la última milla, la realización de campañas de sensibilización ambiental o la implementación de Signaturit, una plataforma para la firma de documentos digitales con validez legal.

Consumo de folios

	2020		2021	
	Nº	Nº Depots	Nº	Nº Depots
Folios consumidos	4.235.000	30	4.264.000	29
Peso por folio	0,005 kg	30	0,005 kg	29
Kg. TOTALES	**21.175**	**30**	**21.320**	**29**

Energía

Con el objetivo de un uso eficiente y un ahorro de energía se implementan medidas como la concienciación ambiental entre los empleados de la compañía y la instalación de luminaria LED y equipos tecnológicos de consumo eficiente.

Consumo eléctrico anual (kw/h)

2020		2021	
Consumo eléctrico (kw/h)	Nº Depots	Consumo eléctrico (kw/h)	Nº Depots
5.114.181,76	32	5.774.223,2	29

Combustible

La siguiente tabla muestra el consumo de combustible asociado al transporte en 2019 y 2020. Con respecto al año 2021, se realiza una estimación en base a los datos aportados por el departamento de compras, responsables de la flota de GLS Spain.

Consumo anual de combustible (litros) (kw/h)

	2020	2021
Consumo de diésel socios de transporte	20.755	_
Consumo de diésel vehículos de empresa	150.480	122.310
Consumo de gasolina vehículos de empresa	63.096	28.350

Cierre

Concluimos esta memoria mostrando, una vez más, nuestro compromiso con la sostenibilidad. En GLS Spain estamos comprometidos con la mejora continua y por ello seguiremos contribuyendo a la construcción de un futuro más sostenible para todas las personas.

En materia ambiental, seguiremos trabajando en nuestro programa Climate Protect para alcanzar las cero emisiones netas en 2045. Año a año, comunicaremos nuestro progreso a todos nuestros grupos de interés a través de las sucesivas memorias de sostenibilidad. Del mismo modo, seguiremos apostando por el uso responsable y eficiente de los recursos naturales, velando por el futuro del planeta.

En el plano laboral, seguiremos apostando por una plantilla diversa, en el que valores como la igualdad y la diversidad estén presentes en todos los niveles de la organización.

Nuestro compromiso con el entorno y la comunidad en la que operamos seguirá, de igual modo, siendo un asunto de vital importancia para GLS Spain. Seguiremos apostando por iniciativas como Transportamos Esperanza o My Room, que nos vinculan con diferentes colectivos, y nos permite generar un impacto positivo en la comunidad.

La gestión ética y responsable seguirá siendo el pilar fundamental de nuestro modelo de negocio y, por tanto, de nuestra gestión sostenible. Este compromiso se ha visto reforzado con nuestra adhesión, como socio signatory, al Pacto Mundial de Naciones Unidas, por el que nos comprometemos a cumplir con sus 10 principios y a reportar anualmente nuestro desempeño en su avance y cumplimiento, así como de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Por último, desde GLS Spain queremos mostrar nuestro agradecimiento a todas las personas y organizaciones que nos acompañan en el camino de la sostenibilidad. Desde los proveedores que se preocupan por incluir estándares ambientales, sociales y de buena gobernanza en su producción hasta los consumidores que eligen opciones de envío responsable, pasando por todas las personas que conforman GLS Spain. Todos ellos son una fuente de inspiración para seguir impulsando la sostenibilidad en la organización.

Julio 2022
Memoria de sostenibilidad 2021-2022
Av. Fuentemar, 18
28823 Coslada (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.