

**GLS.**



**Memoria de  
Sostenibilidad  
2023-2024**



# Índice



<b>Presentación.....</b>	<b>3</b>
<b>GLS Spain en 2023-2024 .....</b>	<b>5</b>
<b>Acerca de esta memoria .....</b>	<b>8</b>
<b>1. Generadores de valor compartido .....</b>	<b>10</b>
1.1 GLS Group.....	12
1.2 Nuestros valores.....	14
1.3 GLS Spain, hoy .....	15
1.4 Productos y servicios.....	19
1.5 Nuestra cadena de valor.....	20
<b>2. Ética y buen gobierno corporativo.....</b>	<b>25</b>
2.1 Compromiso con los objetivos globales de desarrollo sostenible .....	27
2.2 Modelo de gestión de la sostenibilidad .....	33
2.3 Gobernanza corporativa responsable.....	34
2.4 <i>Compliance</i> y transparencia .....	36
2.5 Compras responsables.....	37
2.6 Protección de datos y seguridad de la información .....	38
<b>3. Calidad.....</b>	<b>39</b>
3.1 Digitalización.....	42
3.2 Escuela de la Excelencia .....	44
3.3 Proximidad .....	46
<b>4. Nuestro compromiso social .....</b>	<b>49</b>
4.1 Igualdad, conciliación y diversidad .....	52
4.2 Impulso del talento.....	56
4.3 Seguridad y salud.....	57
4.4 Comunidad local .....	59
<b>5. Sostenibilidad ambiental .....</b>	<b>66</b>
5.1 Sistema de Gestión Medioambiental.....	68
5.2 Climate Protect.....	70
5.3 Economía circular y gestión de residuos .....	77
5.4 Uso sostenible de recursos .....	78
<b>Cierre .....</b>	<b>80</b>

# Presentación

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

El sector de la paquetería ha experimentado, en los últimos años, numerosos avances: el incremento de las entregas Out of Home (OOH) y el continuo auge del eCommerce, donde la sostenibilidad se ha convertido en un factor de compra decisivo para los clientes y destinatarios. En GLS Spain hemos actualizado herramientas, tecnologías e infraestructuras para priorizar la calidad y la

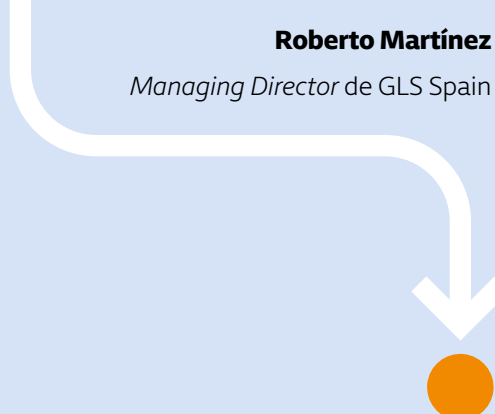
proximidad con las personas, aplicando tecnología avanzada para ampliar la capacidad operativa y optimizar los flujos de entrega. También nos adaptamos a las necesidades del destinatario mediante el incremento de puntos de conveniencia, incluyendo más de 6.000 Parcel Shops y taquillas automáticas. Estas soluciones ofrecen flexibilidad y comodidad, además de contribuir a la reducción de emisiones de CO<sub>2</sub>, haciendo de la última milla una etapa más eficiente y respetuosa con el medio ambiente.

Nuestro porfolio de productos y servicios se ha actualizado para alinearse con las necesidades del mercado, las tendencias emergentes y la normativa ambiental. Por otro lado, el desempeño económico de la compañía ha sido positivo durante este año, reflejando nuestra capacidad de adaptación y crecimiento en un entorno dinámico.



**Roberto Martínez**

*Managing Director* de GLS Spain



**“Tenemos un papel fundamental en la consecución de un futuro más sostenible y justo para todos/as y vamos en el camino correcto.”**

La sostenibilidad es un eje principal e irrenunciable en todos estos proyectos, al igual que nuestro compromiso con la Agenda 2030 y sus Objetivos de Desarrollo Sostenible, que forman parte de la estrategia empresarial de la compañía. Por ello, durante 2023 hemos avanzado significativamente en iniciativas para reducir nuestro impacto ambiental, mejorar las condiciones laborales del personal y apoyar a nuestras comunidades locales.

### **Ambiental**

Como parte de nuestra estrategia ambiental, y dentro del programa **Climate Protect**, nos hemos fijado el objetivo de reducir a cero nuestras emisiones de alcance 1, 2 y 3 para 2045. En diciembre de 2023, presentamos nuestro compromiso con la iniciativa de Objetivos Basados en la Ciencia (SBTi) a corto y largo plazo. También hemos llevado a cabo iniciativas para mejorar la eficiencia energética, tanto de las infraestructuras existentes como en las nuevas, incluyendo el inicio de instalaciones fotovoltaicas. Además, seguimos trabajando en la renovación y progresiva electrificación de nuestra flota de vehículos.

### **Social**

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

### **Gobierno corporativo**

En GLS Spain, tenemos un firme compromiso con una gestión empresarial ética y transparente. A lo largo de este año fiscal, hemos adoptado nuevas medidas y políticas para mejorar la gobernanza corporativa y garantizar la integridad de nuestras

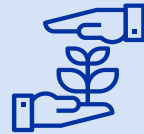
operaciones comerciales. Seguimos fortaleciendo nuestros procesos de control interno y mejorando las prácticas de gestión de riesgos para garantizar que nuestras operaciones comerciales cumplan con la normativa vigente, y a la vez, sean seguras y sostenibles.

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

Tenemos un papel fundamental en la consecución de un futuro más sostenible y justo para todos/as y vamos en el camino correcto. Os doy las gracias por seguir acompañándonos otro año más, invitándoos a consultar en esta memoria, todos los avances realizados y los objetivos futuros que hemos fijado en cada ámbito.

## GLS Spain en 2023-2024

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.

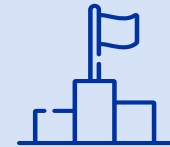


### Ambiental

- › Compromiso: cero emisiones de CO<sub>2</sub> en 2045.
- › Compensación de las emisiones de CO<sub>2</sub> derivadas de nuestra actividad y transporte a través de proyectos certificados.
- › **6.844.547** entregas sostenibles con vehículos de bajas y cero emisiones entre abril de 2023 y marzo de 2024.

### Social

- › **98,54%** plantilla indefinida.
- › **39** nacionalidades en la plantilla.
- › Colaboramos con **13** Centros Especiales de Empleo.
- › **1.774.751** entregas realizadas por Centros Especiales de Empleo entre abril de 2023 y marzo de 2024.



### Negocio

- › Más de **6.000** Parcel Shops y Parcel Lockers.
- › **9** hubs/plataformas.
- › **24** depots/delegaciones.
- › Más de **3.000** clientes.
- › **551** agencias colaboradoras.

Datos a fecha 31 de marzo de 2024.



# Hitos estratégicos del ejercicio

**En el ejercicio fiscal 2023-2024, GLS Spain ha seguido apostando por la expansión y la innovación para adaptarse a los requisitos de un mercado cada vez más exigente y brindar una mejor experiencia de compra a sus usuarios.**

## Ambiental

- **Compromiso de GLS Group con la iniciativa de Objetivos Basados en la Ciencia (SBTi)** para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) en todas sus operaciones.
- **Incremento significativo de las entregas más sostenibles** gracias a la centralización de envíos y entregas en un mismo punto.
- **Implementación de las medidas del programa medioambiental Climate Protect.**
- **Obtención del certificado EcoVadis Silver**, que reconoce el esfuerzo del Grupo por conectar a personas de todo el mundo y proteger el medioambiente.

## Social

- **Evaluación continua a proveedores**, con el objetivo de garantizar el cumplimiento de los estándares éticos en toda la cadena de suministro.
- **Creación del departamento de la Escuela de la Excelencia**, que proporciona formación de alta calidad, estandariza los procesos de trabajo y promueve la mejora continua.
- **Acuerdo con Fundación ONCE para promover la contratación de personas con discapacidad.**
- **Ayudas a entidades a través del proyecto Transporte Solidario.**

## Negocio

- **Acuerdos con empresas de referencia en economía circular y almacenamiento**, que refuerzan la presencia en el mercado particular (C2C) con la fórmula **"Out Of Home to Out Of Home"**.
- **Mejora en la digitalización de la última milla** mediante nuevas funcionalidades de la aplicación My GLS y nuevos servicios para el personal de reparto (pago con tarjeta e impresoras móviles para etiquetado).
- **Aumento de la capacidad operativa** en diversas ubicaciones a través de la implementación de tecnología compleja y sistemas avanzados que agilizan la gestión de procesos.



# Acerca de esta memoria

La *Memoria de sostenibilidad 2023-2024* de GLS Spain resume y adapta los contenidos recogidos en el *Estado de Información No Financiera* (EINF) del año fiscal 2023-2024, 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 2023 y a General Logistics Systems Spain S.A., la mayor parte de la información recopilada en esta memoria se refiere al año fiscal abril 2023-marzo 2024.

## 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, cada dos años realizamos un análisis de materialidad con el objetivo de identificar aquellas cuestiones que consideramos prioritarias. Al análisis de materialidad elaborado a comienzos de 2022, se sumó un segundo análisis, en junio de 2022, en coordinación con GLS Group y varias de las filiales, adaptándonos a la metodología del Grupo.

Este análisis se ha integrado, a su vez, en el estudio realizado por GLS Group 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

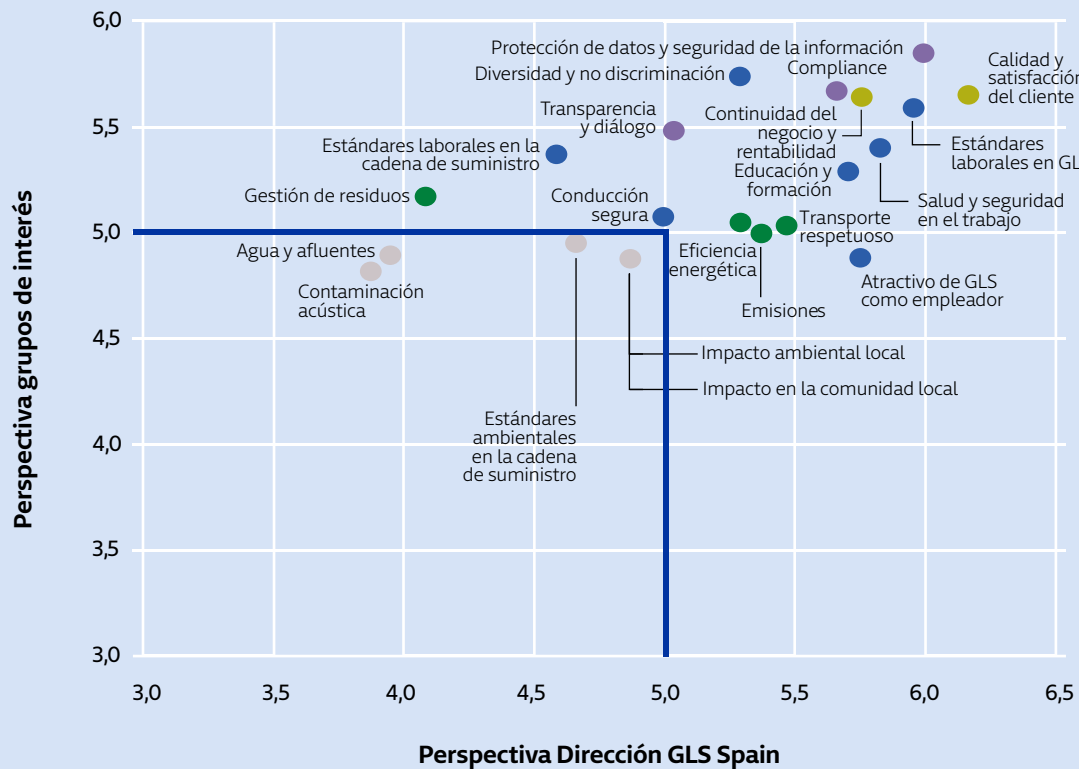


## Otros





## Matriz de materialidad



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

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



### 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



### Temas sociales

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



01

## Generadores de valor compartido



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

Félix Biedma,  
Senior Manager Corporate Responsibility & Compliance GLS Spain

En GLS Spain, filial de GLS Group, 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, GLS Group asume los retos y la responsabilidad social y ambiental con la firme determinación de avanzar continuamente hacia un transporte sostenible y sin emisiones.

Comprometidos con nuestros grupos de interés (clientes, plantilla y socios de transporte), cuidamos y protegemos a las personas y nuestro entorno a través de varios proyectos, iniciativas y campañas. Tenemos la voluntad expresa de generar un impacto positivo en el entorno donde desarrollamos nuestra actividad, garantizando que nuestro crecimiento se produce de una forma responsable y en consonancia con el bienestar de la sociedad y el planeta. Los **criterios ESG** (Ambiental, Social y Gobernanza, por las siglas en inglés de *Environmental, Social y Governance*) se reflejan en toda nuestra cadena de valor por ser, además, el paraguas de las diferentes acciones relacionadas con la Responsabilidad Social Corporativa de GLS Spain.

## Cómo aplicamos los criterios ESG a 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 GLS Group

La historia de GLS empezó en 1999, cuando el Grupo Royal Mail adquirió la empresa alemana German Parcel y fundó General Logistics Systems B.V. A través de la adquisición progresiva de diversas 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 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 hitos de la historia del Grupo destacan la apertura de un nuevo centro europeo de Tecnologías de Información en Alemania (2006) o el lanzamiento de la iniciativa medioambiental **ThinkGreen** (2008), predecesora del actual programa **Climate Protect** (2021).

GLS Spain continuó su expansión con la adquisición de ASM Transporte Urgente (2016), la segunda mayor red de paquetería exprés de España, y Redyser (2018), aumentando de forma significativa su tamaño y envergadura, y ofreciendo un servicio integral tanto a nivel nacional como internacional.

En paralelo, la expansión del Grupo llegó a países como Estados Unidos o Canadá. En 2023 destacan la llegada a Serbia, con un centro de operaciones en Belgrado y tres *depots* en ciudades estratégicas (Novi Sad, Niš y Kragujevac), y la adquisición en Canadá de Altimax Courier, importante operador de transporte aéreo y terrestre. Ambos movimientos confirman el objetivo de ganar presencia en los mercados de Europa del Este y reforzar la posición en el mercado norteamericano.

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



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

**GLS.**

GLS Group en 2023-2024



Clientes  
**Más de  
250.000**



Vehículos  
de reparto\*  
**Más de  
36.600**



Personas  
trabajadoras  
**Más de  
23.000**



Camiones de  
larga distancia  
**Más de  
6.500**



Hubs/  
plataformas\*  
**Cerca de  
120**



Parcel Shops  
**Cerca de  
47.000**



Depots/  
delegaciones  
**Más de  
1.600**



Parcel Lockers  
**Cerca de  
7.400**

Datos a fecha 31 de marzo de 2024.  
\* Incluidas franquicias y agencias.



## 1.2 Nuestros valores

GLS Group ha renovado sus valores corporativos para destacar el valor humano, el trabajo en equipo y el vínculo entre todos los agentes que intervienen en el proceso de envío, haciendo posible la entrega diaria de miles de paquetes a sus destinatarios. La revisión de los valores persigue mantenerse a la vanguardia en el sector, al tiempo que fortalecer su identidad y misión.

### VALORES

#### Las personas, lo primero

Escuchamos a clientes, socios y compañeros/as e invertimos en lo que realmente importa.

#### Pensamos en oportunidades

Todo cambio positivo comienza con una mentalidad atrevida y abierta. Somos personas curiosas, optimistas y siempre dispuestas a afrontar retos.

#### Convertimos las ideas en acciones

Cuando encontramos una buena idea, nos ponemos manos a la obra: probamos, evaluamos, adaptamos y repetimos

#### Nos preocupamos

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

#### Somos responsables

Cumplimos nuestras promesas, asumimos la responsabilidad de nuestras acciones y solo estamos satisfechas y satisfechos cuando logramos el resultado que buscamos.

#### Estamos juntas y juntos en esto

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



### VISIÓN

Conectamos el mundo para impulsar todo su potencial.

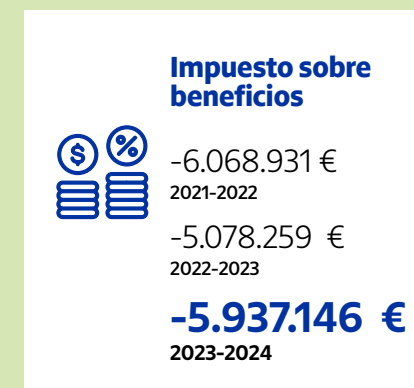
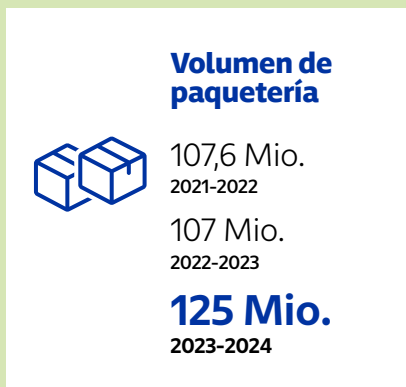
### MISIÓN

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

## 1.3 GLS Spain, hoy

GLS Spain dispone de una red de más de 600 agencias y centros propios (*hubs* y *depots*), gestionados por cinco divisiones territoriales. Toda la 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. Además de nuestras agencias colaboradoras, contamos con cerca de 6.000 Parcel Shops (o puntos de conveniencia) y 58 Parcel Lockers (taquillas automáticas), que facilitan la recepción de paquetes.

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



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

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

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



## Tendencias de evolución del mercado

Como empresa comprometida con la calidad, en nuestra toma de decisiones tenemos en cuenta tanto los impactos económicos, sociales y ambientales, poniendo la sostenibilidad en valor en todo el modelo de negocio, como las tendencias del mercado que afectan o pueden afectar a nuestra actividad. A continuación se recogen las tendencias de negocio más destacadas en 2023-2024.

**Fuentes:** *La economía española cierra 2023 con mejor nota de la esperada* (CaixaBank Research), *eCommerce 2023: Compramos menos, pero gastamos más* (Observatorio Cetelem), *Informe Anual del Sector Postal 2022* (CNMC), *Estudio de Ecommerce 2023* (IAB Spain), *Sostenibilidad y Consumo 2023: De la aspiración a la necesidad* (Observatorio Cetelem), y *Tendencias de eCommerce y comercio electrónico para el 2024* (IEBS School).



### Pese a la mejora del entorno macroeconómico, la inflación sigue frenando el consumo

- El **63%** de consumidores/as descartó realizar compras *online* (viajes, moda, calzado o dispositivos móviles, etc.).
- Un **40%** podría haber realizado las compras si hubiera tenido la opción de financiación.



### Consolidación del eCommerce, con auge de nuevas plataformas

- El **83,8%** de las personas que recibieron un paquete tenía su origen en una compra *online*.
- El gasto medio de la compra por Internet se incrementó un 10% en España, hasta los **3.476 euros**. Un 20% de las personas encuestadas afirmó realizar compras *online* una vez a la semana.
- TikTok se posiciona como principal buscador, incluso por encima de Google y de los marketplaces como Amazon.



### Experiencia de usuario: valor de los plazos de entrega y la variedad de puntos de recogida

- El **67%** de usuarios/as considera que los plazos de entrega son esenciales a la hora de decidir una compra. El tiempo de espera aceptable se mantuvo en 3,2 días.
- Solo el **45%** se mostró satisfecho/a con los plazos de entrega después de una compra y el 29% valoró positivamente la posibilidad de realizar un seguimiento digital del envío.
- El **71%** recurre a puntos de recogida, tanto para la recepción como para el envío de paquetes. De este porcentaje, un 34% (cinco puntos más que en el año anterior) utilizó un punto de recogida para realizar devoluciones de productos.
- La Inteligencia Artificial se consolida definitivamente para ofrecer la mejor experiencia posible al usuario, durante la compra y en el servicio de entrega de última milla.



### Expansión por la economía circular, un modelo de compra “más sostenible”

- Un **61%** de la ciudadanía española ha comprado o vendido artículos de segunda mano (ropa, complementos, libros, etc.).
- La decisión de compra del **46%** se ha visto influida porque la compañía esté certificada como “socialmente responsable”.



### Crecimiento del sector postal

- El número de operadores en el Registro Postal aumentó a **2.894**, un 32,9% más.
- En 2022, se gestionaron **2.535 millones** de envíos (10,1% menos que en 2021), pero los ingresos crecieron un 0,4%, a 7.746,6 millones de euros.





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

En respuesta a dos de las tendencias del mercado (puntos de conveniencia y economía circular entre particulares), GLS Spain ha potenciado los servicios orientados a las entregas fuera de casa –denominadas “**Out Of Home (OOH)**”–, que se han triplicado en el último ejercicio fiscal. Entre las acciones realizadas destacan:

- **Nuevas alianzas con portales como Wallapop y Vinted**, que permiten reforzar la presencia en el mercado particular (C2C) con la fórmula OOH to OOH.
- **Inicio de la colaboración con Radical Storage**, una de las principales plataformas de almacenamiento de equipaje, para que los usuarios puedan dejar sus maletas en cualquier Parcel Shop adherido.
- **Aumento de la red de agencias y Parcel Shops de GLS Spain**, con más de 6.000 puntos de recogida, incluyendo Parcel Lockers (Automated Parcel Machine) situados en varios puntos estratégicos de diferentes ciudades y una red privada exclusiva para grandes comunidades de vecinos (Parcel Box).










## 1.4 Productos y servicios

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

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

### Productos para el mercado nacional y Portugal

<b>Express</b> Entregas antes del mediodía	Express8:30   Express10:30 Express14:00   ExpressSaturday	
<b>Express</b> Entregas en 24 h	Express19:00	
<b>BussinessParcel</b>	24h - 600 km desde origen 48h + 600 km desde origen	
<b>EconomyParcel</b>	48 / 72h	
<b>ShopDeliveryService</b>	Entrega directa en Parcel Shop 24 / 48h	

Según producto, consultar zona en tarifa recomendada de venta.



#### Consultar detalle de productos y servicios:



[Envíos para empresas](#)



[Envíos para particulares](#)

# 1.5 Nuestra cadena de valor

### 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.

Nuestra cadena de valor se compone de actividades estratégicas fundamentales para el desarrollo del negocio y que nos otorgan una ventaja competitiva en el sector.



## SOSTENIBILIDAD

100% energía verde en todas nuestras delegaciones.

Objetivo de la neutralidad climática en 2045.

Entregas con vehículos de bajas y cero emisiones.

Compensación de las emisiones derivadas de nuestra actividad y transporte.

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

Nuevas edificaciones sostenibles bajo norma BREEAM.



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

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

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

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



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

## Agencias

Contamos con 551 empresas colaboradoras a lo largo de todo el país, dirigidas por profesionales con un profundo conocimiento del mercado local y su entorno. La red de agencias trabaja para ofrecer servicios de paquetería y transporte de calidad y proximidad, a nivel nacional e internacional. Su know-how nos permite ofrecer un servicio adaptado a las necesidades de nuestros clientes.



## Delegaciones (depots)

Desde nuestros 24 centros de distribución propios nos encargamos de clasificar los códigos postales de aquellas zonas donde no contamos con una agencia o nos interesa estar presentes desde Corporativo, para que los mensajeros de última milla puedan recoger y entregar allí la mercancía.





## Plataforma (hubs)

En estos centros (9 en territorio nacional), distribuimos la mercancía para el siguiente destino dentro del ámbito nacional, que suele ser una plataforma regional o una agencia. Allí, se clasifica de nuevo para que finalmente las agencias colaboradoras recojan la mercancía que más tarde será entregada en destino.



## Parcel Shops

Nuestra red de aproximadamente 6.000 puntos de conveniencia es la mejor opción para la entrega alternativa al domicilio particular, a la vez que contribuye a la reducción de emisiones. Establecidos en comercios locales, permiten enviar, recoger y devolver paquetes nacionales e internacionales.



## Parcel Lockers

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

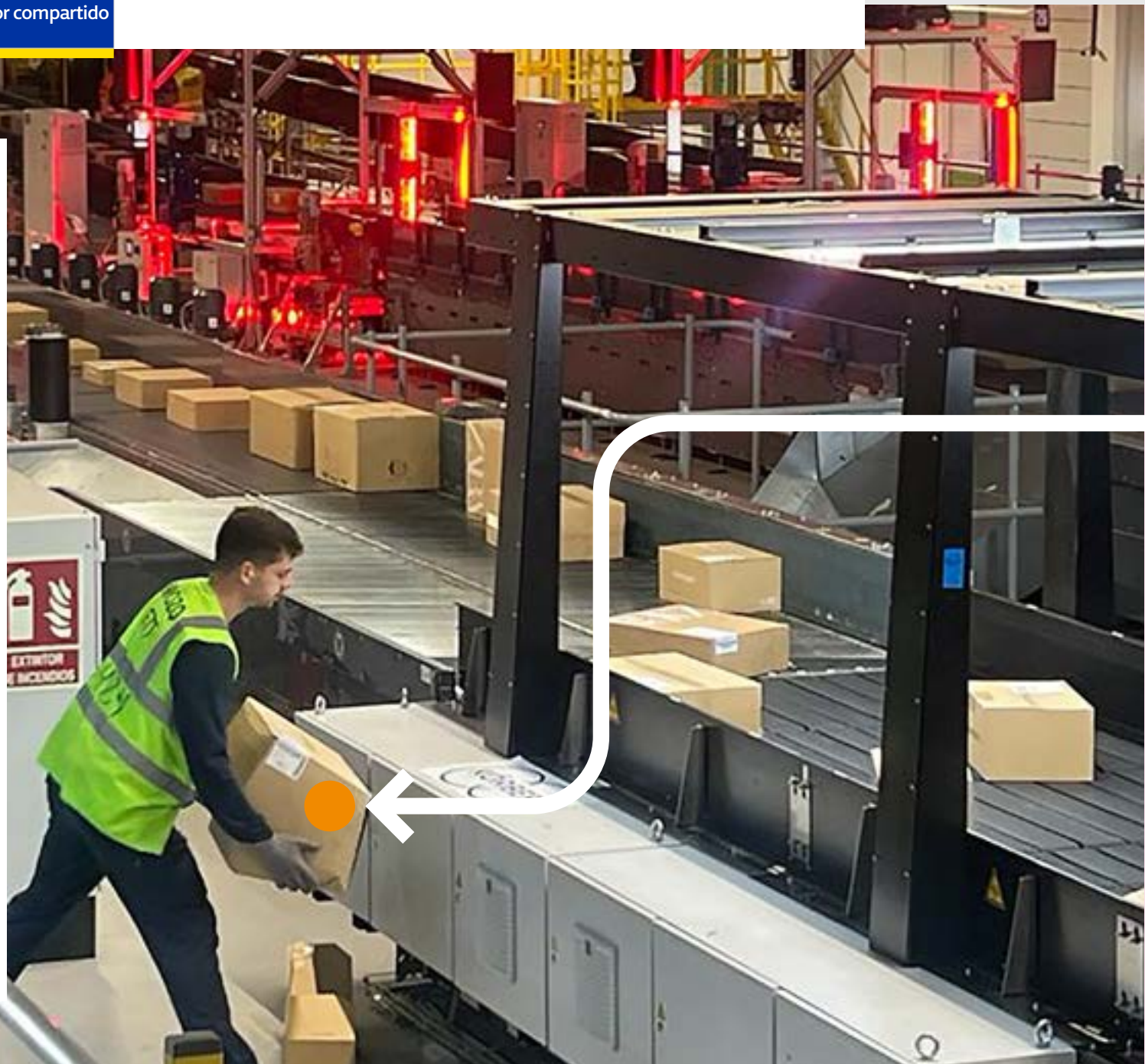




## El hub KM 0 de Madrid aumenta su capacidad operativa

La implementación de la tecnología aplicada a plataformas logísticas de Körber ha permitido ampliar la capacidad operativa de la sede central de GLS Spain, alcanzando flujos que superan los **50.000 paquetes a la hora**, un hito en el sector logístico en España.

El hub KM 0 de Madrid, inaugurado a principios de 2023, se encuentra en el parque logístico Madrid Gate Logistics Centre, en un enclave estratégico de transporte para estar cerca de los clientes y poder desarrollar su actividad de manera eficaz. Con una superficie de 33.227 m<sup>2</sup>, distribuidos en una nave central, 6 *fingers* y una zona de oficinas, esta plataforma realiza operaciones de *cross-docking* y distribución urbana. El complejo, puntero en tecnología, sostenibilidad, seguridad y confort, cuenta con la certificación BREEAM *Very Good*, que lo acredita como construcción sostenible.





02

## Ética y buen gobierno corporativo



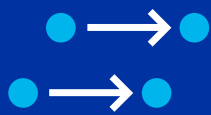
Fomentamos el desarrollo sostenible a través de un equilibrio entre la rentabilidad económica, el cuidado del medioambiente y el bienestar social, atendiendo a las buenas prácticas empresariales y actuando siempre con transparencia.



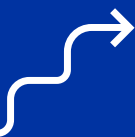
→ ● Prioridades



→ ● Avances 2023 - 2024



→ ● Metas



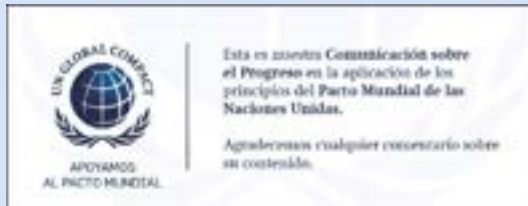
- › Responsabilidad y transparencia.
- › Respeto a los derechos humanos internacionales.
- › Comportamiento ético y cumplimiento de la ley.
  
- › Consolidación del Comité ESG.
- › Nuevo Canal de Denuncias.
- › Publicación y distribución de la Guía ODS de GLS Spain entre nuestros grupos de interés.
- › Evaluación de proveedores y socios comerciales a través de los criterios ESG.
  
- › 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 que, alineado con el reciente acuerdo provisional entre el Consejo y el Parlamento Europeo sobre la Directiva de Diligencia Debida de las empresas en materia de sostenibilidad, mejore la protección del medioambiente y los derechos humanos.

## 2.1 Compromiso con los objetivos globales de desarrollo sostenible







Durante el año fiscal 2023-2024 hemos continuado afianzando nuestro compromiso y alianza como socios signatory del Pacto Mundial de Naciones Unidas. Todas nuestras acciones e iniciativas corporativas están alineadas con las metas y objetivos del Pacto Mundial; específicamente con sus 10 Principios Universales en materia de derechos humanos, estándares laborales, medioambiente y lucha contra la corrupción en todas sus formas.








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





### ODS prioritarios para GLS Spain











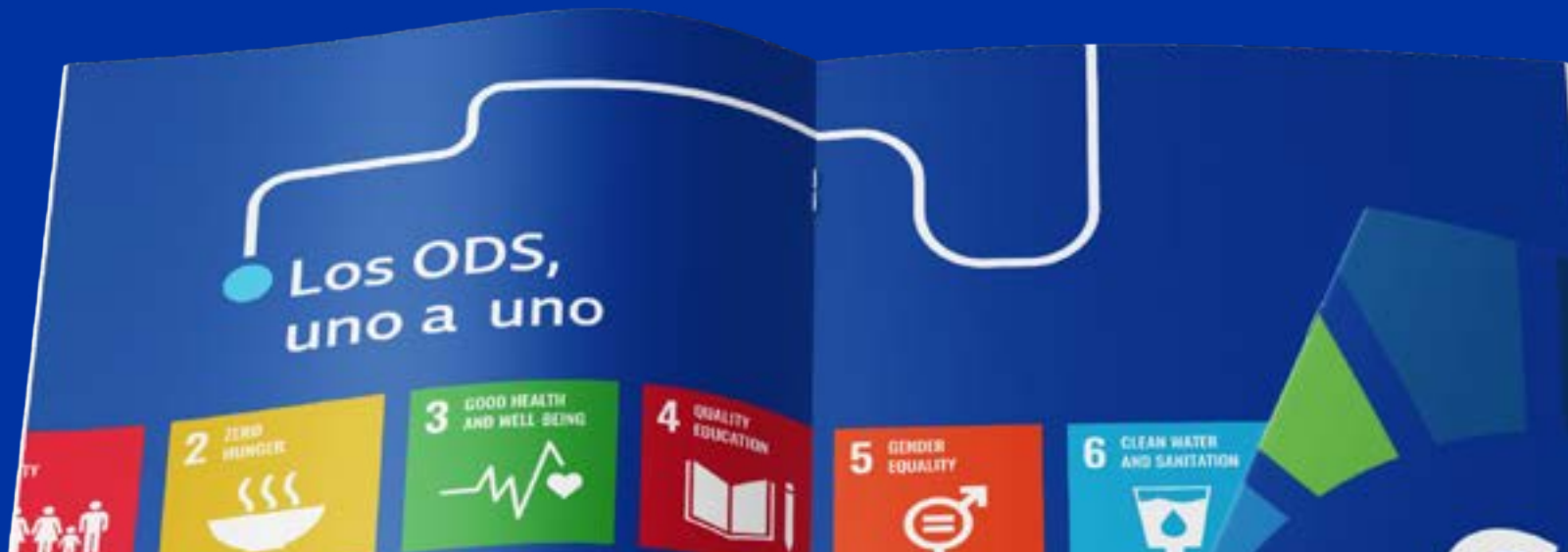
ODS	Metas y acciones		Principios del Pacto Mundial
	<p><b>Metas responsables</b></p>	<p>Salud y seguridad en el trabajo. Reducción del número de accidentes mortales en carretera. Bienestar físico, emocional y relacional.</p>	 Derechos humanos   Normas laborales
	<p><b>Metas responsables</b></p>	<p>Crecimiento económico sostenible. Diversidad y trabajo decente para todas las personas trabajadoras y grupos de interés. Desarrollo de procesos de debida diligencia en derechos humanos y evaluación de los posibles impactos negativos en toda la cadena de valor.</p>	 Derechos humanos   Normas humanos
	<p><b>En GLS Spain</b></p>	<p>Plan de desconexión digital fuera del ámbito laboral y bienestar digital en el trabajo. Campaña 360º de Salud y Seguridad en el Trabajo. Conducción segura. Conciliación laboral y familiar.</p>	
		<p>Empleo pleno, productivo y trabajo decente. Diversidad de género, funcional y generacional. Protección de los derechos laborales. Fomento de la formación. Apuesta por la promoción interna y la retención del talento.</p>	



ODS	Metas y acciones		Principios del Pacto Mundial
	<p><b>Metas responsables</b></p>	<p>Digitalización, innovación y modernización tecnológica. Desarrollo de infraestructuras fiables, sostenibles, resilientes y de calidad.</p>	 Medioambiente
	<p><b>En GLS Spain</b></p>	<p>Edificios de nueva construcción sostenible bajo la norma internacional BREEAM. Innovación digital para la mejora continua de infraestructuras, productos y servicios (App de Reparto). Instalación de estaciones de carga de vehículos eléctricos. Optimización eficiente de los recursos y del consumo.</p>	
	<p><b>Metas responsables</b></p>	<p>Potenciación y promoción de la inclusión social, económica y política de todas las personas con independencia de su edad, sexo, género, discapacidad, raza, etnia, origen, religión o situación económica. Garantía de igualdad de oportunidades y supresión de la discriminación en el entorno laboral.</p>	 Derechos humanos   Normas laborales
	<p><b>En GLS Spain</b></p>	<p>Aprobación e implantación del Plan de Igualdad. Diversidad de género, funcional y generacional en la plantilla. Chárter de la Diversidad, GLS Diversity Statement y Target Gender Equality, del Pacto Mundial de la ONU. Colaboración con Centros Especiales de Empleo. Convenio con Fundación ONCE para fomentar el empleo de personas con discapacidad.</p>	

ODS	Metas y acciones		Principios del Pacto Mundial
	<p><b>Metas responsables</b></p>	<p>Transporte seguro y sostenible: cero emisiones.</p> <p>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.</p> <p>Zonas verdes.</p>	 Medioambiente
<p><b>En GLS Spain</b></p>	<p>Electrificación de vehículos de última milla.</p> <p>Entrega con vehículos de reparto de bajas y cero emisiones.</p> <p>Desarrollo de productos y servicios que contribuyen a una reducción de emisiones: <b>Out Of Home y FlexDeliveryService.</b></p>		
	<p><b>Metas responsables</b></p>	<p>Fortalecimiento de la resiliencia y la capacidad de adaptación a los riesgos relacionados con el clima.</p> <p>Incorporación de medidas relativas al cambio climático en nuestras políticas y estrategias.</p>	 Medioambiente
<p><b>En GLS Spain</b></p>	<p>Compromiso para establecer unos Objetivos con Base Científica (SBTs) para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) en todas las operaciones.</p> <p>Gestión óptima de residuos: reducción del plástico utilizado.</p> <p>Medición y compensación de las emisiones derivadas de nuestra actividad y transporte a través del programa <b>Climate Protect.</b></p> <p>Concienciación y sensibilización sobre el cambio climático.</p> <p>Uso de 100% energía verde en todas nuestras instalaciones.</p>		

ODS	Metas y acciones		Principios del Pacto Mundial
	<p><b>Metas responsables</b></p>	<p>Creación, a todos los niveles, de instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas.</p> <p>Lucha contra el soborno y la corrupción en todas sus formas.</p>	 <p>Derechos humanos</p>
	<p><b>En GLS Spain</b></p>	<p>Sistema de Gestión de Integridad Corporativa: <i>Compliance &amp; Ética</i> empresarial.</p> <p>Desarrollo del <i>Código de Conducta</i> y <i>Código de Conducta de Proveedores y Socios Comerciales</i>.</p> <p>Prevención de la violación de la privacidad de clientes y destinatarios: protección de datos y seguridad de la información.</p>	 <p>Normas laborales</p>  <p>Anticorrupción</p>
	<p><b>Metas responsables</b></p>	<p>Promoción de alianzas y colaboraciones con otros actores del sector en materia de responsabilidad corporativa en cualquiera de sus dimensiones: ambiental, social y de gobernanza.</p>	 <p>Derechos humanos</p>  <p>Normas laborales</p>
	<p><b>En GLS Spain</b></p>	<p>Alianzas con diferentes asociaciones y ONG a las que apoyamos a través de nuestra actividad logística (proyecto Transporte Solidario).</p>	 <p>Medioambiente</p>

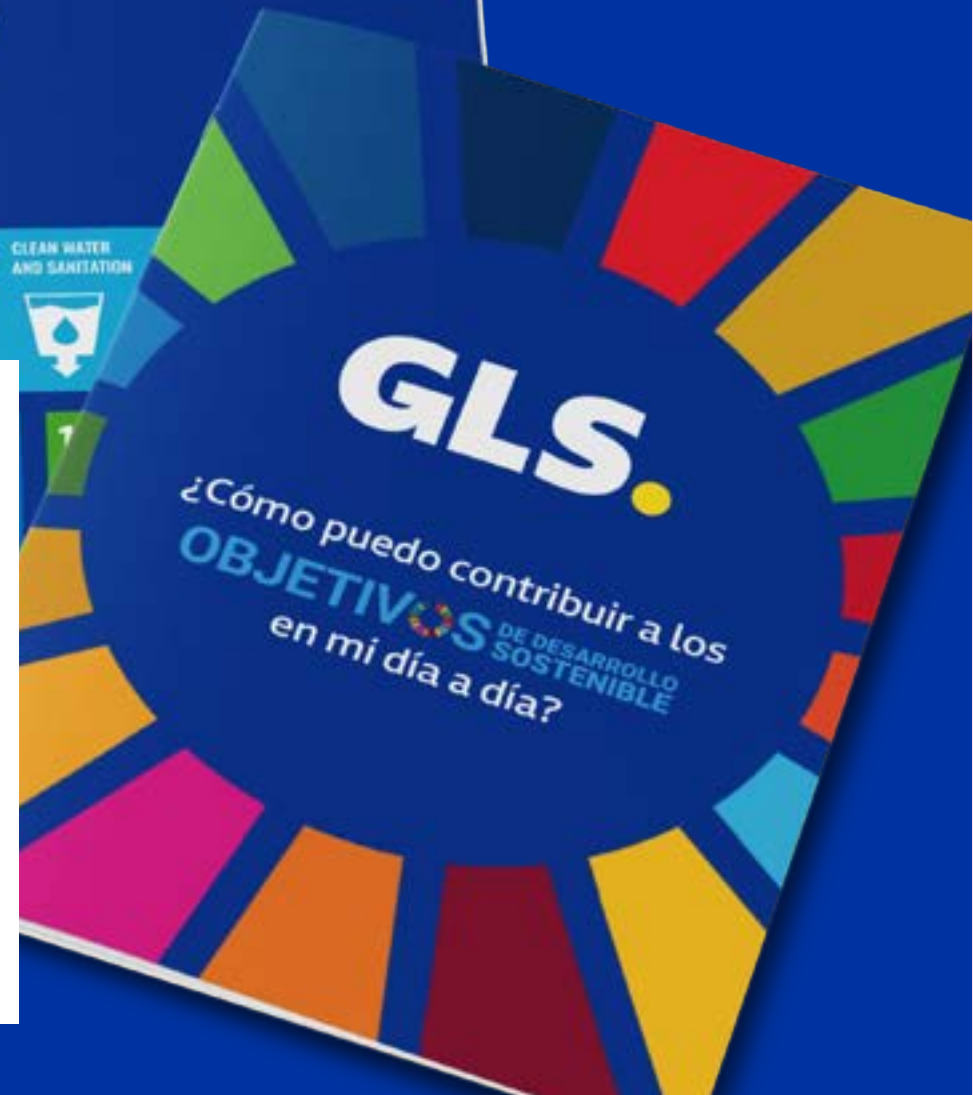


## Lanzamiento de la Guía de los ODS para fomentar prácticas responsables

Con el objetivo de **concienciar sobre la importancia de las pequeñas acciones**, a finales de 2023 publicamos una guía donde mostramos nuestra implicación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas. En ella se detallan qué representa cada uno de los 17 objetivos y cuáles forman parte de nuestra estrategia empresarial. También recoge ejemplos de acciones

cotidianas para contribuir individualmente a hacer del mundo un lugar mejor.

La Guía de los ODS de GLS Spain es una herramienta diseñada para **orientar a clientes, socios comerciales y personas trabajadoras** sobre la adopción de prácticas sostenibles en los **ámbitos empresarial y personal**.



## 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 del transporte y la logística. Igualmente, contemplamos que todas nuestras acciones perduren en el tiempo, considerando los impactos y atendiendo las necesidades y prioridades que presentan nuestros grupos de interés, entidades del tercer sector y la sociedad en su conjunto.

Cada área departamental de la compañía elabora su propio análisis sobre estándares de sostenibilidad y sobre riesgos y oportunidades, con el fin de implantar acciones de control. Los KPI que miden estas acciones permiten evaluar el cumplimiento de las metas, mediante un seguimiento trimestral.

La máxima responsabilidad sobre los aspectos ambientales, sociales y económicos recae en la **Dirección General**, que revisa anualmente los resultados con las áreas, aprueba la información y toma las decisiones oportunas para garantizar el mejor modelo de gestión de los impactos generados.

Por su parte, el **Departamento de RSC/ESG** actúa como coordinador y organizador: analiza los impactos y oportunidades con las áreas principales y de soporte de la cadena de valor, y realiza un seguimiento de consecución de las metas. Al mismo tiempo, las asocia a aquellos ODS a los que podemos contribuir con nuestra actividad, independientemente de que formen parte o no de la estrategia.

Para reforzar este sistema de gestión, en el ejercicio 2022-2023 se creó el **Comité ESG**, ubicado en el primer nivel de gobernanza de la compañía, encargado de definir e implantar un Plan de Acción que garantice la aplicación de los criterios ESG en toda la cadena de valor. Mediante esta unidad especializada, GLS Spain profundiza en su compromiso con la RSC y la sostenibilidad. En el Comité ESG participan representantes de todos los departamentos de la compañía, que aportan los datos necesarios sobre las acciones en desarrollo y previstas.

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



## 2.3 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**, que establece tanto los principales valores como los estándares de comportamiento de GLS Spain —vinculantes para todo el personal de la compañía—, constituye la base de todas las decisiones comerciales y regula la interacción responsable con todas las partes interesadas.

### Políticas, normas y procesos

Disponemos de políticas y guías, actualizadas en el año 2021, que cubren, entre otros, aspectos como la corrupción en los negocios, competencia, sanciones comerciales y financieras, gobernanza

en la cadena de suministro o protección de datos. Estas políticas se complementan con procesos y procedimientos internos, formaciones online y presenciales, y concienciación a través de los canales de comunicación interna. De este modo, garantizamos que cada empleado y empleada reciba la orientación y la formación precisa y necesaria para sus funciones.

Se listan a continuación las políticas internas de GLS:

- Política de conflicto de intereses.
- Política antisoborno.
- Política de ley de la competencia.
- Política de uso de información privilegiada.
- Política de denuncias.
- Política de sanciones y embargos.
- Política de Protección de Datos.
- Política de Seguridad de la Información.

### Compromisos recogidos en el Código de Conducta por grupo de interés


Agentes	Compromisos
Plantilla	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respeto y diversidad.</li> <li>• Prevención de riesgos laborales.</li> <li>• Comunicación y confidencialidad.</li> <li>• Seguridad de la información.</li> <li>• Privacidad y seguridad de los datos.</li> <li>• Información privilegiada.</li> <li>• Propiedad y fondos de la empresa.</li> <li>• Normas de contabilidad.</li> </ul>
Clientes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Normas de servicio.</li> <li>• Calidad.</li> <li>• Corrupción.</li> </ul>
Socios comerciales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Selección de socios comerciales.</li> <li>• Conflicto de intereses.</li> <li>• Regalos, hospitalidades y otros beneficios.</li> <li>• Ley de Competencia.</li> </ul>
Resto de la sociedad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsabilidad Social Corporativa.</li> <li>• Donaciones.</li> <li>• Trato con funcionarios/as.</li> <li>• Estándares medioambientales.</li> <li>• Blanqueo de capitales.</li> <li>• Normativa sobre sanciones.</li> </ul>

 [Descarga del Código de Conducta](#)

## Canal de denuncias

GLS Group 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](#)



## 2.4 Compliance y transparencia

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

El Sistema de Gestión de Integridad Corporativa cuenta con procedimientos internos de aprobación de operaciones comerciales, a la vez que establece controles y medidas de monitorización a través de auditorías internas. Estos procesos ayudan a mitigar los diferentes riesgos asociados a nuestra actividad y poner en marcha las medidas adecuadas. El Modelo de *Compliance* nos permite establecer un sistema de organización, prevención, detección, control y gestión de riesgos legales y de reputación que puedan derivarse de posibles incumplimientos de las normas. Este modelo está coordinado por el Departamento de *Compliance*, órgano de decisión encargado de su gestión operativa.

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

### Transparencia

La transparencia es un compromiso irrenunciable de nuestra identidad que trasladamos a todas las áreas de nuestra actividad:

- **Envíos:** seguimiento mediante modernos sistemas informáticos que permiten monitorizar cada etapa de los procesos del negocio.
- **Gestión:** compromiso con la transparencia en los procesos internos de la compañía, especialmente en lo que se refiere al reporte de información y la gestión y administración de recursos.
- **Comunicación:** política de transparencia en la comunicación regular de los indicadores ESG a los grupos de interés internos y externos.

### Horas de formación en *Compliance* y protección de datos

Toda la plantilla de GLS Spain recibe formación sobre las políticas y procedimientos a través de la plataforma *online* propia, que también permite acceder a todas las políticas y procedimientos de GLS Spain.

Formaciones

2.695  
2022-2023

⬆️ 3.687  
2023-2024

Horas

3.449  
2022-2023

⬆️ 4.719  
2023-2024

**Nota.** Datos correspondientes a 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).

## 2.5 Compras responsables

Para garantizar el cumplimiento de los estándares éticos en toda la cadena de valor, GLS Spain cuenta con un *Código de Conducta de Proveedores y Socios Comerciales*. Este documento marca las directrices y comportamientos que deben seguir nuestros socios y proveedores; a la vez que regula su compromiso por respetar los principios enumerados en el mismo. Todos los socios comerciales y proveedores con quien nos une una relación contractual firman este código. Asimismo, mediante la *Política de Compras Responsables*, consideramos su posicionamiento en materia de derechos humanos, estándares laborales, cuidado del medioambiente y lucha anticorrupción.

El Departamento de Compras evalúa a los proveedores para asegurar su capacidad y su respeto a las normas internas de *Compliance*, medioambiente y calidad del entorno laboral (salud y seguridad de las personas trabajadoras, tanto internas como externas). Asimismo, la *Política de Compras Responsables* persigue la optimización del gasto externo mediante una organización adecuada que permita realizar las compras necesarias, en el momento requerido y al mejor precio posible. El objetivo es la selección de proveedores nacionales a través de *tenders* para contar con un único proveedor que preste servicio a todos los centros.

La selección y contratación de socios comerciales, GLS Spain se rige por el proceso de **Aprobación de Socios Comerciales** (*Business Partner Approval*) con el fin de evitar posibles riesgos derivados de esta asociación. Tras obtener su compromiso, supervisamos la conducta de los socios comerciales y tomamos medidas para abordar cualquier riesgo que surja en el transcurso de la relación. Las áreas encargadas de su contratación realizan un estudio previo en cuestiones de cumplimiento normativo y derechos humanos. El 100% de las contrataciones con agencias, distribuidores/transportistas y Parcel Shops han seguido este proceso de aprobación.



**20.225**

proveedores

**+18%**  
respecto a 2022-2023

**222**

proveedores  
generales evaluados

**100%** de  
proveedores con  
gasto superior a  
10.000€



[Descarga del Código de Conducta de Proveedores y Socios Comerciales](#)



## 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 para mantener su confianza y para la correcta gestión e implementación de nuestros Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información (ISMS por sus siglas en inglés). En GLS Spain, la inversión continua en tecnología ha posibilitado la implementación de un programa integral para reforzar la seguridad global en todas nuestras operaciones.

Seguimos mejorando nuestra capacidad de detección y respuesta ante incidentes, así como los procesos relacionados con los casos de *phishing* y *smishing*, donde se trabaja desde varias perspectivas diferentes: promocionando la concienciación a través de las redes sociales y desde nuestras webs públicas; colaborando estrechamente con las fuerzas y cuerpos de seguridad del estado; y apoyándonos en *Threat Intelligence* para la monitorización, alerta y mitigación de falsas publicaciones, webs y mensajes de texto que 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. Los principales objetivos en la materia durante este año fiscal han sido:

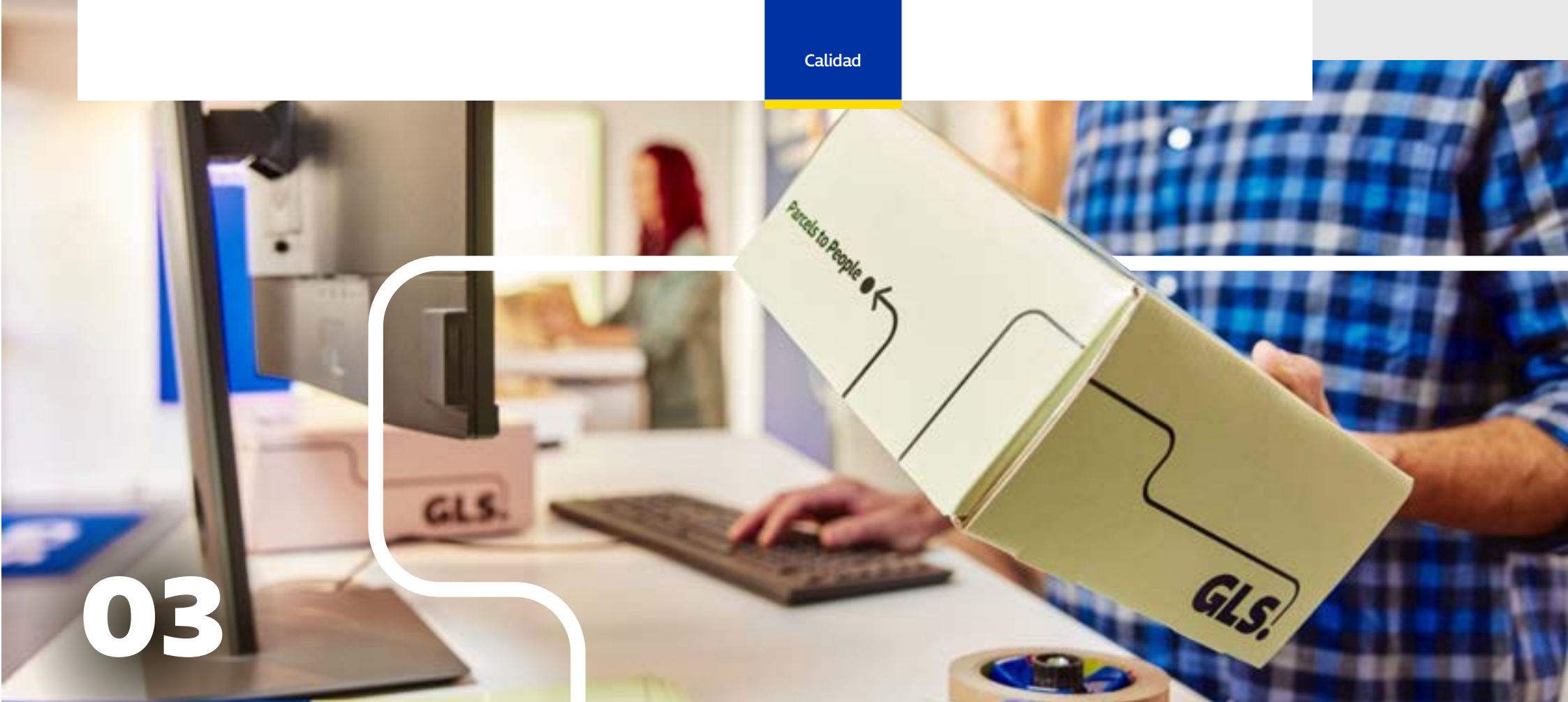
- Garantizar la confidencialidad de los datos y la adecuación de los métodos empleados.
- Garantizar la integridad del tratamiento de datos.
- Garantizar el acceso seguro a los datos.
- Reforzar el procedimiento de entrega.

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

### Inteligencia Artificial contra ciberdelincuencia

El aumento de las amenazas de ciberataques y de la velocidad a la que se producen requieren de una respuesta rápida y un uso óptimo de tecnologías como la automatización y la Inteligencia Artificial. Estos recursos nos permiten mejorar la escalabilidad de las medidas de seguridad e integrar las evoluciones constantes de las tecnologías de la información. El refuerzo de la protección de los datos permite la mejora continua de la calidad y resiliencia del servicio que ofrecemos a nuestros clientes.





03

## Calidad



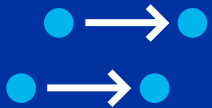
«Ahora más que nunca, la logística no puede entenderse sin innovación y tecnología avanzada. El mercado nos empuja constantemente a buscar la máxima eficiencia en los procesos y a mejorar la experiencia del usuario final a través de herramientas digitales interactivas.»

Roberto Martínez,  
Managing director de GLS Spain

→ ● Prioridades



→ ● Avances  
2023 - 2024



→ ● Metas



- › Máxima calidad y sostenibilidad en los envíos.
- › Proximidad y mejora continua.
  
- › 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 para obtener datos más fiables sobre las emisiones.
- › Creación de la Escuela de la Excelencia.
  
- › Inmediatez a través de tiempos de respuesta ágiles.
- › Identificación, prevención y mitigación de los riesgos asociados.



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.”

GLS Spain está comprometido con la sostenibilidad, la calidad y la mejora continua, y cumple con altos estándares reconocidos internacionalmente. Prueba de ello es que nuestro Sistema de Gestión Medioambiental está certificado, desde 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, que reconoce las buenas prácticas en la distribución, con el sello de aprobación para el control de emisiones y la correspondiente certificación EN 16258:2012.

Como empresa tecnológica de paquetería, nuestra estrategia se centra en brindar a nuestros clientes y destinatarios la mayor facilidad y accesibilidad para gestionar sus envíos, dando valor a la proximidad. Ponemos a disposición de nuestros grupos de interés herramientas que nos permiten mantener un diálogo fluido para conocer sus experiencias y necesidades. Sus reportes nos capacitan para encontrar áreas de mejora y ofrecer soluciones eficaces, cumpliendo los siguientes objetivos:

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



## Sistema de Gestión de la Calidad

En GLS Spain hemos desarrollado los procesos necesarios para la aplicación del Sistema de Gestión de la Calidad, siempre enfocado al cliente. Por ello, concienciamos a las personas trabajadoras sobre la importancia de satisfacer las necesidades de los clientes, así como cumplir los requisitos medioambientales y de protección de datos, legales y reglamentarios. Los principales mecanismos de control son los sistemas de auditorías internas y externas, y las encuestas que el Departamento de Calidad realiza a los principales clientes y a la red agencial para medir su grado de satisfacción. Para reconocer a las agencias que alcanzan los objetivos establecidos, también se aplica un Sistema de Protección de Calidad (SPC) que les atribuye una bonificación mensual.



## 3.1 Digitalización

GLS Spain es valorada por el mercado como una de las compañías de transporte urgente con mayor calidad de servicio. Para seguir diferenciándonos de nuestros competidores, trabajamos en continuar impulsando la transformación del modelo de distribución y la digitalización de la experiencia de entrega que perciben los usuarios.

Nos preocupamos por la mejora continua de nuestros productos y servicios para satisfacer las necesidades y deseos de nuestros clientes, optimizar los procesos internos y conseguir el mejor impacto posible desde la perspectiva de la sostenibilidad. Nuestra misión es ofrecer un servicio de máxima calidad y, para ello, ponemos el foco en la digitalización de los procesos y el uso de la tecnología, pilares básicos de nuestro modelo de negocio y de la innovación constante al servicio de las personas.

### Novedades 2023-2024 en la digitalización de la última milla



#### Nueva versión de la app My GLS

La actualización de la app para usuarios/as permite solicitar envíos premium (servicio exprés), múltiples, y de sobres (nacionales e internacionales) y cartas certificadas (seguimiento en tiempo real y validez jurídica). También cambiar las opciones de entrega en domicilio o Parcel Shops para reducir la cifra de intentos fallidos.



#### Pagos con tarjeta

Gracias a un acuerdo con el proveedor Rubean, el personal de reparto puede aceptar pagos con tarjeta en el dispositivo portátil que utilice. Esta tecnología permite mayor eficiencia operativa gracias a la reducción de los tiempos de pago y a la integración con los sistemas financieros y logísticos de GLS Spain.



#### Incorporación de impresoras portátiles

Las nuevas impresoras (Zebra ZQ521) permiten a los transportistas identificar y etiquetar los paquetes en el mismo momento de la recogida, delante del usuario, evitando la obligatoriedad de impresión en su domicilio, y mejorando su confianza y experiencia como cliente.



### Net Promoter Score

El sistema Net Promoter Score (NPS), incorporado en los principales canales de contacto con los clientes y destinatarios (My GLS, web de tracking, redes sociales y notificación de entrega en FlexDeliveryService), permite valorar el servicio de forma inmediata, midiendo el nivel de satisfacción de cada usuario.

Satisfacción NPS (2023-24)

**66,1%**

### Encuesta de satisfacción a clientes y agencias

Realizada entre septiembre y noviembre de 2023, valoró aspectos como el cumplimiento de los servicios contratados, la puntualidad en entregas y recogidas, el tiempo de resolución de incidencias o la facilidad de contactar con diferentes departamentos de GLS Spain.

Valoración agencias

**3,55**

Valoración clientes

**3,92**

Global

**3,60**

**Nota.** Valoraciones sobre 5.



### Compañía referente en innovación y desarrollo de talento

GLS Spain ha sido galardonada en los **Premios Talento e Innovación** como empresa líder en innovación y desarrollo de talento. Galardones entregados por MF Talent, empresa de *headhunters* especializada en ciberseguridad y *big data*.

En la foto, el *IT Director*, Raúl Doménech y David Niñoles, *Chief Data Officer* de GLS Spain, quienes recogieron este reconocimiento.

## 3.2 Escuela de la Excelencia

Con el propósito de alcanzar los más altos estándares de calidad en los procesos de gestión y distribución de mercancías, a mediados de 2023 se creó la Escuela de la Excelencia.

Este nuevo departamento proporciona programas formativos de alta calidad con el objetivo de estandarizar procesos de trabajo y fomentar la innovación y la mejora continua en toda la organización. Las acciones formativas se dirigen principalmente al personal de operaciones de *hubs* y *depots*, e incluyen cursos sobre manipulación de

paquetes, cargas a granel, principios básicos de PRL o conducción segura, además de sesiones sobre gestión de personas dirigidas a jefes de equipo. Entre sus proyectos a corto plazo destaca la creación de los Grupos de Excelencia, una iniciativa dirigida a implicar al personal en la resolución de los aspectos de mejora identificados por la propia plantilla.



**Personal formado por  
la Escuela de Excelencia  
(2023-2024)**

**470**

mozos de almacén

**98**

cargos de responsabilidad

La creación de la Escuela de la Excelencia representa un hito significativo en el compromiso de GLS Spain con la mejora continua y la excelencia operativa.





## Reconocimiento interno a la excelencia en el reparto

Desde febrero de 2023, GLS Spain recompensa la excelencia de agencias y repartidores mediante los **Premios MVP's Última Milla**, de periodicidad mensual y que valoran dos indicadores clave: la mejor puntuación en NPS y el

mejor porcentaje de cumplimiento de la ordenación de ruta. Las agencias reciben un bono de 100 euros para consumir en la tienda online corporativa, mientras sus repartidores reciben una tarjeta de combustible por valor de 100 euros.



◀ Agencia GLS  
879 Valencia

Agencia GLS  
734 Barcelona ▶

▼ Agencia GLS  
473 Valladolid

## Premios a la creatividad de nuestras agencias

Con motivo del segundo aniversario del lanzamiento de la nueva imagen de marca de GLS Group, en 2023 se ha celebrado la primera edición del **concurso "Actualízate y enséñanos tu imagen"**. Esta iniciativa ha premiado a las tres agencias GLS que mejor han

rotulado sus instalaciones con la imagen de la compañía. Las ganadoras han sido las agencias 473 de Valladolid, 879 de Valencia y 734 de Barcelona, que han obtenido 1.000 euros en lotes de productos GLS.



## 3.3 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 una comunicación bidireccional, ponemos a su disposición diversos canales de contacto.**

### 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 servicio de relación directa con el cliente nos permite, además, permanecer atentos a las tendencias del mercado para adaptarnos de una forma ágil y eficiente. En los últimos años hemos implementado diversas mejoras mediante la automatización de procesos, que facilitan una atención personalizada y una reducción de los tiempos de respuesta ante las incidencias, como es el caso de la herramienta de gestión Salesforce.

El departamento se divide en dos grandes áreas:

- **ATC Nacional:** equipo de profesionales, ubicados en diferentes ciudades, especializados en la atención a los clientes corporativos de GLS Iberia (España y Portugal). Integra un equipo dedicado exclusivamente a atender las peticiones de redes sociales.
- **ATC Internacional:** atención especializada a los países que realizan sus envíos a España y a las consultas sobre las exportaciones de los paquetes que se envían a Europa. También gestiona las grandes cuentas de exportación de los clientes corporativos y da soporte a la red agencial de España.



### Actividad de Atención al Cliente

# 105

profesionales en el equipo

Más de

# 7.500

escuchas diarias (media)

Más de

# 116.150

escuchas en RRSS (anual)

Datos a fecha 31 de marzo de 2024.

## Marketing y comunicación

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

### Comunicación interna

**455**

comunicaciones mediante la plataforma interna Infodesk

**11**

newsletters

**122**

campañas (sorteos, anuncios, etc.)

**48**

Market News (comunicaciones sobre el sector)

### Medios de comunicación

Potenciamos y establecemos relaciones duraderas con los principales medios de comunicación del sector mediante acuerdos y otras acciones. Esta relación nos permiten ganar reconocimiento y consideración hacia nuestra compañía, así como posicionarnos como referente en el sector de la paquetería. Además de la redacción y difusión de contenido de interés, publicitamos creatividades (banners) para dar a conocer quiénes somos, qué hacemos y de qué productos y servicios disponemos.

**747**

menciones

**17**

notas de prensa enviadas

Datos correspondientes al periodo abril 2023-marzo 2024.

## Redes Sociales

Las redes sociales son el espacio idóneo para construir una comunidad alrededor de GLS Spain, así como un canal básico de atención al cliente y escucha proactiva.

### Seguidores



@GLS\_Spain

**14.631**

@GLS\_Clientes

**16.878**



**29.837**



**17.237**



**21.971**



**952**

TOTAL

**101.506**

**≈ 45,5%**

vs 2022/23

Datos a fecha 31 de marzo de 2024.

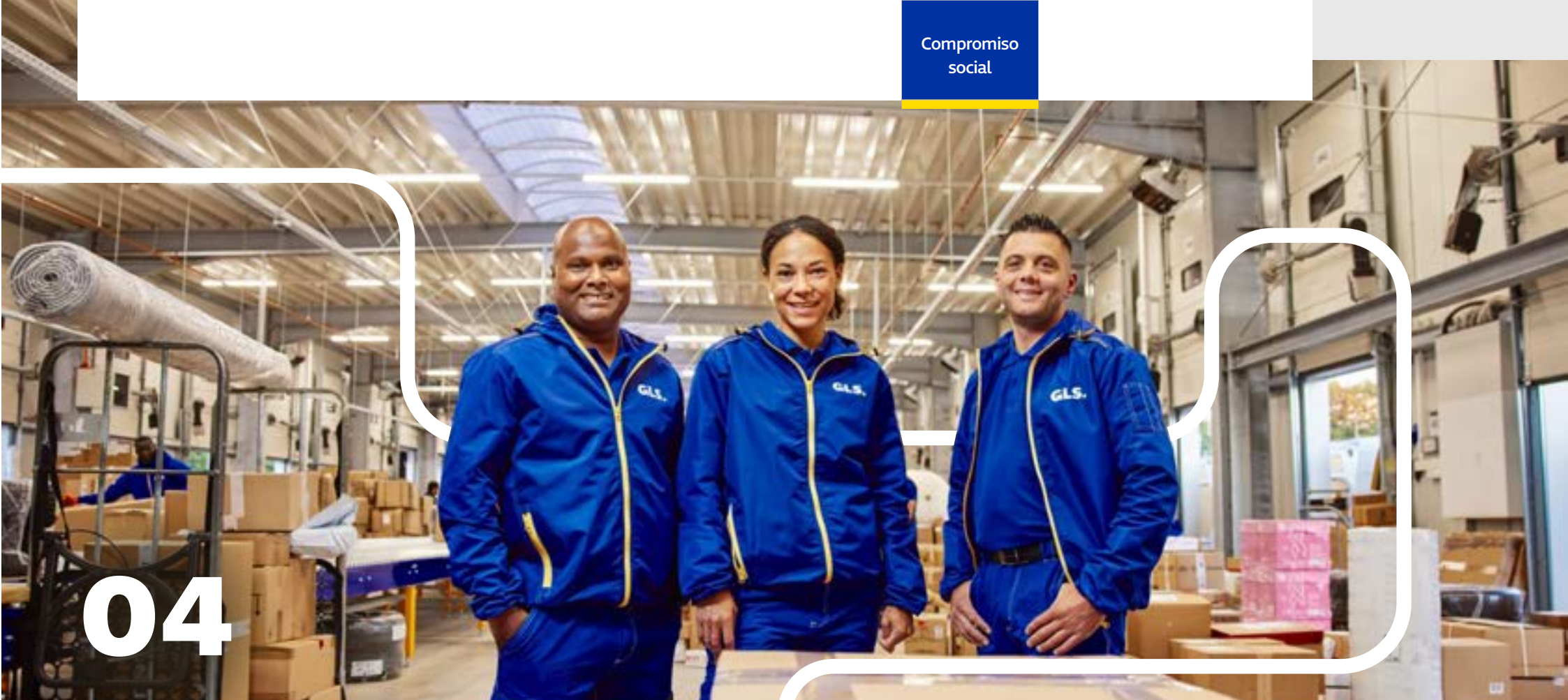


## Convención “Re-evolucionaria”

Más de mil personas, entre agencias, personal corporativo y proveedores de rutas, se reunieron a principios de abril de 2024 en la convención de agencias de GLS Spain, celebrada bajo el lema “Re-evolucionaria”. El encuentro se centró en **detallar los planes de crecimiento a medio y largo plazo, los nuevos proyectos en infraestructuras y la expansión internacional de la compañía**. También se presentaron los nuevos valores de GLS Group y se enfatizó el esfuerzo de todos por la mejora constante de la experiencia de usuario.

La convención se realizó en el Marriott Auditorium Hotel & Conference Center de Madrid y pudo seguirse vía *streaming*. La puesta en escena recreó un *late night show* televisivo.





04

## Compromiso social



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

Ana Pérez,  
Senior People Manager GLS Spain





## → ● 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 de GLS Group.

## → ● Avances 2023 - 2024



- › Actualización del *Plan de Igualdad 2022*.
- › Creación del Departamento de Diversidad.
- › Convenio Inserta con Fundación ONCE.
- › Continuidad de participación en proyectos sociales.

## → ● 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.



La única vía para estar a la altura de los desafíos 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 teniendo en cuenta este contexto social.

## Perfil del equipo



**1.783**  
empleados/as



**39**  
nacionalidades



**98,49%**  
contratos indefinidos

### Distribución de la plantilla por género



**33,54%**  
Mujeres



**66,46%**  
Hombres

### Distribución de la plantilla por edad



**20,86%**  
< 30 años



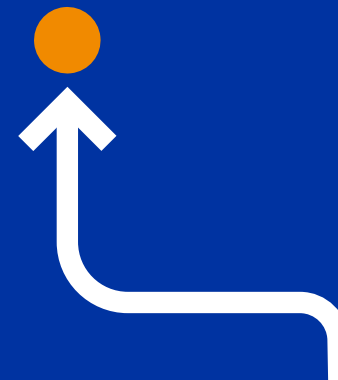
**57,15%**  
Entre 30 y 50 años



**21,99%**  
> 50 años

Datos a 31 de marzo de 2023.

Nuestra cultura de proximidad se sustenta en la gestión de las personas, el trabajo en equipo, la mejora continua y la igualdad de oportunidades para ayudar a los/as trabajadores/as a alcanzar sus objetivos profesionales de desarrollo.



## 4.1 Igualdad, conciliación y diversidad

### Igualdad

En cumplimiento de su compromiso con la igualdad efectiva de mujeres y hombres, GLS Spain implementa medidas que eviten cualquier tipo de discriminación por razón de sexo en la relación laboral. La diversidad cultural, de género, funcional, generacional, ideológica y educativo-formativa enriquece la convivencia y permite un engranaje mucho más completo entre todos los integrantes de la #GLSFamily.

En 2022 actualizamos nuestro **Plan de Igualdad de Oportunidades**, con una vigencia de 4 años, y adaptado a los requerimientos del RD 901/2020 y 902/2020. La **Comisión Permanente de Igualdad**, órgano paritario que integra la representación de las personas trabajadoras y la empresa, vela

porque el plan cumpla con los objetivos específicos y las medidas planteadas, dirigidas a influir positivamente en el personal de la compañía, demostrando que disponer de políticas internas para la inclusión, la diversidad y la igualdad ayuda a evitar que se extiendan estereotipos sociales que perjudican a determinados colectivos. Además, al posicionar a GLS Spain como ejemplo a seguir, fortalecemos nuestra imagen externa y fomentamos un entorno interno de compromiso y valores compartidos.

Entre las medidas implementadas en este ejercicio fiscal para promover la igualdad y la inclusión destaca el desarrollo de acciones que eliminan las distinciones de género y fomentan un ambiente más inclusivo entre todo el personal.



### Programa “Acelerador de Derechos Humanos y Empresas”

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

## Conciliación

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

El ***Plan de desconexión digital fuera del ámbito laboral y bienestar digital en el trabajo***, publicado en enero de 2020, incluye una serie de medidas para fomentar conciliación familiar y laboral.



### Beneficios sociales para empleados/as

A través del programa **GLS Benefits**, las personas trabajadoras con contrato indefinido pueden beneficiarse de un Plan de Remuneración Flexible (PRF), que ofrece la opción de elegir cómo percibir su retribución anual para que se adapte a sus necesidades personales y familiares de cada momento, obteniendo así un beneficio fiscal. Este plan ofrece seguro de salud, guardería, tarjeta comida y tarjeta transporte.



### Club GLS

El **Portal de Ahorro**, desarrollado en colaboración con Inspiring Benefits, permite a las personas trabajadoras beneficiarse de descuentos directos o reembolsos en más de 400 marcas de productos y servicios (supermercados, grandes almacenes, gimnasios, viajes, etc.). También ofrece descuentos en combustible, ofertas en la compra de vehículos, o la optimización del gasto en consumo eléctrico o telefonía.



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

La declaración **Diversity Statement** recoge unas pautas de actuación que deben cumplir todas sus filiales y que manifiestan el compromiso firme con la diversidad y la inclusión, principios clave en la gestión de equipos. Promover una cultura de empresa diversa e inclusiva no es únicamente una responsabilidad ética, sino también un valor del modelo de empresa que aspiramos a ser: una compañía de profesionales con talento y comprometidos, más allá de cualquier etnia,

género, edad, orientación sexual, discapacidad u otra característica personal protegida por la ley.



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.

### Centros Especiales de Empleo

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

Los CEE colaboradores con GLS Spain en el ejercicio 2023/2024 son Apunts, Astorga, Cogullada, Crisálida, Grupo Novaterra, La Calaixera, León Global, León Multicentro, Montalvo, Obarco de Valdeorras, Tormes, Totana y Valladolid Norte.



◀ Plataforma Ribarroja - Enclave Laboral.

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

A principios de febrero de 2024, GLS Spain firmó un convenio con Fundación ONCE para promover la contratación de personas con discapacidad en la compañía en los próximos tres años a través de la plataforma **Inserta Empleo**. El acuerdo conlleva la adhesión de GLS Spain al Foro

Inserta Responsable, una plataforma de trabajo en red e innovación social que posibilita compartir prácticas, herramientas y experiencias que favorezcan el eficaz desarrollo de las políticas de inserción laboral de talento con discapacidad.

## Reconocimiento social a la Agencia GLS-Translleida Missatgers

La Agencia GLS-Translleida Missatgers recibió el Reconocimiento a la Acción Social y Solidaria en Lleida 2024. GLS-Translleida colabora desde hace años con entidades de reinserción social, como PROSEC-Promotora Social, quien le propuso este reconocimiento.



## 4.2 Impulso del talento

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

En nuestro compromiso por el crecimiento del capital humano, el departamento de Gestión de Personas elabora anualmente un **Plan de Formación** orientado a cubrir las necesidades formativas detectadas entre el personal, mejorar la adaptación

a sus funciones dentro de la empresa y alcanzar la integración de nuestros valores. Esta formación también incluye otras temáticas relevantes para la compañía, como el medioambiente, la igualdad o la protección de datos y seguridad de la información.

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



### Indicadores de formación (2023)

Inversión  
**213.736,57 €**

Horas  
**17.281**

Personas formadas  
**611**

Horas por empleado  
**9,97**

Inversión por empleado  
**123,26 €**

**Nota.** Los datos recogen el número de personas únicas que han tenido, al menos, una formación, en base al promedio anual de la plantilla del ejercicio fiscal.

## 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. Nuestra misión es conseguir y mantener un entorno laboral sin accidentes, a la vez que seguir reforzando diariamente nuestro foco en la seguridad y la salud.

Contamos con un Sistema General de Gestión que actúa preventivamente para controlar y asegurar la salud y seguridad de todo el personal. Bajo este sistema, evaluamos los riesgos y

desarrollamos medidas preventivas para eliminar, reducir y controlar los riesgos laborales. Además, contamos con una *Política de Salud y Seguridad en el Trabajo*, que describe el compromiso que mantenemos como empresa para garantizar que todas nuestras actividades laborales se llevan a cabo salvaguardando la seguridad y la salud de todas las personas trabajadoras y terceros que puedan estar afectados.

GLS Spain cuenta también con un **Plan de Prevención de Riesgos Laborales**, que recoge el compromiso general de la compañía en la promoción de una cultura preventiva y la participación activa de la plantilla en el desarrollo del plan.

### Objetivos principales del Plan de Prevención de Riesgos Laborales



#### Mejorar el conocimiento

Conseguir la mitigación de los riesgos mediante la formación continua.



#### Reforzar la concienciación

Enfatizar los procesos de trabajo seguros.



#### Adaptar el comportamiento

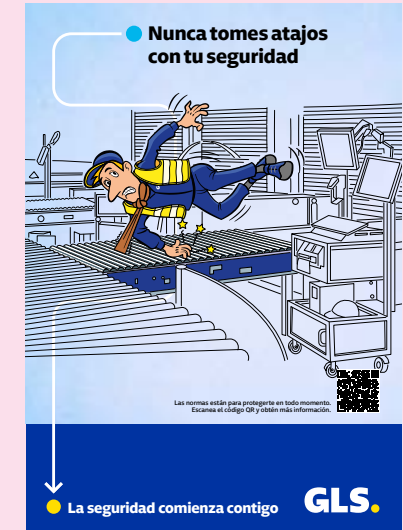
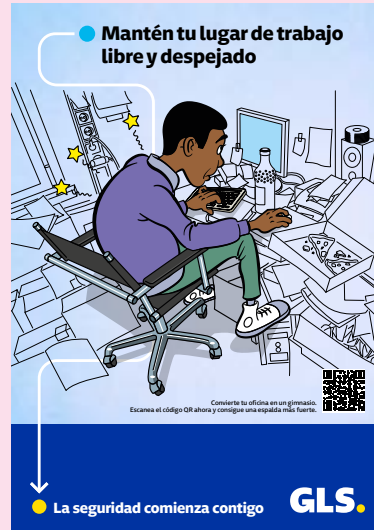
Ser un modelo a seguir bajo la visión de que la seguridad comienza contigo.



## Acciones de comunicación interna

La comunicación interna es una herramienta fundamental para garantizar una adecuada identificación y prevención de los diversos riesgos laborales. La compañía desarrolla campañas y acciones para reforzar la concienciación de la plantilla en este ámbito.

Promovemos hábitos de salud con un enfoque integral, que contemple tanto un entorno laboral sano y seguro como el bienestar personal fuera del trabajo (salud mental, nutrición, etc.).



### Campaña “La seguridad comienza contigo”

Iniciada en 2021, refuerza el compromiso de alcanzar cero accidentes y mantener la calidad de la salud laboral entre las personas trabajadoras. La campaña recrea situaciones de peligro para transmitir consejos y recomendaciones de prevención y seguridad en tres entornos, carretera, depots y oficina.

### Nueva edición de la Semana de la Seguridad y la Salud

Organizada por Departamento de Health & Safety, incluyó actividades de concienciación sobre salud. Destacaron formaciones on-line sobre alimentación y cuidado de la voz, sesiones experienciales de realidad virtual (en colaboración con Mutua Asepeyo); o las Jornadas de Seguridad Vial (fundación Fundtrafic).

## 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 los *stakeholders* forman parte del entorno en el que desarrollamos nuestra actividad de transporte y logística. Así, establecemos alianzas con estos actores y participamos en diversos proyectos y acciones en nuestro entorno local.

Desde el Departamento de Responsabilidad Social Corporativa ponemos en marcha medidas que favorecen tanto a la plantilla como a las comunidades locales donde operamos. Identificamos las oportunidades que nos brinda nuestro sector y participamos en proyectos e iniciativas con otros actores (ONG, agencias colaboradoras y clientes) con el objetivo de contribuir al bienestar social.

Inspirados por las aportaciones de nuestro personal, agencias, clientes u otras filiales de GLS en Europa, apoyamos una amplia variedad de proyectos locales e iniciativas nacionales e internacionales. Nuestra participación incluye el envío de mercancía y servicios logísticos a organizaciones, fundaciones benéficas, entidades sin ánimo de lucro y otros. También colaboramos con acciones de recogida, transporte y logística de paquetes a ONG, entidades sociales y asociaciones que apoyan a colectivos vulnerables o marginados.

Además, contamos con una **Tarifa ONG** para el transporte de mercancías a largo plazo. Se trata de una tarifa simbólica y ajustada para apoyar y facilitar las iniciativas alineadas con nuestra visión social.

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





**«Reyes Magos de Verdad».** Envío de más 20.000 regalos a fundaciones, residencias y orfanatos para hacer realidad los deseos de las cartas de niños y niñas, así como de mayores sin recursos. Los regalos fueron entregados por las personas que apadrinaron a estos colectivos desfavorecidos.

**Fundación Talita.** Renovación del compromiso de apadrinar uno de los doce meses del año del calendario solidario de la Fundación Talita, dirigido a recaudar fondos para mejorar la calidad de vida de personas con discapacidad intelectual y necesidades educativas especiales. Incluye la colaboración en el envío de los calendarios.



**«Transportamos Esperanza».** Donación de 13.503 kilos de tapones a la Fundación Española de Patologías Mastocitarias (FEM) en 2023 mediante las campañas “Transportamos Esperanza” y “Reciclar para investigar”, con las que GLS Spain contribuye a la investigación y cuidados paliativos de enfermedades raras.



**Hospital Sant Joan de Déu - «Chocolatada Solidaria».** Colaboración en el envío, transporte y reparto de material, así como del *merchandising* de las chocolatadas organizadas en diferentes colegios o entidades de toda España para recaudar fondos para la lucha contra el cáncer infantil.



**III Marcha Nórdica virtual y solidaria por la esclerosis.** Realizada en varias ciudades para recaudar fondos para la Asociación Española de Esclerosis y la Fundación Española de Reumatología. GLS Spain colaboró con el transporte de las camisetas adquiridas por los participantes.



**«29miradas».** Colaboración en esta muestra fotográfica itinerante en defensa de la mujer afgana, promovida por un amplio grupo de profesionales de la fotografía, el periodismo, la literatura y el cine. GLS Spain se encargó del transporte de las obras por distintas ciudades españolas.



**Asociación Catarroja.**

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

**GLS Spain con Marruecos.**

Junto a Aventuras Off-Road Granada y Agencia 195 en La Chana (Granada), un equipo de GLS Spain se movilizó para brindar ayuda y asistencia a los afectados por el terremoto que azotó a diversas regiones de Marruecos el pasado año.





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



**Banco de Alimentos.** Del 16 de octubre al 3 de noviembre del 2023, nuestras principales plataformas logísticas (Madrid Km0, CIM Vallès i L'Hospitalet) se convirtieron en puntos de recogida de alimentos de la campaña "Solidarízate con quienes más lo necesitan" a favor de los Bancos de Alimentos de Madrid y Barcelona.



**Biblioteca Madrid Gate I.** Inauguración en abril de 2023 de una biblioteca en Madrid Gate I. Se trata de una iniciativa colaborativa y social para el personal del nuevo hub Madrid Km0. Parte de los libros provienen de la red AIDA Books&More, una organización no gubernamental que recoge y vende libros de segunda mano en beneficio de proyectos solidarios en España, Camerún, Guinea Bissau y Bangladesh.



**«La Marató de TV3».** Nueva colaboración con La Marató de TV3 mediante más de 1.500 envíos con material divulgativo sobre la temática de esta edición (salud sexual y reproductiva) a 560 poblaciones distintas. Además, varios representantes de la compañía atendieron las llamadas de los donantes.



**Mercadillo ANDE.** Organización de dos nuevas ediciones del Mercadillo Solidario de la mano de la Fundación ANDE, que se dedica a dar apoyo integrador a personas con discapacidad intelectual. El mercadillo ofrece artículos artesanales y manualidades realizados en los talleres del Centro Ocupacional de la Fundación.



## Driverday: jornada con proveedores de reparto

Desde 2014, GLS Spain celebra cada mes el Driverday, una jornada en la que el personal de oficina acompaña a proveedores de reparto para **intercambiar experiencias y ampliar sus conocimientos de otras áreas**. La esencia del Driverday es conocer en detalle cómo se trabaja en la última milla, establecer lazos de compañerismo con los repartidores de la red agencial y poder vivir en primera persona la experiencia de la entrega de un paquete de GLS. Durante este ejercicio fiscal, han participado en estas jornadas más de un centenar de profesionales de oficina, agencias y delegaciones



## Acciones de patrocinio

En GLS Spain queremos continuar multiplicando nuestro impacto global, dando mayor visibilidad a la marca y afianzando nuestras relaciones con todos nuestros grupos de interés. Para ello, en el ejercicio 2023-2024 hemos consolidado nuestra apuesta por acciones que demuestren nuestro valor como empresa a través de alianzas con deportistas referentes en distintas disciplinas.

### FC Barcelona Femenino

Desde agosto de 2022 somos el operador logístico oficial del primer equipo de fútbol femenino del FC Barcelona. Este acuerdo de patrocinio potencia la proyección global de la compañía y posibilita numerosos activos promocionales, digitales y de *branded content*, permitiéndonos llevar nuestro reconocimiento de marca a lo más alto.

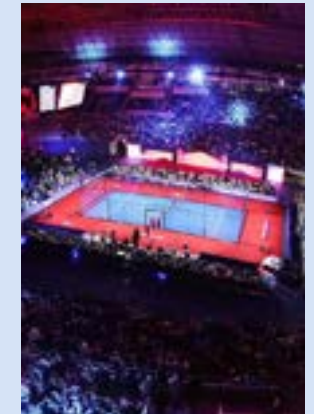
GLS Spain comparte con el club y sus jugadoras valores diferenciales que van más allá del deporte. Estos nos permiten seguir mejorando para ser líderes de nuestro sector, como el trabajo en equipo, la superación, la igualdad y el empoderamiento de la mujer.



### World Padel Tour (WPT)

Durante 2023 GLS Spain continuó siendo el proveedor logístico oficial de World Padel Tour (WPT), lo que permitió estar presente en los eventos más importantes de la competición con soportes de visibilidad de marca y acciones especiales, como el Master Final disputado en el mes de diciembre en Barcelona. El acuerdo incluye el transporte nacional e internacional de los productos oficiales que el circuito profesional ofrecía a sus aficionados en su tienda online.

Actualmente, GLS Spain, sigue apoyando el pádel mediante el patrocinio de los torneos de Premier Padel que se celebran en España. Qatar Sports Investments (QSI) adquirió WPT el pasado año para formar un único circuito mundial de pádel profesional, denominado Premier Padel.





## Pádel Femenino

A comienzos de 2023, GLS Spain renovó por tercer año consecutivo su colaboración con las jugadoras de pádel **Bea González** y **Lucía Sainz**, reconocidas figuras de este deporte, con un gran palmarés de títulos. A lo largo del año, la compañía también patrocinó el **circuito nacional de pádel femenino amateur Women Padel El Corte Inglés**, reforzando el compromiso de la compañía con el deporte femenino. Como *partner* logístico, GLS Spain asumió el transporte de materiales entre las distintas sedes y de todos los envíos de la organización.



## FID Castilla y León

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



## Twitch Cup 2023

La Pokémon Twitch Cup 3 reunió a finales de 2023 en la plataforma Twitch a conocidos streamers como Ibai Llanos o El Rubius. GLS Spain fue patrocinador de un evento que va más allá de la competición y se convierte en una experiencia compartida.





05



## Sostenibilidad ambiental



«Seguimos avanzando en el objetivo de alcanzar a largo plazo las cero emisiones, estableciendo acciones a corto y medio plazo encaminadas a conseguirlo.»

Daniel López,  
Quality & Environmental Director GLS Spain

→ ● Prioridades



→ ● Avances  
2023 - 2024



→ ● Metas



- › Uso sostenible de los recursos.
- › Reducción y compensación de emisiones derivadas del transporte y nuestra actividad.
- › Edificios de nueva construcción certificados BREEAM (categorías *Good* o *Very Good*).
- › Ampliación de la infraestructura de recarga.
- › Instalaciones fotovoltaicas en nuestros edificios.
- › Compensación de las emisiones de CO2 asociadas a nuestra actividad y al transporte.
- › Incrementar las entregas en Parcel Shops y Parcel Lockers.
- › Aumentar el porcentaje de vehículos de cero y bajas emisiones, así como el uso de combustibles más sostenibles (HVO y biogás).
- › Disponer de instalaciones más sostenibles, mediante el uso eficiente de recursos y la instalación de sistemas de energía fotovoltaica.



Consciente del impacto de sus operaciones en el medioambiente -especialmente, en lo relativo a emisiones de gases de efecto invernadero-, GLS Group trabaja para que su actividad sea cada vez más respetuosa con el entorno y se ocupa de contribuir a la mitigación del cambio climático.

## 5.1. Sistema de Gestión Medioambiental

A partir de un Sistema de Gestión Medioambiental implementado en todo el Grupo y certificado conforme la norma ISO 14001, GLS Spain ha desarrollado acciones destinadas a reducir los impactos medioambientales de sus actividades, tanto de sus subcontratistas como de las propias operaciones.

Estos procesos se basan en los siguientes puntos:

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

- Ejecución de un sistema de auditoría a centros propios para garantizar el cumplimiento de los objetivos y la reducción del impacto de nuestra actividad.
- Formación y/o información medioambiental a las personas trabajadoras con los objetivos de reducir el impacto medioambiental y promover una gestión eficiente de los recursos. Además, proporcionamos a los proveedores información de la política **Climate Protect**, con el objetivo de concienciarlos en las buenas prácticas medioambientales. Las necesidades particulares de formación específica en cuanto a medioambiente se tienen 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.



### Certificado EcoVadis Silver

GLS Group se encuentra entre el 6% de las empresas calificadas por EcoVadis en la industria de actividades de transporte de carga postal, de mensajería y multimodal. El Grupo obtuvo en 2023 el Certificado Silver de EcoVadis, con una calificación de 70 puntos. Esta valoración tiene en cuenta las métricas de diferentes categorías: Medioambiente, Procurement, Ética, y Derechos Humanos y Laborales.



## Evaluación de riesgos ambientales

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

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 de vehículos para el cumplimiento de los objetivos de electrificación y reducción de emisiones marcados.
- Consultas a los proveedores sobre la revisión de sus aspectos ambientales.
- Uso de energía verde en todos los centros propios.

## Aspectos ambientales por nivel de riesgo

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





## 5.2. Climate Protect

**Climate Protect** es la estrategia medioambiental iniciada en 2021 en todo GLS Group, con el objetivo de reducir y compensar las emisiones derivadas de nuestra actividad y transporte a través de proyectos certificados.

Este programa aborda el 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

Evitar y reducir nuestras emisiones de CO<sub>2</sub> es uno de los pilares en los que se basa **Climate Protect**. Para alcanzar este objetivo, invertimos en diversas medidas:

- Ampliación de la flota eléctrica y de la infraestructura de recarga.
- Impulso del reparto de bajas y cero emisiones en el centro de las ciudades.
- Creación de microdepots cerca de las ciudades.
- Compra de electricidad verde.

- Criterios de sostenibilidad y mejora continua de las infraestructuras.
- Aumento de las opciones de entregas Out of Home (OOH), mediante la ampliación de la red de Parcel Shops y Parcel Lockers.
- Objetivo de reducir a cero nuestras emisiones de alcance 1, 2 y 3 para 2045.



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

**12,96%**

de vehículos de bajas o cero emisiones (actualizado a diciembre de 2023)

**20%**

de coches de empresa eléctricos

**92**

puntos de recarga

**hub KM 0**

Inicio de la instalación fotovoltaica en el hub KM 0 de Madrid.

Datos a 31 de marzo de 2024.



## GLS Group se compromete a fijar objetivos ambientales basados en la ciencia (SBTi)

De acuerdo con los objetivos del programa ambiental **Climate Protect**, y con el **propósito de reducir las emisiones de gases de efecto invernadero en todas sus operaciones a corto, medio y largo plazo**, GLS Group se ha comprometido con establecer unos Objetivos con Base Científica (SBTs), en línea con Science Based Targets Initiative (SBTi). La colaboración con esta iniciativa garantiza que la estrategia de reducción de emisiones está alineada con los últimos avances en ciencia climática.

Como parte de este compromiso, **GLS Group colabora con SBTi para fijar los objetivos de reducción de emisiones de gases de efecto invernadero para los alcances 1, 2 y 3**. El Grupo presentó sus objetivos Net-Zero a SBTi en diciembre de 2023 y espera su validación durante el año financiero 2024-2025.

## Medición de emisiones

GLS Spain mide sus emisiones en los diferentes alcances con la herramienta We Sustain, que es común para todo GLS Group. La tabla siguiente recoge las emisiones en los tres alcances en los últimos ejercicios. Su incremento responde al aumento del volumen de operaciones de la compañía.

### Emisiones de Gases de Efecto Invernadero (t CO<sub>2</sub>e)

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

#### Alcance 1

Emisiones directas causadas por el consumo de combustibles en las instalaciones de la compañía, vehículos de empresa y flota propia.



Combustible consumido por vehículos propios



Calefacción (gas, petróleo, carbón)

#### Alcance 2

Emisiones indirectas, derivadas del consumo de energía adquirida.



Electricidad

#### Alcance 3

Otras emisiones indirectas, atribuibles a terceros.



Entregas y recogidas de compañías colaboradoras



Otras emisiones indirectas, atribuibles a terceros



## Evaluación del ciclo completo de emisiones

Para el cálculo de nuestras emisiones evaluamos el ciclo de vida completo ("del pozo a la rueda"), desde la generación del combustible hasta su uso efectivo. Además, divulgamos nuestras emisiones en equivalentes de CO<sub>2</sub> (kg CO<sub>2</sub>e), lo que indica que se tienen en cuenta otros gases de efecto invernadero.





## Compensación de emisiones de alcance 1, 2 y 3



ClimatePartner

Desde abril de 2022, compensamos nuestras emisiones, tanto las derivadas del transporte nacional e internacional de paquetes —desde su recogida hasta su entrega— como de los vuelos y coches de empresa, a través de nuestra **cooperación a escala europea con Climate Partner**.

En el marco de colaboración con Climate Partner, apoyamos cuatro proyectos de compensación climática, todos ellos certificados conforme a las normas VCS/CCBS y Gold-Standard. Junto con la contribución activa a la lucha contra el calentamiento global, estos proyectos fomentan el desarrollo sostenible en los países donde se llevan a cabo, ampliando las infraestructuras locales, creando empleo y preservando la biodiversidad.



### “Protección forestal” - Madre de Dios (Perú)

Protección de la selva tropical en una región amenazada por la tala masiva de árboles y la construcción de carreteras entre Brasil y Perú.



### “Energía Solar- Guttigoli (India)

Instalación de una central solar para generar energía limpia y asequible. El proyecto también contempla el apoyo a las escuelas locales.



### “Protección Forestal” - Pacajá (Brasil)

Promoción de técnicas agroforestales sostenibles en la población local de una zona de la Amazonia brasileña, ante los riesgos de la tala ilegal.



### “Energía eólica”- Maliya (India)

Construcción y explotación de una turbina eólica, contribuyendo a la creación de empleo para el funcionamiento y mantenimiento de la central.



## Certificado BREEAM



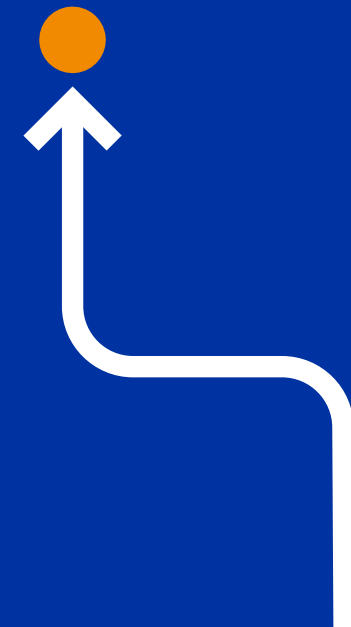
Siguiendo la estrategia ambiental del Grupo, en GLS Spain avanzamos hacia la neutralidad climática con la construcción de nuevas edificaciones certificadas bajo la norma BREEAM (categorías *Good* o *Very Good*). Esta certificación reconoce que las construcciones responden a criterios de sostenibilidad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

Asimismo, el compromiso ambiental incluye la adecuación de los centros de trabajo a fin de reducir las emisiones de CO<sub>2</sub> y mejorar el impacto

ambiental. Además de implantar requisitos de sostenibilidad en las nuevas construcciones, se trabaja para instaurar nuevas medidas en los edificios ya existentes:

- Uso de paneles solares.
- Cambio a tarificación verde siempre que sea posible (más del 90% de las instalaciones de GLS Spain ya utilizan este tipo de energía).
- Cambio a luminaria LED para la reducción del consumo eléctrico.
- Instalación de puertos de carga de vehículos eléctricos (92 estaciones de carga en los centros propios al cierre del ejercicio).

**El avance hacia la neutralidad climática incluye la certificación de las nuevas edificaciones bajo la norma BREEAM y la aplicación de medidas de eficiencia energética en edificios ya existentes.**



## Transporte respetuoso

Una de nuestras prioridades en materia de sostenibilidad es conseguir que nuestro transporte sea respetuoso con el entorno. Por eso, trabajamos constantemente para mejorar nuestras opciones de transporte con alternativas de vehículos menos contaminantes e invirtiendo en innovación y tecnología:

- Progresiva conversión de toda la flota en vehículos de cero y bajas emisiones.
- Redefinición del método de reparto. Soporte a las delegaciones para que sean más sostenibles.
- Desarrollo de iniciativas y campañas que fomentan un crecimiento responsable entre clientes, empleados/as y socios de transporte.



**Furgonetas eléctricas**



**Bicicletas de carga eléctricas**



**Andarines**



**Vehículos ligeros**



**Scooters eléctricos**



## La agencia Encicle de Valencia se suma a un proyecto de reparto sostenible

La agencia de GLS Encicle, ubicada en Valencia y especializada en el reparto con bicicletas y motos eléctricas, firmó a principios de 2024 un convenio con la Empresa Municipal de Transportes (EMT) de Valencia para iniciar el proyecto piloto **"Reparto Última Milla Sostenible"**.

El acuerdo contempla la cesión de un espacio de 95 metros cuadrados en el aparcamiento público de la plaza Ciudad de Brujas para que Encicle deposite la mercancía y paquetería a distribuir durante el día. A ese punto estratégico, acuden bicicletas y motos eléctricas para realizar el reparto. Este proyecto permite suprimir unas 500 expediciones diarias con vehículos de combustible, equivalentes a 9 toneladas de emisiones CO2 al año.



## 5.3. 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, considera 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 este objetivo, la compañía

implica a toda cadena de valor y recopila los indicadores sobre residuos generados en sus propias instalaciones.

Entre medidas para la reducción progresiva de residuos aplicadas por GLS Spain destacan las siguientes:

- Campaña continuada sobre sensibilización de segregación de residuos.

- Separación de residuos, utilización de embalaje responsable y aumento de la concienciación de las personas trabajadoras mediante formaciones y grupos de trabajo.
- Reducción del consumo de film mediante su sustitución por alternativas más sostenibles y el incremento de cargas a granel mediante palés.
- Uso de bolsas de plástico 100% reciclado.

### Residuos no peligrosos generados

		2021		2022		2023	
Tipo de residuos	Código LER	Kg	Depots	Kg	Depots	Kg	Depots
Papel y cartón	200101 150101	806.270	25	726.106	27	1.138.383	26
Plástico	200139 170203 150102	406.233	22	449.009	24	388.127	28
Banal	200301 200399	1.586.458	21	1.289.382	19	1.130.552	23
Madera	200138 200307 150103	1.613.251	23	1.127.285	24	613.876	29
<b>TOTAL</b>		<b>4.412.212,33</b>		<b>3.591.782</b>		<b>3.270.938</b>	





## 5.4. Uso sostenible de recursos

### Agua

Una de las líneas de actuación en el uso sostenible de los recursos es la reducción del consumo de agua. Con este objetivo, GLS Spain desarrolla medidas como difusión de campañas de sensibilización ambiental entre los equipos internos, instalación de tanques de inodoros con botón ecológico para media descarga o ejecución de un plan de mantenimiento.

#### Consumo anual de agua (m³)

2022		2023	
Consumo	Depots	Consumo	Depots
22.599,44	28	15.509,77	31

### Energía

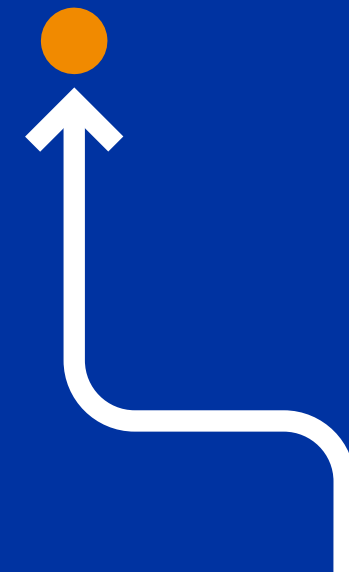
El uso eficiente y el ahorro de energía son compromisos fundamentales de GLS Spain. Para asegurar que todas las personas trabajadoras de la compañía adoptan estas prácticas, implementamos de manera continuada medidas como la concienciación ambiental en ahorro de energía, o la instalación de luminaria LED.

#### Consumo eléctrico anual (kw/h)

2022		2023	
Consumo	Depots	Consumo	Depots
5.828.744,12	31	8.087.634,62	33

**Nota.** Se indica el número de *depots* con datos certificados por la entidad auditora del EINF (la cifra de *depots* puede variar según periodo e indicador).

Las medidas para el uso sostenible de los recursos combinan el desarrollo de acciones de concienciación y la implementación de avances tecnológicos para el ahorro de agua, energía o combustible.



## Combustible

La siguiente tabla muestra el consumo anual de combustible asociado al transporte en vehículos de la flota propia de GLS Spain.

### Consumo anual de combustible (litros)

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

## Materias primas

En toda la compañía se promulga el uso cero de papel con el fin de sustituirlo por soportes electrónicos, mediante medidas como el proyecto "Papel en la última milla", campañas de sensibilización ambiental, o la implementación de la plataforma de firma digital Signaturit. El 100% del papel utilizado es reciclado.

### Consumo de folios

	2022		2023	
	Folios	Depots	Folios	Depots
Folios consumidos	3.022.000	27	3.218.500	27
Peso por folio	0,005 kg	27	0,005 kg	27
<b>TOTAL (kg)</b>	<b>15.110</b>		<b>16.093</b>	

**Nota.** La diferencia en el número de *depots* respecto al total de GLS Spain responde al método de contabilización del consumo en determinadas regiones.



# 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 las sucesivas.


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

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

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

La gestión ética continuará siendo el pilar fundamental de nuestra empresa, integrando los 10 Principios Universales en nuestra estrategia empresarial, contribuyendo al Pacto Mundial y a los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Por último, **desde GLS Spain queremos expresar nuestro agradecimiento a todas las personas que nos acompañan en nuestro avance hacia la sostenibilidad**. Su colaboración y apoyo son fundamentales para lograr un impacto positivo en el entorno de nuestra actividad y en la sociedad en general.





La presente *Memoria de sostenibilidad 2023-2024* de GLS Spain resume y adapta los principales contenidos recogidos en el *Estado de Información No Financiera del año fiscal 2023-2024*, elaborado a partir de la normativa vigente de reporting no financiero y debidamente auditado por una entidad independiente.

El *Estado de Información No Financiera* puede consultarse íntegro en el siguiente enlace:  
<https://www.gls-spain.es/es/sobre-nosotros/nuestra-responsabilidad/>

#### **Contacto**

Corporate Responsibility Department  
Ingeniero Torres Quevedo, 1  
28022 Madrid  
Tel. +34 (0) 902 113 300  
[thinkresponsible@glspan.com](mailto:thinkresponsible@glspan.com)