

ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA 2020

Gescobro Collection Services, S.L.U.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

SOBRE ESTE INFORME	3
1. MODELO DE NEGOCIO.....	5
1.1. Introducción a Gescobro Collection Services	5
1.2. Cultura y valores de Gescobro.....	6
1.3. Servicios de valor añadido.....	7
1.4. Riesgos y oportunidades clave para la compañía.....	8
1.5. Responsabilidad Social Corporativa.....	8
2. INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES.....	9
2.1. Política de la compañía y principales riesgos	9
2.2. Uso sostenible de los recursos	10
2.3. Economía Circular y gestión de residuos	10
2.4. Cambio Climático.....	11
3. INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL.....	11
3.1. Políticas de gestión de personal	11
3.2. Principales riesgos identificados.....	12
3.3. El equipo en cifras.....	13
3.4. Organización del trabajo	17
3.5. Salud y Seguridad.....	18
3.6. Formación	20
3.7. Accesibilidad.....	21
3.8. Igualdad.....	21
4. INFORMACIÓN SOBRE EL RESPETO DE LOS DERECHOS HUMANOS.....	21
4.1. Política de la compañía	21
4.2. Principales Riesgos identificados.....	22
4.3. Gestión y desempeño relacionado con los derechos humanos	22
5. INFORMACIÓN RELATIVA A LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO.....	23
5.1. Política de la compañía	23
5.2. Principales Riesgos identificados.....	24
6. INFORMACIÓN RELATIVA AL ÁMBITO SOCIAL	24
6.1. Gestión y desempeño de la Sociedad	24
ANEXO I: ÍNDICE DE CONTENIDOS DE LA LEY 11/2018 Y ESTÁNDARES GRI	29

SOBRE ESTE INFORME

El presente informe recoge el Estado de Información no Financiera de Gescobro Collection Services S.L.U. y sociedades dependientes ZEUS PORTFOLIO INVESTMENT 1, S.L.U, ESPEBE 1, S.L.U., SPV SPAIN PROJECT 7, S.L.U y ZEUS REAL STATE INVESTMENT 1, S.L.U (de aquí en adelante “Gescobro”, “la Sociedad” o “la compañía”) durante el ejercicio 2020.

El informe ha sido elaborado utilizando la metodología de la Iniciativa Mundial de Presentación de Informes del GRI (Global Reporting Initiative) en su versión “Estándares”, para dar respuesta a los requerimientos de Información no Financiera y Diversidad contemplados por la Ley 11/2018 de 28 de diciembre.

También se han aplicado los principios de comparabilidad, fiabilidad, materialidad y relevancia que recoge la Ley de Información No Financiera:

- CRITERIO DE COMPARABILIDAD: “La compañía informante debe seleccionar, recopilar y comunicar la información de forma coherente. La información comunicada debe presentarse de una forma que permita a los grupos de interés analizar los cambios en el desempeño de la compañía y que respalde el análisis relativo a otras organizaciones”.
- CRITERIO DE FIABILIDAD: “La compañía informante debe reunir, registrar, recopilar, analizar y comunicar la información y procesos utilizados para la preparación del informe, de modo que puedan ser objeto de revisión y que establezcan la calidad y la materialidad de la información”.
- CRITERIO DE MATERIALIDAD Y RELEVANCIA: “El informante debe tratar temas que: reflejen los impactos significativos económicos, ambientales y sociales de la compañía informante; influyan sustancialmente en las valoraciones y decisiones de los grupos de interés”.

De acuerdo con el criterio de **materialidad y relevancia**, se han analizado las actividades de Gescobro con el objetivo de conocer la notoriedad de los aspectos relacionados con la estrategia de negocio de recobro para terceros y de compra y gestión de carteras de créditos impagados (NPL).

Para ello, se ha realizado un análisis de materialidad basado en la siguiente metodología:

- Entrevistas presenciales con las diferentes Direcciones de Gescobro.
- Análisis de la información interna.
- Análisis de la información sobre Gescobro y el sector encontrada en la web.
- Análisis de los aspectos materiales en RSC (Responsabilidad Social Corporativa) entre competidores del sector.
- Análisis de *best practices*.

En línea con el análisis realizado, se han identificado aspectos materiales para la compañía y así poder rendir cuentas a sus grupos de interés sobre Información no Financiera.

Los aspectos materiales identificados se han estructurado en base a seis ámbitos: Modelo de Negocio y Gobierno Corporativo, Medio Ambiente, Personal, Derechos Humanos, Lucha contra la Corrupción y el Soborno, y Ámbito Social.

A continuación, se describen cada uno de los puntos identificados en cada uno de los ámbitos:

ASPECTO MATERIAL	DESCRIPCIÓN
MODELO DE NEGOCIO Y GOBIERNO CORPORATIVO	
Transparencia, Ética e Integridad	Políticas para garantizar que se opera de una forma transparente, ética e íntegra.
Gestión del riesgo	Sistema de gestión y control de riesgos, apoyado por un modelo de gobernanza y un modelo de control y gestión del riesgo.
INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES	
Gestión Eficiente de los Recursos	Gestión apropiada del consumo y suministro de agua, papel y energía.
Economía Circular	Apuesta de la compañía por la prevención, el reciclaje y otras formas de recuperación y eliminación de desechos.
Cambio Climático	Emisiones de CO2 derivadas del consumo energético producido por la actividad de la compañía.
INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL	
Empleo	La generación de empleo de calidad y el fomento de la contratación son aspectos significativos en Gescobro.
Igualdad y Diversidad	Medidas implementadas en la compañía para fomentar la diversidad, asegurar la igualdad de oportunidades y la inclusión y garantizar la proporción de una retribución justa a todas las personas empleadas.
Formación y Retención del Talento	Programas para mejorar el desarrollo de aptitudes de las personas trabajadoras a través de formación continua, adaptada a necesidades individuales.
Seguridad y Salud de las personas empleadas	Asegurar que las condiciones de los puestos de trabajo garantizan la seguridad y salud de las personas empleadas.
DERECHOS HUMANOS	
Derechos Humanos	Medidas definidas y puestas en marcha para garantizar los Derechos Humanos de todas las personas trabajadoras de la compañía o que tienen relación laboral con ésta.
CORRUPCIÓN Y SOBORNO	
Lucha contra la corrupción y el soborno	Asegurar que se dispone de las medidas adoptadas para sumarse a la lucha contra la corrupción y el soborno.
ÁMBITO SOCIAL	
Compromiso Social	Contribución al desarrollo sostenible de la comunidad en la que opera. Establecimiento de canales de comunicación bidireccionales para impulsar las relaciones y colaboraciones con la comunidad local.
Cadena de Suministro	Apuesta por una cadena de suministro responsable, y trabajo con partners locales como medida de compromiso con el desarrollo de las comunidades donde opera.
Calidad del servicio	Trabajar de forma continua para asegurar que se ofrece un servicio de alta calidad a todos los clientes de la Sociedad.

1. MODELO DE NEGOCIO

1.1. Introducción a Gescobro Collection Services

Gescobro Collection Services S.L.U. es una compañía líder en servicios de recuperación de crédito para terceros y en compra y gestión de cartera de créditos impagados (NPL) en España. Fue constituida por la familia García Godall en 1987 como Gabinete Técnico Contencioso Gescobro, S.L.U., y desde entonces ha sido una firma pionera en el desarrollo del servicio de recobro en España y en su consolidación asociativa y deontológica.

Con el paso de los años, la compañía ha ido creciendo en experiencia, plantilla y medios, siempre con el objetivo de ofrecer un excelente servicio a sus clientes.

En el año 2011 fue absorbida por Arthur Recovery Services SL (constituida en el año 2010 por la firma de capital de riesgo Miura, especializada en la inversión en pequeñas y medianas empresas españolas) la cual en el mismo momento aprueba el cambio de nombre a Gescobro Collection Services SL. Desde febrero del 2015, Gescobro cuenta con el apoyo estratégico y financiero de Cerberus Capital Management L.P., uno de los mayores fondos de inversión del mundo, fundado en Estados Unidos. Desde sus sedes en Nueva York y Londres Cerberus cuenta con una plataforma internacional que le permite invertir en distintos sectores en cualquier parte del mundo. Cerberus se encuentra entre los líderes del mercado financiero y cuenta con políticas de RSC ampliamente desarrolladas a nivel de grupo que pone en práctica en sus compañías operativas.



El objeto social de la compañía, de acuerdo con sus estatutos, es la tenencia e inversión de activos financieros, obligaciones, acciones, participaciones de otras compañías, incluyendo la prestación de servicios a sus filiales de carácter administrativo, informático, laboral, contable, fiscal, de investigación y desarrollo e innovación tecnológica. Además, su objeto social también contempla la prestación de servicios de gestión sin financiación de cobro de recibos, recobro sin financiación de créditos impagados, elaboración de informes, investigaciones, contabilidad, marketing, asesoramiento y asistencia técnica a sociedades y empresas.

La compañía está consolidada como partner de las principales entidades financieras del país, y es una referencia incuestionable en la gestión de deuda.

Gescobro tiene dos recursos básicos y fundamentales que son los pilares en los que se asienta el potencial de la empresa y su éxito: el capital humano y los sistemas. Las más de 500 personas empleadas forman el equipo humano de la empresa, constituyendo su principal activo. La empresa apuesta por el capital humano; por ello, se busca la integración y coherencia en los diferentes procesos de selección, formación, evaluación y retribución, permitiendo atraer y retener a los mejores profesionales del sector. Asimismo, la inversión tecnológica es constante en sistemas informáticos y telecomunicaciones.

1.2. Cultura y valores de Gescobro

La compañía desarrolla su actividad con el siguiente Propósito y Misión:

Propósito

“Creemos en la confianza y en las relaciones de largo plazo basadas en el cumplimiento justo de los compromisos adquiridos. Aportamos las mejores soluciones a todos aquellos que conceden y reciben un crédito, para que sigan avanzando en sus proyectos de negocio y de vida. Así contribuimos a mejorar el futuro de la economía y la sociedad”.

Misión

Soluciones y Resultados

- “Hemos adoptado el firme compromiso de ofrecer el mejor servicio a nuestros clientes con integridad y profesionalidad, estableciendo soluciones equilibradas y satisfactorias”.

Innovación y sólidas capacidades y recursos

- “Nos ganamos la confianza trabajando con respeto y de forma colaborativa. Nuestro equipo de profesionales altamente capacitados, nuestros productos y servicios avanzados y nuestra tecnología nos sitúan en la vanguardia del sector”.

Gestión proactiva y responsable

- “Nuestro modelo de buen gobierno y cumplimiento, junto con el trato justo a los receptores de crédito, protegen la buena reputación de nuestros clientes”.

La compañía fundamenta su actuación empresarial y social en sus valores corporativos que sirven como referencia y que constituyen la guía de conducta básica de todas las personas empleadas de Gescobro:

Valores

Compromiso & Integridad

- “Nos comprometemos a contribuir al progreso de la economía y de la sociedad mediante la profesionalidad y la generación de confianza en todo lo que hacemos:
 - Con un compromiso activo de más de 40 años de trayectoria.
 - Con una clara visión de largo plazo.
 - Con integridad, transparencia, y buen gobierno.
 - Con rigor y profesionalidad.
 - Protegiendo la buena reputación de nuestros clientes”.

Excelencia & Know How

- “Nos comprometemos con la consecución de resultados, buscando alcanzar la excelencia. Lo hacemos apoyándonos en el Know How y en los excelentes profesionales con los que contamos:
 - Avanzamos con una vocación de mejora continua.
 - Creemos en el esfuerzo y la ambición profesional.
 - Contamos con una sólida salud financiera.
 - Nos hemos ganado una fuerte reputación corporativa”.

Soluciones y Ejecución

- “Nos comprometemos con una clara orientación al cliente y su satisfacción es prioritaria para nosotros. Nuestro servicio y capacidad de ejecución configuran nuestra identidad:
 - Buscamos las mejores soluciones a la medida para nuestros clientes.
 - Actuamos de forma flexible y empática.
 - Disponemos de productos y servicios avanzados.
 - Combinamos una gran capacidad de ejecución con una excelente calidad y satisfacción”.

Respeto & Colaboración

- “Nos comprometemos con nuestro equipo, con un ambiente de trabajo centrado en las personas y basado en la empatía. El desarrollo profesional y el bienestar de nuestro personal es fundamental:
 - Conseguimos una baja rotación y un alto sentimiento de compromiso y pertenencia.
 - Apostamos por la promoción interna ofreciendo diversas oportunidades de carrera.
 - Ofrecemos amplios programas de formación y de profesionalización.
 - Defendemos y apoyamos la diversidad”.

1.3. Servicios de valor añadido

La prestación de servicios ofrecidos por Gescobro se centra en la aportación de valor añadido a sus clientes, por ello cuenta con distintos servicios:

- **Gestión Preventiva:** La mejor gestión del impagado es aquella que se inicia antes de que este se produzca por ello, la compañía ofrece servicios de carácter preventivo, informado al cliente de la entidad correspondiente del próximo cargo en su cuenta corriente de su préstamo, tarjeta, recibo o cualquier otra obligación financiera, comprobando igualmente si existe cualquier incidencia en sus cuentas. El servicio de Gestión Preventiva se realiza con personal especializado orientado al servicio al cliente, anticipa los resultados y reduce el riesgo de impago.
- **Gestión de la deuda joven y dudosa:** La estrategia de gestión multicanal (telefónica, vía cartas y SMS) se diseña en función de las necesidades de cada cliente. Para cada expediente se utiliza el tipo de gestión y de gestor adecuados según cuantía, antigüedad de la deuda y situación del deudor. La localización del deudor es fundamental para conseguir las eficacias esperadas.
- **Gestión de la deuda fallida:** Un equipo de profesionales expertos se ocupa de la localización, contacto y gestión de este tipo de deudas que reúnen características muy diferenciales. Aun habiendo transcurrido varios años, algunas deudas tienen solución si se tratan de forma adecuada.
- **Gestión judicial:** La gestión judicial se realiza por un equipo de abogados propio y especializado que tiene en gestión tanto procedimientos monitorios como otro tipo de procedimientos.

El equipo judicial está especialmente orientado al recobro y utiliza siempre complementariamente la herramienta de la negociación amistosa previa y en paralelo a la demanda judicial, para maximizar y anticipar el resultado.

- **Compra y gestión de carteras:** Participación de forma activa en el proceso integral de compra de carteras, desde su valoración, hasta la negociación y firma del correspondiente contrato de compra. La información obtenida durante el proceso de valoración y al análisis, constituye un elemento clave en la posterior gestión de las mismas.

1.4. Riesgos y oportunidades clave para la compañía

Gescobro es consciente del entorno dinámico en el que nos encontramos, promovido por factores externos diversos, tales como concentración del sector bancario, creciente exposición a cambios regulatorios, transformación digital requerida para ganar eficiencia operacional frente a la competencia, así como la exposición al SARS-COV-2 y otros factores que pueden impactar en la situación económica del país. Es por ello necesario contar con un buen modelo de gestión y control de riesgos.

La importancia del control interno y gestión de los riesgos inherentes a su actividad, al sector y mercado en el que opera, ha llevado al desarrollo de una sólida cultura de control y gestión de riesgos que le permite de forma proactiva y dinámica identificar, medir, mitigar con unos adecuados mecanismos de control interno y dar respuesta a los riesgos más relevantes que permita:

- Alcanzar los objetivos estratégicos que determine la sociedad.
- Proteger los resultados y la reputación de la Sociedad y sus filiales.
- Defender los intereses del accionista, clientes y otros grupos de interés en el buen funcionamiento de la Sociedad.
- Garantizar la estabilidad empresarial y la solidez financiera de forma sostenida en el tiempo.

La gestión de los riesgos ambientales y sociales, en especial de estos últimos dada la relevancia que tienen para la compañía, se ve integrada en la gestión de los riesgos de personas y en los riesgos de cumplimiento de la norma interna de mayor rango que es la **Norma Ética y de Conducta**.

La compañía realiza una valoración del mapa de riesgos de forma bianual por los miembros del Comité de Dirección, siendo la última realizada en diciembre de 2019. De cara a la próxima revisión, se pretende abordar de forma más individualizada determinados riesgos ambientales y sociales que puedan afectar a Gescobro.

1.5. Responsabilidad Social Corporativa

Gescobro entiende la responsabilidad corporativa como la contribución voluntaria al conjunto de la sociedad, que contempla la sostenibilidad de sus actuaciones con el medio ambiente y el compromiso con la acción social.

La compañía centra sus esfuerzos en **cinco áreas**, en consonancia con su estrategia y consideradas esenciales para mejorar el entorno:

- **Apoyo a colectivos vulnerables:** Gescobro realiza colaboraciones recurrentes con entidades sin ánimo de lucro que permiten a las familias con menores recursos tanto

en España como en países con menor nivel de desarrollo acceder a una alimentación adecuada. Asimismo, desde Gescobro se colabora con otras fundaciones que facilitan el acceso a personas con discapacidad y enfermedades graves a los recursos y empleos que necesitan.

- **Ayudas a la investigación:** Gescobro colabora con asociaciones dedicadas a la investigación contra el cáncer.
- **Inclusión y diversidad:** desde Gescobro se entiende que la diversidad y la inclusión son fundamentales para el crecimiento de la economía y el fortalecimiento del entramado social en el entorno. Es por eso por lo que ha desarrollado un **Plan de Igualdad** que ha conseguido que cuente en su plantilla con más de 500 personas empleadas de 17 nacionalidades diferentes.
- **Medio ambiente sostenible:** La compañía trata de minimizar el impacto negativo en el medio ambiente haciendo seguimiento de su consumo y fomentando el reciclaje de los recursos siempre que sea posible.
- **Protocolo de gestión de deudores vulnerables:** Gescobro dispone de políticas destinadas a evitar que las personas desfavorecidas queden expuestas a situaciones de desprotección social y/o económica.

A lo largo del presente Estado de Información no Financiera se informa acerca de la gestión que la compañía realiza en cada uno de los ámbitos arriba indicados.

2. INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES

2.1. Política de la compañía y principales riesgos

Gescobro entiende su responsabilidad con el medio ambiente como sinónimo de compromiso con la sociedad y el futuro. Dado que la actividad de la compañía no implica procesos productivos, los impactos ambientales de Gescobro no son significativos. No obstante, se trabaja proactivamente para reducirlos en la medida de lo posible.

El compromiso de la compañía por la Protección del Medioambiente queda recogido en la **Norma Ética y de Conducta**, en la cual se compromete a conducir sus actividades de manera que se minimicen los impactos medioambientales negativos, al tiempo que asume el compromiso de utilizar eficientemente la energía en sus instalaciones con el propósito de preservar los recursos naturales, reducir las emisiones atmosféricas y contribuir a mitigar los efectos del cambio climático.

Uno de los principios básicos de actuación en esta materia es el de la prevención a través de la identificación y gestión de los riesgos medioambientales.

Como se ha comentado anteriormente, la gestión de los riesgos ambientales se ve integrada en la gestión de los riesgos de personas y en los riesgos de cumplimiento de la norma interna de mayor rango que es la **Norma Ética y de Conducta**.

2.2. Uso sostenible de los recursos

Como se ha señalado al comienzo de este presente capítulo, si bien Gescobro no desarrolla una actividad productiva sino de prestación de servicios, la compañía se esfuerza por realizar un consumo responsable de los recursos naturales en la medida en que su negocio y el desarrollo de sus actividades lo permita:

2.2.1. Consumo de Energía:

Con relación a la energía consumida, esta es principalmente de origen eléctrico, el cual es controlado y monitorizado por la empresa suministradora. En el ejercicio 2020 el consumo energético de la compañía ha sido de 424.114KWH incurrido en el uso de las oficinas en Madrid y Barcelona. Por su parte, la intensidad energética durante el periodo objeto de informe es de 81,56Kwh/m².

2.2.2. Consumo de Materiales:

Por las propias actividades de Gescobro, los materiales consumidos son principalmente aquellos utilizados en las actividades diarias de oficina. La compañía contribuye a reducir el consumo de papel a través de medidas como la digitalización de documentos, formaciones online, soporte en la intranet, presentaciones, y configuración de tarjetas personalizadas para imprimir/fotocopiar, con el objetivo de reducir el gasto de papel y tóner.

2.2.3. Consumo de Agua:

El consumo de agua de la compañía no es significativo, ya que solo se trata del consumo de las oficinas desde las cuales se gestiona la actividad.

El agua consumida es asumida por la entidad arrendadora de las instalaciones en las cuales se encuentran las oficinas de la compañía, por lo que Gescobro no asume de manera directa este suministro y, por lo tanto, no dispone del dato de consumo en concreto.

2.3. Economía Circular y gestión de residuos

Gescobro apuesta por una transición hacia una economía circular basada en el aprovechamiento y reutilización de los materiales utilizados y residuos generados en la compañía.

Por ello, Gescobro trabaja en iniciativas de reducción de la generación de residuos y de mejora de su gestión:

- **Separación selectiva de residuos:**

Para la gestión de residuos, todas las oficinas y comedores cuentan con contenedores de reciclaje específicos para cada tipo de residuo, entre los cuales se distinguen:

- ✓ Cartón.
- ✓ Plástico.
- ✓ Orgánico.
- ✓ Contenedores especiales para retirada de material relacionado con el virus SARS – COV - 2.

Los residuos se depositan finalmente en contenedores municipales.

- **Campaña de reducción de plástico:**

La compañía mantiene su compromiso con la reducción del consumo de plástico y, por ello, continua con medidas para concienciar a sus empleados sobre las distintas alternativas de su uso, a través de la cual se ha reducido la disponibilidad de vasos de plástico en las oficinas y comedores. Asimismo, como parte de su compromiso en la reducción del consumo de plástico, todo el material utilizado para caterings son orgánicos (p.e. cubiertos de bambú).

- **Actividades de concienciación:**

En las actividades de formación sobre la **Norma Ética y de Conducta**, recibida por todo el personal de la compañía, se incluyen aspectos de sensibilización y concienciación medio ambiental.

2.4. Cambio Climático

A continuación, se presentan los datos relacionados con la huella de carbono de la compañía, siendo clasificados en Alcance 1, 2 y 3. Tal y como establece el **Ministerio para la Transición Ecológica**, entendemos por tipos de alcance:

- **Alcance 1:** emisiones directas de GEI (emisiones de fuentes que son propiedad o están controladas por la compañía).
- **Alcance 2:** emisiones indirectas de GEI asociadas a la generación de electricidad adquirida y consumida por la compañía.
- **Alcance 3:** otras emisiones indirectas, como por ejemplo viajes de trabajo a través de medios externos.

Atendiendo a estos conceptos, la **huella de carbono** directa de Gescobro no es significativa y únicamente proviene de fuentes indirectas (alcance 2). Al no consumir combustibles de ningún tipo, Gescobro no tiene huella de alcance 1. El alcance 2 de la huella corresponde al consumo de energía eléctrica utilizada en sus oficinas para el desarrollo diario de su actividad, y representa un total de 109 toneladas de CO₂, calculado a través de la **Oficina Catalana del Canvi Climàtic**. Con relación al alcance 3, la compañía no ha realizado una estimación de su huella.

3. INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL

3.1. Políticas de gestión de personal

Gescobro apuesta por su equipo y, por ello, el departamento de Recursos Humanos dispone de diferentes políticas, procedimientos y normativas con el fin de gestionar las cuestiones relativas al personal de forma transparente y objetiva a todos los niveles.

Gescobro tiene implementadas las siguientes políticas corporativas con relación a la gestión de personas:

- **Política de Selección de Personal:** Engloba un conjunto de actividades que tienen como objeto llevar a cabo un proceso de reclutamiento y selección del personal (interno, externo o mixto) lo más idóneo posible, en función de los requerimientos del puesto para cubrir de la manera más eficiente posible las posiciones vacantes de la compañía.

- **Política Retributiva Salarial:** Establece las directrices de retribución, compensación y recompensa del personal de Gescobro, cumpliendo con la equidad interna.
- **Procedimiento de Gestión de la Formación:** Conjunto de acciones referentes a la formación, tanto individual como colectiva que se programan para garantizar la capacitación continuada (conocimiento, habilidad, aptitud, actitud) del personal que trabaja en Gescobro en el desarrollo de su trabajo.
- **Plan de Igualdad:** La compañía cuenta con un Plan de Igualdad, con el objetivo de cumplir con los siguientes objetivos:
 - Expresar el compromiso de la Dirección con la perspectiva de género.
 - Informar y sensibilizar a la plantilla sobre la igualdad como valor corporativo.
 - Poner por escrito su compromiso en materia de igualdad presente en muchas de las prácticas y políticas de Recursos Humanos de la compañía.
 - Cumplir con la legislación en materia de igualdad, concretamente la establecida en el momento de creación del **Plan de Igualdad** con la entrada en vigor de la LOIEMH en el año 2007, que obligaba a las empresas de más de 250 personas trabajadoras a contar con un Plan de Igualdad para garantizar la igualdad de oportunidades de género. Actualmente la compañía está trabajando en la actualización del Plan de Igualdad para su adecuación al Real Decreto 901/2020, de 13 de octubre, cuya entrada en vigor es del 14 de enero de 2021.
- **Norma Ética y de Conducta (definición y creación por el área de Compliance):** Recoge el compromiso de la Sociedad con los principios de la ética empresarial y la transparencia en todos los ámbitos en los que opera, estableciendo criterios y pautas de conducta dirigidos a garantizar el comportamiento ético y responsable de todas las personas trabajadoras de la empresa.

Todos estos mecanismos constituyen directrices a la hora de gestionar el personal de Gescobro y asegurar el respeto de sus derechos fundamentales y su bienestar en el lugar de trabajo.

3.2. Principales riesgos identificados

El principal riesgo identificado que requiere seguimiento y planes de acción es la dificultad de atraer y retener talento en algunas posiciones muy concretas. Este riesgo queda en parte compensado con la **Política de Promoción Interna** (se promocionan aproximadamente 20 personas al año) y, por otro lado, al disponer la compañía de un proceso "**Talent Review**" donde se tienen en cuenta los TOP Talents y donde se establecen planes de desarrollo, planes de sucesión y back ups.

Merece también especial atención que desde el inicio de la pandemia SARS-CoV-2 Gescobro ha intensificado la colaboración con nuestro servicio de prevención externo de riesgos laborales para mitigar la potencial materialización de riesgos laborales que ésta representa.

Conscientes de la importancia de estos riesgos y sus potenciales impactos, la compañía ha establecido planes de mitigación y una continua vigilancia.

3.3. El equipo en cifras

En los siguientes apartados se reporta el conjunto de indicadores clave monitorizados en el ámbito de Información sobre cuestiones sociales y de personal. A cierre del presente ejercicio, la compañía estaba formada por un total de 544 personas en plantilla (en este recuento se ha tenido en cuenta jubilaciones parciales y excedencias), con un alto porcentaje de ésta con contrato indefinido.

544 personas en plantilla

89 % de la plantilla con contrato indefinido

En las siguientes tablas se muestra el desglose de la plantilla de la compañía:

3.3.1. Plantilla

La siguiente tabla muestra la distribución de la plantilla de Gescobro, desglosada por género, categoría profesional interna y grupo de edad:

Franja edad	Directivos		Managers		Gestores		Otros	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
<30	-	-	-	-	6	20	14	31
30-50	4	2	12	29	37	135	56	102
>50	1	1	4	4	16	43	12	15
Total	5	3	16	33	59	198	82	148

3.3.2. Personal por tipo de contrato

Para la compañía es importante transmitir seguridad y estabilidad laboral a su personal, por ello, en la medida de lo posible, se hace uso de contratos de trabajo indefinidos para establecer vínculos laborales de desarrollo y compromiso con las personas que forman parte de Gescobro.

De esta manera, el 89% de la plantilla de Gescobro cuenta con esta tipología de contrato:

	Hombres	Mujeres	Total	% Total
Personal con contrato indefinido	142	340	482	89%
Personal con contrato temporal	20	42	62	11%

A continuación, se desglosan los tipos de contrato por franja de edad:

	<30	30-50	>50	Total	% Total
Personal con contrato indefinido	53	341	88	482	89%
Personal con contrato temporal	19	35	8	62	11%

Por último, se presenta la relación entre la tipología de contrato y la categoría profesional interna. En la tabla inferior se observa que la categoría Gestores es aquella con un porcentaje más elevado (representa un 8% sobre la totalidad de la plantilla) de contrataciones temporales, debiéndose a que ésta, en muchas ocasiones, está supeditada al aumento y/o disminución eventual de gestión de expedientes de clientes por campañas puntuales de corta duración:

	Directivos	Managers	Gestores	Otros	Total
Personal con contrato indefinido	8	48	213	213	482
Personal con contrato temporal	-	1	44	17	62

3.3.3. Personal por tipo de jornada

El 86% de la plantilla de Gescobro trabaja a jornada completa, y un 14% a tiempo parcial. Ello refleja el compromiso de la compañía para la creación de empleo de jornada de 8 horas, a la vez que se promueve la flexibilidad para apoyar a su personal con la conciliación, contando con jornadas parciales atendiendo a guardas legales, estudios, etc.

	Hombres	Mujeres	Total	% Total
Personal a jornada completa	159	311	470	86%
Personal a jornada parcial	3	71	74	14%

Si analizamos la tipología de jornada con las distintas franjas de edad, se observa que la mayor concentración del personal a tiempo parcial se ubica en la franja de 30 – 50 años, atendiendo en muchas ocasiones a conciliar la vida laboral y personal.

	<30	30-50	>50	Total
Personal a jornada completa	66	319	85	470
Personal a jornada parcial	5	58	11	74

En la relación de categoría profesional interna con tipología de jornada se observa que la categoría Gestores es aquella con un número más elevado de personal a jornada parcial:

	Directivos	Managers	Gestores	Otros	Total
Personal a jornada completa	8	48	202	212	470
Personal a jornada parcial	-	1	55	18	74

3.3.4. Bajas involuntarias

A continuación, se muestran los datos de bajas no voluntarias (desvinculaciones) que ha habido durante el año 2020, en el que se han producido un total de veintiséis.

La compañía lleva a cabo un procedimiento llamado Evaluación del desempeño de los empleados, donde de detectarse una desviación en el rendimiento versus los objetivos anuales, se establecen planes de acción y un seguimiento. En los casos en los que dichos planes finalmente no dan el resultado esperado, se procede a una desvinculación.

	Hombres	Mujeres	Total
Número de desvinculaciones	9	17	26

Distribuido por franja de edad, el desglose es el siguiente:

	<30	30-50	>50	Total
Número de desvinculaciones	1	17	8	26

Considerando las distintas categorías profesionales internas, las desvinculaciones quedarían de la siguiente manera:

	Directivos	Managers	Gestores	Otros	Total
Número de desvinculaciones	1	1	21	3	26

3.3.5. Remuneraciones medias

Gescobro trabaja para asegurar que la retribución y compensación a su personal sea objetiva y cumpla con la equidad interna. Por ello, establece un Sistema Retributivo Integral, que puede componerse de:

- Retribución fija.
- Retribución variable (comisiones mensuales y/o trimestrales).
- Bonus anual, premios & challenge por objetivos, etc.
- Retribución emocional (fomentar vida saludable, flexibilidad horaria, etc.).
- Retribución en especie (seguro médico).

Además, anualmente se realiza el proceso de evaluación de desempeño donde la retribución bruta fija anual puede verse aumentada dependiendo del *rating* obtenido en la misma.

Todo ello se encuentra recogido en la [Política Retributiva Salarial](#) en la cual se incluyen todas las pautas y medidas implementadas en relación con las remuneraciones, ligadas a los puestos de trabajo establecidos por la compañía.

En las siguientes tablas se indican los principales datos en materia retributiva desglosado por género, franja de edad y categoría profesional interna:

	Hombres	Mujeres
Remuneración media del salario fijo bruto anual	28.835,70 €	20.578,87 €

	<30	30-50	>50
Remuneración media del salario fijo bruto anual	19.531,68 €	23.661,55€	23.180,82€

	Directivos	Managers	Gestores	Otros
Remuneración media del salario fijo bruto anual	115.000,00 €	38.341,03 €	15.432,74 €	25.076,46 €

3.3.6. Brecha Salarial

En la siguiente tabla se muestra la brecha salarial. El cálculo se ha obtenido a partir de la remuneración fija bruta anual de hombres y mujeres de la compañía.

	Total
Brecha Salarial	16%

3.3.7. Remuneración media de los consejeros y directivos

El presente apartado muestra la remuneración media respecto al salario fijo bruto anual de los consejeros y directivos de Gescobro.

	Hombres	Mujeres
Remuneración media de salario fijo bruto anual de Dirección y Consejo	113.400€	98.000€

3.3.8. Personal con discapacidad

Gescobro está comprometido en fomentar la inclusión social e igualdad de oportunidades para personas con discapacidad, por lo que no se realizan distinciones en cuanto a la selección de personal, independientemente de la condición de las personas, siempre y cuando tengan las competencias necesarias requeridas para la posición.

Actualmente, la compañía tiene incorporados en plantilla un total de 8 personas con discapacidad, y además, cuenta con el proveedor Ilunion, catalogado como centro especial de empleo, para la compra de material de oficina.

3.4. Organización del trabajo

3.4.1. Organización del tiempo de trabajo

La compañía es consciente de la importancia de la organización del tiempo, así como de la desconexión laboral y el equilibrio entre la vida personal y la profesional. Por ello, Gescobro cumple con lo establecido en el Convenio Colectivo estatal del sector de Contact Center en lo relativo a jornada laboral, descansos, vacaciones y permisos, impulsando diversas medidas en sus centros:

- **Jornada ordinaria:** La jornada ordinaria de trabajo en cómputo anual es la referenciada en el artículo 22 del Convenio Colectivo estatal del sector de Contact Center, estableciéndose un cómputo de 1764 horas anuales. Para contratos a jornada completa la jornada laboral estándar es de 8 horas diarias de trabajo efectivo (40h semanales). Para contratos a tiempo parcial es de 6 horas diarias de trabajo efectivo (30h semanales).
- **Horario de comida:** Las personas trabajadoras que presten servicios a jornada completa (40 horas semanales de trabajo efectivo) tendrán una hora para comer, entre las 13h y las 16h, la cual será determinada por la persona responsable del equipo mediante un sistema de turnos en cada uno de los equipos para garantizar la correcta prestación del servicio. Durante este último ejercicio, y por motivo de la COVID -19, esta franja horaria ha sido ampliada de 12.00 a 16.00 horas.
- **Descansos y pausas durante la jornada:** En materia de descansos y pausas durante la jornada la compañía cumple con lo dispuesto en los arts. 24 y 54 del Convenio Colectivo estatal del sector de Contact Center.
- **Horarios especiales:** Cualquier jornada/horario distinto de los establecidos en la normativa interna de Gescobro que sea debido a (1) pacto individual, (2) causas organizativas, o (3) previsión legal (reducción de jornada legal), deberá ajustarse, en la medida de lo posible, a alguna de las jornadas/horario tipo que tiene establecidas la compañía.

3.4.2. Número de horas de absentismo

Respecto a las bajas catalogadas como enfermedad común, el personal de Gescobro se ha ausentado de su puesto de trabajo un total de 31.970,5 horas durante este último ejercicio.

	Total
Número total de horas de absentismo	31.970,5 horas
Tasa de Absentismo Laboral (*)	3,01%

(*) Cálculo utilizado = (número total de horas perdidos por baja) / número de horas trabajadas del total de la compañía) x 100

3.4.3. Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación familiar y fomentar el ejercicio corresponsable de esta por parte de ambos progenitores

Durante el presente ejercicio, un total de 26 personas empleadas de la compañía han disfrutado de permisos de paternidad o maternidad. En concreto, han disfrutado de estos permisos un total de 20 mujeres y 6 hombres.

La tasa de regreso al trabajo y de retención del personal que se acogió al permiso es del 100% en ambos casos:

	Hombres	Mujeres
Personal que han tenido derecho a permiso parental	6	20
Personal que se han acogido al permiso parental	6	20
Personal que han regresado al trabajo en el periodo objeto del informe después de terminar el permiso parental	6	20
Tasas de regreso al trabajo y de retención de personal que se acogieron al permiso parental	100%	100%

3.5. Salud y Seguridad

Con el objetivo de asegurar un entorno laboral seguro, la compañía tiene implantado un **Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Laboral** y cuenta con un **Servicio de Prevención Externo** (Prevencontrol), para poder asumir las funciones de prevención reconocidos en la Ley 31/1995, de 8 de noviembre de Prevención de Riesgos Laborales y su normativa de desarrollo.

En el marco de este sistema de gestión, Gescobro dispone de una **Política de Prevención de Riesgos Laborales** interna a nivel departamental, con el objetivo de dejar documentado las acciones para promover la mejora de las condiciones de trabajo de cara a elevar el nivel de protección de la seguridad y la salud de la plantilla. Esta política recoge los siguientes compromisos en la materia:

- Alcanzar un alto nivel de seguridad y salud en el trabajo, cumpliendo como mínimo la legislación vigente en materia de Prevención de Riesgos Laborales.
- Desarrollar, aplicar y mantener un modelo Gestión de la Prevención destinado a la Mejora Continua de las Condiciones de Trabajo.
- Integrar dicho sistema en la gestión de la compañía, de manera que la prevención se incorpore en todas las actividades que se desarrollan con potencial incidencia sobre la seguridad, salud o bienestar de sus trabajadores.
- Desarrollar, aplicar y mantener actualizados los Planes de Prevención.
- Orientar la actividad preventiva a evitar los riesgos y a evaluar aquellos que no se hayan podido eliminar.

- Garantizar la participación y el derecho de consulta de la plantilla.
- Desarrollar las actividades formativas necesarias para el desarrollo de la Política preventiva.
- Difundir esta Política entre toda la plantilla de Gescobro.

Con el objetivo de plantear o mejorar situaciones que puedan poner en riesgo la seguridad y salud laboral, así como para comentar y debatir los próximos pasos en materia de prevención de riesgos laborales, Gescobro cuenta con una **Comisión de Seguridad y Salud**, la cual se reúne al menos trimestralmente para tratar dichos temas.

Se lleva a cabo una evaluación de riesgos por parte del **Servicio de Prevención Externo**, siendo la última el mes de febrero de 2020 y con un resultado favorable, no habiendo identificado disconformidades relevantes.

Asimismo, la compañía dispone de un **Plan de emergencia**, con el objetivo de:

- Organizar los medios materiales y humanos disponibles para:
 - Prevenir el riesgo de incendio o cualquier otro equivalente.
 - Garantizar la evacuación del personal y la intervención inmediata.
- Posibilitar el adecuado cumplimiento de la normativa vigente sobre seguridad.
- Facilitar las inspecciones de los servicios de administración.
- Preparar la posible intervención de ayudas exteriores en caso de emergencia (bomberos, ambulancias, policía).

A continuación, se muestra el índice de frecuencia y el índice de gravedad de los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales registrados durante el ejercicio 2020. Cabe destacar que, por las características de la actividad no se ha producido ninguna enfermedad profesional en el ejercicio, así como tampoco se han producido accidentes laborales cuyo resultado haya sido el fallecimiento de un empleado:

	Hombres	Mujeres
Número de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales con baja	-	4
Índice de frecuencia (*)	-	3,89
Índice de gravedad (**)	-	0,09

(*) Cálculo utilizado = (número de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales con baja x 1.000.000) / número de horas trabajadas por las personas empleadas del total de la compañía

(**) Cálculo utilizado = (número de días perdidos x 1.000) / número de horas trabajadas por las personas empleadas del total de la compañía

Además, Gescobro dispone de una formación online de Prevención de Riesgos Laborales para todas las nuevas incorporaciones de la compañía, con el objetivo de dar a conocer cómo prevenir los riesgos en las oficinas y puestos de trabajo. Es de obligado cumplimiento la realización de dicha formación antes de comenzar sus funciones.

Paralelamente, Gescobro ofrece la posibilidad a sus empleados de acceder a Vigilancia de la Salud, como una más de las acciones de "People Care". Esta acción, se lleva a cabo con nuestro **Servicio de Prevención Externo**. Una vez realizadas, se remiten los informes de aptitud a los empleados, de manera confidencial.

A parte de esto, el **Servicio de Prevención Externo**, realiza revisiones de salud extraordinarias, para aquellas personas que han de ser reevaluadas por su estado de salud.

Conscientes de la importancia de fomentar que su personal mejore sus hábitos de vida saludables, la compañía pone a disposición diversos beneficios para la plantilla:

- Seguro médico Asisa
- Viernes jornada intensiva
- Horario intensivo Agosto
- Acciones eventuales (Fruit Day, formación en Mindfulness, clases de yoga, entre otras).

3.5.1. Relaciones Sociales

La compañía dispone de representación sindical y empresarial, la cual se reúne trimestralmente en comisión para tratar temas referentes a la Prevención de Riesgos Laborales. Como se ha mencionado anteriormente, cuenta con un **Comité de Seguridad y Salud**, el cual representa al 100% del personal.

Cabe destacar que el 100% del personal de Gescobro durante el ejercicio estaba cubierto por el Convenio Colectivo aplicable.

Asimismo, existen comisiones de formación, igualdad y seguimiento.

3.6. Formación

Gescobro apuesta por las personas y busca potenciar el desarrollo del talento a lo largo de su carrera profesional. Por ello, a través de su área de formación, ofrece una serie de programas de desarrollo para garantizar un crecimiento de éxito tanto a nivel laboral como personal para todas las personas de la compañía.

La compañía tiene implementado un **Procedimiento de Gestión de la Formación**, el cual engloba un conjunto de acciones referentes a la formación que se programan para garantizar la capacitación (conocimiento, habilidad, aptitud, actitud) de las personas empleadas, en el desarrollo de su trabajo.

Las necesidades de formación, el acceso a la misma y la delimitación de contenidos tienen en cuenta tanto lo que identifica y solicitan las personas empleadas como lo que precisa Gescobro como compañía. Para ello, la compañía lleva a cabo una primera fase de detección de las necesidades de manera anual alineadas con su estrategia, y el resultado se recoge en el **Plan de Formación Colectivo** anual. Este contiene toda la información relacionada con las distintas acciones formativas que serán desarrolladas durante el año: tipo de formación y objetivo, destinatarios de cada una de ellas, el calendario previsto, los recursos y materiales necesarios, entre otras.

Durante el ejercicio 2020 se han realizado acciones de formación en relación con el **Plan de Emergencia, uso del desfibrilador, concienciación de la Norma Ética y de Conducta y protección de datos**.

En el ejercicio 2020 se han impartido un total de 6.915 horas¹.

Hay que puntualizar que, durante este último año, el **Plan de Formación** anual se ha visto afectado por la alerta sanitaria y social que ha desencadenado la SARS-COV-2, y por ello se ha realizado un menor número de formaciones en comparación con la previsión inicial. Dicho esto, se ha ofrecido a la plantilla, una serie de cursos/píldoras on-line, con el objetivo de que nuestra plantilla siga desarrollándose y ampliando conocimientos.

Además, cabe destacar que la compañía dispone de un programa de formación denominado **Gescobro Academy**, implementado a finales de 2016 consistente en diferentes programas de formación tanto a nivel de competencias como de conocimiento de la propia compañía, y que fue creado para fomentar y contribuir al crecimiento profesional de una serie de personas (potenciales talentos para desarrollar otro rol dentro de la compañía) identificadas en el proceso **Talent Review** anual. Hasta el momento se han realizado dos ediciones, la compañía está planteando reiniciar el programa con una tercera edición próxima.

3.7. Accesibilidad

Gescobro promueve la accesibilidad e inclusión de las personas con discapacidad en todos los ámbitos posibles de su actividad, no solo desde el punto de vista físico sino también laboral.

Por ello la compañía realiza su actividad en edificios en los cuales se garantiza que las personas con discapacidad puedan tener acceso.

3.8. Igualdad

Gescobro cree en la Igualdad como valor corporativo y apuesta por garantizar la diversidad, la inclusión y la igualdad de oportunidades. Por ello, la compañía ha desarrollado una cultura basada en fomentar dicho valor y ha creado un **Plan de Igualdad**, que tiene como objetivo dar visibilidad, informar y sensibilizar a todo el personal de la compañía en materia de igualdad.

Del mismo modo, la compañía cuenta con una **Comisión de Igualdad** como instrumento de diálogo, comunicación y activación de la puesta en marcha del **Plan de Igualdad**, proponiendo acciones y mejoras, siempre garantizando la incorporación de la igualdad como valor corporativo.

Conscientes de la importancia de un entorno laboral respetuoso, Gescobro cuenta con un **Protocolo de Prevención del Acoso Sexual y Moral**, el cual tiene como objetivo fomentar el respeto hacia la propia libertad individual y facilitar ayuda a las personas que hayan sufrido actos de este tipo.

4. INFORMACIÓN SOBRE EL RESPETO DE LOS DERECHOS HUMANOS

4.1. Política de la compañía

Gescobro, además de cumplir con la legislación vigente, se compromete a respetar los derechos humanos internacionalmente reconocidos, que abarcan los derechos enunciados en la Carta

¹ El dato proporcionado es en horas totales a nivel de compañía, ya que actualmente no se tiene implementado un sistema de registro desglosado según las categorías profesionales internas. Dejar constancia que en las horas totales de formación se incluye el tiempo de formación inicial de las nuevas incorporaciones del ejercicio de manera estimada, teniendo en cuenta que la duración de la formación de gestores son 3 días a jornada completa y para el resto de las posiciones 1,5 días a jornada completa aproximadamente.

Internacional de Derechos Humanos y los principios relativos a los derechos establecidos en la Declaración de la compañía Internacional del Trabajo relativa a los Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo y los ocho Convenios Fundamentales que los desarrollan. Por ello, ha desarrollado la **Norma Ética y de Conducta**, documento de referencia que guía la conducta del personal y actividades de la compañía.

Con el fin de identificar, prevenir, mitigar y dar respuesta a potenciales consecuencias negativas sobre los derechos humanos, Gescobro ha llevado a cabo un proceso continuo de debida diligencia en sus propias actividades y en las que guarda relación directa con sus operaciones, productos o servicios prestados por sus relaciones comerciales.

Asimismo, la compañía incluye en los planes de formación y de comunicación para su personal acciones relativas a derechos humanos y promueve herramientas de apoyo para la difusión del conocimiento de estos derechos con el fin de garantizar su protección. A cada empleado incorporado a la plantilla se le hace entrega de la Norma Ética y de un resumen donde están incluidos los derechos humanos. Además, en las formaciones de esta norma se hace mención expreso a estos derechos.

En consecuencia, el personal de Gescobro ha secundado este compromiso, desempeñando sus actividades profesionales con total respeto y garantía de los derechos humanos y libertades públicas.

Desde 2012 Gescobro está adherida a los principios sociales y medioambientales del Pacto Mundial de la ONU.

Todo el personal de la compañía recibe formación relacionada con los Derechos Humanos a través de las formaciones anuales de la **Norma Ética y de Conducta**.

4.2. Principales Riesgos identificados

Los riesgos de Derechos Humanos identificados se encuentran vinculados con los riesgos laborales, y por ello, se encuentran desarrollados en el apartado 3.2 Principales riesgos identificados dentro de la sección 3 relativa a cuestiones sociales y personal.

De cara a la valoración del mapa de riesgos por los miembros del Comité de Dirección, se analiza la inclusión más individualizada de determinados riesgos en materia de derechos humanos que pueden afectar a Gescobro.

4.3. Gestión y desempeño relacionado con los derechos humanos

La **Norma Ética y de Conducta** se anexa a los respectivos contratos laborales, para que, en el momento de su incorporación, los profesionales de Gescobro acepten el contenido íntegro de la misma, en especial, la visión, los valores y las normas de actuación establecidas.

Con el objetivo de prevenir cualquier conducta que pudiera vulnerar los Derechos Humanos, la compañía dispone de unos canales de comunicación dispuestos a tal efecto.

El empleado que tenga indicios o sospechas de comportamiento contrario a la legalidad y/o que pueda implicar la materialización de un riesgo penal o incumplimiento de la Norma Ética y de Conducta, debe ponerlo inmediatamente en conocimiento, a través del **Canal de Denuncias**.

La comunicación realizada es totalmente confidencial, aunque no anónima, en concordancia con la **Ley Orgánica de Protección de Datos**. Dentro de la compañía exclusivamente tiene acceso

permitido a este canal el Compliance Officer y director de Asesoría Jurídica, siendo el responsable de tramitar e investigar las comunicaciones. En función de la gravedad del incumplimiento, este convocará de urgencia a la **Comisión Ética** o lo tramitará en una de sus reuniones periódicas.

Los canales habilitados son:

- Intranet del personal de la compañía.
- Correo electrónico: compliance@gescobro.com
- Cualquier profesional podrá ponerse en contacto con el Compliance Officer, para informarle de los hechos que haya conocido.

La compañía asimismo pone a disposición de terceras personas el anterior correo electrónico (compliance@gescobro.com) para poder remitir cualquier situación presenciada contraria a las normas de la compañía.

En 2020, los **Canales de Compliance** dispuestos por la compañía no han recibido ninguna denuncia por cuestiones relativas a la vulneración de Derechos Humanos.

5. INFORMACIÓN RELATIVA A LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO

5.1. Política de la compañía

Gescobro no tolera forma alguna de corrupción o soborno en ninguna de las actividades que desarrolla. Por ello, además de la **Norma Ética y de Conducta**, la compañía ha elaborado una serie de políticas, procedimientos y normativas en los ámbitos más sensibles como la **Política de Anticorrupción, Prevención del Blanqueo de Capitales y de Regalos y Gastos con Clientes**, en las que se ejemplifican determinadas conductas que podrían suponer un riesgo, como son:

- El personal de Gescobro no podrá realizar ni ofrecer, de forma directa o indirecta, ningún pago en metálico, en especie o cualquier otro beneficio, a cualquier persona física o jurídica:
 - Al servicio de cualquier autoridad, entidad, pública o privada, partido político o candidatos para cargos públicos, con el fin de obtener o mantener, ilícitamente, negocios u otras ventajas;
 - Con el fin de que estas abusen de su influencia, real o aparente, para obtener de cualquier autoridad, entidad, pública o privada, cualquier negocio u otra ventaja; o
 - Cuando se tenga conocimiento de que todo o parte del dinero o de la especie será ofrecida o entregada, directa o indirectamente, a cualquier autoridad, entidad, pública o privada, partido político o candidatos para cargos públicos, con cualquiera de los fines mencionados en los dos apartados anteriores.
- El personal de Gescobro no podrá hacer pagos de facilitación o agilización de trámites, consistentes en la entrega de dinero u otra cosa de valor, cualquiera que sea su importe, a cambio de ilícitamente asegurar o agilizar el curso de un trámite o actuación ante cualquier órgano judicial, administración pública u organismo oficial.
- El personal de Gescobro no podrá solicitar ni percibir, directa o indirectamente, comisiones, pagos o beneficios de terceros con ocasión de o con causa en las

operaciones de inversión, desinversión, financiación o gasto que lleve a cabo la compañía, aunque ello no conlleve el incumplimiento de sus deberes para con la misma.

Todo el personal y colaboradores de Gescobro conocen dichas normas y su trabajo debe regirse en todo momento por éstas y su completo cumplimiento.

La compañía cuenta con mecanismos para prevenir, detectar e investigar los casos de corrupción. Entre tales mecanismos se encuentra el **Modelo de Prevención de Delitos** que se somete a un proceso de evaluación continua y recoge el análisis y valoración de los riesgos penales, así como los controles de mitigación correspondientes.

Ante cualquier situación de duda u observación de casos de corrupción, el personal de la compañía deberá informarlo a través de sus superiores jerárquicos o a la **Comisión de Ética**.

5.2. Principales Riesgos identificados

Como se ha comentado en el anterior apartado de Modelo de Negocio, la compañía dispone de un **Mapa de Riesgos Corporativo** cuya evaluación global se realiza bianualmente por el **Comité de Dirección**, habiéndose realizado la última revisión en diciembre 2019. En la tipología de riesgos legales y de cumplimiento están inventariados los riesgos identificados de las categorías de cumplimiento normativo y conducta fraudulenta, procediéndose a la evaluación de aquellos que son más significativos.

En ese sentido, Gescobro lleva cabo una evaluación de los riesgos y sus correspondientes fichas en las que se muestra la valoración realizada del riesgo residual, los planes de actuación e indicadores de riesgos a reportar.

Con el objetivo de continuar trabajando en la lucha contra la corrupción y el soborno, durante el 2020 la compañía ha llevado a cabo una formación online a todo el personal sobre la **Norma Ética y de Conducta**, centrada principalmente en los casos de corrupción.

6. INFORMACIÓN RELATIVA AL ÁMBITO SOCIAL

6.1. Gestión y desempeño de la Sociedad

6.1.1 Compromisos de Gescobro con el desarrollo sostenible

En 2015, la Organización de las Naciones Unidas (ONU) adoptó la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, dentro de la cual se definen los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). La implementación de estas medidas previstas en esta agenda requiere de la participación de múltiples actores, que van más allá de las Administraciones Públicas, incorporando a sindicatos, ONGs, universidades, pero también al sector privado.

Gescobro no es ajeno a estos compromisos, y por ello trabaja en el desarrollo de diversas líneas de actuación.

6.1.1.1 Impacto de las actividades de la Sociedad en el empleado, el desarrollo local, las poblaciones locales y el territorio

Con el objetivo de colaborar con la Comunidad, Gescobro realiza donaciones voluntarias a entidades sin ánimo de lucro. A través de ellas, la compañía fomenta el impulso de la Responsabilidad Social Corporativa y ofrece su apoyo a organizaciones.

Durante este 2020, Gescobro ha seguido promoviendo estas actividades a pesar de las limitaciones derivadas de la pandemia. Algunas de las acciones que se han llevado a cabo:

- Asociación Española contra el Cáncer (AECC): Con motivo del Día Mundial Contra el Cáncer de Mamá, la compañía realiza donaciones contribuyendo en la educación en salud, apoyo y acompañamiento a las personas enfermas y sus familiares, y en la financiación de proyectos de investigación que permitirán un mejor diagnóstico y tratamiento del cáncer. Asimismo, para concienciar de la importancia de las revisiones y dar visibilidad a ese día, se promueve a todo el personal a colaborar en distintas actividades como vestirse de rosa, participar en la carrera virtual de la mujer y realizar aportaciones individuales.
- Banco de Alimentos: La compañía no sólo realiza aportaciones económicas, sino que colabora en las campañas de recogida de alimentos.
- Atendiendo a la situación actual de emergencia sanitaria, durante el mes de diciembre la compañía animó a su personal a colaborar con la iniciativa de varios hospitales para hacer llegar cartas a los enfermos de SARS-COV2 que se encontraban aislados.
- Oxfam Intermón: Campaña de sensibilización sobre la situación de desigualdad que afrontan las poblaciones más vulnerables para acceder al recurso del agua.
- Save the Children: Gescobro adquirió felicitaciones navideñas de empresas colaboradoras con esta ONG que trabaja con niños en vulnerabilidad.

Además de las aportaciones realizadas por la propia compañía, se hacen campañas como la del Banco de Alimentos o carreras benéficas para que el propio personal realice las suyas propias.

6.1.1.2 Relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades de diálogo con estos

Gescobro pone a disposición de los distintos grupos de interés de la compañía una serie de canales de comunicación para fomentar el dialogo y la participación, a través de los cuales pueden conocer las principales acciones de Gescobro, o trasladar cualquier consulta o reclamación.

Los canales habilitados son:

- Correo electrónico.
- Formulario de contacto disponible en la web corporativa.
- Teléfono.
- Fax.
- Intranet para el personal de la compañía.

6.1.2. Subcontrataciones y proveedores

Gescobro apuesta por la contratación de productos y servicios a proveedores locales situados en territorio español. Durante este último año 2020, la compañía ha trabajado con un total de **1.453 proveedores** (1.005 corresponden a Registradores de la Propiedad con los que no tenemos una relación comercial directa), de los cuales **1.444** se sitúan en territorio español, lo que supone un porcentaje del **99%**.

Asimismo, con el objetivo de garantizar un proceso de selección de proveedores adaptado a las necesidades específicas de la compañía, Gescobro dispone de una **Política de Compras** y un **Procedimiento de evaluación y selección de proveedores**. En ellos se establecen los procesos a seguir para garantizar la elegibilidad de dicho proveedor, de forma previa a la formalización de la relación contractual entre las partes, con el objetivo de asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente sean conformes a los requisitos y criterios establecidos por la compañía.

Para la selección de proveedores, se aplican los criterios de concurrencia, objetividad, profesionalidad, transparencia e igualdad de oportunidades. De igual modo, se aplican criterios de sostenibilidad, y se prioriza a los proveedores que tengan un mejor comportamiento en esta materia.

La compañía ha creado en 2020 una **Política de Conducta de Proveedores**, en la que se describen los valores y principios que deben respetar todos aquellos proveedores que suministren productos o presenten servicios a la Sociedad. A lo largo de 2021 se entregará junto con la plantilla de selección a cumplimentar.

6.1.2.1 Atención de las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental.

En línea con la concienciación y compromiso de la Sociedad en el ámbito social y medioambiental, y tal como se detalla en la **Política de Compras** y en el **Procedimiento de Evaluación y Selección de Proveedores**, los procesos de compras deben asegurar la calidad del servicio, en las mejores condiciones (técnicas, de precio, entre otras) con el mínimo impacto ambiental, y preservando la seguridad y la salud de los trabajadores.

Asimismo, se promueve el desarrollo de las evaluaciones de desempeño que pudieran ser necesarias para identificar y corregir deficiencias o debilidades en los sistemas de control interno de los proveedores, contratistas y empresas colaboradoras de Gescobro.

Todos los proveedores son categorizados por su criticidad y ésta se revisa de forma bienal. A aquellos proveedores clasificados como críticos, se realiza una evaluación compuesta por dos bloques: (i) evaluación del desempeño, en el cual se valora la calidad del servicio, coste y rentabilidad, cumplimiento de plazos y el grado de satisfacción; (ii) información adicional, en el que se incluyen certificaciones de los proveedores y si se trata de un proveedor con responsabilidad social.

Para la evaluación del desempeño de los proveedores utilizados en 2020, se ha tomado como base, el volumen de compras del 2020 así como la criticidad de su servicio, resultado una muestra evaluable del 7% de los proveedores de la Sociedad (no se han tenido en cuenta los Registradores de la propiedad), siendo los resultados:

	Excelente	Adecuado	Mejorable	Malo
Calificación obtenida 2020	23%	42%	16%	19%

A todos los proveedores con una calificación obtenida como Mejorable, se les ha implementado un Plan de Mejoras para efectuar su seguimiento a lo largo de 2021 y reevaluarlo para decidir si se mantienen en la lista de proveedores homologados o si bien causan baja. Todos los

proveedores que han obtenido una calificación como “Malo”, quedan deshomologados, causando baja de la lista de proveedores.

6.1.3. Deudores

6.1.3.1 Medidas para la salud y seguridad de los deudores

En el marco del compromiso de Gescobro por la Responsabilidad Social Corporativa, la compañía se compromete a ofrecer una calidad de servicios igual o superior a los requisitos y los estándares de calidad establecidos contractual o legalmente con sus deudores.

En este sentido, Gescobro asume, lidera e impulsa el compromiso con la **Calidad Total**, entendida ésta como la gestión adecuada de todos los recursos con los que cuenta la compañía para la consecución de los más altos niveles de calidad en términos de generación de valor para todos sus grupos de interés a lo largo del tiempo. Para ello, Gescobro facilita los recursos necesarios con el fin de alcanzar la excelencia y establece las medidas apropiadas para asegurar que la **Política de Calidad** de la compañía sea practicada por todo el personal de acuerdo con estos principios.

Tal como se establece en la **Norma Ética y de Conducta**, el personal de Gescobro deberá actuar de una forma íntegra con los clientes de la compañía, teniendo como objetivos la consecución de los más altos niveles de calidad, la excelencia en la prestación del servicio y el desarrollo a largo plazo de unas relaciones basadas en la confianza y el respeto mutuo.

Los contratos con los clientes de Gescobro serán redactados de forma sencilla y clara. En las relaciones precontractuales o contractuales con los clientes se propicia la transparencia y la información o asesoramiento que se proporcione a éstos, persiguiendo los criterios de suficiencia, veracidad, oportunidad y adecuación. Bajo ningún concepto se puede facilitar a los clientes información equívoca, ambigua o poco rigurosa que pueda inducir a error.

Asimismo, la gestión de la recuperación de la deuda con terceros está certificada con la **ISO de calidad** desde 2008 y adaptada a la nueva normativa **ISO 9001 2015**. Es certificada por Bureau Veritas, siendo la última renovación en junio 2020 con vigencia hasta junio 2023.

Otro punto en el compromiso de calidad es la afiliación a asociaciones, para cumplir y respetar las normas de deontología profesional marcadas por la Unión Europea y adoptadas por **FENCA (Federation of European National Collection Association)** y **ANGECO (Asociación Nacional de Entidades de Gestión de Cobro)** del cual es miembro de su Junta Directiva.

Gescobro entiende que la información es uno de sus principales activos, imprescindible para la gestión de sus actividades. Por este motivo, ha desarrollado, entre otros, una **Política de protección de los sistemas y tecnologías de información** cuyo objetivo es preservar la integridad, disponibilidad y confidencialidad de esta y de esta manera, minimizar los riesgos derivados de su divulgación y mal uso.

Además, la compañía mantiene un **Sistema de Protección de Datos** de alto nivel y dispone de una **Política de Protección de datos**, la cual establece los principios básicos que deben regir en la gestión de datos personales para garantizar una mayor seguridad.

Con el fin de reducir las posibles pérdidas de confidencialidad, los empleados únicamente tienen acceso a aquellos datos estrictamente necesarios para realizar su trabajo de forma adecuada; y se mantiene un registro de actividades del tratamiento de datos que se hacen dentro de la compañía, así como el tipo de datos afectados y los fines para los que se utiliza.

Para garantizar su cumplimiento y efectividad, se realizan auditorías externas de manera bienal, siendo la última a fecha de 2020 y concluido sin salvedades.

Tal como se ha detallado en el apartado de formación (3.6), se imparten sesiones a todo el personal sobre cómo tratar los datos personales.

6.1.3.2 Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de estas

Como se ha indicado anteriormente, la satisfacción y la calidad de los servicios prestados a los clientes es de vital importancia para Gescobro. Por ello, la compañía pone a disposición de los clientes y usuarios mecanismos de reclamación tanto de carácter interno como externo (contacto telefónico, correo electrónico, entre otros), mediante los cuales poder trasladar su opinión.

En el desarrollo normal de su actividad, y con relación al ejercicio 2020, Gescobro ha registrado un total de **223 quejas y/o reclamaciones**, las cuales todas han sido resueltas en plazo, sin dar lugar a procedimientos judiciales o administrativos.

6.1.4. Información fiscal

Los resultados del ejercicio 2020 se pueden consultar en las cuentas anuales auditadas.

Durante el 2020 los pagos sobre beneficios a cuenta realizados por el impuesto de sociedades consolidado ascienden a 283.055 euros:

Beneficios	Impuestos sobre beneficios
Pago a cuenta 1P2020	28.542,94 €
Pago definitivo IS 2019	4.765,84 €
Pago a cuenta 2P2020	182.673,03 €
Pago a cuenta 3P2020	67.073,06 €

ANEXO I: ÍNDICE DE CONTENIDOS DE LA LEY 11/2018 Y ESTÁNDARES GRI

Contenidos de la Ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad		Estándar	Capítulo de Referencia	Observaciones
MODELO DE NEGOCIO Y GOBIERNO CORPORATIVO				
Descripción del modelo de negocio del grupo	Breve descripción del modelo de negocio del grupo, que incluirá su entorno empresarial, su compañía y estructura, los mercados en los que opera, sus objetivos y estrategias, y los principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución.	GRI 102-2	1. Modelo de negocio	
		GRI 102-4	1. Modelo de negocio	
		GRI 102-6	1. Modelo de negocio	
		GRI 102-7	1. Modelo de negocio	
		GRI 102-15	1. Modelo de negocio	Se lleva a cabo una valoración del mapa de riesgos de forma bienal por los miembros del comité de Dirección
INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES				
Políticas	Políticas que aplica el grupo, que incluya los procedimientos de diligencia debida aplicados de identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos, y de verificación y control, así como las medidas que se han adoptado.	GRI 103-2	2.1. Política de la compañía y riesgos	La compañía no cuenta con una Política Medioambiental, sino que su compromiso a la Protección del Medio ambiente se incluye en la Norma Ética y de Conducta.
		GRI 103-3	2.1. Política de la compañía y riesgos	
Principales riesgos	Principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de estos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo.	GRI 102-11		No aplica.
		GRI 102-15		No se han identificado riesgos significativos.
		GRI 102-30		No se han identificado riesgos significativos.
		GRI 201-2		No se han identificado riesgos significativos.
General	Efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, en la salud y la seguridad	GRI 102-15		
		GRI 102-29		
		GRI 102-31		
	Procedimientos de evaluación o certificación ambiental	GRI 102-11		No aplica.
		GRI 102-29		
		GRI 102-30		No se han identificado riesgos significativos.
	Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	GRI 102-29		

	Provisiones y garantías para riesgos ambientales	GRI 307-1		No se ha producido ninguna contingencia relacionada con la protección y mejora del medio ambiente.	
Contaminación	Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afectan gravemente al medio ambiente, teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica	GRI 103-2	2.2. Uso sostenible de los recursos		
		GRI 302-4		Actualmente, la compañía no dispone de este dato.	
		GRI 302-5		No aplica.	
		GRI 305-5		Actualmente, la compañía no dispone de este dato.	
Economía Circular y prevención y gestión de residuos	Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos. Acciones para combatir el desperdicio de alimentos	GRI 103-2	2.3 Economía circular y gestión de residuos		
Usos sostenibles de los recursos	El consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	GRI 303-3	2.2. Uso sostenible de los recursos	La totalidad del agua consumida proviene de la instalación en la cual la compañía lleva a cabo sus actividades.	
		GRI 303-5	2.2. Uso sostenible de los recursos	La totalidad del agua consumida proviene de la instalación en la cual la compañía lleva a cabo sus actividades.	
	Consumo de materias primas y las medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso	GRI 103-2		La compañía no dispone de mecanismos para monitorizar la cantidad de materiales reciclados consumidos, de cara a 2021 trabajará para poder implementarlos.	
		GRI 301-2		La compañía no dispone de mecanismos para monitorizar la cantidad de materiales reciclados consumidos, de cara a 2021 trabajará para poder implementarlos.	
	Energía: Consumo, directo e indirecto; Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética, Uso de energías renovables	GRI 102-2	2.2. Uso sostenible de los recursos		
		GRI 302-1	2.2. Uso sostenible de los recursos		
		GRI 302-3	2.2. Uso sostenible de los recursos		
		GRI 302-4		Actualmente, la compañía no dispone de este dato.	
	Cambio climático	Emisiones de Gases de Efecto Invernadero	GRI 305-1	2.4 Cambio Climático	Al no consumir combustibles de ningún tipo, y, al no haberse producido fugas en los equipos de climatización, la compañía no tiene huella de alcance 1.
			GRI 305-2	2.4 Cambio Climático	
GRI 305-3			2.4 Cambio Climático	Actualmente la empresa no está monitorizando datos para calcular su estimación en huella en alcance 3	
GRI 305-4			2.4 Cambio Climático		
		GRI 102-15		No se han identificado riesgos significativos.	

	Las medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del Cambio Climático	GRI 103-2	2.4 Cambio Climático	
		GRI 201-2		No se han identificado ni riesgos, ni oportunidades significativas relacionadas con el cambio climático.
	Metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones GEI y medios implementados a tal fin	GRI 103-2		Este aspecto no es material para la compañía.
Protección de la biodiversidad	Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad	GRI 103-2		Este aspecto no es material para la compañía.
		GRI 304-3		
	Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas	GRI 304-1		
		GRI 304-2		
	GRI 304-4			
INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES SOCIALES RELATIVAS AL PERSONAL				
Políticas	Políticas que aplica el grupo, que incluya los procedimientos de diligencia debida aplicados de identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos, y de verificación y control, así como las medidas que se han adoptado.	GRI 103-2	3.1. Política de gestión del personal	
		GRI 103-3	3.1. Política de gestión del personal	
		GRI 102-35	3.1. Política de gestión del personal	
Principales riesgos	Principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de estos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo.	GRI 102-15	3.2 Principales riesgos identificados	
		GRI 102-30	3.2 Principales riesgos identificados	
Empleo	Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional	GRI 102-7	3.3.1 Plantilla	El CEO no ha sido incluido en plantilla ya que se incluye como consejero.
		GRI 102-8	3.3.1 Plantilla	El CEO no ha sido incluido en plantilla ya que se incluye como consejero.
		GRI 405-1b)	3.3.1 Plantilla	El CEO no ha sido incluido en plantilla ya que se incluye como consejero.
	Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo	GRI 102-8	3.3.2 Personal por tipo de contrato	El CEO no ha sido incluido en plantilla ya que se incluye como consejero.
	Promedio anual de contratos indefinidos, temporales y a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional	GRI 102-8	3.3.3 Personal por tipo de jornada	El CEO no ha sido incluido en plantilla ya que se incluye como consejero.

	Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional	GRI 401-1b)	3.3.4. Bajas involuntarias	
	Remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor	GRI 405-2	3.3.5. Remuneraciones medias	El CEO no ha sido incluido en plantilla ya que se incluye como consejero.
	Brecha Salarial	GRI 405-2	3.3.6. Brecha Salarial	Cálculo de la brecha salarial = (Salario bruto por hora de los hombres - Salario bruto por hora de las mujeres) / Salario bruto por hora de los hombres.
	Remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad	GRI 202-1		En la comparativa entre el salario mínimo fijado por ley en España, y el salario mínimo inicial que percibe una persona con categoría profesional de teleoperador/a y/o auxiliar administrativo (categoría nivel 11 según Convenio Colectivo) la compañía presenta una mejora de un 4%.
	La remuneración media de los consejeros y directivos, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo	GRI 102-35	3.3.7. Remuneración media de los consejeros y directivos	Por cuestiones de confidencialidad, dado que solo hay una mujer en el Consejo, se presenta la información agregada.
GRI 102-36		3.3.7. Remuneración media de los consejeros y directivos	Por cuestiones de confidencialidad, dado que solo hay una mujer en el Consejo, se presenta la información agregada.	
GRI 201-3		3.3.7. Remuneración media de los consejeros y directivos	Por cuestiones de confidencialidad, dado que solo hay una mujer en el Consejo, se presenta la información agregada.	
	Implantación de medidas de desconexión laboral	Cualitativo	3.4 Organización del trabajo	
	Empleados con discapacidad	GRI 405-1. b)	3.3.8. Personal con discapacidad	
Organización del trabajo	Organización del tiempo de trabajo	GRI 102-8 c)	3.4.1. Organización del tiempo de trabajo	
		Cualitativo	3.4.1. Organización del tiempo de trabajo	
	Número de horas de absentismo	GRI 403-9	3.4.2. Número de horas de absentismo	
	Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores.	GRI 401-3	3.4.3. Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación familiar y fomentar el ejercicio corresponsable de esta por parte de	

			ambos progenitores	
		GRI 103-2	3.4.3. Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación familiar y fomentar el ejercicio corresponsable de esta por parte de ambos progenitores	
Salud y Seguridad	Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	GRI 103-2	3.5 Salud y Seguridad	
	Accidentes de trabajo (frecuencia y gravedad) desagregado por sexo	GRI 403-9	3.5 Salud y Seguridad	
	Enfermedades profesionales (frecuencia y gravedad) desagregado por sexo	GRI 403-10		Derivado de la actividad de la compañía, no se han identificado enfermedades profesionales.
Relaciones Sociales	Organización del diálogo social, incluidos los procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos	GRI 102-43	3.5.1. Relaciones Sociales	
		GRI 402-1	3.5.1. Relaciones Sociales	
		GRI 403-4	3.5.1. Relaciones Sociales	
	Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	GRI 102-41	3.5.1. Relaciones Sociales	La totalidad de los puestos de trabajo de las personas empleadas están cubiertos por Convenios Colectivos.
	Balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y seguridad en el trabajo	403-1	3.5.1. Relaciones Sociales	
Formación	Políticas implementadas en el campo de la formación	GRI 103-2	3.6 Formación	
		GRI 404-2	3.6 Formación	
	Cantidad total de horas de formación por categorías profesionales	GRI 404-1	3.6 Formación	La compañía no dispone del desglose por categoría profesional en el recuento de estas horas impartidas a formación.
Accesibilidad	Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	GRI 103-2	3.7 Accesibilidad	
Igualdad	Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres	GRI 103-2	3.8. Igualdad	
	Planes de igualdad	GRI 103-2	3.8. Igualdad	
	Medidas adoptadas para promover el empleo	GRI 103-2	3.8. Igualdad	
		GRI 404-2	3.6 Formación	
	Protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo	GRI 103-2	3.8. Igualdad	
	La integración y accesibilidad universal de las personas con discapacidad	GRI 103-2	3.8. Igualdad	
		GRI 103-2	3.8. Igualdad	

	Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	GRI 406-1	3.8. Igualdad	No se han identificado casos de discriminación.
INFORMACIÓN SOBRE EL RESPETO DE LOS DERECHOS HUMANOS				
Políticas	Políticas que aplica el grupo, que incluya los procedimientos de diligencia debida aplicados de identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos, y de verificación y control, así como las medidas que se han adoptado.	GRI 103-2	4.1. Política de la compañía	
		GRI 103-3	4.1. Política de la compañía	
		GRI 412-2	4.1. Política de la compañía	
Principales riesgos	Principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de estos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo.	GRI 102-15	4.2. Principales riesgos identificados	
		GRI 102-30	4.2. Principales riesgos identificados	
Derechos Humanos	Aplicación de procedimientos de debida diligencia en derechos humanos	GRI 103-2	4.1. Política de la compañía	
		GRI 414-2		No se realizan estudios sobre los impactos sociales negativos en la cadena de valor.
	Prevención de los riesgos de vulneración de los derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos	GRI 103-2	4.1. Política de la compañía	
		GRI 412-1		No se han realizado revisiones ni evaluaciones de impacto sobre Derechos Humanos.
	Denuncias por casos de vulneraciones de derechos humanos	GRI 102-17	4.3 Gestión y desempeño relacionado con los derechos humanos.	
		GRI 103-2	4.3 Gestión y desempeño relacionado con los derechos humanos.	
		GRI 419-1		No se han producido incumplimientos de este tipo.
	Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la OIT relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva, la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación, la	GRI 103-2	4.1. Política de la compañía	

	eliminación del trabajo forzoso u obligatorio y la abolición efectiva del trabajo infantil			
INFORMACIÓN RELATIVA A LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO				
Políticas	Políticas que aplica el grupo, que incluya los procedimientos de diligencia debida aplicados de identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos, y de verificación y control, así como las medidas que se han adoptado.	GRI 103-2	5.1. Política de la compañía	
		GRI 103-3	5.1. Política de la compañía	
		GRI 205-2	5.1. Política de la compañía	
Principales Riesgos	Principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de estos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo.	GRI 102-15	5.2. Principales riesgos identificados	
		GRI 102-30		
		GRI 205-1	5.2. Principales riesgos identificados	
Corrupción y soborno	Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	GRI 103-2	5.2. Principales riesgos identificados	
	Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	GRI 103-2	5.1. Política de la compañía	
	Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	GRI 103-2	5.1. Política de la compañía	
		GRI 201-1	6.1.1.1 Impacto de las actividades de la sociedad en el empleo, (...)	Durante el año 2020, la organización ha realizado donaciones por un importe de 1.000€ a la AECC.
		GRI 203-2	6.1.1.1 Impacto de las actividades de la sociedad en el empleo, (...)	
		GRI 415-1		La compañía no realiza ninguna contribución a partidos y/o representantes políticos.
INFORMACIÓN SOBRE LA SOCIEDAD				
Políticas	Políticas que aplica el grupo, que incluya los procedimientos de diligencia debida aplicados de identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos, y de verificación y control, así como las medidas que se han adoptado.	GRI 103-2	6.1.3.1. Medidas para la salud y seguridad de los deudores	
		GRI 103-3	6.1.3.1. Medidas para la salud y	

			seguridad de los deudores	
Principales riesgos	Principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de estos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo.	GRI 102-15	1.4 Riesgos y oportunidades clave para la compañía	
		GRI 102-30	5.2. Principales riesgos identificados	
Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible	Impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local	GRI 203-2	6.1.1.1 Impacto de las actividades de la sociedad en el empleo, (...)	
		GRI 204-1	6.1.2 Subcontrataciones y proveedores	
		GRI 413-1	6.1.1.1 Impacto de las actividades de la sociedad en el empleo (...)	
		GRI 413-2		La compañía no realiza operaciones con impactos negativos significativos en las comunidades locales
	Impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y el territorio	GRI 203-2	6.1.1.1 Impacto de las actividades de la sociedad en el empleo (...)	
		GRI 413-1	6.1.1.1 Impacto de las actividades de la sociedad en el empleo (...)	
		GRI 413-2		La compañía no realiza operaciones con impactos negativos significativos en las comunidades locales
	Relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades de diálogo con estos	GRI 102-43	6.1.1.2. Relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales (...)	
		GRI 413-1	6.1.1.1 Impacto de las actividades de la sociedad en el empleo (...)	

		GRI 102-13	6.1.1.3 Acciones de asociación o patrocinio		
	Acciones de asociación o patrocinio	GRI 203-1	6.1.1.1 Impacto de las actividades de la sociedad en el empleo (...)		
		GRI 201-1	6.1.1.1 Impacto de las actividades de la sociedad en el empleo (...)		
	Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	GRI 103-2	6.1.2.1. Consideración en las relaciones con proveedores (...)		
Subcontratación y proveedores	Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	GRI 102-9	6.1.2.1. Consideración en las relaciones con proveedores (...)	Actualmente, la compañía no cuenta con una política de compra formalizada que comprenda cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales. De igual manera, se esfuerza para aplicar criterios de compra responsable en medida de lo posible. Por ello, actualmente está valorando la incorporación de criterios ambientales, sociales y de igualdad en sus procedimientos de compra.	
		GRI 103-2	6.1.2.1. Consideración en las relaciones con proveedores (...)		
		GRI 308-1		No se realizan evaluaciones en la selección de empresas proveedoras siguiendo criterios ambientales.	
		GRI 308-2		No se realizan estudios sobre los impactos ambientales negativos en la cadena de suministro.	
		GRI 407-1		No se han identificado.	
		GRI 409-1		No se han identificado.	
		GRI 414-1		No se realizan evaluaciones en la selección de empresas proveedoras siguiendo criterios sociales.	
		GRI 414-2		No se realizan estudios sobre los impactos sociales negativos en la cadena de valor.	
		Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de estas	GRI 308-1		No se realizan evaluaciones en la selección de empresas proveedoras siguiendo criterios ambientales.
			GRI 308-2		No se realizan estudios sobre los impactos ambientales negativos en la cadena de suministro.
GRI 414-2			No se realizan estudios sobre los impactos sociales negativos en la cadena de valor.		
Deudores		GRI 103-2	6.1.3.1. Medidas para		

			la salud y seguridad de los deudores	
	Medidas para la salud y seguridad de los deudores	GRI 416-1	6.1.3.1. Medidas para la salud y seguridad de los deudores	
		GRI 416-2		No se han identificado.
	Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de estas	GRI 102-17	6.1.3.2. Sistemas de reclamación, quejas recibidas, y resolución de estas	
		GRI 103-2	6.1.3.2. Sistemas de reclamación, quejas recibidas, y resolución de estas	
		GRI 418-1		No se han recibido sanciones, solamente peticiones de información.
Información fiscal	Beneficios obtenidos por país	GRI 201-1	6.1.4. Información fiscal	Pendiente de auditoría.
	Beneficios obtenidos por país	GRI 201-1	6.1.4. Información fiscal	Pendiente de auditoría.
	Subvenciones públicas recibidas	GRI 201-4	6.1.4. Información fiscal	No se han recibido.