

EINF & Memoria de Sostenibilidad 2025

Carglass® España




CARGLASS®

Índice

0. Introducción al documento	3
1. Carta de la Directora General.....	4
2. ADN Carglass®	5
2.1. NUESTRA IDENTIDAD	5
2.2. NUESTRO COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD	6
3. Nuestra gobernanza	11
3.1 CONSERVAMOS UNA CULTURA CORPORATIVA TRANSPARENTE.....	17
3.2 ASEGURAMOS LA SOSTENIBILIDAD COMO PILAR ESTRATÉGICO	22
4. Nuestro entorno.....	27
4.1. APOSTAMOS POR LA DESCARBONIZACIÓN DE NUESTRA CADENA DE VALOR.....	28
4.2. IMPULSAMOS LA ECONOMÍA CIRCULAR Y LA EFICIENCIA DEL USO DE RECURSOS	35
5. Nuestro servicio.....	40
5.1 INNOVAMOS PARA ASEGURAR NUESTRO POSICIONAMIENTO.....	41
6. Nuestras personas	46
6.1 PROMOVEMOS LA DIVERSIDAD, INCLUSIÓN Y EQUIDAD DE NUESTRAS PERSONAS.....	47
6.2 GENERAMOS OPORTUNIDADES DE CRECIMIENTO PARA NUESTRO EQUIPO	53
6.3 GARANTIZAMOS LA SALUD Y SEGURIDAD DE LAS PERSONAS.....	60
7. Nuestra comunidad	65
7.1 FORTALECEMOS NUESTRAS COMUNIDADES.....	66
Palabras finales	71
8. Anexos	72
8.1 INDICADORES.....	72
9. Índice de contenidos GRI	108
10. Informe de verificación externa	113

0. Introducción al documento

El Estado de Información No Financiera (EINF) de Carglass® España correspondiente al ejercicio 2025 representa mucho más que el cumplimiento de una obligación legal. Este informe es el reflejo de cómo, día a día, trabajamos desde todas las áreas de la compañía para generar un impacto positivo y duradero en nuestro entorno. Nuestra intención es compartir de manera transparente y accesible los avances, retos, aprendizajes y metas alcanzados durante 2025, así como las principales acciones desarrolladas tanto a nivel local como en el marco internacional del Grupo Belron®, al que pertenecemos.

El EINF 2025 ha sido elaborado conforme a la Ley 11/2018 y siguiendo los estándares internacionales de reporte de sostenibilidad, especialmente los de Global Reporting Initiative (GRI). En él, recogemos información relevante sobre nuestra estrategia, modelo de negocio, políticas, riesgos, acciones y resultados en materia de sostenibilidad, detallando los principales hitos y proyectos desarrollados a lo largo del año. Este proceso ha contado con la participación de las diferentes áreas de la organización y ha tenido en cuenta las expectativas de nuestros principales grupos de interés, reafirmando nuestro compromiso con la mejora continua y la sostenibilidad como eje estratégico de gestión.

El presente informe abarca la totalidad de la cifra de negocio de Carglass S.L.U, con sede en Mollet del Vallès, Cataluña, y cubre todas las actividades desarrolladas en España durante el ejercicio 2025, con cierre a 31 de diciembre. Su publicación responde a la voluntad de proporcionar información clara y detallada sobre el impacto social, ambiental, económico y ético de nuestras actividades, así como sobre la gestión de los riesgos y oportunidades asociados a estos ámbitos.

La información cuantitativa y cualitativa incluida en este EINF ha sido reportada en referencia a los estándares GRI y al artículo 49.6.e del Código de Comercio. Además, el contenido ha sido verificado por AENOR, como entidad independiente de verificación, en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 11/2018.

1. Carta de la Directora General

A lo largo de mis más de dieciocho años en Carglass España, he vivido de cerca muchas etapas de esta casa. He visto cómo hemos ampliado nuestra red, profesionalizado nuestros equipos y adaptado nuestros servicios para responder a nuevas necesidades de seguridad, calidad y atención. Ese recorrido me ha enseñado que una organización se construye tanto en los grandes hitos como en la manera en que afronta cada nuevo escenario con responsabilidad, flexibilidad y criterio.

2025 ha sido un año retador y de aprendizaje. Los cambios en el mercado y en la industria de la automoción nos han llevado a escuchar con más atención, actuar con claridad y buscar nuevas oportunidades. Y, si algo me enorgullece especialmente, es la velocidad con la que esta compañía ha sabido adaptarse. No esperamos a que el entorno se estabilizara: nos transformamos a su ritmo, con agilidad y determinación.

Por esa razón, quiero empezar por lo más importante: gracias. Gracias a cada persona de este equipo, porque lo que hemos logrado en 2025 no se explica sin vosotros. Este año lo habéis demostrado con creces: ese gran diferencial que marca pertenecer al equipo Carglass.

Durante este ejercicio hemos puesto el foco en aquello que nos hace fuertes, desde la excelencia operativa y la comunicación hasta la flexibilidad y el trabajo en equipo. Hemos impulsado nuevas soluciones, consolidado formas de trabajo y ampliado nuestra red hasta alcanzar 220 centros de servicio en España. También hemos seguido impulsando el desarrollo interno, con 100 promociones dentro de Carglass, una cifra que refleja el peso que tiene el crecimiento profesional en nuestra cultura.

La sostenibilidad también ha avanzado con hechos concretos. Hemos alcanzado la calificación EcoVadis Platinum, mejorando el reconocimiento Gold obtenido el año anterior y situándonos entre el 1% de las empresas mejor valoradas en medioambiente, prácticas laborales y derechos humanos, ética y compras sostenibles. Además, hemos reducido un 13% nuestra huella de carbono de alcance 1 y 2, resultado de un trabajo sostenido en eficiencia, energía renovable y evolución progresiva de nuestra flota. Nuestra acción social ha adquirido un enfoque más definido, vinculado a la empleabilidad, la inclusión y el acompañamiento de colectivos en situación de vulnerabilidad.

En un ejercicio exigente, nuestros resultados económicos reflejan la capacidad de Carglass para gestionar con responsabilidad y mantener la solidez del negocio. Esta estabilidad nos permite mirar hacia adelante y tomar decisiones alineadas con una visión de crecimiento sostenible.

Lo que más me llena de confianza es saber que detrás de cada reparación, cada sustitución y cada recalibración hay personas que entienden que su trabajo importa de verdad. Personas que, en un año que nos exigió más, dieron más. Entramos en 2026 con las bases de un plan estratégico ambicioso, con más claridad, más fuerza y el mismo compromiso de siempre.

Las páginas que siguen son el testimonio de ese trabajo. Las presento con orgullo y con profunda gratitud hacia cada una de las personas que lo ha hecho posible. Porque al final, lo que nos define es exactamente eso: **un equipo, un sueño, un Carglass.**

Carmen Adamuz

Directora General de Carglass España

2. ADN Carglass®

2.1. NUESTRA IDENTIDAD

¿Quiénes somos?

En Carglass®, llevamos **más de 25 años siendo un referente en la reparación, sustitución y recalibración** de lunas de vehículos en España. Desde nuestros inicios en 1998, cuando contábamos con 16 centros de servicio, hemos evolucionado hasta convertirnos en una red consolidada, con presencia en todo el territorio nacional a través de **más de 200 talleres propios y más de 100 unidades móviles**, lo que nos permite estar siempre cerca de las personas y responder con agilidad a sus necesidades.

Como parte del Grupo Belron®, en Carglass® España ofrecemos un servicio integral y de calidad de reparación, sustitución y recalibración de lunas tanto a clientes particulares como a empresas y aseguradoras. Nuestro modelo de negocio se basa en la innovación constante, la profesionalización de nuestros equipos y la mejora continua de procesos, con el objetivo de garantizar la máxima satisfacción de quienes confían en nosotros y minimizar el impacto ambiental de nuestra actividad.

Este 2025 ha estado marcado por el esfuerzo colectivo y la consolidación de las estructuras de compañía. Bajo el lema **“One team, one dream, one Belron®”**, cada una de nosotras y nosotros ha puesto el 100% de su potencial y voluntad para salir más reforzados que nunca en un año complicado como ha sido 2025. Para ello, nuestras acciones y decisiones se han basado y se siguen basando en 4 valores corporativos que conforman nuestro ADN y que guían nuestra relación con la sociedad, nuestro equipo, la clientela, las empresas proveedoras y el entorno:

Exigentes



La exigencia obliga a conocer nuestros límites, a querer ser los mejores, y a adquirir habilidades que tal vez no conocíamos. Creemos que se puede hacer y que podemos hacerlo.

Colaboradores



Todos tenemos un papel importante que desempeñar y mediante el apoyo a los demás nos volvemos más fuertes. Juntos somos Carglass®.

Genuinos



Actuamos con honradez, integridad y respeto por los demás, valorando las diferencias. Creemos que hacer negocios de la manera correcta, es la única manera.

Solidarios

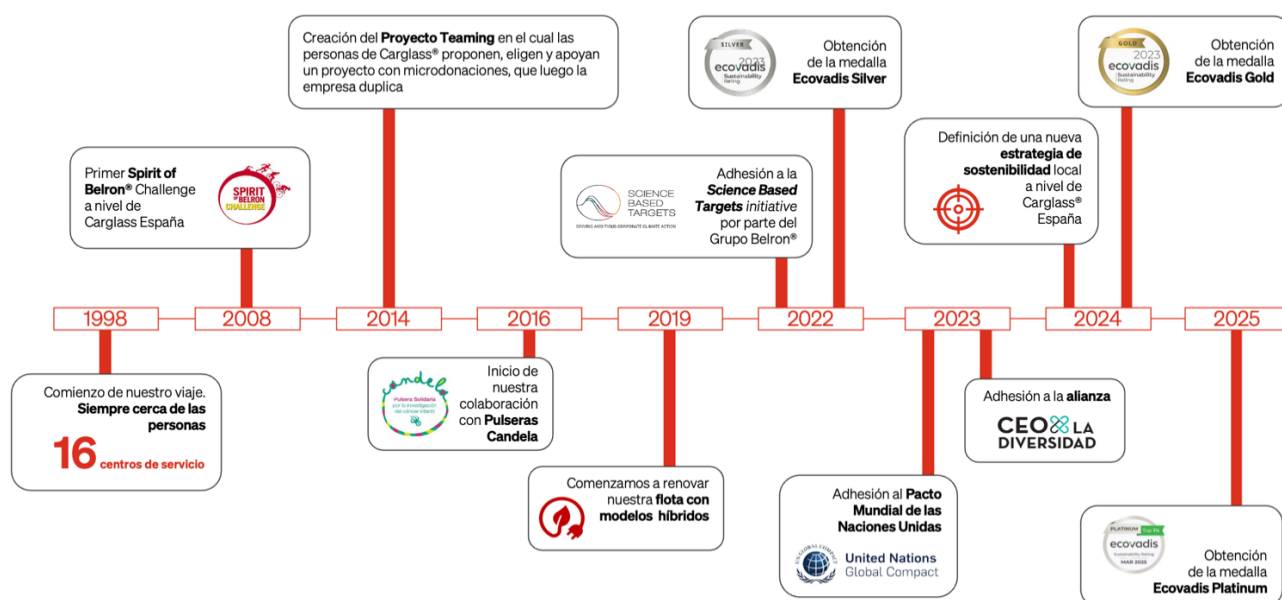


Nuestro espíritu solidario forma parte de nuestro ADN. Nos preocupamos por nuestra sociedad, nuestros compañeros, clientes, socios y nuestro medioambiente.

2.2. NUESTRO COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD

El recorrido de Carglass® con la sostenibilidad

Desde el principio, nuestra identidad ha estado ligada a hacer las cosas de forma responsable, buscando siempre áreas de mejora para generar un impacto positivo en nuestro entorno. A lo largo de nuestra trayectoria, hemos impulsado hitos como la creación del Proyecto Teaming, la renovación de nuestra flota con modelos híbridos, la adhesión a la Science Based Targets initiative y la colaboración con entidades sociales. Como resultado de este trabajo constante en la incorporación de mejores prácticas en sostenibilidad, este 2025 hemos sido reconocidos con la medalla Ecovadis Platinum, que justamente premia la gestión de la sostenibilidad de manera integral en nuestras operaciones propias y en la cadena de valor.



Nuestra estrategia de sostenibilidad

En 2024 dimos un paso más con la definición de una estrategia local de sostenibilidad, que se ha consolidado en este 2025. Esta estrategia está alineada con los dos grandes pilares estratégicos del Grupo Belron®:

PROPÓSITO: MARCAR UNA DIFERENCIA MEMORABLE, CON CARIÑO

2 pilares estratégicos

Productos y servicios sostenibles



Invirtiendo en las personas y la sociedad



Bajo este marco, nuestra estrategia de sostenibilidad se articula en torno a cinco sub-pilares, cada uno con compromisos específicos que orientan nuestras acciones. Estos sub-pilares y compromisos se presentan a continuación:

 Nuestra gobernanza Apostamos por una gestión ética, transparente y responsable, que refuerza la confianza de nuestros grupos de interés y asegura el crecimiento sostenible de la compañía.	Compromisos Conservamos una cultura corporativa transparente Aseguramos la sostenibilidad como pilar estratégico
 Nuestro entorno Somos conscientes del impacto de nuestra actividad y trabajamos para minimizarlo mediante la eficiencia energética, la circularidad de materiales y la descarbonización de nuestras operaciones y cadena de valor.	Compromisos Apostamos por la descarbonización de nuestra cadena de valor Impulsamos la economía circular y la eficiencia de recursos
 Nuestro negocio La cercanía con las personas usuarias y la excelencia en el servicio son prioritarias. Innovamos constantemente para mantener nuestro posicionamiento y ofrecer la mejor experiencia posible.	Compromiso Innovamos para asegurar nuestro posicionamiento
 Nuestras personas El equipo de Carglass® España es el motor de la compañía. Fomentamos su desarrollo profesional, garantizamos su seguridad y bienestar, y promovemos la diversidad y la inclusión.	Compromisos Promovemos la diversidad, inclusión y equidad de nuestras personas Generamos oportunidades de crecimiento para nuestro equipo Aseguramos la seguridad, salud y bienestar en el trabajo
 Nuestra comunidad La solidaridad y la vocación de servicio nos llevan a impulsar iniciativas que generan valor social y ambiental, posicionándonos como agentes de cambio en nuestro sector y entorno.	Compromisos Fortalecemos nuestras comunidades

Certificaciones y alianzas

Cuidamos cada paso que damos para generar un impacto positivo y contribuir al desarrollo sostenible del sector y la economía global. Aunque aún queda camino por recorrer, nuestras certificaciones y alianzas avalan nuestro progreso y nos impulsan a seguir mejorando.

Este 2025, mantenemos las siguientes certificaciones:

Nuestro compromiso con la sostenibilidad se refleja en la obtención de reconocimientos y certificaciones relevantes. En 2025, **hemos conseguido la medalla platinum de Ecovadis**, que nos distingue como una de las empresas mejor valoradas a nivel de gestión de la sostenibilidad. Esta medalla se otorga al 1% de las mejores empresas evaluadas en el marco de la certificación, como el desempeño en áreas clave como medio ambiente, derechos humanos, ética y compras sostenibles. Este reconocimiento es fruto de la formalización de procesos y políticas internas, así como de la mejora continua en la gestión de nuestra cadena de valor.



Además, mantenemos la certificación ISO 9001 y avanzamos en la certificación ISO 14001, reforzando la calidad y la gestión ambiental, e ISO 45001, garantizando la seguridad y salud de nuestras personas trabajadoras. También participamos en alianzas nacionales e internacionales de referencia que persiguen los siguientes objetivos:

Pacto mundial de las Naciones Unidas: protección de los derechos humanos, la preservación del medio ambiente y la lucha contra la corrupción.

Carta de la diversidad: fomento de la igualdad, diversidad e inclusión en el ámbito laboral.

Declaración de Luxemburgo: gestión eficaz de la salud laboral en las empresas.

World Compliance Association: desarrollo de herramientas y procesos que permitan fortalecer la protección de las entidades frente a posibles delitos o infracciones cometidas por personas trabajadoras, partners u otros grupos vinculados.

Fundación Española de Seguridad Vial (FESVIAL): seguridad vial y divulgando la importancia del parabrisas en la seguridad del automóvil y de sus ocupantes.



2025 en cifras: Indicadores destacados



220

centros de servicio



88

de NPS Global



715K

Servicios realizados



1.670

personas trabajadoras



27K

horas de formación



86%

Índice de compromiso de
nuestras personas



€ 141K

en donaciones y patrocinios con
impacto en la comunidad



+400

Placas solares

100%

De consumo eléctrico
proviene de energía
renovable comprada



94%

Turismos híbridos en
nuestra flota

3. Nuestra gobernanza

Garantizando una gobernanza sólida y responsable

En Carglass®, entendemos la gobernanza no como un requisito formal, sino como el cimiento sobre el que se construye una empresa que genera confianza. Actuar con transparencia, responsabilidad e integridad forma parte de nuestra cultura corporativa y orienta cada decisión, tanto en nuestra operativa diaria como en la relación con nuestros grupos de interés.

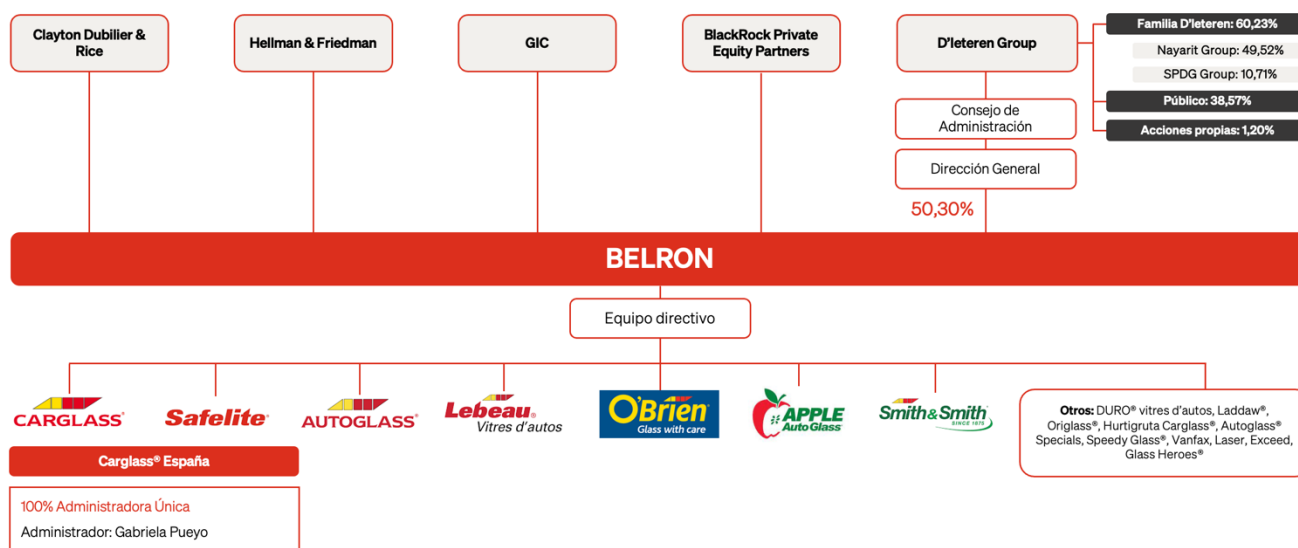
En este 2025, el foco ha estado en consolidar y hacer operar con plena eficacia las estructuras, políticas y mecanismos de control que pusimos en marcha en ejercicios anteriores. En un contexto en el que la transparencia corporativa es cada vez más exigida por la sociedad y los marcos regulatorios, Carglass® mantiene su compromiso de ir más allá del cumplimiento estricto, haciendo de la gobernanza responsable un elemento de valor diferencial.

¿Cómo gobernamos este pilar?

Estructura societaria

Carglass® España opera bajo el paraguas del Grupo Belron®, presente en **40 países**, cuya sociedad dominante es el Grupo D'Ieteren S.A. Esta pertenencia a un grupo de escala global no solo proporciona respaldo estratégico y financiero: impone también exigencias de gobernanza que nos impulsan a mantener estándares de transparencia y gestión del riesgo propios de las organizaciones más avanzadas.

Estructura societaria del grupo



Personas y funciones que conforman los órganos de gobierno del grupo

D'leteren Group

Consejo de Administración:

- **Presidente:** Nicolas D'leteren
- **Vicepresidente:** Frédéric de Vuyst
- **Directoras/es independientes:** Cécile Bonnefond, Pierre-Olivier Beckers, Hugo De Stoop, Allegra Patrizi, Wolfgang de Limburg Stirum, Diane Govaerts, Thierry le Grelle
- **Directores no ejecutivos:** Michèle Sioen, Olivier Chapelle, Charles-Antoine Leunen

Equipo Ejecutivo:

- **Director Ejecutivo:** Francis Deprez
- **Director Financiero:** Édouard Janssen
- **Directora Legal:** Amélie Coens

Belron®

Equipo Ejecutivo:

- **Director Ejecutivo:** Carlos Brito
- **Director Financiero:** Humphrey Singer
- **Director de Clientes:** Richard Tyler
- **Directora de Personas:** Susan Ormiston
- **Director de Tecnología:** Carlos Leira
- **Presidenta & Directora Ejecutiva de Safelite® Group:** Renee Cacchillo
- **Gerentes Regionales:** Gérard Damski, Nigel Dogget

Carglass® España

Administradora única: Gabriela Pueyo Roberts

Gobernanza Corporativa de Carglass®

2025 nos ha traído un relevo en la cúpula directiva que dice mucho del estado de madurez de nuestra organización. Carmen Adamuz, antes Directora de Operaciones y con un profundo conocimiento del negocio, ha asumido la Dirección General de Carglass® España desde abril de 2025. Por su parte, Gabriela Pueyo Roberts, quien lideró la compañía hasta el 2024, da continuidad a su trayectoria en el Grupo Belron® como nueva Directora General Regional para Europa Central y asume el rol de Administradora Única de Carglass® España.

Principales órganos de gobierno de Carglass®



Administradora Única
Gabriela Pueyo Roberts

Directora General
Carmen Adamuz

Comité de Dirección

Directora Financiera: Gloria González-Salas
Director Marketing y Comercial: Santiago Mata
Director de Digital: Lambert Malivern
Director de Operaciones: Óscar Trujillo
Directora de People: Sandra Ramos

El **Comité de Dirección**, bajo el liderazgo de la **Directora General**, aporta la visión estratégica y vela por el correcto funcionamiento de la organización. A su vez, la **Administradora Única** garantiza la alineación entre el Grupo Belron® y Carglass® España.

Adicionalmente, los roles de la persona Responsable de Comunicación y PR y la persona Responsable de Riesgos y Cumplimiento reportan directamente a la Dirección General, preservando así la independencia necesaria para el ejercicio eficaz de sus funciones.

Más allá de la estructura directiva, la resiliencia de Carglass® se apoya en una red de comités especializados y grupos de trabajo transversales que operan con plena eficacia.

Comités especializados



Comité de Riesgos



Comité Speak up



Comité de Crisis



Comité ISO

Comité de Riesgos

Una empresa que no conoce sus riesgos no puede gestionarlos. Y una empresa que los conoce, pero no los monitoriza de forma sistemática, tampoco. El Comité de Riesgos de Carglass® nació en 2023 precisamente para cerrar ese hueco: dotarnos de un modelo estructurado que nos permita identificar, evaluar, gestionar y mitigar los riesgos asociados a nuestra actividad de forma continua y rigurosa.

El Comité supervisa diez categorías de riesgo que cubren la práctica totalidad de los ámbitos críticos del negocio: riesgos penales, de seguridad de la información, de protección de datos, de competencia, de seguridad y salud en el trabajo, medioambientales, sociolaborales, fiscales y tributarios, de calidad y de terceros. Para cada una de ellas, existe un responsable individual con las competencias y los medios necesarios para su gestión y para su reporte periódico al Comité.

Los resultados se trasladan al Mapa de Riesgos y Controles de Carglass® y al Risk Register de Carglass® España, que se contrastan cuatrimestralmente con el Grupo Belron®. Este ritmo de reporte no solo garantiza la alineación con los estándares del grupo: obliga también a una revisión periódica que afina, ejercicio a ejercicio, nuestra capacidad de anticipación.

Comité Speak Up

Una cultura de integridad real no se construye solo desde las políticas y los procedimientos: se construye generando las condiciones para que las personas hablen cuando algo no va bien. El Comité *Speak Up* de Carglass®, creado en 2023 por el Órgano de Administración, es la estructura que garantiza que ese espacio existe y que funciona.

Su misión es doble. Por un lado, supervisa los canales de denuncia de la compañía —que permiten a cualquier persona, trabajadora o tercero, reportar de forma anónima y confidencial cualquier sospecha de incumplimiento de nuestra normativa interna—, velando por su correcta operativa y por la confidencialidad de quienes los utilizan. Por otro, gestiona las comunicaciones recibidas: analiza su contenido, instruye las investigaciones necesarias y asegura que, cuando se identifica un incumplimiento, se diseña y ejecuta una acción correctiva.

Comité de Crisis

La continuidad del negocio no puede depender de la improvisación. Desde 2021, Carglass® dispone de un Business Continuity Plan que define los planes de acción necesarios para garantizar la recuperación de los procesos críticos de la organización ante cualquier interrupción o incidente, ya sea una caída de sistemas, una crisis de datos o cualquier otro evento que pudiera comprometer la operativa.

El Comité de Crisis es el órgano que activa y dirige ese marco cuando es necesario. Reúne a las áreas funcionales clave de la compañía y coordina la respuesta ante situaciones de emergencia, asegurando que la toma de decisiones sea ágil, coherente y orientada a la recuperación. Pero su trabajo no se limita a los momentos de crisis: mantiene el Business Continuity Plan actualizado, revisa los escenarios de riesgo e incorpora las lecciones aprendidas de cada simulacro para mejorar la capacidad de respuesta futura. El resultado es un sistema que, año a año, se vuelve más robusto.

Comité ISO

Carglass® gestiona varias certificaciones que avalan la calidad de sus procesos y la responsabilidad de su gestión. Durante años, cada sistema de gestión certificado ha funcionado de forma relativamente independiente, con sus propios ritmos, auditorías y responsables.



Proyecto emblema

En 2025, hemos dado un paso relevante en el refuerzo de nuestra gobernanza con la creación del Comité ISO, una estructura concebida para integrar y coordinar bajo una visión común nuestros sistemas de gestión. Este avance representa un hito en nuestro modelo de gestión, al consolidar una supervisión más transversal de ámbitos clave como la calidad, el desempeño ambiental y la mejora continua. En este marco, el comité abarca tanto la certificación ISO 9001, ya implantada en Carglass®, como las ISO 14001 y 45001, cuya obtención está prevista en 2026.

El Comité ISO está liderado por la nueva figura de Integrated Management Systems Lead, responsable de coordinar el sistema de gestión integrado de la compañía y de impulsar una evolución alineada de los distintos estándares.

Este enfoque favorece una mayor coherencia entre sistemas, mejora el seguimiento del desempeño, refuerza el control del cumplimiento y contribuye a reducir duplicidades. Su funcionamiento está regulado por el Reglamento del Comité ISO.

Palancas funcionales



Palanca ESG

Transversalmente, las **“Palancas”** o **“Planes Funcionales”** son grupos de trabajo que traducen la estrategia en proyectos concretos y siguen siendo el motor de la mejora continua.

Durante el año 2025, la compañía trabajó en torno a 13 Palancas, una de las cuales es la Palanca ESG, desde la cual se coordinan las iniciativas de impacto social, ambiental y de gobernanza, así como su reporte.

Dada su significancia, la Palanca ESG tienen la representación de la mayoría de las áreas de la compañía.

COMPROMISOS EN MATERIA DE GOBERNANZA



Conservamos una cultura corporativa transparente

En línea con nuestra cultura corporativa basada en la ética, la responsabilidad y la confianza, en Carglass® nos comprometemos con los más altos estándares de transparencia. Este compromiso se concreta en una gobernanza responsable, en políticas y procesos que refuerzan el cumplimiento, y en canales que favorecen la rendición de cuentas ante nuestros grupos de interés.



Aseguramos la sostenibilidad como pilas estratégico

Entendemos la sostenibilidad como una prioridad estratégica que nos ayuda a generar valor a largo plazo y a responder a las expectativas de nuestro entorno. Para avanzar con foco y coherencia, mantenemos una escucha activa con nuestros grupos de interés, e integramos estas perspectivas en la toma de decisiones, teniendo en cuenta tanto nuestro impacto en el entorno como los aspectos que pueden influir en la evolución del negocio. Al mismo tiempo, impulsamos una gestión responsable de la sostenibilidad a lo largo de nuestra cadena de valor.

3.1 CONSERVAMOS UNA CULTURA CORPORATIVA TRANSPARENTE

Nuestro programa de cumplimiento normativo no existe para cubrir un expediente: existe para que cada persona de la organización, en cada decisión del día a día, actúe con la misma integridad que esperaríamos ver desde fuera.

El resultado de esa apuesta se hace cada vez más visible. Los **87 puntos obtenidos en la categoría "Ética"** de EcoVadis en 2025 —frente los 60 en 2023— sitúan a Carglass® entre las empresas con mayor nivel de madurez ética de su sector. Una mejora de 27 puntos que no responde a ninguna acción única, sino a la acumulación de tres años de trabajo consistente: políticas afinadas, formaciones que llegan a toda la plantilla y mecanismos de control que se refuerzan ejercicio a ejercicio.



87

Puntos en la categoría "Ética" de Ecovadis.



100%

De la plantilla formada en materia de ética empresarial.



89%

De empresas proveedoras adheridas a cláusulas sobre requisitos medioambientales, de prácticas laborales y DDHH.

¿Cómo formalizamos este compromiso?

El Sistema de Gestión de Cumplimiento de Carglass® es amplio y está en constante evolución. A continuación, se presenta el detalle de algunas de las políticas que conforman este sólido marco normativo:

Código de Conducta



El **Código de Conducta Interno del Grupo Belron®** establece los estándares éticos, legales y de comportamiento para todos sus empleados y proveedores, basándose en la responsabilidad, integridad y seguridad.

Política de Cumplimiento



La **Política de Cumplimiento** informa sobre los objetivos y principios rectores del Sistema de Gestión de Cumplimiento de Carglass®, describiendo su funcionamiento y señalando las líneas maestras del mismo en la prevención, detección y gestión de los riesgos de cumplimiento.

Políticas y procesos de transparencia y prevención de la corrupción



La **Política de prevención de la corrupción, el fraude y el blanqueo de capitales**, —aprobada en 2024 y plenamente operativa en 2025, define con precisión las conductas prohibidas, los controles aplicables y el compromiso de la organización con la tolerancia cero.

En 2025, hemos reforzado este bloque con dos nuevas herramientas de control interno: el **Procedimiento de Delegation of Authority (DoA)**, que establece con claridad quién puede autorizar qué decisiones en la organización, y la **Política de Pagos**, que regula los procesos de autorización en materia de pagos. Ambas responden a la misma lógica: cuanto más claros son los límites de autoridad, menor es el espacio para la arbitrariedad y el riesgo.

Políticas y procesos de prevención de conductas anticompetitivas



La **Guía sobre la aplicación del Derecho de la Competencia** orienta a todos los profesionales que interactúan con clientes, proveedores o competidores. Su objetivo no es defensivo: es asegurarse de que Carglass® compite siempre en igualdad de condiciones y con plena integridad.

Políticas y procesos de gestión responsable de la información



La protección de los datos —tanto los propios como los de terceros— es un área en la que los riesgos evolucionan rápidamente.

En 2025 hemos actualizado la **Política de Seguridad y Normas de Uso de la Información** para adaptarla al contexto actual, e incorporado una nueva **Política de Aviso de Privacidad Personal** que refuerza los derechos de las personas y clarifica cómo tratamos su información.

Política del Sistema Integrado de Gestión



A través de esta Política, el Administrador Único de Carglass® y el Comité de Dirección en su conjunto se comprometen con unos principios de actuación cuyo objetivo es facilitar los recursos y las condiciones que permitan ofrecer productos y servicios que **superen las expectativas** de nuestros clientes, creando un **impacto positivo en nuestro entorno**.

Declaración anual de cumplimiento normativo



Todas las personas trabajadoras de Carglass® se comprometen anualmente con la firma de esta declaración al cumplimiento de la normativa corporativa.

Sistema Speak Up



El canal de comunicaciones que habilita el sistema *Speak Up* -anónimo, confidencial y disponible para personas trabajadoras y terceros— ha demostrado, un año más, ser un mecanismo eficaz en la detección de casos de incumplimiento.

Políticas y procesos de gestión de riesgos



El **Business Continuity Plan** define los planes de acción que garantizan la continuidad o recuperación de los procesos críticos de la organización ante cualquier interrupción o desastre.

¿Cómo avanzamos en este compromiso?

Hacer de la sostenibilidad un pilar estratégico exige, ante todo, saber dónde poner el foco y asegurarse de que ese foco se extiende a toda la cadena de valor. En 2025, hemos avanzado en ambas direcciones: manteniendo el análisis de materialidad como brújula de nuestras prioridades ESG y profundizando en la evaluación y el acompañamiento de las empresas con las que trabajamos, para garantizar que nuestros estándares se comparten más allá de las fronteras de nuestra organización.

- 1 Formaciones en materia de cumplimiento normativo
- 2 Evaluaciones de riesgo y procedimientos de control
- 3 Acciones para la detección y reacción frente a incumplimientos
- 4 Transparencia fiscal y operativa

1. Formaciones en materia de cumplimiento normativo

Las políticas cobran sentido cuando las personas que deben aplicarlas las conocen en profundidad. Por eso, la formación en cumplimiento normativo es una inversión permanente en Carglass®.

Actualmente, el **100%** de las personas que forman parte del equipo Carglass® están formadas en el **Código de Conducta Interno**, siendo así conocedoras de los valores que rigen el comportamiento modelo que promovemos.

El equipo comercial y el equipo de compras han recibido, como en años anteriores, formación específica en derecho de la competencia y en criterios ESG y de riesgos aplicables a la cadena de suministro, respectivamente.

2. Evaluaciones de riesgos, procedimientos de control y resiliencia operativa

Identificar riesgos es solo el primer paso. El valor está en revisarlos con regularidad, contrastar si los controles siguen siendo efectivos y trazar planes de mejora cuando no lo son. En 2025, este trabajo se ha desarrollado en dos planos complementarios.

Por un lado, hemos llevado a cabo revisiones semestrales de los siguientes diez riesgos de cumplimiento más relevantes para la compañía, todo ello a través del Comité de Riesgos en el que participan la dirección de la compañía y la administradora única:

Riesgos penales: incluyendo la **corrupción y el soborno** y los controles asociados para prevenir y detectar estas infracciones, entre las que destacan el Procedimiento de Delegation of Authority y la Política de Pagos.

Seguridad de la información: evaluación integral en todas las operaciones de la empresa, con identificación de riesgos, descripción de controles y medidas correctivas.

Protección de datos: revisión periódica de los datos recogidos por la compañía y su correcto tratamiento conforme a la normativa.

Prácticas anticompetitivas: evaluación de riesgos en las operaciones de la empresa y actualización del plan de acción.

- **Riesgos fiscales y tributarios:** garantizando el correcto tratamiento fiscal y contable de la actividad de la compañía.
- **Riesgos de seguridad y salud en el trabajo:** con especial énfasis en la preparación de la certificación ISO 45001 en 2026.
- **Riesgos medioambientales:** con especial énfasis en la preparación de la certificación ISO 14001 en 2026.
- **Riesgos sociolaborales:** garantizando el cumplimiento de la normativa laboral en todas nuestras relaciones con nuestras personas trabajadoras.
- **Riesgos de calidad:** con el objetivo de ofrecer un servicio excelente a nuestros clientes y mantener nuestra certificación ISO 9001.
- **Riesgos de terceros:** preservando que los terceros con los que la compañía se relaciona comparten nuestros mismos valores y principios de conducta.

Por otro lado, en el plano de la resiliencia operativa, este 2025 hemos llevado a cabo un **nuevo simulacro del Business Continuity Plan**. El ejercicio, liderado por el Comité de Crisis, nos ha permitido poner a prueba los protocolos establecidos ante escenarios de interrupción grave de la actividad, identificar áreas de mejora y reforzar la capacidad de respuesta de los equipos.

3. Acciones para la detección y reacción frente a incumplimientos

En 2025, nuestro canal de comunicaciones, habilitado a través del **sistema Speak Up**, ha seguido siendo una herramienta clave para fortalecer nuestra cultura de integridad y nuestro modelo de cumplimiento. Más allá de su función como mecanismo de notificación, este canal nos permite detectar riesgos, identificar áreas de mejora y activar medidas correctivas de forma temprana, contribuyendo así a una gestión más responsable, transparente y preventiva.

Durante el ejercicio, recibimos un total de 20 comunicaciones, frente a las 16 recibidas en el año 2024. Un 60% de las comunicaciones se efectuaron a través del **formulario electrónico** y un 40% a través del **servicio telefónico**. A su vez, únicamente un 55% de las mismas fueron anónimas, lo que supone una reducción respecto al año 2024, en el que el 93% de las comunicaciones fueron anónimas. Estos datos podrían indicar un incremento en la confidencialidad del sistema Speak Up. Todas las comunicaciones fueron resueltas siguiendo los principios de confidencialidad y “need to know” que rigen el sistema.

La utilización efectiva de este canal refleja la confianza de las personas en los mecanismos internos de escucha y refuerza nuestra capacidad para actuar con diligencia ante posibles incumplimientos.

Por otro lado, **el 100% de nuestras instalaciones reciben auditorías internas regulares**, con especial foco en las materias de calidad, medioambiente, seguridad y salud en el trabajo y cuestiones de ética empresarial (corrupción, gestión de caja, protección de datos, etc.). Estas auditorías se producen, como mínimo, una vez al año y completan nuestro sistema de vigilancia y corrección continua.

4. Transparencia fiscal y operativa

De la misma manera, con la intención de velar por la máxima transparencia hacemos un seguimiento y reporte de los resultados de la compañía. Para ello, tenemos varias herramientas que nos facilitan consolidar resultados, dar reconocimiento a los esfuerzos realizados y cumplir en materia de **transparencia fiscal y operativa**:

- El **Estado de Información No Financiera (EINF)**, cuya edición 2025 tiene en sus manos, es el documento a través del cual damos cuenta cada año de nuestro desempeño en materia de sostenibilidad, gobernanza, personas, medioambiente y comunidad. Más allá de ser una obligación legal para empresas de nuestro tamaño, lo entendemos como una herramienta de diálogo con nuestros grupos de interés: una oportunidad para explicar qué hacemos, por qué lo hacemos y qué resultados obtenemos. Para garantizar la veracidad y precisión de la información reportada, el EINF es sometido cada año a una auditoría externa independiente, que verifica que los datos presentados reflejan fielmente el impacto real de nuestras operaciones y están alineados con los estándares internacionales de reporte.
- Las **cuentas anuales** completan ese ejercicio de transparencia en el plano económico y fiscal. Comprenden el balance, la cuenta de pérdidas y ganancias, el estado de cambios en el patrimonio neto, el estado de flujos de efectivo y las memorias del ejercicio. Al igual que el EINF, son presentadas ante los organismos reguladores pertinentes y sometidas a auditoría externa, lo que garantiza que nuestras transacciones financieras están correctamente registradas y que nuestra situación económica se comunica con plena fiabilidad. La combinación de ambos documentos ofrece a cualquier parte interesada una visión completa e íntegra de Carglass®: sus resultados, su impacto y su manera de operar.

Año fiscal	2024	2025
Resultado antes de impuestos	27,9 M	16,5 M
Impuesto sobre beneficios	6,5 M	4,1 M
Beneficios después de impuestos	21,4 M	12,4 M

3.2 ASEGURAMOS LA SOSTENIBILIDAD COMO PILAR ESTRATÉGICO

Integrar la sostenibilidad en la estrategia de negocio no es un acto de voluntarismo: es una condición para crecer de forma duradera. En Carglass®, esa convicción lleva años orientando decisiones que van más allá de lo que la normativa exige.

Lo que nos diferencia no es solo el qué —los compromisos que adoptamos— sino el cómo: incorporando la perspectiva de clientes, personas trabajadoras, empresas proveedoras y comunidades en el proceso de definir prioridades. Analizando lo que hacen las empresas más avanzadas del sector. Midiendo y reportando con rigor. Ese proceso es lo que da credibilidad a nuestra estrategia.



89%

De empresas proveedoras (en términos de facturación) adheridas a cláusulas sobre requisitos medioambientales, de prácticas laborales y DDHH.



87%

De empresas proveedoras (en términos de facturación) evaluadas en materia de ESG.



72%

De empresas proveedoras (en términos de facturación) sometidas a diligencia debida en materia de ética empresarial.



30%

De empresas proveedoras (en términos de facturación) cubiertas por una auditoría ESG in situ por parte de Belron®.

¿Cómo formalizamos este compromiso?



Políticas y procesos de compras responsables

Nuestra responsabilidad no termina en la puerta de Carglass®. El **Código de Conducta para Proveedores del Grupo Belron®**, la **Política de Compras Responsables** y el **Procedimiento de Compras** definen lo que esperamos de las empresas con las que trabajamos: en materia ética, laboral y ambiental. Son también los criterios con los que evaluamos su desempeño ESG. Por su alcance transversal, estos documentos se desarrollan en detalle en el apartado "4. Nuestro entorno".



Políticas y procesos de Derechos Humanos

La **Política de Prácticas Laborales y Derechos Humanos** es el instrumento que traslada nuestros principios a compromisos concretos en materia de condiciones laborales, no discriminación y respeto de los derechos fundamentales de toda la plantilla.

¿Cómo avanzamos en este compromiso?

Hacer de la sostenibilidad un pilar estratégico exige, ante todo, saber dónde poner el foco y asegurarse de que ese foco se extiende a toda la cadena de valor. En 2025, hemos avanzado en ambas direcciones: manteniendo el análisis de materialidad como brújula de nuestras prioridades ESG y profundizando en la evaluación y garantizando que nuestros estándares se comparten más allá de las fronteras de nuestra organización:

- ① Materialidad
- ② Gestión de la cadena de valor
- ③ Colaboración estratégica para un impacto positivo

1. Materialidad

El **análisis de materialidad** realizado en 2021 —con participación de clientes, personas trabajadoras, empresas proveedoras y otras entidades— sigue siendo el marco que orienta nuestra estrategia ESG. No porque no hayamos avanzado, sino porque las prioridades que identificamos entonces siguen siendo las que más valor generan.

El proceso de identificación de los aspectos relevantes constó de tres fases:

1. **Identificación y priorización de grupos de interés:** se definieron y clasificaron según su nivel de influencia y dependencia en relación con nuestra actividad. Incluimos a clientes, personas trabajadoras, empresas proveedoras y entidades colaboradoras.
2. **Consulta y priorización de temas materiales:** se diseñaron encuestas adaptadas para cada grupo de interés, con el objetivo de valorar la importancia de distintos temas ESG. Las encuestas se basaron en estándares internacionales y se complementaron con sesiones de contraste internas.
3. **Validación de resultados:** el equipo directivo revisó y validó los resultados para asegurar su alineación estratégica y operativa.

Este proceso permitió identificar una serie de temas materiales clave, que fueron considerados prioritarios por los grupos consultados y que también reflejan los impactos reales y potenciales de nuestra actividad. Los temas más destacados, con una valoración máxima (10/10), fueron:

- Bienestar de nuestros clientes
- Bienestar y desarrollo de nuestro equipo
- Seguridad de la plantilla
- Respeto a los derechos humanos
- Tolerancia cero a la corrupción y al soborno
- Impacto climático y emisiones de CO2
- Gestión de residuos

- Compras sostenibles
- Compromiso con la comunidad

En 2025, ese marco se actualiza con el seguimiento continuo de las mejores prácticas del sector y con la evaluación sistemática del desempeño de nuestra cadena de valor y para el 2026 realizaremos el análisis de Doble Materialidad junto con Grupo Belron.

Correspondencia con el índice GRI

Correspondencia temas materiales y estándar GRI			
Tema Material	Enfoque de gestión	Página	Estándar GRI relacionado
Bienestar de nuestros clientes	Medidas de medición y mejora de la calidad del servicio, atención posventa al cliente.	39-44	GRI 416: Salud y seguridad del cliente
Bienestar y desarrollo de nuestro equipo	Formaciones, clima laboral, desarrollo profesional	52-58	GRI 404: Formación y educación
Seguridad de la plantilla	Prevención de riesgos laborales	58-62	GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo
Derechos humanos	Código ético, auditorías, formación	17-21	GRI 412: Evaluación de los derechos humanos
Anticorrupción	Políticas de cumplimiento, formación, canal de denuncias	17-21	GRI 205: Anticorrupción
Impacto climático	Medición, disminución de huella de carbono, transición energética	27-33	GRI 305: Emisiones
Gestión de residuos	Reciclaje, reducción de residuos en talleres y oficinas	35-36	GRI 306: Residuos
Compras sostenibles	Criterios ESG en la evaluación de proveedoras	38	GRI 308 y GRI 414: Proveedores ambientales y sociales
Compromiso con la comunidad	Voluntariado corporativo, apoyo a entidades sociales	63-67	GRI 413: Comunidades locales

2. Gestión de la cadena de valor

Nuestros valores no terminan donde termina nuestra organización. Las empresas con las que trabajamos forman parte de nuestra cadena de valor y, por tanto, de nuestra responsabilidad. Por eso, la relación con nuestras empresas proveedoras no se limita a los aspectos comerciales: incluye una evaluación sistemática de su desempeño ético, social y ambiental, con el objetivo de asegurarnos de que quienes colaboran con Carglass® comparten nuestros estándares y valores.

Este compromiso se articula a través de tres mecanismos complementarios:

- El primero es la **homologación**: antes de trabajar con una nueva empresa proveedora, evaluamos si cumple con los criterios de selección que hemos establecido en nuestra Política de Compras Responsables, que incluyen tanto aspectos técnicos y económicos como criterios en materia de prácticas laborales, derechos humanos, impacto ambiental y ética empresarial. Solo las empresas que superan este proceso acceden a nuestra cadena de suministro.
- El segundo mecanismo son las **evaluaciones ESG** y **evaluaciones de Riesgo** periódicas, a través de las cuales hacemos seguimiento del desempeño de nuestras empresas proveedoras en materia de

sostenibilidad y ética empresarial. Para ello, utilizamos dos herramientas: el Código de Conducta para Proveedores del Grupo Belron®, que establece los principios y compromisos que esperamos de todas las empresas con las que trabajamos, y encuestas de evaluación que nos permite recoger información actualizada sobre sus prácticas y avances en estos ámbitos. Durante el año 2025, el 86,53% de nuestras empresas proveedoras —en términos de facturación— fueron evaluadas en materia ESG y el 71,84% fueron sometidas a un proceso de diligencia debida en materia de ética empresarial (corrupción y protección de datos). Este ejercicio nos ayuda a identificar áreas de mejora, reforzar el diálogo con nuestras empresas proveedoras y promover la adopción de prácticas más responsables en toda la industria.

- El tercer mecanismo son las **auditorías ESG in situ** llevadas a cabo por Belron®, el nivel más exigente de verificación. A través de ellas, contrastamos directamente en las instalaciones de las empresas proveedoras que sus prácticas son coherentes con los compromisos adquiridos. En 2025, el 30,2% de nuestras empresas proveedoras —en términos de facturación— han sido cubiertas por una auditoría ESG in situ, y el 89,9% están adheridas a nuestras cláusulas sobre requisitos medioambientales, de prácticas laborales y derechos humanos. Dos indicadores que reflejan el alcance real de nuestro compromiso con una cadena de valor responsable.

3. Colaboración estratégica para un impacto positivo

Somos conscientes de que muchos de los retos ESG más relevantes requieren respuestas compartidas. Por ello, apostamos por la acción colectiva junto a *partners* estratégicos, sumando capacidades y recursos para ampliar el alcance de nuestro impacto positivo. Este enfoque de colaboración nos permite impulsar iniciativas que generan valor compartido para las organizaciones implicadas y para el entorno. En 2025, esta forma de trabajar se ha materializado en tres proyectos concretos:

1. Participación en la presentación del informe **“Arval Mobility Observatory”**. Nuestra Directora General, Carmen Adamuz, intervino en la mesa redonda que se celebró en Casa SEAT el 20 de mayo de 2025 para exponer los retos que enfrenta Carglass® en materia de sostenibilidad y como los está abordando.
2. Participación en el **Foro de Sostenibilidad de Arval**. Carglass® participó como ponente en el evento celebrado el 11 de diciembre de 2025 para debatir sobre la sostenibilidad en el sector y el impulso de estrategias ESG en nuestra compañía.
3. Participación en la primera edición de los **Premios Ayvens de Sostenibilidad**, una iniciativa que reconoce a las empresas líderes en España por sus estrategias ESG, enfocadas en la descarbonización, transición energética, economía circular y seguridad vial. Una edición que tuvo para Carglass® un desenlace especialmente significativo:



Caso de éxito: líderes en gobernanza ESG

En marzo de 2025, fuimos galardonados con el Premio Ayvens de Sostenibilidad en su primera edición, en la categoría de Gobernanza, por la Mejor Campaña ESG de Divulgación Externa.

El reconocimiento distinguió la labor solidaria que desplegamos tras la DANA, en colaboración con la Asociación Ca la Mare, para acompañar a las personas afectadas, así como la transparencia y el alcance comunicativo con que dimos visibilidad a esa respuesta.

Más allá del galardón, este premio nos aporta la convicción de que vamos en la dirección correcta y nos impulsa a seguir consolidando una agenda ESG sólida, transparente y con propósito, capaz de movilizar a otros agentes del sector hacia un mismo horizonte de sostenibilidad.

4. Nuestro entorno

Desarrollando operaciones sostenibles

Para Carglass®, cuidar el entorno no es una obligación regulatoria, sino una parte esencial de nuestra manera de hacer negocio. La actividad de la compañía tiene una huella sobre el medio ambiente —a través del consumo de energía, la gestión de la flota, la generación de residuos o el uso de materiales— y asumir esa responsabilidad de forma activa es un compromiso que se traduce en acciones concretas y resultados medibles.

Este pilar se articula en torno a dos compromisos que definen la ambición ambiental de Carglass® para los próximos años: avanzar hacia la descarbonización de toda la cadena de valor y promover un modelo de economía circular que minimice el impacto en el uso de recursos. En 2025 estos compromisos han seguido madurando, consolidando las bases construidas el año anterior y reforzando los mecanismos de seguimiento y mejora continua.

¿Cómo gobernamos este pilar?

La gestión ambiental de Carglass® se articula desde la **Palanca ESG**, el grupo de trabajo transversal que integra los objetivos de sostenibilidad en la operativa de la compañía y coordina el seguimiento de los compromisos en materia de entorno.

El marco de gestión se apoya en el **Sistema de Gestión Ambiental**, que sigue las guías de la norma **ISO 14001**, cuya certificación está prevista para 2026. Esta apuesta se ha visto reforzada con la incorporación de una persona encargada de gestionar los procesos de certificación ISO, con la posición de *Integrated Management Systems Lead*, que liderará el proceso de consecución de la certificación e implementará las mejoras pertinentes para tener un sistema de gestión que responda a las demandas de la ISO 14001: estructurar los procesos, establecer objetivos ambientales y garantizar la mejora continua en el desempeño ambiental.

Por otro lado, trabajamos en la actualización recurrente del mapa de impactos ambientales, que cubre el **100% de nuestras instalaciones**, en el cual se incluye la identificación y **seguimiento de los impactos ambientales** como parte de la gestión global de riesgos de la compañía.

Adicionalmente, contamos con una **póliza de responsabilidad ambiental** que cubre los posibles impactos derivados de nuestra actividad, reforzando así el marco de gestión de riesgos ambientales y la protección frente a contingencias no previstas.

COMPROMISOS CON NUESTRO ENTORNO

**Apostamos por la descarbonización de nuestra cadena de valor**

Carglass® trabaja para reducir su huella de carbono en toda la cadena de valor, avanzando hacia fuentes de energía más limpias, mejoras de eficiencia energética en instalaciones y electrificación de la flota de vehículos.

**Impulsamos la economía circular y la eficiencia del uso de recursos**

La reparación frente a la sustitución es, en sí misma, el principal gesto circular de Carglass®. Este compromiso va más allá e incorpora una gestión responsable de los residuos, la optimización del consumo de agua y las compras responsables.

4.1. APOSTAMOS POR LA DESCARBONIZACIÓN DE NUESTRA CADENA DE VALOR

El cambio climático representa uno de los principales retos globales de nuestro tiempo y Carglass® asume su parte de responsabilidad con una apuesta clara por reducir las emisiones asociadas a su actividad. Esto implica actuar sobre los principales focos de impacto: el consumo de energía en los centros de servicio, las emisiones derivadas de la flota de vehículos y el impacto ambiental generado a lo largo de la cadena de suministro.

En 2025 este compromiso ha seguido madurando, consolidando las líneas de trabajo iniciadas en años anteriores y reforzando los mecanismos de medición y seguimiento. Carglass® avanza de forma progresiva hacia un modelo energético más limpio, con acciones concretas en eficiencia energética, incorporación de fuentes renovables y reducción de emisiones en la flota, con el objetivo de construir una cadena de valor cada vez más sostenible.

**13%**

Reducción de las emisiones de alcance 1 y 2.

**65%**

de la electricidad diaria en nuestro centro de distribución es autoproducida.

**94%**

Turismos en renting híbridos.

¿Cómo formalizamos este compromiso?

La gestión ambiental de Carglass® en materia de descarbonización se apoya en un conjunto de políticas y que establecen el marco de actuación de la compañía:



La **Política Ambiental** de Carglass® define los principios y el marco de actuación de la compañía en relación con el medio ambiente, con un principal foco en la gestión y reducción de la huella de carbono.

Esta política, incorpora el objetivo de reducción de emisiones, con targets alineados y validados por la iniciativa *Science Based Targets* (SBTi).



El **Plan de Descarbonización** es la guía definida por Belron® y adaptada en Carglass® España que tiene como objetivo la reducción de las emisiones de alcances 1, 2 y 3 generadas.

Este Plan de Descarbonización está alineado con el Acuerdo de París y nos da una clara dirección con metas y medidas concretas a implementar para su consecución.

¿Cómo avanzamos en este compromiso?

Año tras año, impulsamos iniciativas con el objetivo de reducir nuestras emisiones y contribuir a un desarrollo más sostenible de la industria. En este sentido, consideramos tanto acciones que podemos implementar en nuestras operaciones propias que reduzcan las emisiones de alcances 1 y 2, así como fomentar buenas prácticas en nuestra cadena de valor para minimizar las emisiones de alcance 3.

Estos esfuerzos van focalizados en líneas de actuación como la energía verde o la electrificación, siempre partiendo del cálculo de la huella de carbono. De todas maneras, queremos destacar que nuestro propio modelo de negocio prioriza siempre la reparación antes que la sustitución, ahorrando así una generación importante de emisiones.

- ① Filosofía Reparar Primero
- ② Huella de carbono
- ③ Eficiencia energética

1. Filosofía Reparar Primero

A través de la filosofía **Reparar Primero**, compartida con el Grupo Belron®, Carglass® prioriza la reparación de lunas y parabrisas frente a su sustitución siempre que las condiciones técnicas lo permitan.

Con un 30% de reparaciones, este modelo de negocio es una clara apuesta que no solo alarga la vida útil de la pieza, sino que tiene un impacto ambiental significativo: **reparar genera hasta un 80% menos de emisiones de CO₂ que sustituir**¹, lo que convierte este servicio en una de las palancas más potentes de la compañía para avanzar en descarbonización y circularidad de forma simultánea.

En 2025, esta visión se ha traducido en 164.636 reparaciones de parabrisas, **evitando la emisión de 10.866 toneladas de CO₂**².

¹ Dato obtenido del análisis de huella de carbono de producto 2023, considerando emisiones de Alcance 1, 2 y 3 bajo metodología ISO 14067. La cifra se calcula a partir de datos representativos de operaciones de Belron® en EE. UU., Francia, Bélgica, Australia y Nueva Zelanda.

² El estudio prevé un consumo de 16kg de CO₂ por reparación y de 82kg de CO₂ por sustitución.

2. Huella de carbono

El cálculo y seguimiento de la huella de carbono constituye la base sobre la que Carglass® orienta sus decisiones en materia de descarbonización.

Por eso, cada año calculamos nuestras emisiones de gases de efecto invernadero siguiendo la metodología del GHG Protocol, diferenciando entre las emisiones que se generan directamente en nuestras operaciones - derivadas de la propia actividad (Alcance 1) o del consumo de energía (Alcance 2)- y aquellas vinculadas a nuestra cadena de valor (Alcance 3).

Esta distinción no es solo metodológica: nos permite actuar con precisión, sin olvidar donde se encuentra nuestro mayor margen de influencia.

Este compromiso con la medición se enmarca en la ambición climática del Grupo Belron®, que tiene como objetivo alcanzar emisiones *net zero* en 2050. En línea con esta meta, el **Plan de Descarbonización** del grupo se enfoca en lograr la reducción de las emisiones de Alcance 1 y 2 en un 42% y las de Alcance 3 en un 25% para 2030, tomando 2021 como año base.

Para Carglass®, esta ambición se traduce en las siguientes metas de cara a 2030:

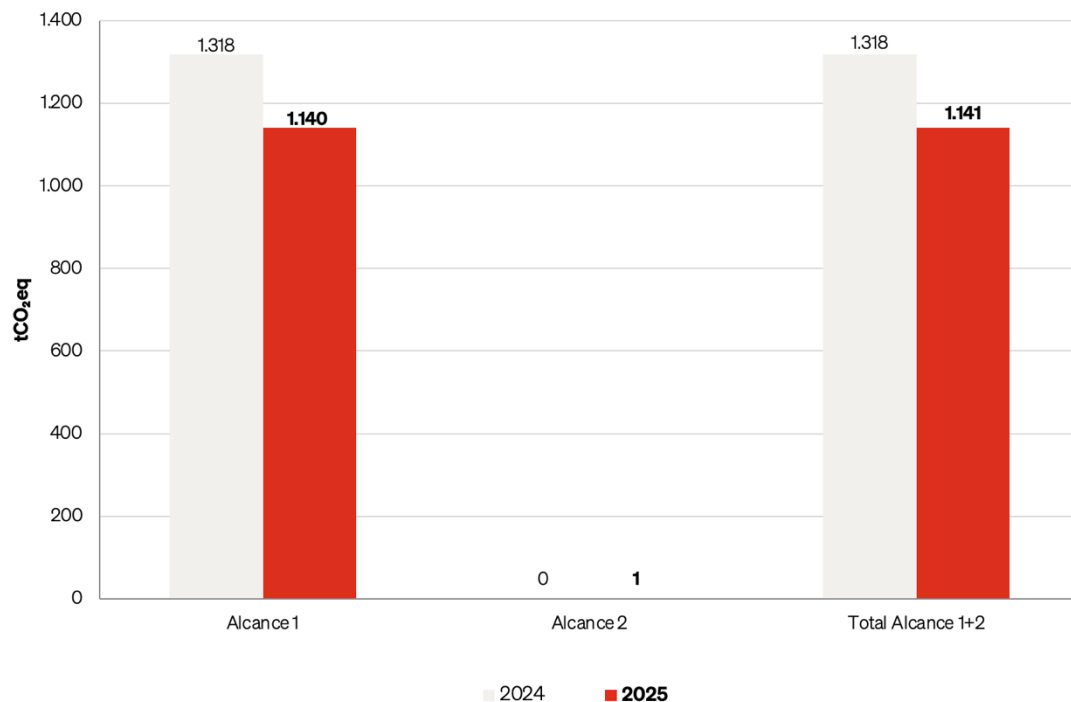
- Objetivos de reducción de emisiones de **alcances 1 y 2: 5,9%**.
- Objetivo de reducción de emisiones de **alcance 3: 3,1%**.

Estos objetivos están alineados con los *Science Based Targets*, y refuerzan nuestro compromiso con el Acuerdo de París, que marcó en 1,5°C el límite de calentamiento global.



El seguimiento anual de la huella de carbono es la herramienta base que nos permite avanzar hacia ese horizonte de forma realista y estructurada. A continuación, presentamos el desempeño de 2025³.

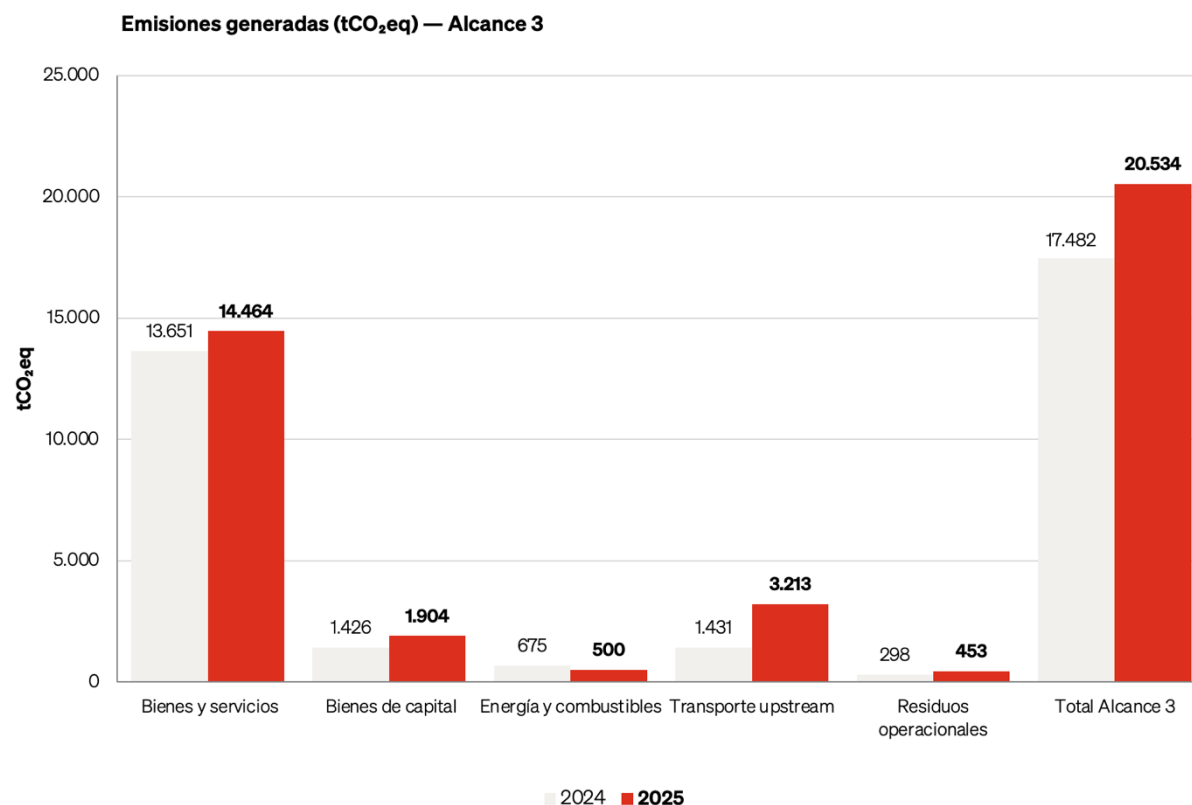
³ Los datos consolidados de emisiones de 2025 se recogen en el apartado de anexos de este informe.

Emisiones generadas (tCO₂eq) — Alcance 1 y 2

Las emisiones de los **Alcances 1 y 2** —las que dependen directamente de nuestras decisiones operativas— han registrado en 2025 su reducción más significativa de los últimos ejercicios: la cifra se sitúa en **1.141 tCO₂eq**, lo cual representa un **13% menos que en 2024**.

La práctica totalidad de estas emisiones corresponden a las generadas directamente por nuestra actividad (Alcance 1). Concretamente, corresponden principalmente a las generadas por nuestra flota de vehículos. El principal motor del descenso han sido nuestros esfuerzos en la **progresiva electrificación de la flota**, explicados en el siguiente apartado.

Mientras tanto, las emisiones indirectas vinculadas al consumo eléctrico de nuestras instalaciones (Alcance 2) se mantienen en niveles prácticamente nulos gracias al **uso continuado de electricidad de origen renovable en nuestros centros**, una práctica que consolida ejercicio tras ejercicio como estándar operativo.



Las emisiones de **Alcance 3** —aquellas generadas a lo largo de nuestra cadena de valor— han alcanzado en 2025 las 20.534 tCO₂eq, lo que representa un incremento del **17% respecto al ejercicio anterior**. Ello se debe principalmente a un incremento del número de centros de servicio en el año 2025 (11) y al correspondiente aumento de nuestro transporte de mercancías.

Somos conscientes de que el alcance 3 representa el principal reto climático de Carglass® y del sector en su conjunto. Por ello, trabajamos de forma continua para ampliar nuestra capacidad de influencia sobre la cadena de valor: incluyendo criterios ambientales en nuestras decisiones de compras, optimizando el uso de los materiales que utilizamos en nuestras operaciones y reforzando la medición como base para la acción. Reducir estas emisiones es parte central de nuestro compromiso con nuestro entorno, y seguiremos desarrollando palancas concretas de actuación en los próximos ejercicios.

3. Eficiencia energética

La **energía consumida** en los centros de servicio y en las instalaciones de Carglass® es uno de los principales focos de gestión dentro de este compromiso. Anualmente, registramos los consumos de energía para cada una de nuestras instalaciones, así como la variación respecto el año anterior, para ver el progreso del consumo y diseñar mejoras de eficiencia energética adecuadas.

En 2025 el consumo eléctrico experimentó un incremento del 13% respecto al ejercicio anterior. Una parte considerable de este aumento se explica por la subida del consumo en los centros de servicio, causada -en parte- por la apertura de nuevos talleres y a la reubicación de centros existentes hacia espacios de mayor superficie. Concretamente, este 2025 se han realizado **11 aperturas, 1 ampliación y 10 reubicaciones de talleres**. Este crecimiento refleja la expansión de la red de centros de la compañía, más que una pérdida de eficiencia en las instalaciones ya operativas.

A continuación, se muestran los datos de consumo energético de 2025:

Consumos energéticos Totales (kWh)				
Instalación	2023	2024	2025	Variación 2024-2025
HQ Mollet del Vallès	377.053	369.666	383.805	4%
DC Ciempozuelos	435.768	477.022	513.177	8%
Centros de servicio	2.887.287	3.008.621	3.443.323	14%
TOTAL	3.700.108	3.855.309	4.340.305	13%

Seguimos apostando por la implementación de iniciativas y prácticas que contribuyan a la reducción y optimización del consumo energético, como pueden ser:

- **Electrificación de la flota**

Nuestra flota de vehículos es una palanca activa en la transición hacia operaciones más sostenibles. Como parte del Grupo Belron®, compartimos objetivos claros de descarbonización: alcanzar una electrificación del **50% en 2028** y del **60% en 2030**. Avanzar hacia ese horizonte requiere actuar en paralelo sobre distintos segmentos de nuestra flota, y 2025 ha sido un año de pasos relevantes en todos ellos.

El segmento de **turismos en renting** ya refleja un nivel de madurez notable: el **94% son híbridos**, una cifra que consolida años de renovación progresiva orientada a reducir las emisiones asociadas a la movilidad del equipo.

Por otro lado, también hemos avanzado en la **electrificación de las unidades móviles**, los vehículos desde los que nuestro equipo técnico presta el servicio directamente en el lugar del siniestro, sin necesidad de que el cliente se desplace a un taller. En 2025, hemos aprobado la incorporación de **19 nuevas unidades móviles eléctricas**, lo que supondrá un total de **24 unidades eléctricas** en servicio.



Proyecto emblema

Pero nuestra ambición de electrificación no se detiene aquí. Para que la transición pueda continuar, la disponibilidad de infraestructura de recarga en los centros de servicio es un requisito previo indispensable. En 2025 hemos identificado todas las unidades electrificables y hemos iniciado un proyecto para la instalación de cargadores eléctricos en los centros de servicio correspondientes, sentando las bases para incorporar furgonetas eléctricas a la flota operacional durante 2026 y años siguientes.

Complementariamente, hemos instalado 4 puntos de carga en nuestras oficinas centrales para uso del personal con vehículo eléctrico propio, una iniciativa formalizada este mismo año que extiende el compromiso con la movilidad sostenible también al día a día del equipo.

- **Combustibles más sostenibles**

La transición hacia una movilidad más sostenible no se limita a la electrificación de la flota. En paralelo, y como parte de la estrategia corporativa impulsada desde Belron®, hemos avanzado en la adopción del **biodiésel NEXA como combustible de referencia** para nuestros vehículos operativos. A diferencia del diésel convencional, este biocombustible se obtiene a partir de materias primas renovables, lo que permite reducir significativamente las emisiones netas de CO₂ a lo largo de su ciclo de vida.

El foco de esta iniciativa se concentra en las furgonetas de la flota, que representan el mayor volumen de consumo de combustible. Para garantizar una adopción efectiva, hemos lanzado **campañas internas de concienciación** dirigidas a los equipos usuarios de la flota, con comunicaciones a través de *Workday* y recordatorios visuales físicos en los propios vehículos.

Paralelamente, hemos implementado un **sistema de medición y seguimiento mensual** que nos permite monitorizar el progreso de manera rigurosa y trazable. En conjunto, estas acciones representan una respuesta sencilla pero eficaz para trasladar el compromiso ambiental al día a día operativo.

- **Energías renovables y eficiencia energética**

La incorporación de **fuentes de energía renovable en las instalaciones** de Carglass® es una de las líneas de actuación clave para reducir las emisiones indirectas asociadas al consumo eléctrico. La compañía trabaja de forma progresiva en la transición hacia un mix energético más limpio, tanto a través de la contratación de energía de origen renovable como mediante la generación propia en aquellas instalaciones donde es técnicamente viable.

Este enfoque permite actuar directamente sobre las emisiones de Alcance 2 y contribuye de forma tangible a los objetivos de descarbonización fijados por el Grupo Belron®. Este 2025 hemos seguido comprando el 100% de energía de fuentes renovables y mantenido las **417 placas fotovoltaicas**, generando **171 Mwh de energía verde** propia. En Ciempozuelos, por ejemplo, un 65% de nuestra energía es autoproducida.

4.2. IMPULSAMOS LA ECONOMÍA CIRCULAR Y LA EFICIENCIA DEL USO DE RECURSOS

Nuestro compromiso con la sostenibilidad empieza por hacer más con menos: optimizar el uso de los recursos, evitar el desperdicio y avanzar hacia modelos de producción y consumo más circulares. En Carglass®, este compromiso no es una declaración de intenciones, sino una forma de operar que impregna cada ámbito de nuestra actividad, desde la forma en que prestamos nuestros servicios hasta cómo gestionamos los materiales que utilizamos, los residuos que generamos y las decisiones de compra que tomamos.

Nuestra actividad principal —la reparación, sustitución y recalibración de parabrisas— nos sitúa en una posición singular: cada intervención es una oportunidad de aplicar los principios de la economía circular de forma directa y tangible. Prolongar la vida útil de los componentes, recuperar los materiales al final de su ciclo y reducir la generación de residuos no son objetivos abstractos para nosotros, sino el resultado de decisiones operativas que tomamos cada día en nuestros más de 200 centros de servicio.



94%

Personas en centros de servicio formadas en gestión de residuos.



100%

De cristal de parabrisas reciclado.



70%

Empresas proveedoras evaluadas bajo criterios ESG.

¿Cómo formalizamos este compromiso?

Este compromiso se articula a través de dos políticas que definen los criterios de actuación tanto dentro de la compañía como a lo largo de nuestra cadena de valor.



La **Política Ambiental** es el marco normativo interno que recoge los principios y compromisos de Carglass® en materia de gestión ambiental. Establece objetivos medibles en ámbitos como la eficiencia en el consumo de recursos, la reducción de residuos y la circularidad de materiales.



La **Política de Compras Responsables** traslada estos mismos principios a nuestra cadena de suministro. Alineada con el Código de Conducta de Empresas Proveedoras del Grupo Belron®, esta política incorpora criterios ambientales, —junto con criterios sociales y éticos— en los procesos de selección, evaluación y seguimiento de nuestras proveedoras.

¿Cómo avanzamos en este compromiso?

Igual que en las emisiones, nuestra filosofía de reparar primero nos ayuda también a generar menos residuos, imprescindible para potenciar los circuitos circulares de los parabrisas. Además, continuamente buscamos mejoras para buscar, primero la reducción y segundo la circularidad en todos los demás materiales necesarios para nuestra actividad. Lo mismo hacemos con el consumo de agua, monitoreando el consumo y persiguiendo la eficiencia hídrica allí donde tenemos margen de mejora.

- ① Filosofía Reparar Primero
- ② Gestión de residuos y circularidad
- ③ Eficiencia hídrica
- ④ Compras responsables

1. Filosofía Reparar Primero

La circularidad en Carglass® empieza con nuestra filosofía de negocio: priorizar siempre la reparación frente a la sustitución cuando las condiciones técnicas lo permiten. Aparte de ahorrar hasta un 80% en emisiones de CO₂, cada parabrisas reparado -en lugar de sustituido- **alarga la vida útil del componente y evita la generación de residuos.**

Para cuando no es posible reparar y debemos sustituir el parabrisas, nos encargamos de recuperar el 100% del parabrisas y reciclar la mayor parte de sus componentes para volver a utilizarlos como materia prima en la fabricación otros productos, como cristales o pinturas industriales.

2. Gestión de residuos

Más allá de nuestra apuesta por la eficiencia en el uso de recursos, la reducción del impacto ambiental de nuestra actividad pasa, necesariamente, por gestionar de forma rigurosa la totalidad de los residuos que generamos.

Para ello, desplegamos medidas que van desde la sensibilización de los equipos para una correcta clasificación, hasta la formalización de acuerdos con empresas especializadas garantizan el tratamiento adecuado de los residuos una vez éstos salen de nuestras instalaciones.



Proyecto emblema

En 2025, además de mantener los sistemas de gestión consolidados, hemos dado un paso significativo en la calidad de nuestra **segregación de residuos no peligrosos**.

El núcleo de la iniciativa ha sido la **incorporación de dos nuevas categorías de residuos** que hasta ahora se mezclaban con otros flujos de salida.

Para que esta mejora se tradujera en un cambio real en la operativa diaria, desplegamos la actualización de la formación sobre gestión de residuos, garantizando su alcance tanto a nuevas incorporaciones como a los centros de servicio que no la habían recibido antes. De esta manera hemos logrado que el **94% del equipo en centros de servicio esté formada en materia de gestión de residuos**.

Además, este despliegue se apoyó en una estrategia de comunicación interna multicanal: **cartelería visual** actualizada con todas las categorías incorporadas y **comunicaciones internas** a través de los canales corporativos.

Esta formación se unió a la que ya habían recibido todos nuestros técnicos en materia medioambiental: (i) Introducción a la Sostenibilidad; (ii) Eficiencia Energética; (iii) Gestión de Residuos; y (iv) Conducción de vehículos eléctricos/híbridos.

Por otro lado, en cuanto a los **residuos peligrosos**, se mantiene el sistema de recogidas mensuales para materiales como adhesivos, sellantes y trapos contaminados, garantizando su correcta disposición. Los residuos electrónicos reutilizables continúan siendo reacondicionados y donados a entidades sin ánimo de lucro, mientras que los no reutilizables se someten a procesos de valorización o reciclaje.

3. Eficiencia hídrica

Mantenemos un uso responsable del agua en todas nuestras instalaciones. En 2025, los consumos registrados fueron los siguientes:

Consumos agua (m³)				
Instalación	2023	2024	2025	Variación 2024-2025
HQ Mollet del Vallès	804	843	610	-28%
DC Ciempozuelos	390	808	2.728	238%
Centros de servicio	8.135	12.747	15.905	25%
TOTAL	9.329	14.398	19.243	34%

El consumo de agua ha incrementado este 2025 en un total de 34%, que debe ser explicado según instalación:

- **Sede central de Mollet del Vallès:** en nuestras oficinas centrales, la facilitación de prácticas de teletrabajo ha resultado este año en una reducción del uso de agua.
- **Almacén de Ciempozuelos:** en nuestro almacén central, destaca un aumento muy significativo del consumo de agua. Esto se debe principalmente a la instalación en 2024 de 39 equipos de climatización evaporativa, que han funcionado durante todo este 2025. Este sistema reduce de una manera destacable el consumo energético, pero, por lo contrario, supone un mayor consumo de agua. En este sentido, queremos reflejar la instalación de los equipos de climatización evaporativa se hizo con criterio, considerando de variaciones en consumos energético e hídrico, y que el impacto global a nivel ambiental es positivo.
- **Centros de servicio:** de la misma forma que con el consumo energético, la apertura de 11 talleres nuevos, una ampliación y 10 reubicaciones han supuesto igualmente un mayor consumo total del agua en centros de servicio. Por esta razón, es importante destacar que el consumo agua por centro de servicio ha sido de 70m³, lo que supone un aumento del 20% respecto a 2024.

En cuanto a las **aguas residuales**, nos aseguramos de mantener unos estándares de salud y seguridad rigurosos implica también velar por la calidad del agua en las instalaciones. En el centro de Ciempozuelos, llevamos a cabo controles regulares sobre las aguas residuales para garantizar la ausencia de agentes patógenos como la legionela, cuya presencia en sistemas de agua puede representar un riesgo para la salud respiratoria de las personas. Esta práctica refleja una visión amplia de la responsabilidad ambiental de la compañía, que entiende la gestión del entorno como parte integral de su compromiso con las personas.

4. Compras responsables

Nuestra ambición de operar de forma circular no se limita a lo que sucede dentro de nuestros centros: también alcanza a nuestra cadena de suministro. A través de la Política de Compras Responsables, incorporamos criterios ambientales en la evaluación y selección de empresas proveedoras, y hacemos seguimiento de su desempeño en sostenibilidad. En 2025, mantenemos el sistema de evaluación de empresas proveedoras bajo criterios ESG, con un **70% de empresas evaluadas bajo criterios de sostenibilidad**.

Además, este 2025 hemos conseguido un gran hito en materia de gestión ambiental de operaciones propias y la cadena de valor, **con la obtención de Ecovadis Platinum**. Este certificado reconoce el esfuerzo de las empresas en la gestión de la sostenibilidad empresarial, otorgado exclusivamente al 1% de las empresas mejor puntuadas bajo este estándar.



5. Nuestro servicio

Maximizando resultados y minimizando impacto

En Carglass®, la calidad no es solo un estándar de servicio: es una responsabilidad. Cada reparación, cada sustitución y cada recalibración es, ante todo, una decisión de seguridad para las personas que confían en nosotros.

Con más de 25 años de experiencia en la **reparación, sustitución y recalibración** de lunas y sistemas ADAS, ofrecemos un servicio que marca la diferencia, y que nos posiciona como la compañía de referencia en el sector.

Nuestro propósito por **marcar una diferencia memorable** nos impulsa a no conformarnos con el estándar actual y a buscar permanentemente formas de mejorar. En un año 2025 condicionado por un contexto de mercado exigente, hemos hecho realidad esta ambición, guiándonos a través de un compromiso estratégico claro: **innovar para asegurar nuestro posicionamiento**.

¿Cómo gobernamos este pilar?

Nuestro compromiso con la excelencia en el servicio se apoya en una estructura organizativa que integra la calidad en todas las fases de la operación.

El **Departamento Técnico** es la pieza central en la garantía de los estándares de calidad y la profesionalización de nuestro equipo. Cuenta con áreas especializadas en el seguimiento técnico de cada línea de servicio — reparación, sustitución y recalibración ADAS — y con la figura de un **Training Leader**, plenamente integrada en la estructura, que coordina y ejecuta la formación presencial y online del personal técnico.

El **Departamento de Customer Service** vela por que la excelencia esté presente a lo largo de toda la experiencia del cliente, desde la atención inicial hasta el seguimiento postventa, asegurando que cada interacción sea satisfactoria y cercana.

COMPROMISO CON NUESTRO SERVICIO



Innovamos para asegurar nuestro posicionamiento

Entendemos la innovación como el motor que impulsa nuestro servicio y refuerza nuestro compromiso con la excelencia. A través de la mejora constante de procesos, tecnologías y formas de trabajo, optimizamos nuestros servicios para ofrecer soluciones más seguras, eficientes y cercanas a las necesidades de nuestros clientes.

5.1 INNOVAMOS PARA ASEGURAR NUESTRO POSICIONAMIENTO

En Carglass® entendemos la innovación como una palanca al servicio de nuestra razón de ser: marcar la diferencia solucionando los problemas de nuestros clientes, con cariño.

Innovar significa para nosotros invertir de forma sostenida en la mejora continua de nuestros procesos, en la ampliación y el perfeccionamiento de nuestros servicios, y en el desarrollo profesional del equipo que los hace posibles. Solo así podemos ofrecer a cada cliente una experiencia que vaya más allá de lo esperado y que refleje el compromiso real de toda la organización con su satisfacción, tranquilidad y seguridad.



+1.000

Personas técnicas especializadas al servicio de nuestros clientes.



33%

Reducción en número reclamaciones formales.



88

Puntos en satisfacción de la clientela (*Net Promoter Score*)

¿Cómo formalizamos este compromiso?

Nuestro compromiso con la innovación y la calidad de nuestro servicio se sustenta en un marco sólido de políticas y procedimientos estandarizados que traducen esta ambición en directrices claras para la operativa diaria.

En materia de calidad en el servicio, contamos con:



El **Sistema de gestión de calidad**, certificado bajo la norma **ISO 9001:2015**, que nos permite evaluar y optimizar nuestras prácticas de forma regular, velar por la satisfacción de nuestros clientes y abordar los riesgos y oportunidades inherentes a nuestro contexto operativo.



El **Manual Técnico de Carglass®**, que establece los estándares y protocolos aplicables a cada tipo de intervención.



El **Procedimiento de auditorías internas**, que garantiza el cumplimiento y la coherencia de los estándares en todos los centros.

En materia de gestión de quejas y reclamaciones, disponemos de:



La **Instrucción de Trabajo de Comunicación de Garantías y Reclamaciones**, que define los canales y criterios de comunicación con el cliente, y el **Procedimiento de Gestión de Quejas y Reclamaciones**, que establece las pautas de actuación para resolver de forma ágil y satisfactoria cualquier incidencia.

¿Cómo avanzamos en este compromiso?

En 2025 nuestro compromiso con la innovación se ha traducido en avances concretos tanto en nuestra **oferta de soluciones y herramientas** como en la **profesionalización de las personas** que los prestan, consolidando los estándares de excelencia técnica y atención al cliente construidos en ejercicios anteriores. Los resultados se reflejan en los **indicadores de actividad y satisfacción** del ejercicio.

- 1 Soluciones que marcan la diferencia
- 2 Profesionales que marcan la diferencia
- 3 Un servicio que marca la diferencia / Nuestro servicio en cifras

1. Soluciones que marcan la diferencia

La capacidad de innovación de Carglass® para ofrecer nuevas soluciones se apoya en el ecosistema tecnológico del grupo Belron®. El **centro internacional de I+D de Belron®** desarrolla de forma continua nuevas estrategias, procesos y tecnologías orientadas a que los servicios de todas las filiales sean más eficientes, seguros y sostenibles.

El resultado de esta capacidad de innovación se traduce en tres conjuntos de servicios que hoy nos posicionan como referencia en el sector: la **reparación de impactos**, que alarga la vida útil del parabrisas evitando sustituciones innecesarias; la **sustitución lunas y parabrisas**, ejecutada con los materiales y procesos más avanzados del mercado; y la **recalibración de sistemas ADAS**, un servicio especializado y crítico para la seguridad activa del vehículo, en el que Carglass® es el mayor experto de España.



Estos tres servicios no son estáticos: cada año se perfeccionan y amplían, incorporando las innovaciones que *Belron® Technical* desarrolla globalmente y que Carglass® implementa a nivel local para adaptarse a las necesidades reales de sus clientes.

Un ejemplo reciente de esta vocación de mejora continua es el **progreso en el ámbito de los vehículos pesados**:



Proyecto emblema

Carglass® lleva años atendiendo al segmento de los vehículos pesados a través del servicio Carglass® Camión, que cuenta con equipos especializados y unidades móviles que permiten realizar el servicio directamente en el lugar del siniestro y completar la intervención en un máximo de 48 horas.

Este año, hemos dado un paso más, activando un servicio exclusivamente dedicado a vehículos pesados en la Comunidad de Madrid, con desplazamiento directo a campas y centros logísticos.

Con esta iniciativa, no sólo mejoramos nuestra oferta de soluciones, sino que contribuimos a mejorar la seguridad vial del transporte por carretera, atendiendo las necesidades específicas del sector.

2. Profesionales que marcan la diferencia

La excelencia del servicio depende, en última instancia, de las personas que lo prestan. En 2025, la prioridad en este ámbito ha sido consolidar los procesos de profesionalización y atención al cliente construidos en ejercicios anteriores, asegurando que su impacto se mantenga y se profundice.

Profesionalización del equipo técnico

En el ámbito técnico, el **Belron® Way of Fitting** — estándar operativo de 30 pasos para cada sustitución — y las auditorías periódicas en talleres aseguran la coherencia y el rigor en todos los centros.

La **formación continua**, articulada a través de **Workday** y complementada con sesiones presenciales en los centros de **Madrid** y **Cornellà**, se ha reforzado este ejercicio con formación específica para el uso de la nueva tecnología de recalibración móvil, impartida por un equipo de **trece personas formadoras especialistas**.

Asimismo, el evento bienal **Best of Belron®** sigue siendo una muestra viva de cómo la innovación se integra en la cultura corporativa del grupo. En esta competición, profesionales de cada filial demuestran sus habilidades técnicas y comparten los últimos avances impulsados por el departamento de I+D, generando un espacio de aprendizaje, reconocimiento y transferencia de buenas prácticas a escala global.



+1.000

Profesionales técnicos al servicio de nuestros clientes

3. Un servicio que marca la diferencia

La innovación en nuestra oferta de servicios y la profesionalización continua del equipo técnico tienen un objetivo compartido: elevar la calidad de cada intervención y la satisfacción de todas aquellas personas que confían en Carglass® para cuidar de su vehículo y de su seguridad en carretera.

Los resultados del ejercicio 2025 reflejan el impacto acumulado de esta exigencia constante: a lo largo del año, 715.103 personas han confiado en Carglass® para reparar, sustituir o recalibrar sus lunas y sistemas ADAS.

Detrás de esta cifra se encuentra una red de servicio en constante crecimiento. A cierre del ejercicio 2025, Carglass® cuenta con 220 talleres en toda España, frente a los 211 del año anterior, y una flota de 149 unidades móviles que permiten llevar el servicio allí donde lo necesitan nuestros clientes.



+715.100

Clientes que confían en Carglass®



220

Centros de servicio



149

Unidades móviles activas en el territorio

Donde mejor se refleja el impacto de nuestra apuesta por la innovación y la profesionalización es en los **indicadores de calidad técnica**.

En primer lugar, las **garantías técnicas** — aquellas derivadas de errores directamente relacionados con la parte operativa del servicio — se ha situado en el **1,12% sobre el total de servicios**, frente al 1,20% del ejercicio anterior. Esta cifra confirma una mejora real y sostenida en la precisión y el rigor de nuestras intervenciones, fruto de la estandarización de procesos, la formación continua y el seguimiento del Departamento Técnico.



1,12 %

Tasa de garantías técnicas sobre el número total de servicios.

Garantías técnicas					
Indicador	Unidad	2023	2024	2025	Variación 2024-2025
Garantías técnicas NQJ (%)	#	9,080	9,071	7,990	-11.9%
	%	1.25%	1.20%	1.12%	0.08 pp

En cuanto a la gestión de incidencias y reclamaciones, el ejercicio 2025 confirma la solidez de los procedimientos de atención y resolución consolidados en años anteriores. La tasa total de incidencias y **reclamaciones sobre el volumen de servicios imputables a Carglass** se ha situado en el **1,95%**, ligeramente por debajo del 1,97% de 2024, lo que refleja una gestión estable y consistente en un contexto de menor actividad.



1,95 %

Tasa de incidencias y reclamaciones imputables a Carglass sobre el número total de servicios.

Reclamaciones (% respecto el total de servicios)					
Indicador	Unidad	2023	2024	2025	Variación 2024-2025
Incidencias y reclamaciones recibidas	#	16.858	17.195	16.232	-5,60%
	%	2,32%	2,27%	2,27%	0,00 pp
Reclamaciones imputables a Carglass®	#	14.905.0	14.875	13.929	-6,36%
	%	2,05%	1,97%	1,95%	-0,02 pp
Demandas (Hojas de reclamaciones)	#	109	98	66	-32,65%
	%	0,01%	0,01%	0,01%	0,00 pp

Más allá de la calidad técnica, es la **satisfacción de la clientela** la verdadera prueba de la calidad de nuestro servicio.

La satisfacción global de nuestra clientela se mide a través del **Net Promoter Score (NPS)**, un indicador de referencia internacional que evalúa la probabilidad de que un cliente recomiende el servicio recibido. Su escala oscila entre -100 y +100 puntos, donde las puntuaciones superiores a 50 se consideran excelentes.

En 2025, nuestro **NPS global** se ha situado en **88,0 puntos**, únicamente 0,2 puntos por debajo del resultado de 2024, con el que logramos el récord histórico de satisfacción por tercer año consecutivo.

Este resultado confirma la solidez y estabilidad de una puntuación extraordinariamente alta. En un ejercicio marcado por condiciones de mercado distintas a las de años anteriores, mantener este nivel de excelencia evidencia la garantía de calidad que Carglass® ofrece y refuerza nuestra posición de liderazgo en el sector. El aprendizaje acumulado durante el año sobre las necesidades de nuestra clientela sienta, además, las bases para seguir mejorando la satisfacción de cara a 2026.



88,0

en satisfacción de la clientela (Net Promoter Score)

Indicadores generales de satisfacción					
Indicador	Unidad	2023	2024	2025	Variación 2024-2025
NPS global	puntos	87,0	88,20	88	-0,2%
Satisfacción postventa	%	79,6%	82,20%	78,10%	-5%

6. Nuestras personas

Cuidando a nuestro equipo e impulsando la igualdad

En Carglass® sabemos que nuestro equipo humano es la base fundamental de nuestro éxito. El talento, el compromiso y la profesionalidad de quienes forman parte de esta organización nos han posicionado como referencia en el sector, permitiéndonos ofrecer un servicio de máxima calidad día tras día.

Por ello, nos comprometemos a crear las mejores condiciones para que cada una de las **1.670 personas** que suma nuestro equipo encuentren en su trabajo un espacio seguro en el que desarrollarse con confianza y crecer profesionalmente.

Esta ambición se articula en torno a tres compromisos estratégicos: promover la diversidad, la inclusión y la equidad; generar oportunidades reales de crecimiento profesional; y garantizar la salud, la seguridad y el bienestar de toda la plantilla.

¿Cómo gobernamos este pilar?

Para que estos tres compromisos se traduzcan en decisiones concretas con impacto real en nuestras personas, contamos con cuatro estructuras de gobernanza complementarias.

- Por un lado, la gestión integral del equipo humano recae sobre tres departamentos diferenciados:
- El departamento **People Services & Business Partnering** gestiona las condiciones laborales y retributivas, así como la operativa diaria de las personas en la organización.
- El departamento **Talent & Culture** lidera la planificación de la formación, el desarrollo profesional y el diseño e impulso de las iniciativas en materia de diversidad, equidad e inclusión.
- Por su parte, el departamento **Health and Safety** lidera la identificación y evaluación de riesgos, la implantación de planes de prevención y la promoción de una cultura preventiva que garantice la seguridad y el bienestar de toda la plantilla.
- Paralelamente, la **Palanca de People** actúa como espacio transversal que reúne a los tres departamentos para impulsar proyectos de sostenibilidad y mejora continua centrados en las personas, conectando la agenda de People con objetivos que trascienden la operativa cotidiana de cada área.

En un ejercicio 2025 marcado por un contexto cambiante, estas cuatro estructuras han trabajado de forma coordinada, logrando dar continuidad a las decisiones estratégicas tomadas en ejercicios anteriores y proteger los avances en la consecución de nuestros compromisos.

COMPROMISOS CON NUESTRAS PERSONAS



Promovemos la diversidad, inclusión y equidad

Construimos un entorno donde todas las personas son valoradas y tienen las mismas oportunidades, sin distinción de género, edad, origen, cultura u otra condición.



Impulsamos el crecimiento de nuestro equipo

Creamos espacios de trabajo estimulantes, fomentamos el aprendizaje y ofrecemos las mejores condiciones para que cada persona pueda desarrollar su máximo potencial.



Garantizamos la salud y seguridad de las personas

La seguridad es nuestra prioridad. Aplicamos protocolos rigurosos, brindamos formación continua y promovemos una cultura de prevención para garantizar el bienestar de todas las personas.

6.1 PROMOVEMOS LA DIVERSIDAD, INCLUSIÓN Y EQUIDAD DE NUESTRAS PERSONAS

A cierre del ejercicio 2025, **1.670 personas** integran el equipo de Carglass®. Nos enorgullece contar con una plantilla diversa, reflejo de la riqueza y pluralidad de perfiles presentes en nuestra sociedad.

En nuestra organización conviven cuatro generaciones distintas, múltiples culturas y nacionalidades, un creciente número de personas con diversidad funcional y equipos cada vez más equilibrados en términos de género.

Entendemos esta diversidad como una palanca que favorece la innovación, fortalece nuestra cultura e impulsa nuestro crecimiento. Por ello, nos esforzamos en construir un equipo cada vez más diverso, y un entorno de trabajo inclusivo, donde todas nuestras personas se sientan seguras, respetadas y reconocidas por igual.

En otras palabras, promovemos los principios básicos de **diversidad, igualdad y equidad**:

Diversidad

Reconocer y valorar las diferencias entre personas, como género, edad, cultura, orientación sexual o diversidad funcional, enriqueciendo el entorno con múltiples perspectivas.

Inclusión

Crear un ambiente donde todas las personas se sientan bienvenidas, respetadas y con oportunidades reales de participación y desarrollo.

Equidad

Proporcionar a cada persona los recursos y oportunidades necesarias según sus circunstancias, eliminando barreras para garantizar un acceso justo al crecimiento.



44

Mujeres en posiciones técnicas



31

Nacionalidades representadas en nuestro equipo



86%

De las personas formadas en principios DEI



88%

Puntuación obtenida en el Índice DEI, basado en la encuesta de clima laboral

¿Cómo formalizamos este compromiso?

Nuestro compromiso con la diversidad, la equidad y la inclusión se sustenta en un marco robusto y consolidado, diseñado para traducir nuestra ambición en acciones concretas.



La **Política de Diversidad, Equidad e Inclusión (DEI)** es el mecanismo principal a través del cual nuestros compromisos DEI se concretan en los procesos, las decisiones y la cultura organizacional de Carglass®, orientando iniciativas de formación, representación, colaboración con entidades externas y voluntariado.



El **Plan de Igualdad**, elaborado con la participación de representantes de la empresa, asesoras externas y representantes de las personas trabajadoras, establece los objetivos esenciales para garantizar la igualdad efectiva entre hombres y mujeres en todas las áreas de la organización.



La **Política Speak Up** garantiza un entorno de comunicación segura y confidencial, donde cualquier persona puede reportar situaciones contrarias a nuestros valores sin temor a represalias.



El **Protocolo para la prevención y el tratamiento del acoso** define los mecanismos de prevención y de actuación ante cualquier situación de acoso sexual, moral o psicológico en el entorno de trabajo, con el objetivo de proteger la integridad física y moral de todas las personas trabajadoras.



La **Política de lenguaje no sexista** asegura el uso de comunicación inclusiva en todos los ámbitos de la empresa, tanto internos como externos.

En conjunto, estas políticas conforman un ecosistema coherente al servicio de una cultura organizacional donde la igualdad de trato y oportunidades sea una realidad tangible, no solo una declaración de intenciones.

¿Cómo avanzamos en este compromiso?

En 2025 las bases construidas en ejercicios anteriores en materia de diversidad, equidad e inclusión han comenzado a dar frutos visibles. Más que un año de grandes lanzamientos, ha sido un año de consolidación: afianzar lo que funciona, evolucionar los planes existentes y seguir avanzando en los indicadores que marcan la diferencia.

① Un Plan DEI anual para avanzar con rumbo

② Impulso al talento femenino

③ Nuestro equipo en cifras

1. Un Plan DEI anual para avanzar con rumbo

Nuestro Plan anual DEI es una herramienta estratégica para fortalecer nuestro equipo y avanzar hacia un entorno de trabajo más representativo, equitativo e inclusivo.

- El **Plan DEI 2025** operativizó nuestra estrategia en cuatro prioridades concretas, cada una con un objetivo concreto:
- **Talento técnico femenino:** avanzar en la incorporación de mujeres en posiciones técnicas, con el objetivo de alcanzar las 50 técnicas en plantilla, reforzando tanto la atracción de talento como los canales de acompañamiento y red de referencia interna.
- **Formación DEI:** garantizar que todas las personas estén familiarizadas con los principios DEI y contribuyan a su cumplimiento -especialmente aquellas personas que lideran equipos-, a través de los itinerarios formativos del grupo Belron® y otras actividades vinculadas al calendario DEI.
- **Análisis y mejora de los indicadores de inclusión:** establecer un modelo de escucha activa y seguimiento basado en datos para comprender cómo se sienten nuestras personas y, a partir de ese conocimiento, activar iniciativas específicas destinadas a mejorar en materia de inclusión.
- **Políticas y cumplimiento:** incrementar el conocimiento de las políticas DEI entre la plantilla y garantizar su cumplimiento.

El compromiso con la mejora continua en materia DEI se refleja también en la práctica de evaluación periódica que el grupo Belron® lleva a cabo en todas sus unidades de negocio. En octubre de 2025,

se llevó a cabo un **Temperature Check** de progreso con el objetivo de evaluar los resultados del Plan DEI 2025. Los resultados confirmaron una evolución estable en el compromiso y despliegue de la agenda:



87%

De las personas formadas en principios DEI



84%

De las personas con equipos a cargo formadas en liderazgo inclusivo.



88%

Puntuación obtenida en el Índice DEI, basado en la encuesta de clima laboral.

Este diagnóstico también permitió identificar las oportunidades de mejora, que han servido como de base para el diseño del Plan DEI 2026.

2. Impulso al talento femenino

El talento femenino constituye el gran foco de la estrategia de diversidad de Carglass®, especialmente en posiciones técnicas, donde históricamente la representación de mujeres ha sido menor. Con el horizonte puesto en 2030, hemos definido un objetivo claro: transformar progresivamente la composición de nuestros equipos técnicos para que reflejen la diversidad de la sociedad en la que operamos.

En años anteriores, pusimos especial esfuerzo en garantizar procesos de selección inclusivos y libres de sesgos, así como en crear espacios de escucha y participación para las mujeres que ya formaban parte del equipo técnico para potenciar la fidelización de este perfil.

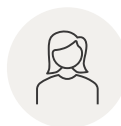


Proyecto emblema

En 2025, hemos reforzado esta línea con una estrategia de visibilidad orientada a posicionar a Carglass® como marca empleadora de referencia para el talento femenino, trabajando para que nuestras ofertas laborales lleguen a entornos donde la presencia femenina es mayor y transmitiendo con claridad que la carrera técnica en Carglass® es un espacio abierto y atractivo para las mujeres.

Gracias a la continuidad de estos esfuerzos, a cierre de ejercicio contamos con 44 mujeres en posiciones técnicas, frente a las 32 del año anterior.

El análisis de los movimientos de plantilla pone de manifiesto que la fidelización, junto con la atracción, constituye una palanca clave para el cumplimiento sostenido de los objetivos en esta materia. Por ello, en 2026 la línea **Female Technicians** se refuerza como uno de los cuatro ejes estratégicos del Plan DEI, con un objetivo prioritario: alcanzar las **50 mujeres técnicas**. Para ello, se desplegarán acciones en todas las etapas del ciclo de incorporación —desde la atracción hasta la permanencia—, con especial atención a los primeros meses en el puesto, y con el dato como eje vertebrador que permita identificar fricciones y ajustar las acciones de forma continua.



44

Mujeres en posiciones técnicas

3. Nuestro equipo en cifras

Nuestro equipo es el espejo más fiel de los valores que defendemos. Las personas que forman parte de Carglass® traen consigo cualidades, trayectorias y perspectivas distintas, y esa pluralidad es, en sí misma, parte de lo que somos. Los datos que presentamos a continuación nos permiten hacer seguimiento de esta realidad, identificar dónde queda recorrido y decidir dónde enfocar las próximas acciones.

La **paridad de género** centra buena parte de nuestros esfuerzos en diversidad. En un sector históricamente masculinizado, la presencia femenina en la plantilla ha crecido de forma sostenida en los últimos años. El avance más significativo se produce en los equipos técnicos: **de las 32 mujeres en posiciones técnicas** con las que cerramos 2024, hemos pasado **a 44 a cierre de 2025**. Esta progresión no se limita al perfil técnico: también contamos con mujeres en posiciones de taller de mayor responsabilidad, si bien es en el acceso y consolidación del perfil técnico donde concentramos el foco de nuestra estrategia.

En cuanto a la **distribución generacional**, el equipo refleja una convivencia saludable entre experiencia y talento emergente: personas con trayectorias consolidadas comparten día a día con profesionales en las primeras etapas de su carrera. Esta diversidad generacional enriquece la toma de decisiones, fortalece la transferencia de conocimiento y contribuye a una cultura organizacional más resiliente.

En materia de **diversidad funcional**, 26 personas trabajadoras cuentan con reconocimiento de discapacidad, frente a las 19 del año anterior, un avance que refleja nuestra voluntad de que la plantilla sea cada vez más representativa de la diversidad presente en la sociedad.

Número de mujeres con posiciones técnicas

2022	2023	2024	2025
5	19	32	44

Paridad de género según posiciones directivas o no directivas

Posición	Mujeres	Hombres	Total	% Mujeres
Comité de Dirección	4	3	7	57%
Mandos intermedios	13	16	29	45%
Puestos no directivos	371	1.263	1.634	23%
Total	388	1.282	1.670	23%

Paridad de género según área de trabajo

Área de trabajo	Mujeres	Hombres	Total	% Mujeres
Oficinas	100	130	230	43%
Centro de distribución	12	101	113	11%
Centros de servicio	83	1.003	1.086	8%
Call Center	193	48	241	80%
Total	388	1.282	1.670	23%

Personas trabajadoras por edad a 31 de diciembre de 2025

Menores de 30 años	Entre 30 y 50 años	Mayores de 50 años	Total
265 (15,9%)	1.093 (65,5%)	312 (18,7%)	1.670 (100%)

Personas empleadas con diversidad funcional

Indicador	Unidad	2024	2025
Personas empleadas con diversidad funcional	#	19	26
	%	1,16%	1,56%

(*) Carglass® cuenta con un certificado de excepcionalidad emitido según la Ley General de Discapacidad (LGD), vigente hasta 2027, que justifica, por motivos productivos, organizativos, técnicos o económicos, la imposibilidad de alcanzar la cuota del 2% de trabajadores con discapacidad, y permite aplicar medidas alternativas conforme a la normativa vigente.

6.2 GENERAMOS OPORTUNIDADES DE CRECIMIENTO PARA NUESTRO EQUIPO

La evolución de Carglass® está intrínsecamente ligada al crecimiento de las personas que la componen. Nuestro compromiso es ofrecer condiciones laborales justas, oportunidades de desarrollo profesional y un entorno que fomente el aprendizaje continuo, para que cada persona pueda alcanzar su máximo potencial al servicio de la excelencia en el servicio.



7

Beneficios sociales ofrecidos



347

Cursos impartidos bajo nuestro ecosistema de formación



100%

Personas evaluadas bajo nuestro sistema de evaluación del desempeño



100

Promociones internas en 2025

¿Cómo formalizamos este compromiso?

La implementación de este compromiso se apoya en dos bloques de políticas complementarios.

En materia de **condiciones laborales y retributivas**, en Carglass® contamos con políticas orientadas a garantizar nuestro **enfoque de compensación integral** y un marco laboral equilibrado y competitivo y coherente:



La **Política de Reconocimiento** orienta las prácticas destinadas a valorar la contribución, el desempeño y el compromiso de las personas trabajadoras.



La **Política de Compensación**, basada en la **Metodología Korn Ferry** de Belron®, establece los criterios generales de retribución, con el fin de asegurar una compensación justa, equitativa, transparente y alineada con el mercado. Además, incorpora elementos de retribución variable, como el **Sistema de Bonus**, vinculado al desempeño global de la compañía.



La instrucción de trabajo de **Sistema de Incentivos** regula los criterios aplicables a la retribución variable vinculada al cumplimiento de objetivos específicos a corto plazo.



La **Política de Jornada Laboral**, el **Protocolo sobre una Nueva Forma de Trabajar** y la **Política de Gestión Horaria** regulan aspectos vinculados a la organización del tiempo de trabajo, la flexibilidad y la conciliación. Esta última, además, reconoce y formaliza el derecho a la **desconexión digital** de todas las personas trabajadoras.

Además, como marco complementario a estas políticas, uno de los hitos más importantes para Carglass® este 2025 ha sido la formalización del **convenio colectivo propio**⁴.

En materia de **formación y desarrollo**, disponemos de políticas y herramientas que ordenan la planificación del aprendizaje y el desarrollo profesional del equipo:



La **Política de Formación y Desarrollo** define los principios que guían la identificación de necesidades, la planificación formativa y el desarrollo profesional.



El **Plan anual de formación** organiza, anualmente, las acciones formativas de la compañía conforme a las necesidades del negocio y de las personas.



La **Política de ayudas a la formación** regula el apoyo a formaciones alineadas con las necesidades actuales y futuras de la compañía.



Las **instrucciones de trabajo de formación, desarrollo y evaluación técnica** concretan los criterios operativos para gestionar la capacitación y el seguimiento técnico de forma homogénea.

¿Cómo avanzamos en este compromiso?

En Carglass®, el crecimiento sostenible de la empresa y el crecimiento del equipo van de la mano. Por eso, nuestro compromiso con las condiciones laborales y el desarrollo profesional no es estático, sino que evoluciona cada año para responder a las necesidades reales de nuestra plantilla.

- ① Retribución y beneficios: consolidación de un marco laboral unificado
- ② Formación como palanca de crecimiento
- ③ Evaluación y reconocimiento del desempeño
- ④ Celebración del talento
- ⑤ Movilidad interna
- ⑥ Atracción y desarrollo de nuevo talento

⁴ Los detalles del nuevo convenio quedan descritos en la próxima sección "¿Cómo avanzamos en este compromiso?".

1. Retribución y beneficios: consolidación de un marco laboral unificado

En años anteriores, Carglass® había dado pasos decisivos para avanzar hacia unas condiciones laborales más equitativas y competitivas. La firma del Pacto Salarial Unificado permitió unificar las tablas salariales a nivel nacional, eliminando las diferencias históricas entre regiones, y el sistema de retribución flexible ya ofrecía a cada persona la posibilidad de adaptar su paquete retributivo a sus necesidades personales y familiares.



Proyecto emblema

Este año, los avances logrados en 2024 se han consolidado con la firma del preacuerdo del convenio colectivo propio de Carglass®.

Disponer de un convenio propio, en lugar de acogerse a un convenio sectorial, nos permite diseñar un marco laboral a medida de nuestra realidad: las condiciones, los complementos y los beneficios responden a las necesidades concretas de las personas que forman parte de Carglass® y a la singularidad de nuestra actividad, no a los estándares genéricos de un sector amplio y heterogéneo.

A nivel salarial, el convenio incorpora un pacto a tres años que aporta estabilidad y previsibilidad, con la incorporación de nuevos **complementos salariales diseñados para colectivos específicos**, y la unificación de los ya existentes:

- Complemento por nocturnidad.
- Complemento por trabajo en sábado.
- Complementos para los segundos responsables de centro.
- Complementos para los manipuladores de maquinaria específica.

Siguiendo los criterios del nuevo convenio y los principios de nuestra Política de Compensación, continuamos asegurando una retribución que se sitúa por encima del salario mínimo local:

Ratio del salario de medio vs. SMI por género			
Género	Salario medio sin variables	Salario mínimo local (País)	Ratio Salario Medio/ Salario mínimo local
Mujeres	33.057,29 €	16.576,00 €	1,99
Hombres	30.843,12 €	16.576,00 €	1,86

A nivel de beneficios, el convenio ha supuesto la **unificación de permisos** retribuidos y no retribuidos **y de beneficios sociales** para toda la plantilla, independientemente de la región o el colectivo de pertenencia. Beneficios como la beca escolar para hijos e hijas de personas trabajadoras, las ayudas económicas familiares y el seguro médico con tarifas mejoradas se aplican ahora de manera universal.

El hito de 2025 no es la creación de estos beneficios, sino su extensión a todas las personas de Carglass®: lo que antes alcanzaba solo a determinados colectivos constituye hoy un marco común alineado con nuestra idea de que la compensación va más allá del salario.



2. Formación como palanca del crecimiento

El crecimiento profesional de nuestro equipo se construye, en gran medida, a través de la formación, que permite a cada persona adquirir las competencias necesarias para evolucionar en su puesto y proyectar su trayectoria dentro de Carglass®.

A través del **Plan de Formación Anual de 2025**, hemos ofrecido programas que dan respuesta tanto a las necesidades de nuestra organización como a las exigencias de un entorno laboral en evolución continua. Bajo este plan se han impartido un total de **73 acciones formativas**, que combinan habilidades técnicas específicas de cada posición con competencias transversales aplicables al conjunto de la compañía.

La prioridad de este ejercicio ha sido garantizar la capacitación directamente vinculada al puesto de trabajo y a la continuidad operativa del negocio, con especial foco en el ámbito de servicio. Por este motivo, la **formación técnica especializada** ha sido protagonista del plan, concentrando más de la mitad de las horas impartidas en 2025 y reforzando la excelencia técnica sobre la que se sostiene la calidad de nuestro servicio.

En paralelo, hemos apostado por el desarrollo del talento clave a través de acciones selectivas. Destacan los procesos de **coaching individual**, consolidados como una vía diferencial para fortalecer las competencias de liderazgo de los perfiles más estratégicos y acompañar su crecimiento profesional de forma personalizada.

Además de las 73 formaciones planificadas en el Plan de Formación Anual, las personas de Carglass® pueden acceder de forma autónoma a diversos cursos online a través de las plataformas internas **Workday** y **KnowBe4**, que amplían la gama de contenidos formativos, así como la plataforma **Learnlight**, a través de la cual nuestras personas trabajadoras pueden acceder a cursos para mejorar sus **competencias lingüísticas**.

A continuación, presentamos los principales resultados del conjunto de este sistema formativo:

73 formaciones impartidas
bajo el Plan Anual de Formación 2025

347 cursos impartidos
bajo el sistema formativo en su conjunto

26.692 horas
de formación en total

99% de la plantilla
formada bajo este sistema

17 horas
de formación por persona de media

132,8 K€
destinados a formación

2 K€ para becas
destinadas a formación

3. Evaluación y reconocimiento del desempeño

Nuestro compromiso con el desarrollo profesional se materializa también en cómo acompañamos el desempeño a lo largo del año y cómo reconocemos a las personas que contribuyen a la excelencia de Carglass®.

En el plano del acompañamiento, contamos con el sistema **Belron® Way of Performance (BWOP)**, gestionado desde el Grupo Belron®. El BWOP articula el ciclo de desarrollo anual en torno a cuatro momentos clave —definición de **objetivos, progreso y retroalimentación** continua, **plan de desarrollo individual y resumen del año**— que estructuran una conversación constante entre cada persona y su responsable directa.

En 2025, el **100% de nuestras personas ha completado su evaluación**, pudiendo así identificar fortalezas, áreas de mejora y oportunidades de crecimiento, y traducirlas en acciones concretas de aprendizaje, movilidad o promoción.

El ciclo incluye además un momento intermedio de revisión conjunta entre cada persona y su responsable directa, que permite reajustar objetivos y valorar el progreso antes del cierre anual.

El reflejo más tangible de este acompañamiento continuo se encuentra en las **100 promociones internas** materializadas durante el ejercicio y concentradas principalmente en el área de operaciones, donde se concentra la mayor parte de nuestra plantilla. Estos datos confirman la solidez de la promoción interna como vía preferente para cubrir posiciones de mayor responsabilidad en Carglass®.

100% personas acompañadas

100 promociones internas



4. Celebración del talento

En el plano del reconocimiento, contamos además con dos programas complementarios que valoran el esfuerzo, la dedicación y el talento de quienes forman parte del equipo, tanto a escala local como internacional.

Los **premios META** son una iniciativa propia de Carglass® España que reconoce, cada trimestre, a personas y equipos que encarnan los cuatro valores que dan nombre al programa —**Mejora, Excelencia, Trabajo y Actitud**—. La evaluación considera cuatro ámbitos: la aportación a clientes, personas y sociedad; la voluntad de ir un paso más allá en el día a día; la capacidad de inspirar al resto del equipo; y el logro de resultados extraordinarios. En 2025 se han otorgado 15 galardones META, 5 en cada edición trimestral.

Las personas reconocidas con un premio META son, a su vez, candidatas a los **premios BEPA (Belron® Exceptional People Awards)**, la versión internacional del programa dentro del Grupo Belron®. Los BEPA distinguen contribuciones excepcionales y sostenidas en el tiempo en al menos dos de tres ámbitos: personas (generar entornos de trabajo acogedores, inclusivos y seguros), clientes (aportar una experiencia diferencial) y sociedad (contribuir a una forma responsable de hacer negocio). En 2025, **5 personas de Carglass® España** han sido galardonadas en esta edición.

Ambos programas se mantienen como citas consolidadas en nuestro calendario anual, reforzando una cultura en la que el talento no solo se desarrolla, también se celebra.

5. Movilidad interna

En Carglass® entendemos la movilidad interna como una palanca fundamental para el desarrollo y la fidelización del talento. Más allá de las promociones, impulsamos otras formas de movilidad interna que permiten a nuestro equipo asumir nuevos retos, ampliar competencias y crecer dentro de la organización.

Ofrecemos oportunidades de **movilidad horizontal** que permiten a las personas cambiar de funciones dentro del mismo nivel jerárquico o aportar sus habilidades en proyectos interdepartamentales. Esta modalidad enriquece la experiencia profesional, favorece una visión más transversal del negocio y contribuye a la polivalencia de nuestros equipos.

En materia de **movilidad geográfica**, Carglass® combina una dimensión internacional y una local. A nivel internacional, el **programa Roadstars**, integrado en el Grupo Belron®, ofrece a nuestras personas técnicas la oportunidad de colaborar temporalmente en otros países europeos, desarrollando competencias lingüísticas y técnicas al tiempo que comparten buenas prácticas. A nivel local, la movilidad geográfica ha sido especialmente activa en 2025, con desplazamientos a ubicaciones donde la demanda lo ha requerido. Merece mención especial nuestra **política de deslocalización** que, aunque no está formalmente documentada, constituye una práctica consolidada y una ventaja competitiva significativa: el valor de un rol importa más que

la ubicación geográfica de la persona que lo desempeña. Así, posiciones de gestión, analítica u otras funciones corporativas se ejercen desde distintos puntos del territorio nacional, eliminando la localización como barrera de acceso a cualquier puesto.

Para que todas estas formas de movilidad sean efectivas, es imprescindible que las oportunidades lleguen a todas las personas. En 2025, hemos consolidado la **publicación semanal de vacantes internas** en WorkDay, volcadas automáticamente a WorkVivo (intranet).

Esta sistematización garantiza que toda la plantilla tenga visibilidad sobre las oportunidades disponibles, tanto dentro de Carglass® España como en el marco internacional del Grupo Belron®.

6. Atracción y desarrollo de nuevo talento

Atraer nuevo talento y facilitar su integración en la organización es una prioridad constante en Carglass®. Para ello, mantenemos activos varios programas que conectan el mundo formativo con nuestra actividad.

El **Proyecto Cantera** es nuestra iniciativa principal de atracción de talento junior. Nació con el objetivo de captar a estudiantes de ciclos formativos especializados en áreas relacionadas con nuestras operaciones - entre ellas la automoción- y de distintos programas universitarios. El programa les ofrece la oportunidad de realizar prácticas profesionales en Carglass® y, en caso de haber vacantes, considerarles como personas candidatas preparadas para incorporarse al equipo.

El proyecto combina así la formación profesional y la universitaria— y funciona como cantera real de futuro talento para la organización. En 2025, el Proyecto Cantera ha registrado un crecimiento significativo, logrando la **contratación de 19 personas en prácticas**, frente a las 9 del ejercicio anterior.

Paralelamente, en 2025 hemos puesto en marcha el **programa de prácticas FP Dual**, tras la firma del acuerdo con la Generalitat de Catalunya en 2024. Esta primera edición ha contado con 5 personas en prácticas en oficinas y talleres, lo que nos ha permitido obtener aprendizajes valiosos de cara a futuras convocatorias.

7. Construcción de una visión compartida: *One team, One dream, One Belron®*

Creer como equipo requiere una dirección común. Bajo el espíritu de **One Team, One Dream, One Belron®**, creemos que el desarrollo de las personas solo se completa cuando todas ellas, independientemente de su ubicación o función, conocen la estrategia de la compañía, se sienten parte de ella y pueden contribuir desde su rol. Por eso, invertimos de forma decidida en espacios de comunicación que construyan esa visión compartida.

La **Convención Anual**, celebrada a finales de año, es el encuentro de referencia para quienes ejercen funciones de liderazgo en Carglass®. Durante este encuentro se ponen en común las lecciones del año, se reconoce el trabajo realizado y se definen de forma conjunta las prioridades del siguiente periodo.

Durante los primeros meses del año, llevamos a cabo nuestros ya consolidados **Roadshows**: 13 eventos repartidos por toda la geografía nacional, de modo que la totalidad de la plantilla pueda participar en al menos uno de ellos. Estos encuentros ponen en contacto directo a las personas de Carglass® con la Dirección General, la Dirección de Operaciones y el equipo de Comunicación, en un formato pensado para generar diálogo entre la dirección de la compañía y el resto de las personas trabajadoras.

Adicionalmente, se comunica habitualmente la información corporativa, tanto del Grupo Belron, como de Carglass España, mediante los canales de comunicación habituales, que son Workvivo y la Intranet Corporativa. La información sobre los resultados de la compañía en ambos ámbitos (global y local) se traslada

de forma mensual y trimestral, a través de mensajes audiovisuales que comparte nuestro CEO, Carlos Brito (trimestral) y Carmen Adamuz (mensual).

6.3 GARANTIZAMOS LA SALUD Y SEGURIDAD DE LAS PERSONAS

En Carglass® entendemos que garantizar un entorno de trabajo seguro y saludable no es solo una obligación legal, sino una condición indispensable para que nuestras personas puedan desarrollar su actividad con tranquilidad, rendir al máximo y construir su trayectoria profesional con nosotros.

Por ello, situamos la salud, la seguridad y el bienestar en el centro de nuestra gestión, combinando el cumplimiento riguroso del marco normativo con una ambición más amplia: avanzar hacia una cultura preventiva madura, compartida y vivida desde cada puesto de trabajo.



-20%

Reducción en el índice de frecuencia de accidentes de trabajo



322

Reconocimientos médicos de salud realizados durante el ejercicio



100%

De la plantilla con acceso al nuevo Programa de Apoyo al Empleado

¿Cómo formalizamos este compromiso?

Nuestro compromiso con la salud y la seguridad se articula a través de un marco consolidado de estándares, políticas y procedimientos que orientan nuestra actuación diaria y garantizan una gestión preventiva homogénea en todos nuestros centros.



Los **Estándares Globales de Seguridad de Belron®** constituyen la columna vertebral de este marco. Se trata de 15 estándares corporativos que abordan desde la gestión de riesgos y la investigación de incidentes hasta la formación, la comunicación con partes interesadas o la respuesta ante emergencias.



El **Plan de Prevención de Riesgos Laborales** alineado con la Ley 31/1995, sigue siendo el instrumento de referencia para garantizar entornos de trabajo seguros. A nivel de política, este marco se sustenta en la Política del Sistema Integrado de Gestión, que recoge los principios de actuación en materia de seguridad y salud: la identificación de peligros y prevención de riesgos,

la promoción de ambientes de trabajo seguros y la formación continua en salud y seguridad en el trabajo. Ambos instrumentos se completan con procedimientos específicos de evaluación de riesgos, investigación de accidentes y planes de emergencia adaptados a cada tipología de centro.



A ellos se suma la **Política de Salud, Seguridad y Bienestar**, que amplía el foco más allá de la prevención estricta e incorpora la dimensión del bienestar integral de las personas.

¿Cómo avanzamos en este compromiso?

En 2025, hemos dado un paso significativo en la consolidación de nuestra cultura preventiva. Más allá del cumplimiento, hemos buscado que la seguridad deje de percibirse como una función técnica y se convierta en una responsabilidad compartida por todos los niveles de la organización.

- ① Safety Leaders
- ② Formación como base de la prevención
- ③ Hacia la certificación ISO 45001
- ④ Bienestar y acompañamiento emocional de las personas
- ⑤ Resultados en salud, seguridad y bienestar

1. Safety Leaders

Los proyectos desplegados este año han perseguido esa voluntad de hacer de la seguridad laboral una responsabilidad compartida, con un hito especialmente relevante: el lanzamiento de los Safety Leaders.



Proyecto emblema

La figura del **Safety Leader** es una nueva pieza en nuestra estructura preventiva diseñada para integrar la seguridad en el día a día de los centros y reforzar una cultura que trascienda al Departamento de People y PRL.

Se ha convocado a diferentes *managers* con distintos niveles jerárquicos y a representantes de departamentos transversales para participar en un itinerario formativo estructurado en distintas sesiones impartidas entre 2025 y 2026.

Al cierre del programa, contaremos con aproximadamente **200 personas graduadas como Safety Leaders**, equipadas con las herramientas necesarias para canalizar riesgos y comunicar posibles

Esta nueva figura se suma, sin sustituir, a la de los **Safety Connectors**, los técnicos especialistas del Departamento Técnico que venimos integrando en nuestros centros desde hace varios ejercicios. Durante 2025 esta figura ha seguido operativa, manteniendo su rol de enlace preventivo en los talleres y su colaboración con el Departamento Técnico en las auditorías anuales.

2. Formación como base de la prevención

La formación sigue siendo una de las palancas más potentes para consolidar la cultura preventiva. En 2025 hemos avanzado en varias líneas simultáneamente.

Por un lado, hemos mantenido activa la **formación PRL para nuevas incorporaciones**, impartida en formato virtual, y en cumplimiento del artículo 19 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.

Como novedad de este 2025, hemos completado la primera fase del programa **Pristine Conditions**, una iniciativa obligatoria del grupo Belron® orientada a reducir las lesiones musculoesqueléticas, que constituyen la principal causa de baja en nuestro colectivo técnico. Durante este ejercicio se ha desplegado la formación teórica sobre principios de ergonomía y manipulación segura de cargas, dirigida a las personas con tareas de manipulación manual y a los futuros *Safety Leaders*.

A este marco se suman la **formación en conducción segura**, dirigida al conjunto de la plantilla con el objetivo de minimizar la siniestralidad vial, y formaciones específicas por colectivo según el nivel de riesgo del puesto, como las dirigidas al **personal de almacén y logística en el manejo de carretillas elevadoras** o las capacitaciones en **primeros auxilios** para el personal designado.

3. Hacia la certificación ISO 45001

Uno de los focos estratégicos de del ejercicio 2025 ha sido la preparación para la **certificación en ISO 45001:2018**: hemos revisado y ajustado nuestros procesos internos para alinearlos con los requisitos de este estándar internacional de seguridad y salud, con la vista puesta en obtener la certificación en 2026.

Este proceso nos ha llevado a sistematizar la documentación asociada a la gestión de accidentes e incidentes, generando registros que no existían con el mismo nivel de formalización y reforzando la trazabilidad de nuestras actuaciones preventivas. Las certificaciones ISO 45001:2018 en seguridad y salud, e ISO 14001:2015 en medio ambiente —previstas ambas para 2026—, se integrarán con la ya vigente ISO 9001:2015 en calidad y gestión, conformando un sistema de gestión integrado que abarcará las tres dimensiones de manera unificada.

4. Bienestar y acompañamiento emocional de las personas

El cuidado de nuestras personas va más allá de la prevención de riesgos físicos. Por eso, mantenemos activos dos programas complementarios que ponen a disposición de la plantilla recursos de apoyo emocional, psicológico y de promoción de hábitos saludables.

El **Programa de Apoyo al Empleado**, ofrece todas nuestras personas una línea de atención emocional, gratuita y confidencial disponible 24 horas al día, 7 días a la semana, 365 días al año. Se trata de un soporte externo profesional, ofrecido a través de la plataforma **BH Bienestar**, con enfoque preventivo, diseñado para ayudar a gestionar situaciones personales o profesionales antes de que se traduzcan en bajas o afectaciones graves al bienestar.

Por su parte, la plataforma **Carglass® Saludable**, integrada en el sistema Workvivo, sigue siendo el vehículo principal para la promoción de hábitos saludables en el trabajo. Durante 2025 hemos dado continuidad a las iniciativas de sensibilización en **alimentación saludable, actividad física y bienestar general**, acompañando al equipo en la construcción de rutinas más saludables.

5. Resultados en salud, seguridad y bienestar

A continuación, presentamos los principales indicadores de siniestralidad laboral, que nos permiten hacer seguimiento de la eficacia de nuestras medidas preventivas y orientar los ejes de trabajo de los próximos ejercicios:

Accidentes laborales por género	2025
Accidentes sin baja	32
Mujeres	3
Hombres	29
Accidentes con baja	49
Mujeres	7
Hombres	42

Accidentes laborales por género		2025
Índice de frecuencia		16,44
Mujeres		11,1
Hombres		17,88
Índice de gravedad		0,66
Mujeres		0,21
Hombres		0,77
Tasa de absentismo laboral		7,95

Los indicadores de siniestralidad y absentismo se complementan con una visión más amplia del bienestar de nuestras personas, que obtenemos a través de **Our Carglass®**, la encuesta anual de compromiso que desplegamos desde 2020 a nivel global.

Esta herramienta nos permite medir el índice de *engagement* del equipo y analizar hasta 16 dimensiones que impactan en la experiencia de trabajo, desde la compensación hasta las oportunidades de crecimiento o la capacidad de desarrollo.

90%

participación en la encuesta Our Carglass®

86%

Índice de compromiso del equipo

En 2025, Our Carglass® confirma su valor como espacio de escucha para el equipo. La **participación se ha mantenido en el 90%**, en línea con el ejercicio anterior, reflejando la confianza que nuestras personas depositan en este canal. **El índice de compromiso se sitúa en el 86%**, consolidando una implicación sólida del equipo con el proyecto Carglass®.

7. Nuestra comunidad

Contribuyendo al desarrollo de la comunidad

En Carglass®, nuestra actividad cobra sentido cuando se proyecta más allá del servicio que ofrecemos. Somos parte activa de las comunidades en las que operamos y, como tal, asumimos la responsabilidad de contribuir a su desarrollo desde una posición coherente con nuestros valores y nuestra estrategia de sostenibilidad.

En 2025, hemos dado un paso decisivo en esta dirección: concentrar nuestros esfuerzos en aquellas causas que conectan de manera genuina con nuestra identidad y donde podemos generar un impacto real y medible. Con esta vocación, hemos apostado por la profundidad de las acciones y la alineación estratégica como principios rectores de nuestra acción comunitaria.

¿Cómo gobernamos este pilar?

La gestión de nuestro compromiso con la comunidad se articula en torno a dos estructuras complementarias.

El **Departamento de Comunicación y Relaciones Públicas** coordina el conjunto de iniciativas sociales y mantiene un diálogo constante con los grupos de interés vinculados a este ámbito.

Desde la **Palanca ESG**, se integran los objetivos sociales en la estrategia de sostenibilidad global, asegurando que las decisiones en materia comunitaria respondan a una visión de conjunto.

COMPROMISO CON NUESTRA COMUNIDAD



Fortalecemos nuestras comunidades

Colaboramos con entidades del tejido social para impulsar el desarrollo y ofrecer oportunidades laborales a colectivos en riesgo de exclusión social, sumando el compromiso de nuestras personas a la construcción de comunidades más justas e inclusivas.

7.1 FORTALECEMOS NUESTRAS COMUNIDADES

En Carglass® entendemos la contribución a la comunidad como una extensión natural de nuestra forma de trabajar: estar cerca, responder con responsabilidad y poner nuestras capacidades al servicio de las personas. En 2025, este compromiso ha ganado foco con una orientación más clara hacia la empleabilidad, la inclusión y el acompañamiento de colectivos en situación de vulnerabilidad.

Esta evolución nos ha permitido ordenar mejor nuestras colaboraciones, seleccionar proyectos más alineados con nuestra identidad y concentrar esfuerzos allí donde podemos generar una contribución más concreta. Por eso, la mayor parte de nuestras iniciativas sociales se articulan hoy en torno a un eje prioritario: facilitar oportunidades laborales, formación y desarrollo a personas que encuentran más barreras para acceder al mercado de trabajo.

Junto a esta línea de actuación, mantenemos nuestro compromiso con la seguridad vial, una causa directamente vinculada a nuestra actividad y a nuestro conocimiento técnico. A través de alianzas sectoriales, contribuimos a sensibilizar sobre la importancia de una conducción segura y del adecuado mantenimiento del parabrisas como elemento esencial para la seguridad del vehículo.



€ 141 K

Destinados a patrocinios monetarios y donaciones a entidades con impacto en la comunidad



6

Entidades beneficiadas



217

Personas de Carglass® implicadas en voluntariado corporativo



662

Horas de voluntariado

¿Cómo formalizamos este compromiso?



Nuestra **Política de donaciones** es el principal instrumento que formaliza nuestro compromiso con la comunidad. La política establece los criterios y principios aplicables a cualquier aportación económica o en especie realizada por la compañía, ya sea a organizaciones sociales, proyectos comunitarios o situaciones de emergencia. Además, garantiza que las colaboraciones se gestionen de forma ética y generen un impacto positivo y verificable.

En 2025, ha sido revisada en profundidad para alinear su contenido con el nuevo hilo conductor estratégico centrado en la empleabilidad y el desarrollo de colectivos vulnerables, lo que ha supuesto una selección más rigurosa de las entidades colaboradoras y un criterio más exigente en cuanto al impacto esperado de cada colaboración.

¿Cómo avanzamos en este compromiso?

A lo largo de 2025, hemos aplicado de forma efectiva esta nueva estrategia de impacto social, priorizando la profundidad de las colaboraciones frente al número de iniciativas. Esta forma de trabajar nos permite construir relaciones más alineadas con nuestra identidad y orientar mejor los recursos hacia proyectos con resultados concretos.

El ejercicio se ha estructurado en dos grandes líneas de actuación: por un lado, colaboraciones con impacto social vinculadas a empleabilidad, inclusión, acompañamiento y atención a necesidades básicas; por otro, alianzas sectoriales orientadas a la sensibilización y la seguridad vial.

- 1 Colaboraciones con impacto social
- 2 Alianzas sectoriales para la sensibilización y la seguridad vial

1. Colaboraciones con impacto social

Asociación Candelita

Inserción laboral como motor de cambio

Cada año, a través del *Proyecto Teaming*, las personas de Carglass® eligen a qué causa social destinar un donativo mensual de 1€ deducido de su nómina, importe que la empresa duplica y dona al proyecto elegido. En 2025, nuestras personas eligieron como entidad beneficiaria de los fondos a la Asociación Candelita, una asociación dedicada al fomento de la empleabilidad de personas en riesgo de exclusión social, reflejando la sintonía entre el compromiso individual del equipo y la orientación estratégica de la compañía.



Proyecto emblema

Nuestra colaboración con Asociación Candelita se ha materializado en la creación del proyecto “Carglass® con el empleo”, que se ha convertido en la iniciativa emblema de nuestra estrategia de impacto social.

A través de este programa, hemos acompañado de forma directa a 30 personas —25 de ellas mujeres— en su proceso de acceso al mercado laboral. De estas, 17 han conseguido acceder a un empleo estable, lo que demuestra que la colaboración entre empresa y entidad social puede generar oportunidades reales y duraderas.



17

personas lograron un empleo estable



Más información sobre el impacto
que generamos a través de este proyecto

Ca la Mare

Continuidad de nuestro compromiso con el acompañamiento social

Nuestro vínculo con la asociación valenciana **Ca la Mare** se estableció en 2024, cuando canalizamos a través de esta entidad nuestra respuesta solidaria ante la catástrofe de la DANA. Ca la Mare trabaja para mejorar la calidad de vida de personas y familias en situación de vulnerabilidad, ofreciendo servicios de atención básica **como comida a domicilio, acompañamiento social y apoyo en necesidades cotidianas**. En 2025, hemos mantenido esta colaboración, convirtiendo lo que nació como una respuesta ante la emergencia en un compromiso estable con el tejido social de la comunidad valenciana.



€ 10 K

destinados al acompañamiento social de familias en situación de vulnerabilidad



Más información sobre el impacto que generamos a través de este proyecto

Afrika Tikkun

Contribución internacional al desarrollo de la infancia

A nivel internacional, seguimos apoyando el proyecto **Afrika Tikkun**, que trabaja para **transformar la vida de niños, niñas y jóvenes de zonas empobrecidas en Sudáfrica** a través de formación, atención sanitaria, nutrición y acompañamiento psicosocial. La colaboración con esta asociación representa una alianza ya consolidada a nivel del grupo Belron®.

Nuestra contribución se canaliza a través del **Spirit of Belron® Challenge (SoBC)**, el evento deportivo de recaudación solidaria a nivel de grupo en el que Carglass® España participa activamente cada año.



100.000 €

destinados al desarrollo de la infancia en Sudáfrica



Más información sobre el impacto que generamos a través de este proyecto

Jornada Repa Solidaria

Voluntariado corporativo con impacto directo

Repa Solidaria se ha consolidado como la iniciativa de voluntariado por excelencia de Carglass®. En su tercera edición, celebrada el 24 de mayo de 2025, la jornada movilizó a 217 personas voluntarias en 78 centros de servicio distribuidos por todo el territorio nacional. Durante **662 horas de voluntariado**, nuestros equipos realizaron 273 reparaciones y 85 recalibraciones ADAS, destinando íntegramente la recaudación a fines sociales.

Los fondos recaudados se destinan a formación, atención sanitaria, nutrición y acompañamiento psicosocial para niños, niñas y jóvenes de zonas empobrecidas en Sudáfrica, también a través de la ONG **Afrika Tikkun**. Gracias a la contribución de esta edición, **281 adolescentes en situación de vulnerabilidad recibirán apoyo psicológico especializado** por parte de esta entidad.

Repa Solidaria expresa de forma muy directa nuestra manera de contribuir, poniendo nuestro oficio, nuestra red y la implicación de nuestras personas al servicio de una causa social.



217

Personas voluntarias

358

reparaciones y recalibraciones

281

Jóvenes en situación de vulnerabilidad
beneficiados



Más información sobre el impacto
que generamos a través de este proyecto

FUNDABEM

Colaboración nacida del compromiso del equipo

Cada año, las personas de Carglass® que deciden no recoger su cesta navideña pueden destinar su valor económico a una causa social. En 2025, esta aportación se ha dirigido a **FUNDABEM**, que fue la segunda entidad más votada en el **Proyecto Teaming** de este año.

Con esta contribución directa por parte de nuestras personas, apoyamos la labor de FUNDABEM en la **formación y promoción de oportunidades de vida autónoma e independiente a personas con discapacidad** en la provincia de Ávila.

FundAME

Apoyo a la investigación de enfermedades minoritarias

Durante los primeros meses de 2025, Carglass mantuvo su apoyo a la **Fundación de Atrofia Muscular Espinal (FundAME)**, entidad con la que venía colaborando en 2024 a través del Proyecto Teaming.

La aportación, correspondiente a los meses de enero y febrero, contribuyó a impulsar la **investigación, el tratamiento y la visibilización de esta enfermedad minoritaria**, antes de orientar los fondos del proyecto hacia el nuevo eje de inserción laboral de personas en riesgo de exclusión.



Más información sobre el impacto
que generamos a través de este proyecto

2. Alianzas sectoriales para la sensibilización y la seguridad vial

FESVIAL

Seguridad vial y cultura de la reparación

Nuestra alianza con la **Federación Española para la Seguridad Vial (FESVIAL)** conecta directamente con una causa vinculada a nuestra actividad: la seguridad en carretera. El parabrisas es un elemento esencial de

seguridad activa del vehículo, aunque su mantenimiento no siempre recibe la atención que merece por parte de las personas conductoras.

A través de esta colaboración, desarrollamos acciones de sensibilización dirigidas a concienciar sobre la importancia de mantener el parabrisas en buen estado y de adoptar hábitos de conducción seguros. De este modo, ponemos nuestro conocimiento técnico al servicio de una movilidad más segura y responsable.



€ 5 K

Invertidos en iniciativas de sensibilización para una conducción segura.

Palabras finales

Cerramos un nuevo año con la convicción de que rendir cuentas es, ante todo, un ejercicio de transparencia y cercanía. Estas páginas nos permiten mirar con honestidad el camino recorrido, reconocer los avances que ya forman parte de nuestra manera de trabajar e identificar aquello en lo que debemos seguir mejorando.

Lo que aquí se refleja no es el fruto de un solo año, sino el resultado de un proceso compartido el que cada decisión, cada experiencia y cada proyecto han ido construyendo una compañía que aspira a generar valor real para todos sus grupos de interés: clientes, empresas proveedoras, comunidades y, muy especialmente, las personas que la integran.

Porque detrás de cada cifra y cada hito hay un equipo humano que sostiene y da sentido a todo lo que hacemos. Las personas de Carglass® son el centro de esta historia. A todas ellas dedicamos este informe: con orgullo por lo conseguido y con gratitud por el compromiso demostrado durante un año especialmente exigente.

Sabemos que la sostenibilidad se construye paso a paso, con decisiones concretas y con la implicación de toda la organización. Desde esa mirada, abrimos el siguiente capítulo con más aprendizaje, más foco y la misma voluntad de seguir avanzando juntos.

8. Anexos

8.1 INDICADORES

Indicadores de “Nuestra Gobernanza”

Evaluación de riesgos de gobernanza

Tabla 1
Plantas operacionales evaluadas en materia de ética empresarial

Evaluación de riesgos en materia de ética empresarial (%)			
Indicador	2023	2024	2025
Plantas operacionales evaluadas en materia de cuestiones de ética empresarial	100%	100%	100%

Corrupción

Tabla 2
Casos de Corrupción

Casos de Corrupción (#)			
Indicador	2023	2024	2025
Incidentes de corrupción confirmados	0	0	0

Denuncias generales

Tabla 3
Denuncias generales

Denuncias generales (#)			
Indicador	2023	2024	2025
Reportes relacionados con el procedimiento de reporte de irregularidades <i>Speak Up</i>	0	16	20

Defensa de la competencia

Tabla 4

Casos de prácticas anticompetitivas

Casos de prácticas anticompetitivas (#)			
Indicador	2023	2024	2025
Prácticas anticompetitivas confirmadas (#)	0	0	0

Derechos Humanos

Tabla 5

Casos de vulneración de Derechos Humanos o Discriminación

Casos de vulneración de Derechos Humanos o Discriminación (#)			
Indicador	2023	2024	2025
Denuncias por vulneración de derechos humanos	0	0	0
Incidentes de discriminación, incluido el acoso	0	0	0

Formación en materia de Cumplimiento Normativo

Tabla 6

Formaciones en materia de cumplimiento normativo

Personas formadas en materia de cumplimiento normativo (%) *		
Indicador	2024	2025
Personas formadas en Código de Conducta interno*	96%	100%
Personas formadas en Sistema de Gestión de Cumplimiento Normativo*	85%	89%
Personas formadas en Seguridad de la información*	83%	88%

(*) Esta tabla incluye datos para el ejercicio 2024 y 2025, dado que parte de los indicadores incluidos no se reportan en ejercicios anteriores.

(**) Porcentaje calculado sobre el total de la plantilla.

Transparencia fiscal y operativa

Tabla 7

Cuentas anuales

Cuentas anuales (M€)			
Indicador	2023	2024	2025
Resultado antes de impuestos	23,9 M	27,9 M	16,5 M
Impuesto sobre beneficios	6,2 M	6,5 M	4,1 M
Beneficios después de impuestos	17,7 M	21,4 M	12, 4 M

Tabla 8

Valor económico generado

Valor económico generado (M€)			
Indicador	2023	2024	2025
Ventas netas	226,7 M	256,9 M	258,0 M
Otros ingresos explotación	1,9 M	1,9 M	1,8 M
Ingresos financieros	0,9 M	1,1 M	0,7 M
Ventas de activos	-0,1 M	-0,1 M	0,0 M
Total ingresos	229,4 M	259,8 M	260,5 M

Tabla 9

Valor económico distribuido

Valor económico distribuido (M€)			
Indicador	2023	2024	2025
Costes explotación	74,2 M	83,8 M	89,8 M
Amortización del inmovilizado	3,9 M	4,1 M	4,7 M
Salarios	59,4 M	71,1 M	77,4 M
Pagos a proveedores	67,9 M	72,7 M	72,1 M
Pagos a gobiernos	6,2 M	6,5 M	4,1 M
Otros gastos	0,1 M	0,2 M	0,1 M
Total gastos	211,7 M	238,4 M	248,1 M

Gestión de la cadena de valor**Tabla 10**

Evaluación de empresas proveedoras

Indicadores de compras responsables (%)			
Indicador	2023	2024	2025
Proveedores específicos en términos de facturación cubiertos por una auditoría in situ de la ESG	24,06%	23,92%	30,16%
Proveedores específicos en términos de facturación con contratos que incluyen cláusulas sobre requisitos medioambientales, de prácticas laborales y DDHH	24,63%	24,79%	89,09%
Proveedores específicos en términos de facturación cubiertos por una evaluación ESG	24,63%	24,79%	86,53%
Proveedores específicos en términos de facturación cubiertos por un proceso de diligencia debida en materia de ética empresarial (corrupción o seguridad de la información)	24,63%	24,79%	71,84%

Colaboración estratégica

Tabla 11

Colaboraciones estratégicas para un impacto positivo

Colaboraciones estratégicas para un impacto positivo	
Indicador	2025
Proyectos para impulsar la sostenibilidad a nivel sectorial y empresarial*	3

(*) Los proyectos en los que Carglass® ha participado este 2025 son: Premios Ayvens de Sostenibilidad, Arval Mobility Observatory; Foro de Sostenibilidad Arval.

Indicadores de “Nuestro Entorno”

Evaluación de riesgos medioambientales

Tabla 12

Plantas operacionales evaluadas en materia de riesgos medioambientales

Evaluación de riesgos medioambientales (%)			
Indicador	2023	2024	2025
Plantas operacionales evaluadas en materia de riesgos medioambientales	100%	100%	100%

Huella de carbono

Tabla 13

Emisiones generadas

Emisiones generadas (tn de CO2)				
Categoría de emisiones	2023	2024	2025	Variación 2024-2025
Alcance 1	1.195	1.318	1.140	-14%
Alcance 2	0	0	1	-
Alcance 3	18.327	17.481	20.534	17%
TOTAL	19.522	18.799	21.675	15%

Consumo energético

Tabla 14
Consumos energéticos totales

Consumos energéticos Totales (kWh)				
Instalación	2023	2024	2025	Variación 2024-2025
HQ Mollet del Vallès	377.053	369.666	383.805	4%
DC Ciempozuelos	435.768	477.022	513.177	8%
Centros de servicio	2.887.287	3.008.621	3.443.323	14%
TOTAL	3.700.108	3.855.309	4.340.305	13%

(*) Los datos correspondientes a 2023 han sido actualizados respecto a los reportados en el EINF 2023, tras el hallazgo de una discrepancia en el indicador.

Tabla 15
Energía renovable y autoproducida

Indicadores sobre energía renovable y autoproducida*				
Instalación	Unidad	2023	2024	2025
Energía comprada renovables	%	100%	100%	100%
Energía autoproducida en DC*	%	65%	65%	65%
Nº placas solares instaladas	#	417	417	417
Energía fotovoltaica producida	Mwh	174	181	171

(*) El indicador hace referencia al porcentaje de energía autoproducida en el centro de distribución de Ciempozuelos (DC), respecto al total de energía consumida en dicha instalación.

Tabla 16
Reparación vs sustitución

Reparación vs sustitución (%)			
Indicador	2023	2024	2025
Ratio reparación vs sustitución	28,62%	28,02%	30,21%

Flota

Tabla 17
Electrificación de la flota

Electrificación de la flota				
Indicador	Unidad	2023	2024	2025
Turismos de <i>renting</i> híbridos	%	90%	88%	94
Vehículos eléctricos aprobados	#	5	5	25

Tabla 18
Consumo de la flota

Consumo de la flota (l)				
Indicador	2023	2024	2025	Variación 2024-2025
Consumo de gasolina	105.971	119.097	197.011	65%
Consumo de diésel	408.260	424.268	330.904	-22%
TOTAL	514.231	543.365	527.915	-3%

Consumo de agua

Tabla 19
Consumo de agua

Consumo agua (m³)				
Instalación	2023	2024	2025	Variación 2024-2025
HQ Mollet del Vallès	804	843	610	-28%
DC Ciempozuelos	390	808	2.728	238%
Centros de servicio	8.135	12.747	15.905	25%
TOTAL	9.329	14.398	19.243	34%

Gestión de residuos

Tabla 20
Cristal valorizado

Volumen de cristal valorizado (tn)				
Tipología de cristal	2023	2024	2025	Variación 2024-2025
Cristal laminado*	4.200	4.404	5.478	24%
Cristal templado	141	162	147	-9%
TOTAL	4.341	4.566	5.619	23%

(*) Volumen obtenido tras descontar del total de elementos que componen el parabrisas, todos aquellos que no son cristal (15% aproximadamente). El cálculo se realizó sobre los años 2023, 2024 y 2025 para reflejar un dato más preciso del total de cristal laminado valorizado.

Tabla 21
Vidrio residual del parabrisas recuperado

Vidrio residual del parabrisas recuperado (%)			
Indicador	2023	2024	2025
Vidrio del parabrisas recuperado	100%	100%	100%

Tabla 22

Residuos no peligrosos generados

Volumen de residuos no peligrosos generados (tn)					
Tipología de residuo	2023	2024	2025	Variación 2024-2025	Destino
Plástico embalaje	17	21	14	-32%	Valorización
Plástico (*)	18	28	47	70%	Valorización
Papel	0,86	0,10	7,89**	7.785%	Valorización
Cartón y otros (***)	168	300	315	5%	Valorización
Madera	972	1.126	1.184	5%	Valorización
Gomas RNP (residuo no peligroso)	0	0	76	-	Reciclaje
Residuo mezclado, plástico, gomas y similares	0	0	28	-	Reciclaje
TOTAL	1.176	1.475	1.673	13%	-

(*) Plásticos no peligrosos (RNP): Retales metacrilato, fundas asiento y limpiaparabrisas usados.

(**) Aumento de residuos de papel gestionados por la recogida excepcional de archivos almacenados en Ciempozuelos.

(***) Incluye madera y corcho, entre otros.

Tabla 23

Residuos banales generados

Volumen de residuos banales generados (tn)					
Indicador	2023	2024	2025	Variación 2024-2025	Destino
Residuos banales generados	838	498	682*	+37%	Vertedero

(*) Por motivos de eficiencia operativa, a partir de 2025, los residuos banales de determinados centros de servicio se gestionan a través de los contenedores de residuos domésticos locales, lo cual provoca que no se puedan agregar los datos reales de dichos centros. Para garantizar la trazabilidad completa, la cifra reportada se obtiene a partir de la medición directa de los centros de servicio en los que el residuo banal es gestionado por Carglass®, sumando a esta cifra una estimación del banal que estaría generándose en el resto de los centros, lo cual permite estimar el volumen total generado. El incremento se debe a que en años anteriores no se había realizado la referida estimación y, por tanto, los datos de 2025 contemplan una visión más integral de los residuos generados en todos nuestros centros de servicio.

Tabla 24

Residuos peligrosos generados

Residuos peligrosos generados (tn)					
Tipología de residuo	2023	2024	2025	Variación 2024-2025	Destino
Adhesivos y sellantes	52,3	89,4	51,7	-42%	Incineración
Envases metálicos	4,4	6,1	3,3	-46%	Reciclaje
Trapos contaminados	13,2	23,3	40,1	74%	Incineración
RAAEs	2,6	3,3	2,0	39%	Donación
					Reciclaje
					Valorización
Tóner y cartuchos de impresión*	0,01	0,00	0,03	-	Reciclaje
Aceite usado	0,2	0,4	0,1	-76%	Reciclaje
TOTAL	72,8	122,6	97,8	-20%	-

Tabla 25

Total de residuos valorizados

Indicadores de residuos valorizados				
Indicador	Unidad	2023	2024	2025
Residuos totales	tn	6.428	6.662	8.072
Residuos valorizados	tn	5.517	6.041	7.189
% de residuos valorizados	%	85,83%	90,69%	89,05%

Tabla 26

Total de electrónicos gestionados

Residuos electrónicos gestionados (%)			
Indicador	2023	2024	2025
Residuos electrónicos gestionados	100%	100%	100%

Tabla 27

Personas formadas en gestión de residuos

Personas formadas gestión de residuos (%) *		
Indicador	2024	2025
Personas trabajadoras formadas en gestión de residuos **	92%	94%

(*) Esta tabla incluye datos para el ejercicio 2024 y 2025, dado que parte de los indicadores incluidos no se reportan en ejercicios anteriores.

(**) Porcentaje calculado sobre el total de las personas trabajadoras en centros de servicio.

Tabla 28

Personas formadas en materia de sostenibilidad ambiental

Personas formadas en materia de sostenibilidad ambiental (#)			
Indicador	2023	2024	2025
Personas trabajadoras que recibieron formación sobre cuestiones medioambientales	578	983	1.412

Materias primas

Tabla 29

Compra de materias primas

Compra de materias primas (miles de unidades)				
Tipología	2023	2024	2025	Variación 2024-2025
Clips	445	465	504	8%
Cristales descendentes	164	170	154	-9%
Escobillas	613	496	532	7%
Gomas	199	192	170	-11%
Cartón	598	590	599	2%
Lunetas traseras	54	61	56	-8%
Parabrisas	516	572	506	-12%
Poliuretano	446	451	423	-6%
TOTAL	3.035	2.997	2.944	-2%

Tabla 30

Compra local por volumen

Compras locales (volumen)					
Indicador	Unidad	2023	2024	2025	Variación 2024-2025
España	#	1.972.970	1.973.199	2.133.247	8.11%
	%	33%	32%	37%	4.76%
Extranjero	#	3.965.485	4.203.734	3.678.447	-12.50%
	%	67%	68%	63%	-4.76%
TOTAL	Millones de unidad	5.938.455	6.176.933	5.811.694	-5.91%

Tabla 31

Compra local por gasto

Compras locales (€)					
Indicador	Unidad	2023	2024	2025	Variación 2024-2025
España	€	20.974.448	22.047.901	21.904.661	-0.65%
	%	33%	31%	32%	1.48%
Extranjero	€	43.354.936	49.194.394	45.643.718	-7.22%
	%	67%	69%	68%	-1.48%
TOTAL	€	64.329.385	71.242.295	67.548.379	-5.19%

Indicadores de “Nuestras Personas”

Igualdad

Tabla 32

Personas empleadas a 31 de diciembre por género

Personas empleadas a 31 de diciembre por género							
Género	2023		2024		2025		Variación 2024-2025
	#	%	#	%	#	%	
Mujeres	345	23%	371	23%	388	23	4,58 %
Hombres	1.154	77%	1.264	77%	1.282	77	1,42 %
TOTAL	1.499	100%	1.635	100%	1.670	100%	2,14%

Tabla 33

Permisos paternales ofrecidos y disfrutados

Permisos paternales ofrecidos y disfrutados*							
Tipología	2024			2025			Variación 2024-2025
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total	
Suma de Nº total empleados con derecho a permiso parental en el ejercicio**	6	41	47	14	56	70	+49%
Suma de Nº Empleados que han acogido al permiso parental en el ejercicio ***	6	49	55	14	56	70	+27%
Suma de Nº Empleados que debían reincorporarse tras el permiso parental en el ejercicio ****	6	49	55	10	37	47	-15%
Suma de Nº Empleados efectivamente reincorporados tras el permiso parental en el ejercicio *****	6	48	54	10	37	47	-13%
Suma de Nº Empleados reincorporados tras el permiso y continúan tras 12 meses *****	5	42	47	8	35	43	-9%
Ratio incorporación	100.0%	97.9%	98.2%	100.0%	100.0%	100.0%	+1.9%
Ratio fidelización	83.3%	87.5%	87.0%	80.0%	94.6%	91.5%	+5.1%

(*) Esta tabla incluye datos para el ejercicio 2024 y 2025, dada la consideración de no pertinencia de reporte de los indicadores relativos a ejercicios anteriores.

(**) Han dado a luz en 2025.

(***) No tienen por qué haber dado a luz en 2025, pero han disfrutado de al menos un periodo o una parte de periodo de permiso durante el ejercicio 2024 (el permiso parental puede dividirse en varios periodos de disfrute). Se han tenido también en cuenta permisos iniciados en 2024 pero finalizados en 2025 y los iniciados en 2025 pero finalizados en 2026.

(****) Personal cuyo permiso o algún periodo de permiso finaliza en 2025. Los iniciados en 2025 pero que finalizan en 2026 no se tienen en cuenta.

(***** Es lo mismo que el punto anterior. Los iniciados en 2025 pero que finalizan en 2026 no se tienen en cuenta.

(*****) Dado que no ha dado tiempo a que pasen 12 meses desde la última persona incorporada tras su permiso en diciembre 2024, presumimos que todas las personas empleadas que, a fecha de cierre de los datos, siguen en la compañía lo van a hacer al menos hasta diciembre de 2024. Los permisos iniciados en 2025 pero finalizados en 2026 no se han tenido en cuenta.

Tabla 34

Brecha salarial

Brecha salarial*	
Indicador	2024
Brecha salarial	-

(*) Para el momento del cierre del EINF 2025, los resultados del cálculo de la brecha salarial aún no estaban disponibles. Este cálculo se enmarca en la auditoría retributiva anual realizada por una entidad externa. Previsiblemente, los resultados de la brecha salarial para este último ejercicio 2025 estarán disponibles a finales de 2026.

Tabla 35

Número de mujeres con posiciones técnicas

Número de mujeres con posiciones técnicas (#)*			
Indicador	2023	2024	2025
Número de mujeres con posiciones técnicas	19	32	44

(*) Se consideran "posiciones técnicas" aquellas que tienen funciones que forman parte del servicio de reparación, sustitución o calibración.

Tabla 36

Paridad de género según posiciones directivas o no directivas

Paridad de género según posiciones directivas o no directivas (#)*				
Posición	2025			
	Mujeres	Hombres	Total	% Mujeres
Comité de Dirección	4	3	7	57%
Posiciones de <i>middle-management</i>	13	16	29	45%
Puestos no directivos	371	1.263	1.634	23%
TOTAL	388	1.282	1.670**	23%

(*) Esta tabla incluye datos para el ejercicio 2025, dada la consideración de no pertinencia de reporte de los indicadores relativos a ejercicios anteriores.

(**) Incluye becarios temporales.

Tabla 37

Paridad de género en posiciones de responsabilidad

Mujeres en posiciones de responsabilidad (%)			
Indicador	2023	2024	2025
Mujeres en posiciones de <i>middle-management</i> *	46%	41%	45%
Mujeres responsables de centro de servicio**	14,0%	22,4%	18,6%

(*) El porcentaje de mujeres en posiciones de *middle-management* se calcula sobre el total de personas (hombres y mujeres) con esta posición.

(**) El porcentaje de mujeres responsables de centro de servicio se calcula sobre el total de personas (mujeres y hombres) con esta posición.

Tabla 38

Paridad de género según área de trabajo

Paridad de género según área de trabajo (#) *				
Área de trabajo	2025			
	Mujeres	Hombres	Total	% Mujeres
Oficinas	100	130	230	43%
Centro de distribución	12	101	113	11%
Centros de servicio	83	1.003	1.086	8%
Call Center	193	48	241	80%
Total	388	1.282	1.670	23%

(*) Esta tabla incluye datos para el ejercicio 2025, dada la consideración de no pertinencia de reporte de los indicadores relativos a ejercicios anteriores.

Diversidad

Tabla 39

Personas empleadas a 31 de diciembre por edad

Personas empleadas a 31 de diciembre por edad*					
Edad	2024		2025		Variación 2024-2025
	#	%	#	%	
Menores de 30 años	303	18,5%	265	15,9%	-13%
Entre 30 y 50 años	1066	65,2%	1.093	65,4%	+3%
Mayores de 50 años	266	16,3%	312	18,7%	+17%
TOTAL	1.635	100%	1.670	100%	2%

(*) Esta tabla incluye datos para el ejercicio 2024 y 2025, dada la consideración de no pertinencia de reporte de los indicadores relativos a ejercicios anteriores.

Tabla 40

Personas contratadas por edad y género

Personas contratadas por edad y género*			
Edad	2025		
	Mujeres	Hombres	Total
Menores de 30 años	22	80	102
Entre 30 y 50 años	54	161	215
Mayores de 50 años	8	36	44
TOTAL	84	277	361

(*) Esta tabla incluye datos para el ejercicio 2025, dada la consideración de no pertinencia de reporte de los indicadores relativos a ejercicios anteriores.

Tabla 41

Personas empleadas con diversidad funcional

Personas empleadas con diversidad funcional			
Indicador	Unidad	2024	2025
Personas empleadas con diversidad funcional	#	19	26
	%	1,16%	1,56%

(*) Esta tabla incluye datos para el ejercicio 2024 y 2025, dada la consideración de no pertinencia de reporte de los indicadores relativos a ejercicios anteriores.

Tabla 42

Personas formadas en materia DEI

Personas formadas en materia DEI*	
Indicador	2025
Número de personas formadas en materia DEI (#)	1.436
Porcentaje de la plantilla formada en materia DEI (%)	87,0%

(*) Esta tabla incluye datos para el ejercicio 2025, dada la consideración de no pertinencia de reporte de los indicadores relativos a ejercicios anteriores.

Tabla 43

Otros indicadores en materia de DEI

Otros indicadores en materia de DEI (#)*			
Indicador	2024	2025	Variación 2024-2025
Trabajadores pertenecientes a grupos minoritarios y/o vulnerables en toda la organización**	19	26	+36,8%
Nacionalidades presentes entre los trabajadores	29	31	+6,9%

(*) Esta tabla incluye datos para el ejercicio 2024 y 2025, dada la consideración de no pertinencia de reporte de los indicadores relativos a ejercicios anteriores.

(**) Para el cálculo, se han considerado las personas con diversidad funcional, que corresponden al 1,56% sobre el total de la plantilla.

Organización del trabajo

Tabla 44

Personas empleadas a 31 de diciembre por grupo profesional y género

Personas empleadas a 31 de diciembre por grupo profesional y género (#)*						
Categoría profesional (Nivel KF)**	2024			2025		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
9	-	-	-	1	0	1
10	78	340	418	82	288	370
11	141	446	587	135	430	565
12	56	207	263	70	254	324
13	23	134	157	24	144	168
14	24	48	72	21	75	96
15	11	26	37	10	26	36
16	14	22	36	15	24	39
17	4	7	11	4	6	10
18	0	3	3	3	2	5
19	5	5	10	5	6	11
20	0	1	1	0	1	1
21	0	0	0	0	0	0
22	2	3	5	2	2	4
23	1	0	1	0	1	1
24	0	0	0	0	0	0
25	1	0	1	2	0	2

(*) Esta tabla incluye datos para el ejercicio 2024 y 2025, dada la consideración de no pertinencia de reporte de los indicadores relativos a ejercicios anteriores.

(**) La codificación numérica de las categorías corresponde al nivel de la valoración del puesto de trabajo mediante la metodología Korn Ferry.

Personas empleadas a 31 de diciembre por grupo profesional y género (#)*						
Categoría profesional (Nivel KF)**	2024			2025		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Estudiantes en prácticas	2	6	8	7	8	15
BIL***	9	16	25	7	15	22
TOTAL	371	1.264	1.635	388	1.282	1.670

(*) Esta tabla incluye datos para el ejercicio 2024 y 2025, dada la consideración de no pertinencia de reporte de los indicadores relativos a ejercicios anteriores.

(**) La codificación numérica de las categorías corresponde al nivel de la valoración del puesto de trabajo mediante la metodología Korn Ferry.

(***) BIL equivale a Belron® International Limited.

Tabla 45

Promedio de personas empleadas por tipo de contrato

Promedio de personas empleadas por tipo de contrato (#)				
Tipo de contrato	2023	2024	2025	%
Contrato Indefinido	1.339	1.520	1.439	91,30
Contrato temporal	77	106	130	8,24
Contrato de prácticas	7	8	6	0,38
TOTAL	1.424	1.633	1.576	100

Tabla 46

Promedio de personas empleadas por tipo de jornada

Promedio de personas empleadas por tipo de jornada (#)				
Tipo de contrato	2023	2024	2025	%
Jornada completa	1.191	1.365	1.411	89,53
Jornada parcial	178	212	125	7,93
Estudiantes en prácticas	7	8	6	0,38
Guarda legal	48	49	33	2,09
TOTAL	1.424	1.633	1.576	100

Tabla 47

Promedio de personas empleadas por tipo de contrato y edad

Promedio de personas empleadas por tipo de contrato y edad (#) *								
Edad	2024				2025			
	Contrato Indefinido	Contrato Temporal	Estudiante en prácticas	Total 2024	Contrato Indefinido	Contrato Temporal	Estudiante en prácticas	Total 2025
Menores de 30 años	217	45	8	270	178	37	5	220
Entre 30 y 50 años	998	56	0	1054	973	82	1	1.056
Mayores de 50 años	305	4	0	309	288	11	0	300
TOTAL	1.520	106	8	1.633	1.439	130	6	1.576

(*) Esta tabla incluye datos para los ejercicios 2024 y 2025, dada la consideración de no pertinencia de reporte de los indicadores relativos a ejercicios anteriores.

Tabla 48

Promedio de personas empleadas por tipo de contrato y género

Promedio de personas empleadas por tipo de contrato y género (#)*								
Género	2024				2025			
	Contrato Indefinido	Contrato Temporal	Estudiante en prácticas	Total 2024	Contrato Indefinido	Contrato Temporal	Estudiante en prácticas	Total 2025
Mujeres	350	27	3	380	285	23	3	311
Hombres	1.169	80	4	1.253	1.154	107	3	1.264
TOTAL	1.520	106	8	1.633	1.439	130	6	1.576

(*) Esta tabla incluye datos para los ejercicios 2024 y 2025, dada la consideración de no pertinencia de reporte de los indicadores relativos a ejercicios anteriores.

Tabla 49

Promedio de personas empleadas por tipo de contrato y grupo profesional

Promedio de personas empleadas por tipo de contrato y grupo profesional (#)*								
Categoría profesional (Nivel KF)**	2024				2025			
	Contrato Indefinido	Contrato Temporal	Estudiante en prácticas	Total 2024	Contrato Indefinido	Contrato Temporal	Estudiante en prácticas	Total 2025
9	0	0	0	0	1	1	0	1
10	328	67	0	396	297	82	0	379
11	582	26	0	608	490	14	0	505
12	251	10	0	262	271	29	0	300
13	160	1	0	162	166	2	0	168
14	71	2	0	73	85	1	0	86
15	34	0	0	34	34	0	0	35
16	38	0	0	38	37	1	0	38
17	11	0	0	11	10	0	0	10
18	3	0	0	3	7	0	0	7
19	10	0	0	10	11	0	0	11
20	1	0	0	1	1	0	0	1
22	3	0	0	3	4	0	0	4
23	1	0	0	1	0	0	0	0
25	2	0	0	2	2	0	0	2
Estudiantes en prácticas	0	0	8	8	0	0	6	6
BIL	24	0	0	24	23	0	0	23
TOTAL	1.520	106	8	1.633	1.439	130	6	1.576

(*) Esta tabla incluye datos para los ejercicios 2024 y 2025, dada la consideración de no pertinencia de reporte de los indicadores relativos a ejercicios anteriores.

(**) Las categorías profesionales reflejadas corresponden a los niveles de valoración de puestos según la metodología Korn Ferry (KF), basada en una evaluación objetiva de factores como responsabilidad, impacto y complejidad del puesto.

Tabla 50
Personas trabajadoras contratadas

Empleados contratados (#)			
Indicador	2023	2024	2025
Número de personas trabajadoras contratadas	467	495	361

Retribución

Tabla 51
Ratio del salario de medio vs SMI por género

Ratio del salario de medio vs. SMI por género			
Género	2025		
	Salario medio sin variables	Salario mínimo local (País)	Ratio Salario Medio/ Salario mínimo local
Mujeres	33.057,29 €	16.576,00 €	1,99%
Hombres	30.843,12 €	16.576,00 €	1,86%

^(*) Esta tabla incluye datos para el ejercicio 2025, dada la consideración de no pertinencia de reporte de los indicadores relativos a ejercicios anteriores.

Tabla 52
Incremento del salario medio total

Incremento del salario medio total (%)			
Indicador	2023	2024	2025
Incremento del salario medio total	5,25%	16,34%	4,57%

Diálogo social

Tabla 53

Personas cubiertas por convenios colectivos

Personas cubiertas por convenios colectivos (%)			
Indicador	2023	2024	2025
Personas trabajadoras en todos los lugares que están cubiertos por convenios colectivos formales sobre condiciones de trabajo	100%	100%	100%

Tabla 54

Otros indicadores de diálogo social

Personas cubiertas por convenios colectivos			
Indicador	2023	2024	2025
Personas trabajadoras de todas las ubicaciones cubiertos por representantes de las personas trabajadoras elegidos formalmente (%)	75,00%	74,63%	84,19%
Número de reuniones con la representación legal de las personas trabajadoras (#)	8	14	21
Número de acuerdos alcanzados con la representación legal de las personas trabajadoras (#)	5	2	36

Despidos laborales

Tabla 55

Despidos laborales por sexo y posición a 31 de diciembre

Despidos laborales por género y posición a 31 de diciembre*						
Categoría profesional (Nivel KF)**	2024			2025		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
9	-	-	-	-	-	0
10	1	7	8	1	14	15
11	3	13	16	7	15	22
12	3	7	10	2	10	12
13	0	6	6	2	4	6
14	0	1	1	3	0	3
15	0	2	2	1	0	1
16	0	1	1	0	2	2
17	1	1	2	0	0	0
18	0	0	0	1	2	3
19	0	0	0	0	0	0
20	-	-	-	-	-	0
21	-	-	-	-	-	0
22	-	-	-	-	-	0
23	0	0	0	0	0	0
24	-	-	-	-	-	0
25	-	-	-	-	-	0

(*) Esta tabla incluye datos para los ejercicios 2024 y 2025, dada la consideración de no pertinencia de reporte de los indicadores relativos a ejercicios anteriores.

(**) Las categorías profesionales reflejadas corresponden a los niveles de valoración de puestos según la metodología Korn Ferry (KF), basada en una evaluación objetiva de factores como responsabilidad, impacto y complejidad del puesto.

(**) No se incluyen en la tabla aquellas categorías profesionales para las cuales el número de despidos laborales en los ejercicios 2024 y 2025 es igual a 0.

Despidos laborales por género y posición a 31 de diciembre*						
Categoría profesional (Nivel KF)**	2024			2025		
	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Estudiantes en prácticas	-	-	-	-	-	0
BIL	-	-	-	-	-	0
TOTAL	8	38	46	17	47	64

(*) Esta tabla incluye datos para los ejercicios 2024 y 2025, dada la consideración de no pertinencia de reporte de los indicadores relativos a ejercicios anteriores.

(**) Las categorías profesionales reflejadas corresponden a los niveles de valoración de puestos según la metodología Korn Ferry (KF), basada en una evaluación objetiva de factores como responsabilidad, impacto y complejidad del puesto.

(**) No se incluyen en la tabla aquellas categorías profesionales para las cuales el número de despidos laborales en los ejercicios 2024 y 2025 es igual a 0.

Tabla 56
Despidos laborales por edad y posición a 31 de diciembre

Número de despidos laborales por edad y posición a 31 de diciembre (#)*						
Edad	2024			2025		
	Mujeres	Mujeres	Mujeres	Mujeres	Hombres	TOTAL
Menores de 30 años	2	2	2	3	6	9
Entre 30 y 50 años	4	4	4	8	37	45
Mayores de 50 años	2	2	2	6	4	10
TOTAL	8	8	8	17	47	64

(*) Esta tabla incluye datos para los ejercicios 2024 y 2025, dada la consideración de no pertinencia de reporte de los indicadores relativos a ejercicios anteriores.

Tabla 57

Otros indicadores de despidos laborales

Otros indicadores de despidos laborales (%)			
Indicador	2023	2024	2025
Tasa de rotación del personal	15,6%	15,2%	16,6%
Tasa de rotación voluntaria	6,7%	8,5%	8,99%
Tasa de rotación involuntaria	8,8%	6,7%	7,6%

Tabla 58

Rotación por edad y género

Rotación por edad y género*			
Edad	2025		
	Mujeres	Hombres	Total
Menores de 30 años	1,15%	3,02%	4,17%
Involuntaria	0,24%	1,03%	1,27%
Voluntaria	0,91%	1,99%	2,90%
Entre 30 y 50 años	2,29%	8,45%	10,74%
Involuntaria	1,27%	4,04%	5,31%
Voluntaria	1,03%	4,41%	5,44%
Mayores de 50 años	0,48%	1,21%	1,69%
Involuntaria	0,48%	0,54%	1,02%
Voluntaria	0,00%	0,66%	0,66%
TOTAL	3,92%	12,68%	16,60%

(*) Esta tabla incluye datos para el ejercicio 2025, dada la consideración de no pertinencia de reporte de los indicadores relativos a ejercicios anteriores.

Formación y Desarrollo

Tabla 59

Horas de formación totales por grupo profesional

Número de horas de formación totales por grupo profesional (#)*						
Categoría profesional (Nivel KF)**	2024			2025		
	Mujeres	Hombres	TOTAL	Mujeres	Hombres	TOTAL
9	-	-	-	13	0	13
10	3.116	16.022	19.138	1.948	10.925	12.873
11	4.435	8.480	12.915	1.242	2.731	3.973
12	1.136	4.059	5.195	1.341	3.710	5.051
13	568	1.732	2.299	397	1.484	1.881
14	731	1.418	2.149	226	1.265	1.491
15	961	900	1.861	83	175	258
16	468	859	1.327	139	422	561
17	151	117	268	93	54	147
18	0	57	57	30	31	61
19	240	55	295	31	32	63
20	0	80	80	0	5	5
22	27	10	37	19	6	25
23	7	0	7	0	4	4
25	82	0	82	63	0	63
Estudiantes en prácticas	31	23	54	90	62	152
BIL	16	36	52	20	51	71
TOTAL	11.960	33.857	45.817	5.734	20.958	26.692

(*) Esta tabla incluye datos para los ejercicios 2024 y 2025, dada la consideración de no pertinencia de reporte de los indicadores relativos a ejercicios anteriores.

(**) Las categorías profesionales reflejadas corresponden a los niveles de valoración de puestos según la metodología Korn Ferry (KF), basada en una evaluación objetiva de factores como responsabilidad, impacto y complejidad del puesto.

Tabla 60

Promedio de horas de formación por grupo profesional

Promedio de horas de formación por grupo profesional (#)*						
Categoría profesional (Nivel KF)**	2024			2025		
	Mujeres	Hombres	TOTAL	Mujeres	Hombres	TOTAL
9				11,0	0	11,0
10	39,5	50,6	48,4	29,0	35,0	34,0
11	30,1	18,4	21,3	13,6	6,6	7,9
12	20,1	19,8	19,9	23,1	15,4	16,9
13	24,7	12,4	14,2	16,8	10,3	11,2
14	30,4	29,0	29,4	10,7	19,5	17,3
15	85,2	40,2	55,3	8,5	6,9	7,4
16	31,2	37,9	35,2	10,1	17,1	14,6
17	35,0	18,2	25,0	31,0	9,0	16,3
18	-	18,9	18,9	13,8	6,9	9,2
19	47,9	10,9	29,4	6,1	5,3	5,7
20	-	81,6	81,6	0	5,0	5,0
22	13,5	3,33	2,2	9,4	0	6,2
23	7,2	0	7,2	0	16,8	16,8
25	41,1	-	41,1	31,3	0	31,3
Estudiantes en prácticas	9,1	6,8	7,9	30,8	16,0	22,4
BIL	1,8	2,3	2,1	2,8	3,2	3,1
TOTAL	9,5	27,0	28,1	18,5	16,6	16,9

(*) Esta tabla incluye datos para los ejercicios 2024 y 2025, dada la consideración de no pertinencia de reporte de los indicadores relativos a ejercicios anteriores.

(**) Las categorías profesionales reflejadas corresponden a los niveles de valoración de puestos según la metodología Korn Ferry (KF), basada en una evaluación objetiva de factores como responsabilidad, impacto y complejidad del puesto.

Tabla 61

Cursos formativos realizados

Cursos formativos realizados (#)			
Indicador	2023	2024	2025
Cursos realizados impartidos bajo el Plan de Formación	83	107	73
Total de cursos realizados	N/D	458*	347*

(*) Incluye cursos realizados a través del Plan anual de Formación, Workday o a través de la plataforma de Ciberseguridad Knowbe4.

Tabla 62

Otros indicadores de formación

Otros indicadores de formación			
Indicador	2023	2024	2025
Participación global (%)	94%	99%	99%
Horas totales recibidas de formación (#)	40.947	45.817	26.692
Presupuesto destinado a formación (€)	329 K	291 K	132,8 K
Presupuesto destinado a becas para formación (€)	3,1 K	4 K	2 K
Promedio de horas por persona en formación (#)	28,8	28,1	16,9
Incremento del presupuesto respecto año anterior (%)	51%	-12%	-54%

Tabla 63

Otros indicadores de desempeño

Otros indicadores de desempeño*	
Indicador	2025
Personas evaluadas a través del sistema Belron® Way of Performance (%)	100%
Número de promociones internas (#)	100
Número de personas premiadas con galardones BEPA (#)	5
Número de personas premiadas con galardones META (#)	15

(*) Esta tabla incluye datos para el ejercicio 2025, dada la consideración de no pertinencia de reporte de los indicadores relativos a ejercicios anteriores.

Evaluación de riesgos laborales

Tabla 64

Plantas operacionales evaluadas en materia salud y seguridad en el trabajo

Evaluación de riesgos laborales (%)			
Indicador	2023	2024	2025
Plantas operacionales evaluadas en materia de salud y seguridad en el trabajo	100%	100%	100%

Accidentes laborales

Tabla 65

Indicadores sobre accidentes laborales

Indicadores sobre accidentes laborales (#)				
Indicador	2023	2024	2025	Variación 2024-2025
Accidentes sin baja	58	67	32	-52%
Mujeres	7	7	3	-57%
Hombres	51	60	29	-52%
Accidentes con baja	43	61	49	-20%
Mujeres	2	10	7	-30%
Hombres	41	51	42	-18%
Índice de frecuencia	15,93	20,63	16,44	-20%
Mujeres	3,84	16,64	11,1	-33%
Hombres	18,82	21,65	17,88	-17%
Índice de gravedad	0,43	0,59	0,66	12%
Mujeres	0,32	0,44	0,21	-52%
Hombres	0,45	0,63	0,77	22%
Tasa de absentismo laboral	6,38	6,39	7,95	24%

Enfermedades profesionales

Tabla 66
Enfermedades profesionales

Enfermedades profesionales (#)				
Indicador	2023	2024	2025	Variación 2024-2025
Nº enfermedades profesionales	1	1	0	-100%
Mujeres	0	0	0	-
Hombres	1	1	0	-100%

Absentismo

Tabla 67
Absentismo

Absentismo total vs. Objetivo (%)				
Indicador	2023	2024	2025	Variación 2024-2025
Absentismo total	6,38%	6,39%	7,95%	-1.56 puntos

Tabla 68
Indicadores sobre Absentismo por Accidente de Trabajo y Contingencias Comunes

Indicadores sobre Accidentes de Trabajo y Contingencias Comunes				
Indicador	2023	2024	2025	Variación 2024-2025
Número de horas de absentismo por AT	9.242	13.992	15.620	+12%
Número de horas de absentismo (CC + AT)	172.462	209.078	234.800	+12%
Número de muertes por AT o EP	0	0	0	-

Tabla 69

Otros indicadores de PRL

Indicadores sobre Accidentes de Trabajo y Contingencias Comunes				
Indicador	2023	2024	2025	Variación 2024-2025
Instalaciones operativas en las cuales se ha llevado a cabo una evaluación de riesgo sobre la salud y seguridad de las personas (#)	31	75	78	+4%
Trabajadores de todas las ubicaciones representados en los comités de seguridad y salud laboral (%)	55%	55%	49%	-6 puntos
Tasa de frecuencia de lesiones con tiempo perdido (LTI) de las personas trabajadoras directas (número total de eventos de lesiones con tiempo perdido) x 1.000.000/horas totales trabajadas en toda la empresa	15,92	20,63	16,44	-20%
Tasa de gravedad de las lesiones con tiempo perdido (LTI) (número de días perdidos debido a lesiones) x 1000/horas totales trabajadas	0,42	0,59	0,66	+12%

Bienestar

Tabla 70

Resultados de la encuesta de satisfacción

Resultados de la encuesta de satisfacción (%)				
Indicador	2023	2024	2025	Variación 2024-2025
Participación encuesta de satisfacción	89%	90%	90%	0 puntos
Índice de compromiso de las personas colaboradoras	88%	89%	86%	+3 puntos

Indicadores de “Nuestro Servicio”

Calidad del servicio

Tabla 71

Servicios realizados

Servicios realizados (#)				
Indicador	2023	2024	2025	Variación 2024-2025
Número de servicios realizados	727.923	756.896	715.103	-6%

Tabla 72

Garantías técnicas

Garantías técnicas (%)				
Indicador	2023	2024	2025	Variación 2024-2025
Garantías técnicas NQJ (%)	1,18%	1,29%	1,12%	-0,08%

Tabla 73

Indicadores de satisfacción

Indicadores generales de satisfacción (%)				
Indicador	2023	2024	2025	Variación 2024-2025
NPS global	87	88,2	88	-0,2 puntos
Satisfacción postventa (%)	80%	82%	78%	-4 puntos

Tabla 74

Reclamaciones

Reclamaciones				
Indicador	2023	2024	2025	Variación 2024-2025
Incidencias y reclamaciones recibidas respecto el total de servicios (%)	2,32%	2,27%	2,27%	0 puntos
Reclamaciones imputables a Carglass® respecto el total de servicios (%)	2,05%	1,97%	1,95%	-0,02 puntos
Hojas de reclamaciones (#)	109	98	66	-33%

Indicadores de “Nuestra comunidad”**Donaciones****Tabla 75**

Donaciones y patrocinios monetarios

Donaciones y patrocinios monetarios (€)				
Indicador	2023	2024	2025	Variación 2024-2025
Importe total de donaciones y patrocinios monetarios	167.752,00 €	183.999,92 €	141.487,40€	-23,10%

Tabla 76

Importe de donaciones por entidad (€)

Importe de donaciones o patrocinios monetarios por entidad (€)*	
Entidad	2025
Afrika Tikkun	100.000€
Ca La Mare	10.000€
FundAME	6747,76€
Candelita	18.749,64€
Fundabem	990€

Importe de donaciones o patrocinios monetarios por entidad (€)*	
Entidad	2025
Fesvial	5.000€
TOTAL €	141.487,40€

(*) Esta tabla incluye datos para el ejercicio de 2025, dado que las entidades beneficiadas por donaciones o patrocinios son diferentes en comparación con 2024.

Voluntariado

Tabla 77

Indicadores totales de voluntariado

Indicadores totales de voluntariado				
Indicador	2023	2024	2025	Variación 2024-2025
Número total de horas de voluntariado (#)	812	1.017	662	-34%
Número total de personas voluntarias (#)	255	364	217	-40%
Personas voluntarias sobre el total (%)	17%	22%	13%	-9 puntos

Tabla 78

Indicadores de voluntariado por entidad

Horas y personas de voluntariado por entidad (#)*		
Entidad	Indicador	2025
Repa Solidaria	Horas de voluntariado	662
	Número de personas voluntarias	217

(*) Esta tabla incluye datos para el ejercicio de 2025, dado que las entidades beneficiadas por voluntariado son diferentes en comparación con 2024.

9. Índice de contenidos GRI

Carglass® España ha elaborado el informe en referencia a los Estándares GRI para el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2025 y el 31 de diciembre de 2025.

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI			
Estándar GRI	Contenido	Páginas	Motivos para la omisión
GRI 1: Fundamentos 2021			
GRI 2: Contenidos generales 2021	2-1 Detalles organizacionales	3;10-12	-
	2-2 Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	3	-
	2-3 Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	3	-
	2-4 Actualización de la información	74; 76; 77	-
	2-5 Verificación externa	113	-
	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	5-6	-
	2-7 Empleados	87-91	-
	2-8 Trabajadores que no son empleados	87-91	-
	2-9 Estructura de gobernanza y composición	11-15	-
	2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno	11-13	-
	2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	11-13	-
	2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	11-13	-
	2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	13-15	-
	2-14 Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	4	-
	2-15 Conflictos de interés	-	Los miembros del Comité de Dirección no ostentan otros cargos externos
	2-16 Comunicación de inquietudes críticas	18-19	-
	2-17 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	-	Información no disponible
	2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	-	Información no disponible
	2-19 Políticas de remuneración	-	Datos confidenciales protegidos para resguardar la privacidad individual
	2-20 Proceso para determinar la remuneración	-	
	2-21 Ratio de compensación total anual	-	
	2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	7	-
	2-23 Compromisos y políticas	7-8	-
	2-24 Incorporación de los compromisos y políticas	7-8	-
	2-25 Procesos para remediar los impactos negativos	21-23	-

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI			
Estándar GRI	Contenido	Páginas	Motivos para la omisión
GRI 2: Contenidos generales 2021	2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	19	-
	2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas	16-20	-
	2-28 Afiliación a asociaciones	9	-
	2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	21-23	-
	2-30 Convenios de negociación colectiva	54	-
GRI 3: Temas materiales 2021	3-1 Proceso de determinación de los temas materiales	23-24	-
	3-2 Lista de temas materiales	23-24	-
	3-3 Gestión de los temas materiales	23-24	-
GRI 201: Desempeño económico 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	21; 71-72	-
	201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	25-36	-
	201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	-	<i>Durante el año fiscal 2025, la empresa no recibió asistencia financiera del gobierno</i>
GRI 202: Presencia en el mercado 2016	202-1 Ratios entre el salario de categoría inicial estándar por género y el salario mínimo local	54;91	-
GRI 204: Prácticas de abastecimiento	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	80	-
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-1 Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados con la corrupción	-	<i>Durante el año fiscal 2025, no ha habido incidentes de corrupción confirmados</i>
	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	18-20	-
	205-3 Incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas	-	<i>Durante el año fiscal 2025, no ha habido incidentes de corrupción confirmados</i>
GRI 206: Competencia desleal	206-1 Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	-	<i>Durante el año fiscal 2025, no ha habido acciones jurídicas relacionadas con competencia desleal, prácticas monopólicas o libre competencia</i>
GRI 207: Fiscalidad 2019	207-1 Enfoque fiscal	21	
	207-2 Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos	21	
	207-3 Participación de los grupos de interés y gestión de sus inquietudes en materia fiscal	18-21	
	207-4 Presentación de informes país por país	-	<i>Entidad residente solo en España</i>

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI			
Estándar GRI	Contenido	Páginas	Motivos para la omisión
GRI 301: Materiales 2016	301-1 Materiales reciclados por peso o volumen	78-79	-
	301-2 Materiales reciclados utilizados	78-80	-
GRI 302: Energía 2016	302-1 Consumo de energía dentro de la organización	31; 74	-
	302-4 Reducción del consumo energético	31-33; 74	-
GRI 303: Agua y efluentes 2018	303-5 Consumo de agua	37; 75	-
GRI 305: Emisiones 2016	305-1 Emisiones de GEI directas (Alcance 1)	28-30; 73	-
	305-2 Emisiones indirectas de energía (Alcance 2)	28-30; 73	-
	305-3 Otras emisiones indirectas (Alcance 3)	28-30; 73	-
	305-5 Reducción de las emisiones de GEI	28-30; 73	-
GRI 306: Residuos 2020	GRI 306-1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	76-78	-
	GRI 306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	76-78	-
	GRI 306-3 Residuos generados	76-78	-
	GRI 306-5 Residuos destinados a eliminación	76-78	-
GRI 308: Evaluación Ambiental de Proveedores 2016	308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	22	-
GRI 401: Empleo 2016	401-1 Contratación de nuevos empleados y rotación de personal	85;91;95	-
	401-2 Prestaciones para la plantilla a tiempo completo que no se dan a la plantilla a tiempo parcial o temporal	-	Los beneficios descritos aplican a toda la plantilla.
	401-3 Permiso parental	82	-
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	58-62	-
	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	58-62	-
	403-3 Servicios de salud en el trabajo	58-62	-
	403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	58-62	-
	403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	58-62	-
	403-6 Promoción de la salud de los trabajadores	58-62	-
	403-7 Prevención y mitigación de los impactos para la salud y la seguridad en el trabajo directamente vinculados a través de las relaciones comerciales	58-62	-

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI			
Estándar GRI	Contenido	Páginas	Motivos para la omisión
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-8 Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	58-62;99	-
	403-9 Lesiones por accidente laboral	99	-
	403-10 Las dolencias y enfermedades laborales	99-100	-
GRI 404: Formación y educación 2016	404-1 Promedio de horas de formación al año por persona empleada	56;97-98	-
	404-2 Programas de mejora de las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición	56;97-98	-
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera	56;98	-
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1 Diversidad de los órganos de gobierno y de los empleados	50;85-86	-
GRI 406: No discriminación 2016	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	-	<i>Durante el año fiscal 2025, no ha habido casos de discriminación</i>
GRI 408: Trabajo infantil 2016	408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	-	<i>Durante el año fiscal 2025, no ha habido operaciones o proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil</i>
GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio	409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	-	<i>Durante el año fiscal 2025, no ha habido operaciones o proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio</i>
GRI 411: Derechos de los pueblos indígenas	411-1 Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas	-	<i>Durante el año fiscal 2025, no ha habido casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas</i>
GRI 413: Comunidades locales 2016	413-1 Operaciones con programas de participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y desarrollo	64-70	-
GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016	414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	21-23	-

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI			
Estándar GRI	Contenido	Páginas	Motivos para la omisión
GRI 416: Salud y Seguridad de los clientes 2016	416-1 Evaluación de los impactos de las categorías de productos y servicios en la salud y la seguridad	39	-
	416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos de las categorías de productos y servicios en la salud y la seguridad	-	<i>Durante el año fiscal 2025, no ha habido casos de incumplimiento relativos a los impactos de categorías de productos y servicios en la salud y seguridad</i>



Rafael García Meiro
CEO

AENOR CONFIA S.A.U. C/ GÉNOVA 6, 28004 MADRID
Página 1 de 4

AENOR

CARGLASS, S.L. (en adelante la organización) con domicilio social en: P.I. CAN MAGAROLA, CL FACUNDO BACARDÍ I MASSÓ, 7-11. 08100 - MOLLET DEL VALLÈS (BARCELONA) ha encargado a AENOR llevar a cabo una verificación bajo un nivel de aseguramiento limitado de su Estado de Información No Financiera (en adelante EINF) conforme a la Ley 11/2018 por la que se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad (en adelante, la Ley 11/2018).

Como resultado de la verificación efectuada AENOR emite la presente Declaración, de la cual forma parte el EINF verificado. La Declaración únicamente es válida para el propósito encargado y refleja sólo la situación en el momento en que se emite.

El objetivo de la verificación es facilitar a las partes interesadas un juicio profesional e independiente acerca de la información y datos contenidos en el EINF de la organización, elaborado de conformidad con la Ley 11/2018.

Responsabilidad de la organización. La organización tuvo la responsabilidad de reportar su estado de información no financiera conforme a la Ley 11/2018. La formulación y aprobación del EINF así como el contenido del mismo, es responsabilidad de su Órgano de Administración. Esta responsabilidad incluye asimismo el diseño, la implantación y el mantenimiento del control interno que se considere necesario para permitir que el EINF esté libre de incorrección material, debida a fraude o error, así como los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación del EINF. La organización de acuerdo al compromiso formalmente adquirido, ha informado a AENOR que no se han producido, desde la fecha de cierre del ejercicio reportado en el informe no financiero hasta la fecha de la verificación, ningún acontecimiento que pudiera suponer la necesidad de realizar correcciones al informe.

Programa de verificación conforme a ISO/IEC 17029:2019. AENOR, de conformidad a la citada Ley, ha realizado la presente verificación como prestador independiente de servicios de verificación. La verificación se ha desarrollado bajo los principios de "enfoque basado en evidencias, presentación justa, imparcialidad, competencia técnica, confidencialidad, y responsabilidad" exigidos en la norma internacional ISO/IEC 17029:2019 "Evaluación de la conformidad - Principios generales y requisitos para los organismos de validación y verificación".

Igualmente, en el Programa de verificación, AENOR ha considerado los requisitos internacionales de acreditación, verificación o certificación correspondientes a las materias de información contempladas en la Ley:

AENOR CONFÍA S.A.U. C/ GÉNOVA 6, 28004 MADRID

Página 2 de 4

02-R-0880.00

AENOR

- Reglamento Europeo EMAS (Verificación Medioambiental)
- SA 8000 (principios y derechos laborales internacionales conformes a la ILO (Organización Internacional del Trabajo), La Declaración Universal de los Derechos Humanos y la Convención sobre los Derechos del Niño. SAAS Procedure 200)
- Sistema de Gestión Medioambiental (ISO 14001).
- Sistema de Gestión de Responsabilidad Social, esquemas IQNet SR 10 y SA8000.
- Sistema de Gestión de la Calidad (ISO 9001).
- Sistema de Gestión de la Energía (ISO 50001).
- Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (ISO 45001).

Adicionalmente, los criterios e información que se han tenido en cuenta como referencia para realizar el Programa de verificación han sido:

- 1) La ley 11/2018 de 28 de diciembre, por la que se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad.
- 2) La Directiva 2014/95/UE del Parlamento Europeo y del Consejo de 22 de octubre de 2014 por la que se modifica la Directiva 2013/34/UE en lo que respecta a la divulgación de información no financiera e información sobre diversidad por parte de determinadas grandes empresas y determinados grupos.
- 3) La Comunicación de la Comisión Europea 2017/C 215/01, Directrices sobre la presentación de informes no financieros (metodología para la presentación de información no financiera).
- 4) La norma internacional ISO/IEC 17029:2019 Evaluación de la conformidad - Principios generales y requisitos para los organismos de validación y verificación.
- 5) Los criterios establecidos por la iniciativa mundial de presentación de informes de sostenibilidad en los estándares GRI cuando la organización haya optado por este marco internacional reconocido para la divulgación de la información relacionada con su desempeño en materia de responsabilidad social corporativa.

AENOR se exime expresamente de cualquier responsabilidad por decisiones, de inversión o de otro tipo, basadas en la presente Declaración.

Durante el proceso de verificación realizado, bajo un nivel de aseguramiento limitado, AENOR realizó entrevistas con el personal encargado de recopilar y preparar el EINF y revisó evidencias relativas a:

AENOR CONFÍA S.A.U. C/ GÉNOVA 6, 28004 MADRID

Página 3 de 4

02-R-0880.00

AENOR

- Actividades, productos y servicios prestados por la organización.
- Consistencia y trazabilidad de la información aportada, incluyendo el proceso seguido de recopilación de la misma, muestreando información sobre la reportada.
- Cumplimentación y contenido del estado de información no financiero con el fin de asegurar la integridad, exactitud y veracidad en su contenido.
- Carta de manifestaciones del Órgano de Administración.

Las conclusiones por tanto se fundamentan en los resultados de ese proceso de carácter muestral, y no eximen a la Organización de su responsabilidad sobre el cumplimiento de la legislación que le sea de aplicación.

El personal involucrado en el proceso de verificación, la revisión de conclusiones y la decisión en la emisión de la presente Declaración, dispone de los conocimientos, habilidades, experiencia, formación, infraestructuras de apoyo y la capacidad necesarios para llevar a cabo eficazmente dichas actividades.

CONCLUSIÓN

Basado en lo anterior, en nuestra opinión, no hay evidencia que haga suponer que la información no financiera reportada en el documento EINF & MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2025 CARGLASS que se publica como documento independiente en el Informe de Gestión de las Cuentas Anuales Financieras y para la información del periodo objeto del informe, ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2025, no proporcione información fiel del desempeño de CARGLASS, S.L. en el estado de información no financiera, en materia de responsabilidad social en lo relativo al contenido requerido por la Ley 11/2018 respecto a cuestiones ambientales, sociales y relativas al personal, incluida la gestión de la igualdad, la no discriminación y la accesibilidad universal, los derechos humanos, lucha contra la corrupción y el soborno y la diversidad, excepto la información referente a la remuneración media de los empleados por edad y categoría profesional, a la brecha salarial y a la remuneración media de los consejeros y directivos, que no se incluyen en el informe.

AENOR CONFÍA S.A.U. C/ GÉNOVA 6, 28004 MADRID

Página 4 de 4

02-R-0880.00

