

# Informe sobre el Estado No Financiero

Memoria de Sostenibilidad  
**Carglass® 2022**



CARTA DE GABRIELA PUEYO (DIRECTORA GENERAL)	4
<b>1. CARGLASS® 2022</b>	<b>5</b>
<b>2. UN MODELO DE NEGOCIO MÁS RESPONSABLE</b>	<b>7</b>
VALOR AÑADIDO	11
<b>3. PROMOVRIENDO</b>	<b>12</b>
3.1. NUESTRO COMPROMISO VERDE	13
DESCARBONIZACIÓN	14
CULTURA VERDE	15
ECONOMÍA CIRCULAR	16
ENERGÍAS RENOVABLES	18
COMPRAS VERDES	19
GESTIÓN DEL AGUA	20
3.2. LA CONFIANZA DE LOS CLIENTES	21
3.3. LA SEGURIDAD DE NUESTRO EQUIPO	23
3.4. UNA MAYOR DE&I	25
3.5. LA INNOVACIÓN AL SERVICIO DE TODOS	29
<b>4. CONTRIBUYENDO</b>	<b>32</b>
4.1. A LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE	33
PACTO MUNDIAL DE NACIONES UNIDAS	35
ECOVDIS: EL CAMINO A LA MEJORA CONTINUA	36
4.2. A NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS	37
4.3. A LA PREVENCIÓN DE POSIBLES RIESGOS PARA UN DESARROLLO SOSTENIBLE	42
4.4. AL BIENESTAR DE NUESTRO EQUIPO	44
MIDIENDO EL COMPROMISO DE TODAS LAS PERSONAS	45
POLÍTICA RETRIBUTIVA	47
4.5. A LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES	48
4.6. A LA TRAZABILIDAD DE LA CADENA DE SUMINISTRO	51
4.7. A LA SOCIEDAD	52

<b>5. CONSTRUYENDO</b>	<b>54</b>
5.1. UNA EMPRESA ÉTICA	55
5.2. UNA GOBERNANZA CORPORATIVA SÓLIDA	57
5.3. UNA TRANSPARENCIA FISCAL INQUEBRANTABLE	59
5.4. UN COMPROMISO FIRME CON LA TAXONOMÍA VERDE	61
REPORTING REGULATORIO	62
<b>6. SOBRE ESTE INFORME</b>	<b>63</b>
<b>7. ÍNDICE DE CONTENIDO GRI</b>	<b>65</b>
<b>8. INDICADORES</b>	<b>71</b>
MEDIOAMBIENTE	72
NUESTRA FAMILIA	78
ASUNTOS MATERIALES	98
<b>9. VERIFICACIÓN EXTERNA</b>	<b>100</b>

## CARTA DE GABRIELA PUEYO (DIRECTORA GENERAL)

Hola a todas y todos:

Siguiendo nuestro afán por mejorar nuestra contribución ambiental, social y de gobernanza (ESG), es un placer presentaros la tercera edición del informe de estados no financieros de Carglass® de 2022. Este documento recoge la estrategia, los criterios y las acciones llevadas a cabo por el Grupo Belron® a nivel internacional y por Carglass® en el ámbito local, con el objetivo de contribuir al crecimiento sostenible de la compañía y cumplir con nuestro compromiso con el resto de los actores implicados.

Uno de los puntos más importantes de este informe es nuestra contribución a la consecución de los distintos Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) promovidos por la Organización de Naciones Unidas a través de un modelo de negocio sostenible: Trabajo Decente y Crecimiento Económico, Reducción de las Desigualdades, Producción y Consumo Responsables y Acción por el Clima.

Unas buenas prácticas que impulsamos con responsabilidad y liderazgo en todas las áreas del negocio, adoptando un sistema de gestión de calidad internacionalmente reconocido como es la ISO 9001:2015, que nos permite evaluar y mejorar nuestro desempeño global, velar por la satisfacción de las necesidades de todas las personas implicadas (Cliente, Sociedad y Finanzas) y abordar los riesgos y oportunidades inherentes a nuestro contexto y objetivos.

La trazabilidad de la cadena de suministro es otro punto importante que no podía faltar en este informe. Es una herramienta para evaluar el grado de cumplimiento de las empresas responsables de los proveedores necesaria para cerciorarnos que compartimos con nuestros socios la misma visión de sostenibilidad y responsabilidad como el respeto a los

derechos humanos y laborales, el comportamiento ético, la satisfacción del cliente, la reducción del impacto ambiental y la cultura de la innovación.

Y paralelamente, como siempre, cuidando de las personas, tanto de nuestros equipos, brindando un ambiente laboral seguro, estable y estimulante, como velando por la satisfacción de nuestros clientes.

Fomentamos activamente una vocación innata por el cuidado del medioambiente y la sociedad que se traduce en una activa participación en diversos proyectos y acciones para contribuir a la construcción de un mundo mejor: Pulseras Candela, Fundación Pasqual Maragall o el Spirit of Belron Challenge, son algunos de los proyectos llevados a cabo en 2022 en este ámbito.

En resumen, un documento para nuestros clientes, colaboradores y accionistas que pone de manifiesto el firme compromiso y solidaridad de Carglass® con toda la sociedad.

**Gabriela Pueyo**

Directora General



1

# CARGLASS® 2022





**Carglass S.L.** está constituida como sociedad limitada por un periodo de tiempo indefinido y fue registrada en España el día 27 de octubre de 2017 y activada el 1 de enero de 2018. Publica anualmente el Estado de Información No Financiera (EINF), en cumplimiento de la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, proporcionando información sobre el impacto social, ambiental, económico y ético de sus actividades, así como sobre la gestión de los riesgos y oportunidades relacionados con estas áreas.



**15,58%**  
 VENTAS NETAS



**21**  
 NACIONALIDADES



**155.000€**  
 INICIATIVAS SOCIALES



**1.324**  
 PERSONAS EMPLEADAS



**87%**  
 COMPROMISO



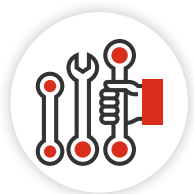
**96%**  
 CONTRATOS INDEFINIDOS



**679.000**  
 JOBS



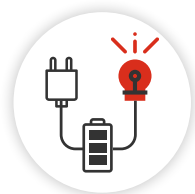
**84,8%**  
 NPS



**200**  
 CENTROS



**100%**  
 RECICLADO



**-35,32%**  
 ALCANCE 2



**116 T**  
 REDUCCIÓN



# Un modelo de negocio más responsable

  
CARGLASS®



En **Carglass S.L.** (en adelante la Compañía, la Sociedad, la Organización o Carglass®), estamos comprometidos con hacer de nuestro negocio un modelo más responsable que cuida de todos los colectivos a los que impactamos. Sabemos que nuestras acciones afectan a nuestros clientes, socios, personas y la sociedad en su conjunto, por lo que hemos desarrollado una estrategia global ESG (Medio Ambiente, Social y Gobernanza) que se basa en dos pilares fundamentales:

### 1. Responsables con el medio ambiente.

Nos esforzamos por minimizar nuestra huella de carbono y reducir nuestro impacto ambiental a través de la adopción de prácticas sostenibles en todas nuestras operaciones. Desde la gestión adecuada de residuos hasta la implementación de tecnologías de energía renovable, pasando por nuestra estrategia de compras sostenibles, estamos comprometidos a hacer nuestra parte para proteger el planeta.

### 2. Responsables con nuestras personas y la sociedad.

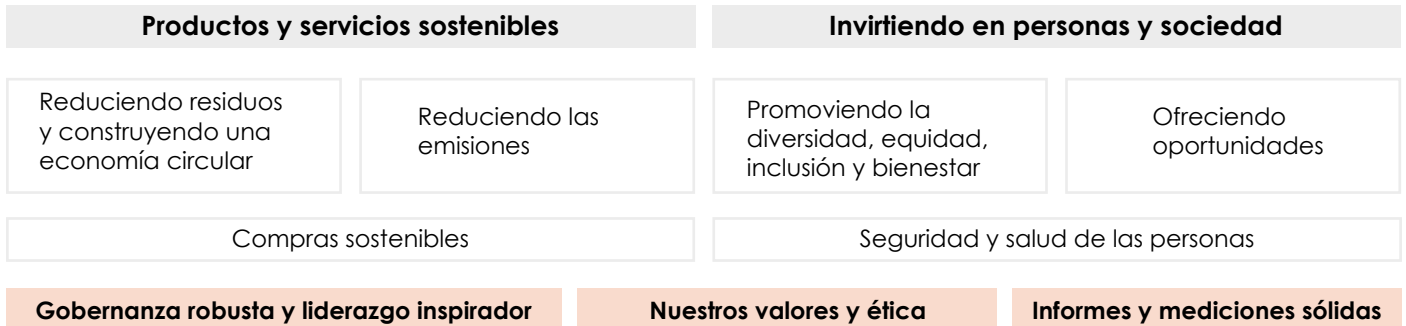
Nos centramos en crear un ambiente de trabajo seguro y justo para todos nuestros equipos y colaboradores/as. Además, nos comprometemos a mantener altos estándares éticos en todas nuestras relaciones con clientes, y proveedores. En Carglass® sabemos que nuestro éxito depende del éxito de la sociedad en su conjunto, por lo que nos aseguramos de contribuir positivamente a través de iniciativas sociales y comunitarias.





## Nuestro marco de Empresa Responsable establece nuestras ambiciones

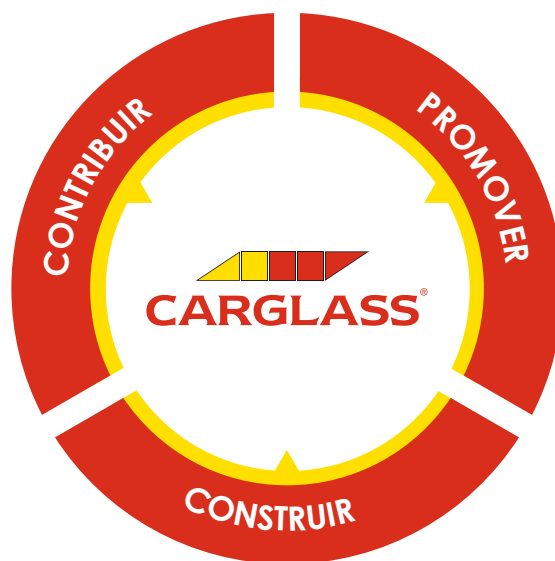
### Haciendo negocios de forma responsable



Nuestra estrategia global es la prueba del compromiso que hemos adoptado con un modelo de negocio más responsable y sostenible. Estamos orgullosos de liderar el camino en nuestra industria y sector.



Esta estrategia se traduce en las siguientes acciones que recogemos en este Informe de Información No Financiera:



- o **PROMOVER:** promovemos un modelo de negocio responsable y sostenible que tenga un impacto positivo en el medio ambiente y en las personas. Por ello, aplicamos una economía circular que nos permite reducir el impacto ambiental y el desperdicio de recursos. Además, trabajamos constantemente para promover la seguridad de nuestros clientes y de nuestro equipo, fomentando la igualdad y la innovación en todas nuestras operaciones. De esta manera, nos aseguramos de brindar soluciones integrales y sostenibles que protejan tanto el planeta como las personas.
- o **CONTRIBUIR:** contribuimos al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) a través de acciones concretas en nuestra cadena de suministro y en nuestras operaciones diarias. La materialidad es esencial para identificar y abordar los riesgos y oportunidades relevantes en nuestros procesos y productos, lo que se traduce en un mayor bienestar de nuestro equipo y en la satisfacción de nuestros clientes. Además, promovemos la trazabilidad en nuestra cadena de suministro, asegurando que nuestros productos se obtengan de manera ética y responsable. Todo ello, enmarcado en nuestro compromiso de contribuir positivamente a la sociedad y las comunidades en las que operamos.
- o **CONSTRUIR:** construimos una empresa ética que promueva rigurosos estándares de gobernanza, la transparencia y el cumplimiento de las normativas legales en todas nuestras operaciones. Creemos que la ética empresarial es clave para garantizar el éxito a largo plazo de nuestra compañía y para contribuir positivamente a la sociedad en su conjunto.

El Grupo Belron® elabora un **Plan Estratégico** que se implementa a escala local en cada una de las **unidades de negocio** (países). Paralelamente, desde Carglass® elaboramos anualmente un **Plan Económico**, un **Plan de Marketing y Desarrollo de Negocio**, y un **Plan de Inversión**.

## VALOR AÑADIDO



40

países

1.324

personas empleadas

84.8%

NPS en 2022

200

centros propios

97

unidades móviles

15

millones de clientes al año

Carglass® España es líder en la **reparación, sustitución y recalibración de cristalería del automóvil**. Siempre comprometidos con la seguridad vial, la responsabilidad medioambiental y el mejor servicio al cliente, nuestra tecnología permite que el cristal reparado recupere su resistencia original. Cada día nos une un propósito común: **“marcar la diferencia con verdadero cuidado”**.

Carglass® cuenta con **1.324 personas empleadas y un NPS del 84.8% en el ejercicio 2022**, pertenece al Grupo Belron®, una compañía global que ofrece servicios en 40 países y atiende a más de 15 millones de clientes al año. Carglass® España nació hace 25 años y pone a disposición de sus clientes una red de servicio de más de **200 centros propios y 97 unidades móviles**, estando su centro de distribución para España y Portugal en la localidad de Ciempozuelos (Madrid). La compañía, pionera en la tecnología de reparación de parabrisas, es especialista en recalibrar el 98.5% de los vehículos con Sistemas Avanzados de Asistencia a la Conducción (en adelante “ADAS” por sus siglas en inglés) después de la sustitución del parabrisas en todo el territorio nacional.

Los beneficios de reparar un parabrisas incluyen **seguridad, sencillez, reducción de emisiones de CO<sub>2</sub>, ahorro de recursos, rapidez** y cobertura por gran parte de las compañías aseguradoras. Además de nuestros servicios de reparación y sustitución de lunas, también ofrecemos una **amplia gama de productos para mejorar la seguridad y visibilidad en la conducción**, como el tintado de lunas, tratamientos repelentes de lluvia e insectos, escobillas limpiaparabrisas, baliza V6 con geolocalización para situaciones de emergencia en la carretera y recalibración de sistemas ADAS. Nos mueve ofrecer soluciones integrales para **mejorar la seguridad y la experiencia de conducción** de nuestros clientes.

Queremos convertirnos en la compañía más confiable y respetada a los ojos de nuestro personal, clientes, socios y sociedad, y lo lograremos haciendo lo correcto todos los días y comportándonos con integridad en todo lo que hacemos. Este compromiso renovado de hacer negocios de manera responsable proviene de nuestros valores, refuerza nuestra cultura, **El Espíritu de Belron**, y es el corazón de nuestra misión de convertirnos en la **elección natural** en reparación, sustitución y recalibración de cristalería del automóvil.





# Promoviendo



## 3.1 NUESTRO COMPROMISO VERDE

Como empresa comprometida con el medio ambiente, en Carglass® adoptamos una cultura de **Negocio Responsable** que nos impulsa a tener un impacto positivo en las personas, las comunidades y el planeta en general. Reconocemos que cuidar del medio ambiente es esencial para el desarrollo sostenible global, ya que el cambio climático afecta a la salud pública, la seguridad alimentaria e hídrica, la migración, entre otros aspectos. Por ello, aplicamos un enfoque de **responsabilidad ambiental transversal** que involucra a todas las partes implicadas en nuestra cadena de valor.



En 2022, nuestro **compromiso con la resiliencia climática** se ha traducido en acciones concretas y resultados tangibles. En Carglass® introducimos la **sostenibilidad ambiental** en nuestro día a día a través de tres áreas principales: la descarbonización y compensación, el residuo cero y el reciclaje, y el consumo responsable y la mejora energética. Todo ello, enmarcado en el marco de actuación del Grupo Belron®. De esta manera, nos aseguramos de construir una empresa realmente comprometida con el medio ambiente, contribuyendo a la construcción de un futuro más sostenible.

La empresa dispone de una **póliza de responsabilidad civil** en materia de **contaminación accidental** que cubre cualquier afección originada por incendios y riesgos similares por un importe de 223.925€.

## DESCARBONIZACIÓN

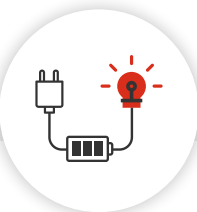
Como empresa comprometida con la descarbonización, en Carglass® y el Grupo Belron® trabajamos incansablemente para reducir nuestras emisiones de CO<sub>2</sub> y alcanzar cero emisiones netas. Nos hemos embarcado en un **proceso de transición verde** que incluye la implementación de un plan de reducción de emisiones y la fijación de **objetivos basados en la ciencia para el año 2024**, en línea con la iniciativa Science Based Targets (SBTi). A través de este enfoque, estamos invirtiendo en soluciones sostenibles y promoviendo nuestra política de **Repair First**. Es decir, la reparación de parabrisas en lugar de su sustitución siempre que sea posible, lo que ha resultado en un ahorro de más de **42 mil toneladas de CO<sub>2</sub> en los últimos 10 años**.

Como parte de nuestra responsabilidad empresarial, monitoreamos y gestionamos nuestras emisiones de carbono, informando anualmente al Grupo Belron® sobre nuestras emisiones directas y verificando nuestros cálculos para garantizar que estamos cumpliendo con nuestros objetivos de descarbonización.



↓ **4,09%**

**ALCANCE 1**  
1.101 TN



↓ **35,33%**

**ALCANCE 2**  
595 TN



↓ **8,40%**

**ALCANCE 3**  
12.086 TN

Creemos firmemente que la eficiencia energética es clave para lograr una economía baja en carbono y contribuir a la lucha contra el cambio climático. En Carglass® estamos comprometidos con esta causa y por eso hemos llevado a cabo **auditorías energéticas** en algunos de nuestros talleres, con la intención de monitorizar nuestro consumo de energía y promover prácticas sostenibles en todas nuestras operaciones.

En el 2018 realizamos auditorías energéticas en 4-5 de nuestros talleres, habiéndolas **renovado en 2022 en alrededor de 80 auditorías presenciales en centros de servicio, sede central y centro de distribución de Ciempozuelos**, lo que supone un gran avance en nuestro compromiso con la sostenibilidad. Gracias a la implementación de medidas propuestas de ahorro energético, como la sustitución de las luces antiguas por luces LED, estamos reduciendo nuestro consumo de energía y disminuyendo nuestras emisiones de gases de efecto invernadero.

## CULTURA VERDE

En Carglass® estamos orgullosos de fomentar una **cultura verde** en toda nuestra organización. Creemos que, para lograr resultados sostenibles, es fundamental apoyar comportamientos responsables en todos los niveles de nuestra empresa.

Para ello, hemos definido una **“Green Mission”** que representa un compromiso adquirido y una nueva cultura corporativa. Este equipo de trabajo transversal se ha creado con el objetivo de coordinar a un equipo dentro de la compañía para aportar áreas de mejora en materia de ESG.

Nuestra misión es establecer un plan de desarrollo y mejora continua con el objetivo de progresar en nuestras evaluaciones sobre responsabilidad social corporativa (no únicamente en temas medioambientales, sino también social, derechos humanos, seguridad y

protección de datos, ética y transparencia corporativa, entre otras). En resumen, se trata de un compromiso que implica a todas las áreas de la empresa.

Para alcanzar nuestro objetivo de ser una **empresa más sostenible**, no solo nos enfocamos en la **formación**, sino también en la **sensibilización y la información** que proporcionamos a nuestro personal. Creemos que nuestro equipo es nuestro principal activo, y es esencial que estén informados y comprometidos con nuestra “Green Mission”.

Estamos convencidos de que fomentar una cultura verde es un paso importante para lograr una empresa más sostenible y responsable, y seguiremos trabajando en estrecha colaboración con nuestro equipo para lograr nuestros objetivos de descarbonización y sostenibilidad.



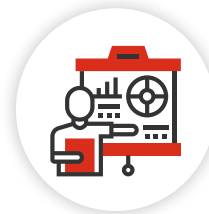
### GREEN MISSION

Equipo transversal con representación de todos los departamentos



### PÍLDORAS

Las personas empleadas van a recibir píldora online “Estrategia de sostenibilidad” a partir de 2023



### FORMACIÓN

48% de la plantilla ha recibido formación en Gestión de residuos Eficiencia energética en 2022



## ECONOMÍA CIRCULAR

La economía circular es clave en nuestro compromiso con la sostenibilidad, reduciendo la liberación de residuos y gestionando de manera racional los recursos. En Carglass® y el Grupo Belron® aplicamos los principios de reducir, reutilizar, reparar y reciclar para pasar de un modelo de economía lineal a uno circular.

En nuestros talleres recogemos diferentes tipos de vidrio, incluyendo el vidrio laminado y el templado. A pesar de que la unión del PVB dificulta el reciclaje del vidrio laminado, nuestro compromiso es **reciclar el 100% del vidrio laminado** con todos sus componentes, extendiendo su vida útil en manos de empresas certificadas que les dan nuevos usos y reduciendo de esta forma nuestro impacto ambiental. Además,

reciclamos el vidrio templado para su uso en la producción de nuevos productos, como la **fibra de vidrio en la construcción**.

Estas acciones nos permiten cumplir con nuestros objetivos de reciclar el 95% de todos nuestros residuos de cristal para finales del 2025 (laminado y templado). Gracias a nuestro lema **“Repair First”** minimizamos los residuos de vidrio que generamos, lo que reduce significativamente la emisión de gases de efecto invernadero.

Promover la economía circular en nuestra empresa nos hace más rentables, competitivos y sostenibles al tener en cuenta los impactos medioambientales en todo el ciclo de vida de nuestros procesos y productos.

RECICLAR EL  
100% DEL VIDRIO  
LAMINADO



FIBRA DE VIDRIO EN  
LA CONSTRUCCIÓN

**100% reciclado**





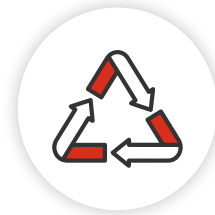
## GESTIÓN DE RESIDUOS

En Carglass® tenemos una **Gestión de Residuos** que garantiza la correcta eliminación de los residuos que se generan en la compañía, siguiendo la legislación correspondiente y manteniendo contratos con empresas autorizadas.

Los residuos no peligrosos que generamos son papel, cartón, madera y plástico, y se reciclan de manera eficiente en nuestro centro de distribución en Ciempozuelos. También gestionamos residuos peligrosos, como adhesivos y sellantes, de manera segura y responsable, con un descenso medio del 2% en la cantidad gestionada en 2022. No tenemos planes específicos para combatir el desperdicio de alimentos ya que no es relevante para nuestra actividad.

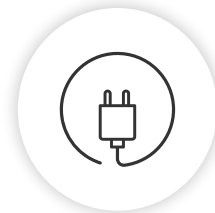
Para el año 2023, se procederá a la **sustitución del material desechable por reutilizable** en los centros de servicio (fundas de asiento, volante, palanca de cambio de marcha y freno, y papel reposapiés). Esto comportará una importante reducción de nuestros residuos. Por otra parte, se **mejorará la recogida de residuos peligrosos** en los centros de servicio puesto que se pasará a efectuar mensualmente en lugar de bimestral. Con esto se evitará la acumulación de residuos y una mala imagen de cara al cliente.

El objetivo de Carglass® es aumentar el índice de reciclaje de los residuos que se generan y potenciar la economía circular. A pesar de que somos conscientes de que siempre hay margen de mejora, ¡estamos en el buen camino!



# 100%

RECICLAJE  
CRISTAL LAMINADO



# -17%

REDUCCIÓN  
CONSUMO ELÉCTRICO



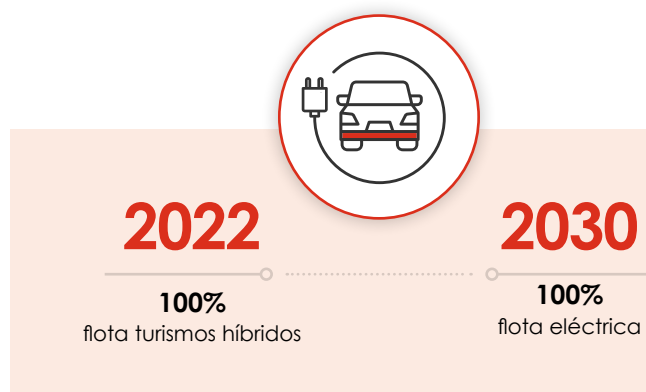
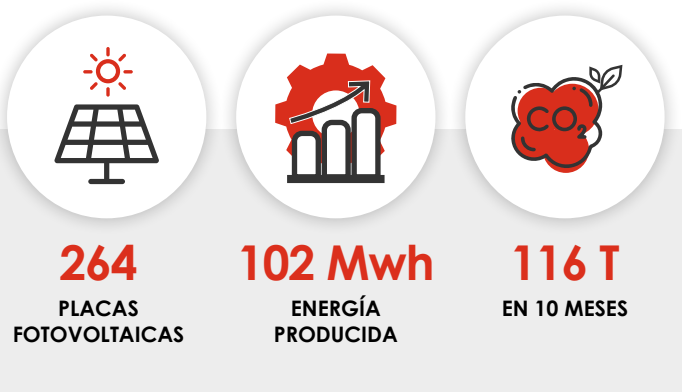
# -2%

REDUCCIÓN  
RESIDUOS PELIGROSOS



## ENERGÍAS RENOVABLES

En nuestro afán por cuidar y proteger el medio ambiente, nos hemos propuesto el uso de energías renovables, ya que consideramos que son clave para asegurar el futuro de nuestro planeta.



El Grupo Belron® tiene como objetivo global comprar **electricidad renovable al 100%** y centrarse en tecnologías innovadoras. Desde noviembre de 2022, el 100% de la electricidad adquirida en todos nuestros centros de trabajo **procede de fuentes renovables**.

Además, hemos llevado a cabo otra iniciativa en línea con este compromiso: la instalación de 264 placas fotovoltaicas en nuestro centro logístico de Ciempozuelos para su uso en autoconsumo eléctrico en abril de 2022. Esta acción tiene, sin duda, un impacto directo en la reducción de nuestra huella de carbono, con una disminución del 30% en nuestro consumo anual de energía en nuestras instalaciones de Ciempozuelos, así como una reducción de emisiones de CO<sub>2</sub> de **116 toneladas en tan solo 10 meses**.

En el año 2023 se prevé estudiar la viabilidad de ampliar el número de placas solares en Ciempozuelos, con el objetivo de llegar al máximo de autosuficiencia. Además, se valorará la posibilidad de revertir a la red el excedente producido, para compensar el consumo de otras instalaciones.

En Carglass® también desarrollamos programas de **movilidad sostenible**. En 2019 comenzamos a renovar nuestra flota con modelos híbridos y nuestro objetivo es alcanzar el 100% en 2030. De los 75 turismos y 97 furgonetas de servicio móvil que disponemos, en 2022 el 100% de turismos es híbrido. En 2023 está previsto que se incorporen 5 unidades móviles Ford e-Transit a nuestra flota.

Esto nos permite contribuir en el objetivo del Grupo de **reducir las emisiones por flota** a nivel de grupo un 15% para el año 2025, 100% para 2030. Para Europa, estos objetivos son del 50% y del 75%, respectivamente. La flota es responsable del 45% de las emisiones globales del grupo.

Otra acción que nos permite ser más limpios es realizar un uso más inteligente de la flota de vehículos, al planificar eficientemente las rutas que realizan a través de **herramientas informáticas**.

Apostar por la energía renovable nos permite promover el ODS 13 en todas las áreas de nuestro negocio y contribuir a la lucha contra el cambio climático.

## COMPRAS MÁS SOSTENIBLES

En Carglass® gestionamos nuestras compras con especial foco en el impacto social y ambiental de las mismas. Como parte del Grupo Belron®, establecemos altos **criterios ambientales para la homologación de proveedores** y trabajamos en colaboración con ellos para garantizar que sus prácticas también sean sostenibles.



**50%**

COMPRAS SOSTENIBLES  
MATERIAL DE OFICINA



**100%**

CONSECUCCIÓN OBJETIVOS  
REDUCCIÓN ROTURA DE LUNAS



**100%**

ELIMINACIÓN ENVASES DE  
PLÁSTICO EN OFICINAS

Estamos orgullosos del programa **Proveedor Sostenible** del Grupo Belron®, que reconoce el éxito de nuestros proveedores y su contribución a la agenda empresarial responsable. Además, nuestra certificación de Ecovadis es un claro testimonio de nuestro compromiso con la responsabilidad social empresarial y las compras sostenibles a nivel local.

Como parte del Grupo Belron®, no solo nos enfocamos en la calidad de nuestros productos y servicios, sino que también en su impacto en el medio ambiente. Compramos de forma centralizada vidrios

para vehículos, molduras, adhesivos, herramientas, consumibles y productos para la reventa, asegurándonos de que sean sostenibles con el medio ambiente. Nos enorgullece liderar el camino hacia un **consumo más responsable y sostenible**, y estamos comprometidos a seguir trabajando en colaboración con nuestros proveedores para lograr un futuro mejor para todos. Muestra de ellos es la **creación e implantación de una “política de compras sostenibles”** previstas para el año 2023 con el soporte de la Dirección y toda la plantilla.

## GESTIÓN DEL AGUA

A pesar de que el consumo de agua en nuestras instalaciones no es intensivo y se limita principalmente a labores de limpieza e higiene, somos plenamente conscientes de la importancia de la gestión del agua en la agenda 2030 de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas, al ser el agua un recurso vital para la vida y la sostenibilidad del planeta.

Durante el año 2022, hemos consumido un total de 8.657 m<sup>3</sup> de agua en nuestras instalaciones, lo que representa un aumento del 5% con respecto al año anterior. Las empresas municipales de abastecimiento son las encargadas de suministrar y reciclar el agua que consumimos en nuestras instalaciones.



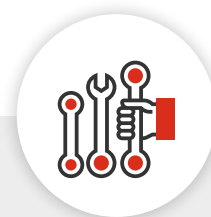
**30%**

HQ MOLLET



**-24%**

C.D. CIEMPOZUELOS



**10%**

TALLERES



CAMBIO A GRIFOS  
CON PULSADOR

Estamos comprometidos a seguir promoviendo prácticas sostenibles en nuestra gestión del agua para contribuir a la lucha contra el cambio climático y lograr un futuro sostenible para todos. Por ejemplo, está previsto substituir los grifos de los lavabos de las oficinas centrales con grifos con pulsador para reducir un posible desperdicio de agua.



Para todos nosotros, la confianza del cliente tiene prioridad máxima. Nuestro equipo técnico altamente capacitado se asegura de que cada trabajo de reparación, sustitución y recalibración de vidrios de vehículos (VGRRR) se complete según los más altos estándares para garantizar la seguridad del cliente y de otros usuarios de la vía. Lo que, sin duda, promueve su confianza en nosotros.



**150**

**INICIATIVAS FORMACIÓN SEGURIDAD VIAL A NIÑOS Y ADOLESCENTES**



**90%**

LA **INFORMACIÓN** QUE NOS LLEGA AL **CONducir** A TRAVÉS DEL **PARABRISAS Y CRISTALES**



**30%**

LA **RESISTENCIA** QUE DA EL **PARABRISAS A LA ESTRUCTURA** DEL VEHÍCULO



**CERO**

**VÍCTIMAS DE ACCIDENTES** OBJETIVO COMÚN **AESLEME**

Sabemos que cualquier error en nuestros procesos puede poner en riesgo la vida de las personas, lo que sería inaceptable para nosotros como compañía. Por eso, nos comprometemos a mantener y mejorar nuestro conocimiento en tecnología de parabrisas y vidrios para garantizar que nuestros procesos sean eficientes y seguros.

Al recalibrar cada vehículo de cada cliente de manera correcta desde un primer momento, independientemente de la complejidad de los sistemas de seguridad y tecnología instalados, nos aseguramos

de que cada vehículo vuelva a la carretera con todos sus sistemas de seguridad (ADAS) completamente funcionales.

Este compromiso, totalmente alineado con nuestro propósito de servir a cada cliente con cuidado y ser la elección natural en reparación, sustitución y recalibración de cristales del automóvil, va más allá de nuestra actividad principal. Por eso, nos involucramos en **iniciativas que promueven la seguridad vial** y el bienestar de la sociedad en general.

Continuamos formando parte del **patronato de la Fundación Española de Seguridad Vial (FESVIAL)** con el propósito de unificar esfuerzos y dar continuidad a aquellas acciones que tienen un impacto en la seguridad de nuestros conductores.



Hemos participado en una acción específica con la Asociación por la Prevención de Accidentes de Tráfico atención a víctimas de accidentes (AESLEME). En especial, hemos patrocinado **150 sesiones de formación en escuelas de formación secundaria e institutos** con el objetivo de concienciar en materia de seguridad vial y prevención de accidentes, bajo la campaña **"Si te mueves, te puede pasar"**.



Nuestro compromiso con la seguridad vial está alineado con el Objetivo de Desarrollo Sostenible número 3, Salud y Bienestar. Creemos que es nuestra responsabilidad como compañía contribuir a un mundo más seguro para todos y todas.



En Belron® y Carglass®, la seguridad de nuestras personas es, junto con la de los clientes, nuestra máxima prioridad. Estamos comprometidos en reducir los accidentes laborales a “Zero”, para lo cual trabajamos en programas como **S.T.O.P.** o “**La Calidad empieza por la Seguridad**”.



A través de reuniones y visitas periódicas en nuestros centros de servicio, comunicaciones específicas y creación de elementos gráficos, concienciamos a nuestro equipo técnico sobre la importancia de la prevención de riesgos laborales.

Además, Belron® Technical, la unidad de investigación y desarrollo del Grupo está constantemente trabajando en nuevas herramientas que mejoren **la ergonomía en el puesto de trabajo y la calidad del trabajo**. Todo ello, con el fin de garantizar un entorno laboral seguro y saludable para nuestro personal.



Durante el año 2022 hemos centrado nuestras actividades en mejorar la seguridad y las condiciones de trabajo en diferentes áreas de la empresa:

○ **Revisión y actualización de:**

- Los procedimientos de gestión de prevención
- El plan de emergencia de las oficinas de la sede central

○ **Evaluación de los riesgos de nuevas aperturas de talleres**

○ **Estudio de mejoras ergonómicas para algunos puestos de trabajo técnicos**

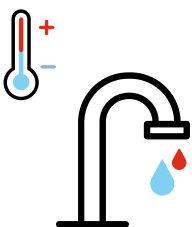
○ **Revisión y mejoras en las condiciones de trabajo del equipo técnico de la unidad móvil**

○ **Realización de campañas de vigilancia de la salud**

○ **Realización de simulacros para preparar al personal ante situaciones de emergencia**

El año 2022 se cerró con un 6,79 % de absentismo (el 6,31% del cual está relacionado con contingencias comunes y el 0,47 % con contingencias profesionales); y un 27,98 % de índice de frecuencia. Estos resultados nos sitúan por un lado por encima del objetivo marcado en cuanto a absentismo para 2022 de 4,75%, y por debajo del número de accidentes esperado en 2022, reduciendo el número de accidentes en un 9,5 %.

Estas cifras nos empujan a seguir trabajando para identificar y adoptar nuevas prácticas y tecnologías para mejorar la seguridad de nuestro equipo.



MEJORA EN LA  
INSTALACIÓN DE **FUENTES**  
**DE AGUA FRÍA/ CALIENTE** EN  
TODOS LOS CENTROS



El compromiso de Belron® y Carglass® con la **diversidad, la equidad y la inclusión (DE&I)** está presente en todos los aspectos de nuestro negocio. Reconocemos que una fuerza laboral diversa y una cultura inclusiva son esenciales para nuestro éxito y para satisfacer las necesidades de nuestros clientes y partes interesadas clave.



**21**  
NACIONALIDADES

En Carglass® estamos muy orgullosos de haber alcanzado nuestros **hitos del 2022**. Nuestra plantilla ha **crecido un 2%** en 2022 (hemos pasado de 1.297 personas empleadas a finales de 2021 a **1.324** a 31 de diciembre de 2022).



**22%**  
MUJERES



**78%**  
HOMBRES

Algunos de nuestros logros más destacados del año han sido:

PUESTOS DE DIRECCIÓN

**22%**

**78%**

- o Alcanzar un índice de **compromiso del 87%** en nuestra encuesta anual Our Carglass, con una participación del 91%.

OPERARIOS/AS

**5%**

**95%**

- o Implantar con éxito Workday, nuestro nuevo sistema integrado de gestión de recursos humanos y portal de las personas empleadas.
- o Realizar un proyecto de evaluación de estilos de liderazgo y clima organizativo para **44 managers** de la compañía.



**11%**  
Z GENERATION  
2010 - 1994



**40%**  
MILLENNIALS  
1993 - 1981

- o Seleccionar a más de **229** personas, incluyendo la contratación de **11** para Belron® en España, lo que nos convierte en un referente en la adquisición de talento para el Grupo.



**43%**  
X GENERATION  
1980 - 1969



**6%**  
BABY BOOMERS  
1968 - 1949

Para el 2023, nos hemos fijado **varias líneas estratégicas** que nos permitirán mantener nuestro compromiso y mejorar la experiencia de nuestro equipo y las personas candidatas, así como seguir avanzando en nuestro compromiso con la Diversidad, Equidad e Inclusión. Algunos de nuestros objetivos para el año son:

- Mantener o superar nuestro índice de compromiso del año anterior.
- Mejorar la experiencia de las personas candidatas en los procesos de selección, alcanzando un NPS del 98%.
- Implementar al 100% el nuevo enfoque de gestión del desempeño: Belron Way of Performance.
- Concienciar a toda la plantilla sobre la Diversidad, Equidad e Inclusión, a través de formaciones incluidas en el marco del Proyecto Global DE&I y el establecimiento de objetivos ambiciosos para mejorar la combinación de género en todo el negocio para 2025.
- Implementar un Plan de Desarrollo para el Grupo Estratégico y High Potentials.
- Desarrollar itinerarios formativos para el desarrollo profesional en los puestos de Operaciones Territorio (perfiles técnicos y responsables de centro).

Queremos crear un ambiente de trabajo inclusivo y diverso que fomente el crecimiento personal y profesional de cada una de las personas que conforma nuestro equipo, así como a ofrecer un servicio excepcional a nuestros clientes y partes interesadas clave.



Las siguientes herramientas e iniciativas muestran este compromiso:

### Plan de Igualdad

Durante 2022, la empresa ha llevado a cabo la negociación del II Plan de Igualdad junto con la Representación Legal de los Trabajadores, U.G.T. y CC.OO., así como la parte empresarial. El cierre de dicha negociación, prevista para finales de 2022, finalmente tendrá lugar en el segundo trimestre de 2023.



Gracias a este II Plan de Igualdad, Carglass® se propone:

- Dar cumplimiento a la Ley y al compromiso de la empresa en esta materia.
- Concretar en medidas detalladas los valores de la compañía en favor de la igualdad, la no discriminación y la integración.
- Velar por una Gestión Organizativa Igualitaria.
- Velar por la salud y el bienestar de los/las colaboradores/as de la compañía.
- Prevenir y, en su caso, canalizar y resolver los casos de acoso que se produzcan en el seno de la empresa y en su entorno directo.
- Favorecer el desarrollo de las personas dentro de la empresa y la conciliación de su vida personal y profesional.
- Asegurar que la toma de decisiones se basa siempre y únicamente en criterios objetivos, garantizando la transparencia de todos los procesos.
- Lenguaje no sexista ni discriminatorio.
- Promover la igualdad de oportunidades en puestos de responsabilidad.
- Garantizar un trato totalmente igualitario en relación con las condiciones laborales.
- Garantizar las mismas oportunidades de acceso y desarrollo profesional a todos los candidatos/as y trabajadores/as de la empresa.

### Protocolo de Acoso

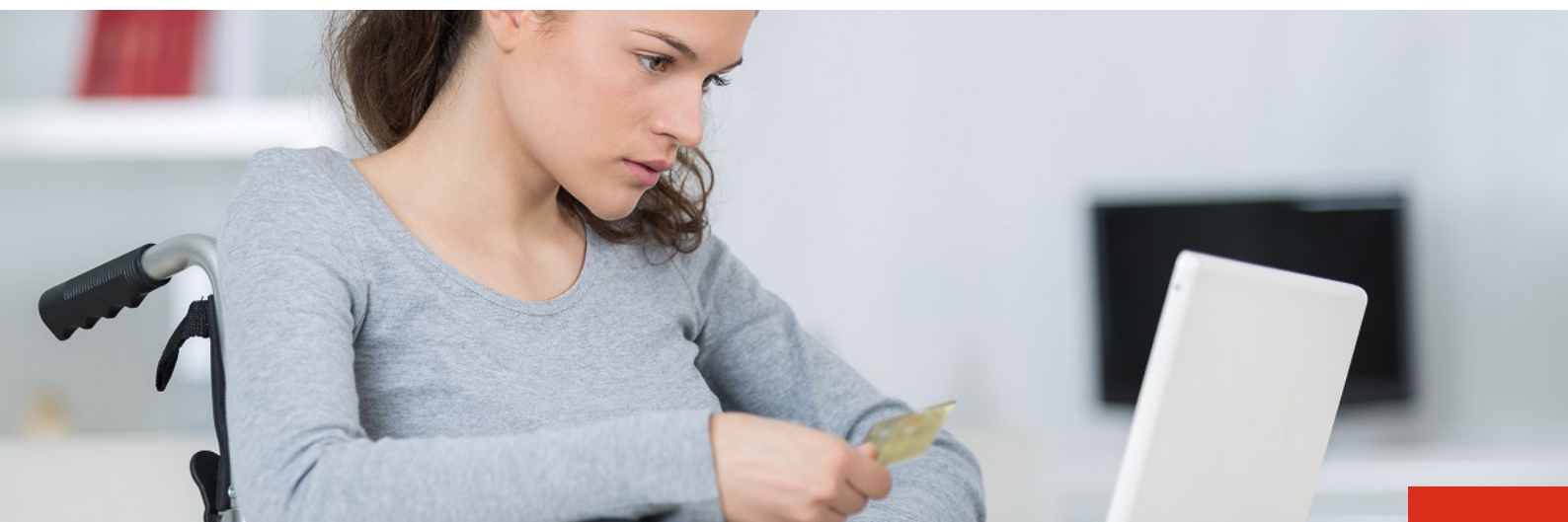
Nuestro Protocolo de Acoso tiene como objetivo garantizar la protección de los derechos fundamentales de la persona, reconocidos constitucionalmente. A través de él, Carglass® se compromete a cumplir con la normativa vigente en esta materia y busca ir más allá de lo que establece la ley, reconociendo la necesidad de prevenir conductas de acoso en el trabajo y erradicar cualquier comportamiento que pueda considerarse constitutivo de acoso laboral. La prioridad es asegurar un entorno seguro para nuestro personal. Por lo tanto, la prevención de conductas constitutivas de acoso laboral es fundamental.

El protocolo incluye el procedimiento que debe seguir cualquier persona en caso de acoso tanto moral como sexual.



### Accesibilidad

En Carglass®, en cumplimiento con el Real Decreto 193/2023, de 21 de marzo, (y anteriores normativas), realizamos obras de adecuación de nuestros centros de servicio para que reúnan las **condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación** de las personas con discapacidad, facilitando de este modo el acceso tanto a clientes como a nuestro equipo.



El enfoque del Grupo Belron® consiste en brindar la mejor experiencia posible a sus clientes, al mismo tiempo que se preocupa por su seguridad en la carretera y por la seguridad de sus equipos. Nuestro equipo técnico está altamente capacitado y cuenta con herramientas y equipos de alta tecnología para garantizar que los sistemas ADAS de los vehículos se recalibren con precisión. Además, llevamos a cabo revisiones constantes para mejorar nuestros procesos y herramientas.

**57%**

SI TODOS LOS AUTOS  
DISPUSIERAN DE ADAS, SE  
REDUCIRÍAN UN -57% LOS  
ACCIDENTES EN ESPAÑA  
(ESTUDIO DGT)

**25.000**

LA UE OBLIGA A INSTALAR  
ADAS EN VEHÍCULOS NUEVOS  
A PARTIR DE JULIO 2022,  
CON ELLO CALCULA QUE SE  
SALVARÁN 25.000 VIDAS EN  
EUROPA HASTA 2038

Hemos introducido nuevas tecnologías y productos, como la aplicación de un adhesivo en un solo paso que no solo reduce riesgos ambientales y de salud para el equipo técnico, sino que también mejora la calidad del servicio para los clientes.

Se trata del **BETASEAL™ APEX**, diseñado exclusivamente para las compañías del Grupo Belron® por DuPont, con más de 25 años de experiencia en el sector automotriz. Este producto no solo cumple las especificaciones de calidad OEM, sino que las supera en resistencia y durabilidad. Probado y aprobado de forma independiente FMVSS 212 mediante un crash test, para una conducción segura en un tiempo mínimo de 30 minutos.



El Grupo Belron® también se esfuerza por mantenerse al día con los últimos avances en tecnología y seguridad de los vehículos, trabajando estrechamente con sus colaboradores y proveedores para abordar los desafíos presentados por la introducción de puertas de enlace seguras y vehículos encriptados. Se ha creado un nuevo rol en el equipo de investigación e innovación para monitorear constantemente los métodos del OEM para la recalibración de cámaras y tecnologías relacionadas. Todo esto refleja el **compromiso de Belron® con la innovación y la excelencia en la atención al cliente.**



La recalibración de las cámaras y sensores de los sistemas ADAS es esencial al sustituir un parabrisas para garantizar que la información proporcionada a los sistemas de seguridad sea precisa. Esta tarea debe ser realizada por personas profesionales altamente capacitadas y equipadas con la metodología y tecnología adecuadas. Si la recalibración no se realiza correctamente, los sistemas ADAS pueden fallar y provocar colisiones por alcance o atropellos, ya que no se calcularían correctamente las distancias y la potencia de frenado necesaria. La Federación Internacional del Automóvil ha señalado que la transparencia en los procesos de mantenimiento y recalibración es clave para el éxito futuro de esta tecnología.

En junio de 2022 Barcelona ha acogido la undécima edición de la final internacional del Best of Belron®, un evento multitudinario donde 28 perfiles técnicos, cada uno representando a su país natal de la familia Belron®, han demostrado su destreza, conocimientos y habilidades en una competición de cuatro pruebas con unos criterios de evaluación extremadamente precisos.



REPARACIÓN  
DE UN IMPACTO



SUSTITUCIÓN  
DE PARABRISAS



RECALIBRACIÓN  
SISTEMA **ADAS**



CAMBIO LUNETA  
TÉRMICA



## **BEST OF BELRON®** 2022 / SPAIN

El Best of Belron® va mucho más allá de una competición de reparación y sustitución de lunas. Este evento es el marco de la Conferencia Global de Clientes de Belron®, donde se discuten los últimos avances en la industria automotriz en esta nueva era. Bajo el tema “Driving Change” (Acelerando el cambio), expertos líderes han abordado el impacto de la digitalización en los vehículos, los conductores, los consumidores y las empresas. Además, el evento también cuenta con un área de exhibiciones donde diferentes expositores muestran los últimos avances relacionados con la cristalería del automóvil.



**28 PUESTOS**  
**28 PERFILES TÉCNICOS**



**1.600 ASISTENTES**



**JOE MILLIGAN**  
**USA**



**JAVIER FERNÁNDEZ**  
**CÁCERES**



**EDICIÓN**

# Contribuyendo





## 4.1 A LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Somos conscientes de nuestra responsabilidad y nuestra capacidad para contribuir a la consecución de los distintos Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) promovidos por la Organización de Naciones Unidas a través de un modelo de negocio sostenible.

Para ello, trabajamos en una variedad de iniciativas que buscan avanzar en nuestra contribución a los retos de los ODS en los que nuestro modelo de negocio y nuestra actividad tienen mayor influencia e impacto.

A través del constante diálogo con nuestros grupos de interés, hemos identificado cuatro **objetivos principales** donde creemos que podemos aportar mayor valor como Grupo:



### 8. TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO 10. REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES

Estos objetivos están relacionados con invertir en **Personas y Sociedad** a través de:

- Promover la diversidad, equidad, inclusión y bienestar
- Brindar oportunidades
- Seguridad de las personas



### 12. PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES 13. ACCIÓN POR EL CLIMA

Estos objetivos están relacionados con alcanzar **Productos y Servicios Sostenibles** gracias a:

- Reducir residuos y construir una economía circular
- Reducir emisiones
- Fomentar las compras sostenibles

Desde Carglass® destacamos los siguientes objetivos en el marco de la Agenda 2030, reforzando de este modo nuestro compromiso con la creación de valor en las **tres dimensiones del desarrollo sostenible** (social, medioambiental y económica) para todos nuestros grupos de interés en aras de generar el mayor **impacto positivo**.

ODS	ACCIONES DEL GRUPO
 <p><b>1 FIN DE LA POBREZA</b></p> <p><b>EL FIN DE LA POBREZA</b></p>	<p>La Compañía, fiel a su creencia de cambiar vidas a través del <b>programa Giving Back</b>, financia a través de donaciones y acciones de captación de donativos por Afrika Tikkun con el propósito de reducir la vulnerabilidad de jóvenes y adolescentes en Sudáfrica y apoyarles para erradicar la pobreza, malnutrición y ofrecer formación de calidad.</p>
 <p><b>2 HAMBRE CERO</b></p> <p><b>HAMBRE CERO</b></p>	<p>La colaboración, por medio de <b>donaciones al Banco de Alimentos de Madrid</b>, que permite redistribuir los alimentos y facilitar el acceso de colectivos en riesgo de exclusión a una alimentación mínima saludable y variada. Nuestra colaboración con Afrika Tikkun también contribuye a mejorar las vidas de colectivos en riesgo de exclusión social, ambiental y económico en zonas del continente africano.</p>
 <p><b>3 SALUD Y BIENESTAR</b></p> <p><b>SALUD Y BIENESTAR</b></p>	<p>Como integrante de la <b>Fundación Española para la Seguridad Vial</b>, trabajamos en campañas y acciones específicas vinculadas a mejorar el conocimiento y divulgación del parabrisas en la seguridad vial. Nuestra colaboración con la <b>Fundación Pasqual Margall</b> en su proyecto de investigación mediante la identificación de biomarcadores en sangre persigue avanzar en el pronóstico precoz del Alzheimer, en una fase anterior a la manifestación de los primeros síntomas (cuando el daño cerebral es ya notable e irreversible), y así plantear acciones preventivas y terapéuticas eficaces. En esta línea, también mantenemos una estrecha colaboración desde el año 2016 con la <b>Asociación Pulseras Candela</b>, mediante la cual ofrecemos nuestros centros como punto de distribución para conseguir más donativos destinados a la investigación del cáncer infantil.</p>
 <p><b>4 EDUCACIÓN DE CALIDAD</b></p> <p><b>EDUCACIÓN DE CALIDAD</b></p>	<p>Carglass® colabora con la <b>Asociación Candelitas</b> en la formación de personas con riesgo de exclusión social, y posterior contratación para que formen parte de nuestra plantilla</p>
 <p><b>7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE</b></p> <p><b>ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE</b></p>	<p>El Grupo trabaja en un nuevo modelo de gestión energética, impulsando la creación de fuentes de energía renovables, como la instalación de placas fotovoltaicas en nuestro almacén central de Ciempozuelos a principios de 2022, que ha permitido reducir 116 toneladas de CO<sub>2</sub> en tan solo 10 meses. En estudio la posible ampliación para ser 100% autosuficiente. Desde final de 2022, toda la energía que contrata Carglass® es generada a partir de fuentes renovables.</p>
 <p><b>8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO</b></p> <p><b>TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO</b></p>	<p>A través de la colaboración continua con la fundación Africa Tikkun y sus distintos programas, se apoya económicamente al grupo de personas en edad de aprendizaje, para que realicen y finalicen sus estudios básicos.</p>
 <p><b>13 ACCIÓN POR EL CLIMA</b></p> <p><b>ACCIÓN POR EL CLIMA</b></p>	<p>El Grupo es firmante del Pacto Mundial de Naciones Unidas y, como tal, adquirimos los compromisos que se derivan de él en materia de la lucha contra el cambio climático.</p>
 <p><b>15 VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES</b></p> <p><b>VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES</b></p>	<p>La Compañía realiza acciones para la recuperación del territorio, ya sea compensando la emisión de CO<sub>2</sub>, ayudando en la rehabilitación de la biodiversidad autóctona con la plantación de árboles, o incluso jornadas de limpieza y mantenimiento de bosques con personas voluntarias dentro de la compañía.</p>

## Pacto Mundial De Naciones Unidas

Las acciones que acabamos de mencionar están en línea con nuestra adhesión como Grupo al **Pacto Mundial de Naciones Unidas**, la mayor iniciativa del mundo en términos de responsabilidad social empresarial. Actualmente, hay más de 12,500 empresas en más de 160 países que forman parte de esta iniciativa.

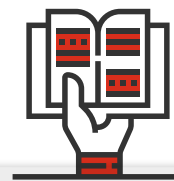
Carglass® España tiene previsto adherirse al Pacto Mundial de Naciones Unidas a partir de febrero de 2023.

El objetivo del Pacto Mundial es promover el desarrollo sostenible en diferentes áreas, como los derechos humanos, las normas laborales, el medio ambiente y la lucha contra la corrupción en todas sus formas, incluido el soborno.



En el Grupo Belron® creemos en estos Diez Principios y los hemos integrado en nuestro **Código de Conducta**: la guía que nos ayuda a tomar decisiones responsables y éticas en todas nuestras actividades y estrategias empresariales.

Como parte de nuestro compromiso con la transparencia y la responsabilidad, en el Grupo Belron® hemos publicado una vez más nuestro [informe anual sobre nuestro progreso](#) en relación con los Diez Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas.



[Accede aquí al informe](#)

## EcoVadis: el camino a la mejora continua

Seguimos confiando en EcoVadis como herramienta para evaluar nuestro progreso en materia de responsabilidad un año más en referencia a los siguientes criterios:



CARGLASS SL ha sido premiada con una medalla de plata como reconocimiento por sus logros en sostenibilidad. Para recibir esta medalla las empresas deben tener una puntuación global de 56-67.

**Esta puntuación correspondiente al ejercicio 2021 recoge una mejora de dos puntos respecto al año anterior, lo que demuestra que seguimos avanzando en nuestro camino hacia una empresa más responsable y sostenible. La puntuación de 58/100 nos permite alcanzar la medalla de Plata dentro de la escala de EcoVadis.**

La encuesta de evaluación de EcoVadis se basa en normas internacionales reconocidas, como los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, la ISO 26000, los estándares de Global Reporting Initiative y los convenios de la Organización Internacional del Trabajo. Tiene en cuenta las políticas, las acciones y los resultados de las organizaciones en su evaluación.

Gracias a identificar y evaluar los temas más importantes para nuestros grupos de interés con relación a la responsabilidad social empresarial, podemos enfocar nuestros esfuerzos en establecer objetivos efectivos, reducir riesgos y generar nuevas oportunidades de negocio.

La materialidad es un enfoque estratégico que permite a Carglass® crear valor a largo plazo para nuestros **grupos de interés**, aumentando su grado de satisfacción.

En la siguiente tabla aparecen los **grupos de interés más relevantes** para Carglass®, cuyas **necesidades y expectativas** se han actualizado para alinearlas con la forma de trabajo de Beltron®:

### PARTES INTERESADAS 2022

LEYES / NORMATIVAS / REGLAMENTOS

INSTITUTOS / COLEGIOS / VECINOS

AYUNTAMIENTOS

BANCOS

COMPAÑÍAS DE SEGUROS

CLIENTES EXTERNOS

PROVEEDORES

COMPETENCIA

ALTA DIRECCIÓN DE LA EMPRESA

GRUPO BELTRON®

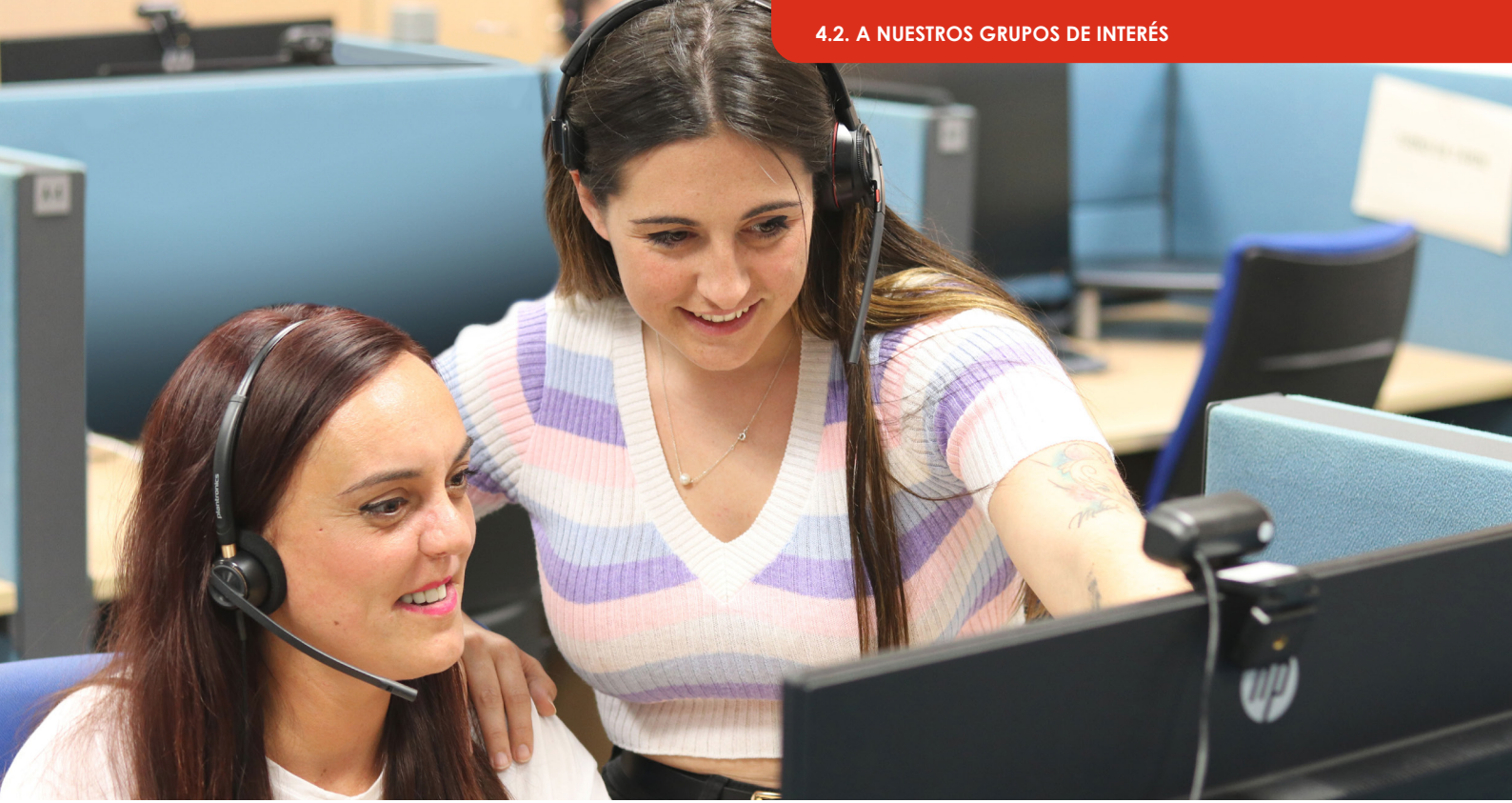
PERSONAS

GRUPO DE INTERÉS	OPERATIVA
PERSONAS	<b>OUR CARGLASS</b> es nuestra principal herramienta para medir el índice de compromiso y retención de nuestras personas. Se han implementado <b>acciones específicas</b> para mejorar la comprensión del negocio, el crecimiento profesional y la retención de las personas empleadas. También se ha enfocado en la seguridad y salud en el trabajo, y la inclusión de colectivos minoritarios en los procesos de selección.
CLIENTES EXTERNOS	Se realiza una <b>encuesta NPS</b> y un <b>seguimiento constante</b> de la imagen y conocimiento de marca, así como de aspectos importantes como ADAS, comunicación y conocimiento de categoría. También se llevan a cabo <b>pruebas de promociones</b> para evaluar cuáles son más atractivas para nuestros clientes y se mide la <b>incidencia de siniestralidad</b> .
COMPAÑÍAS ASEGURADORAS	La empresa tiene reuniones y contacto constante por email y teléfono durante el año, <b>trabajando de forma conjunta</b> para alcanzar las mejores condiciones que beneficien a todas las partes, especialmente a los clientes.
PROVEEDORES DE MATERIA PRIMA	Comunicamos mensualmente al grupo sobre el <b>desempeño de los proveedores de cristal</b> contratados por Beltron® y utilizamos esa información para ajustar las asignaciones de referencias. Además, medimos mensualmente el <b>tiempo de servicio de los proveedores locales</b> para negociar acuerdos y condiciones.
COMPETENCIA	Se hacen estudios de mercado para conocer la evolución del mismo.
GRUPO Beltron®	Los representantes del Grupo informan y llevan a cabo las acciones solicitadas por los accionistas, así como desarrollan proyectos en colaboración con cada país. El <b>contacto y retroalimentación</b> se realiza a través de reuniones presenciales y/u online con la Dirección y los Managers.

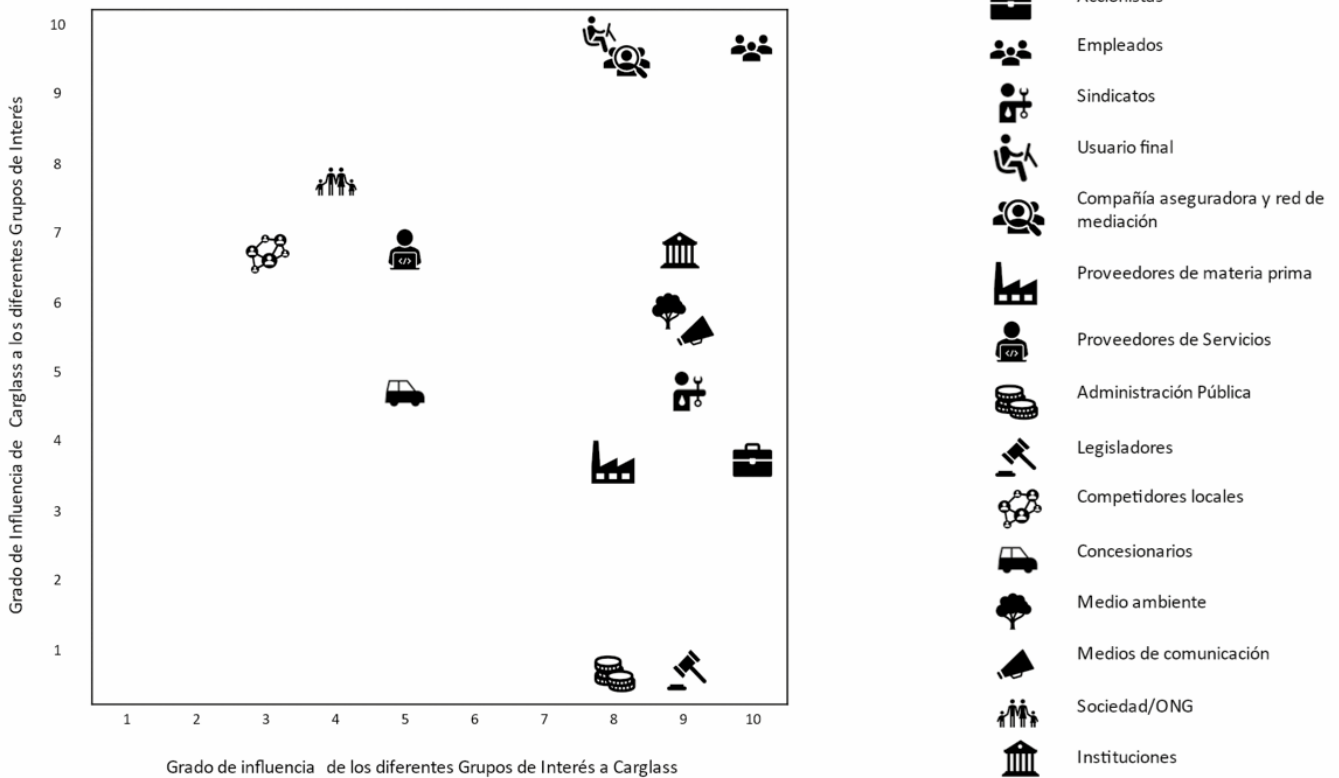
Esta segunda tabla nos acerca las herramientas y los compromisos que la Compañía fija como prioritarios para cada una de estas partes interesadas:

GRUPO DE INTERÉS	HERRAMIENTAS	COMPROMISOS
<b>PERSONAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Código Ético</li> <li>- Código de Conducta Belron®</li> <li>- Política de Calidad</li> <li>- Política de Selección</li> <li>- Plan de Igualdad</li> <li>- Protocolo de Acoso</li> <li>- Política de Retribución</li> <li>- Política de Seguridad y Salud Laboral</li> <li>- Política de Ayudas a la Formación</li> <li>- Protocolo Trabajo Híbrido</li> <li>- Carglass Academy</li> <li>- Canal de denuncias Speak Up</li> <li>- Encuesta clima laboral <i>Our Carglass</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Respeto Derechos Humanos y Derechos Laborales</li> <li>- Trato justo y digno</li> <li>- Desarrollo profesional y promoción interna</li> <li>- Salud y bienestar</li> <li>- Respeto a la privacidad y protección de datos personales</li> <li>- Respeto a la desconexión digital</li> </ul>
<b>CLIENTES EXTERNOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Código Ético</li> <li>- Política de Calidad</li> <li>- Hoja de reclamaciones</li> <li>- Encuesta NPS</li> <li>- Club Carglass</li> <li>- <a href="#">Web Corporativa</a></li> <li>- <a href="#">Web de Carglass</a></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Atención de calidad y de fácil acceso</li> <li>- Comunicación clara y transparente</li> <li>- Productos y servicios responsables y sostenibles</li> <li>- Respeto a la privacidad y protección de datos personales</li> </ul>
<b>COMPAÑÍAS ASEGURADORAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Código Ético</li> <li>- Política de Calidad</li> <li>- Acuerdos escritos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunicación clara y transparente</li> <li>- Productos y servicios responsables y sostenibles</li> <li>- Respeto a la privacidad y protección de datos personales</li> </ul>
<b>PROVEEDORES DE MATERIA PRIMA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Código Ético</li> <li>- Política de Calidad</li> <li>- Política de Compras</li> <li>- Plataforma de Compras ITBID</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fomento y protección de los Derechos Humanos y Laborales en toda la cadena de suministro</li> <li>- Promoción de entornos productivos sostenibles</li> <li>- Respeto a la privacidad y protección de datos personales</li> </ul>
<b>COMPETENCIA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estudios de mercado</li> <li>- Código Ético</li> <li>- Política de Gestión Ambiental</li> <li>- <i>Belron Approach to Tax</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Transparencia y ética</li> <li>- Buenas Prácticas</li> <li>- Comunicación transparente</li> <li>- Debida diligencia</li> </ul>
<b>GRUPO Belron®</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reportes periódicos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunicación clara y transparente</li> </ul>

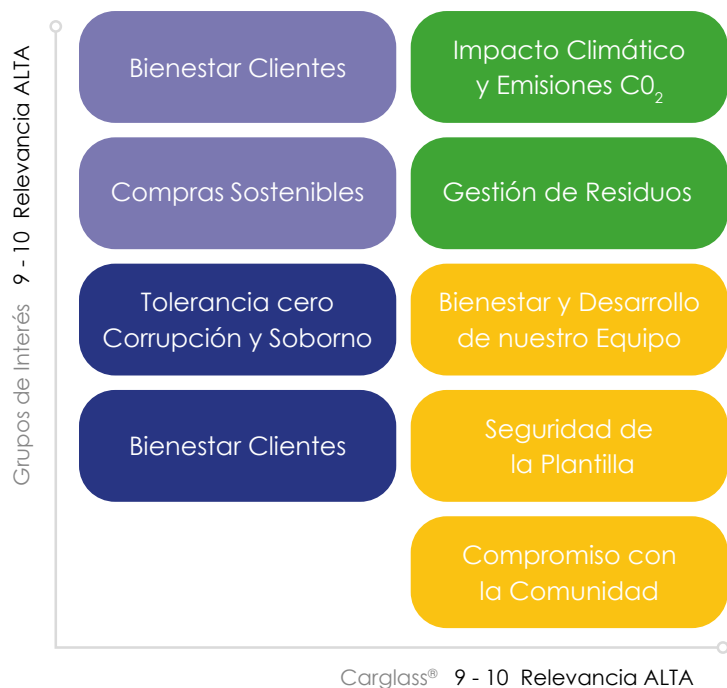
Como empresa relacional que somos, en Carglass® trabajamos continuamente para mejorar la **identificación de necesidades y expectativas de los grupos de interés**. Sin duda, su valoración sobre nuestro desempeño en los asuntos materiales señalados por ellos como prioritarios es un **recurso para nuestra competitividad y sostenibilidad** que debemos integrar en los planteamientos estratégicos y en nuestra cultura corporativa.



El Mapa de Grupos de Interés en función de su relevancia y el grado de influencia es otra herramienta de gran valor para nuestra estrategia:



## MATRIZ DE MATERIALIDAD



Para 2022, se han mantenido el enfoque de participación de los grupos de interés y los resultados del ejercicio anterior, al haber habido cambios internos en la dirección de la empresa este mismo año y estar pendientes de confirmación de las principales líneas estratégicas de la misma.

El **proceso de identificación** de los aspectos relevantes ha constado de tres fases: en primer lugar, la detección y la priorización de los grupos de interés, seguida de la definición de los asuntos materiales y, por último, la validación de la información proporcionada.

Como resultado, se han identificado **9 aspectos materiales** que se detallan en la matriz de materialidad de arriba.



Estos asuntos materiales, que han alcanzado una **puntuación de 10 sobre 10** por parte de nuestros grupos de interés, corresponden con los principales identificados desde el Grupo Belron®:



Puntuación  
de 10 sobre 10

- 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 CO<sub>2</sub>
- Gestión de residuos
- Compras sostenibles
- Compromiso con la comunidad



BIENESTAR Y DESARROLLO DE  
LAS PERSONAS EMPLEADAS



SOSTENIBILIDAD Y  
MEDIO AMBIENTE



ÉTICA Y RESPONSABILIDAD  
SOCIAL



## A LA PREVENCIÓN DE POSIBLES RIESGOS PARA UN DESARROLLO SOSTENIBLE

Nuestro modelo de gestión tiene como razón de ser **satisfacer y adelantarse a las necesidades** de los colectivos a los que **impacta** de forma más directa: por este orden y sin que varíe la importancia, las **Personas** que conforman el grupo, el **Ciente**, la **Sociedad** y las **Finanzas**.

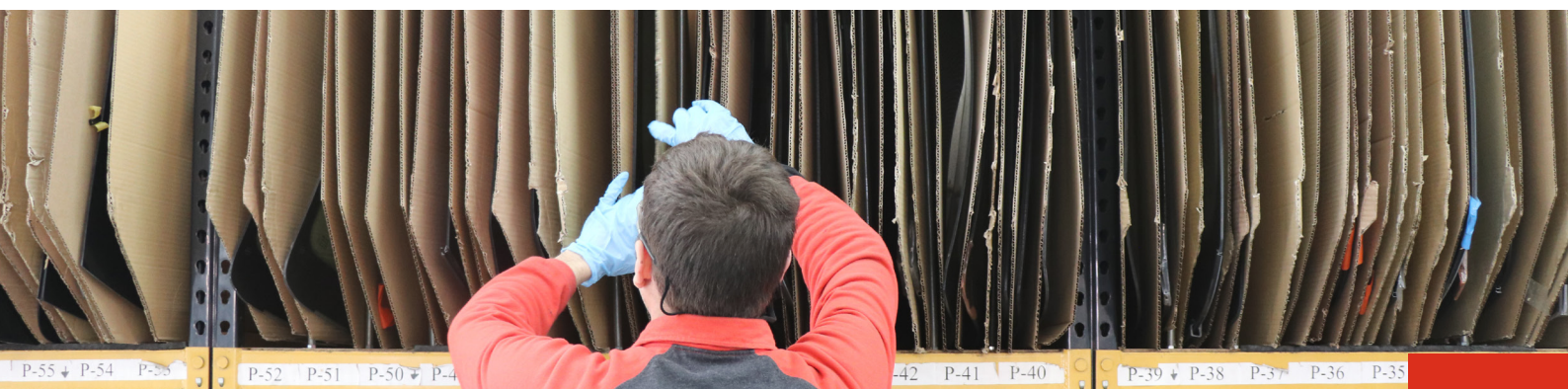
Teniendo esto en cuenta, impulsamos con responsabilidad y liderazgo buenas prácticas en todas las áreas del negocio, adoptando un sistema de **gestión de calidad** internacionalmente reconocido como es la **ISO 9001:2015**, que nos permite, de un modo objetivo:

1. **Evaluar y mejorar nuestro desempeño global.**
2. **Velar por la satisfacción de los colectivos arriba mencionados.**
3. **Abordar los riesgos y oportunidades inherentes a nuestro contexto y objetivos.**

El resultado de este análisis se vuelca en un **Plan de Acción de Mejora**, el cual establece la siguiente **matriz de riesgos y estrategias**, teniendo en cuenta los objetivos que el Grupo Belron® se ha fijado para el 2022 en su **Marco de Negocio Responsable** para las siguientes áreas prioritarias:

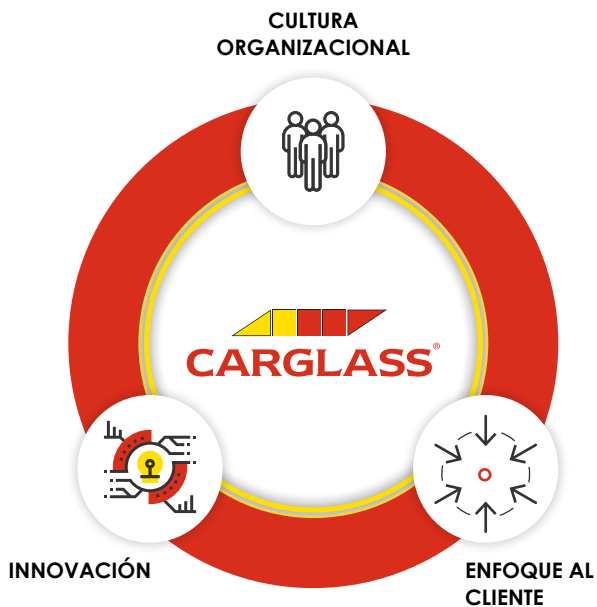


Área	Riesgos	Estrategias en curso
Personas	Compromiso, bienestar y retención del personal	OUR CARGLASS 2022 muestra que se ha mejorado en categorías como compensación, capacidad y crecimiento, aunque aún por debajo del 80%. Tenemos que seguir trabajando en implementar acciones para mejorar la comprensión (la mejor valorada), el crecimiento, la retención y la compensación justa (la peor valorada), así como la salud y seguridad en el trabajo y la diversidad.
Clientes	Nivel de Satisfacción	Queremos ser la <b>elección natural</b> de nuestros clientes. Se está trabajando en la implementación de estas acciones para <b>mejorar el servicio al cliente</b> en Carglass®: plan de formación para los roles técnicos y no técnicos, technical audits, reorganización de la asistencia técnica para recalibraciones ADAS y desarrollo de capacidades internas para la implantación de los servicios a vehículos Tesla.
Social	Tecnología y ciberseguridad	Durante 2022, se realizan cambios organizativos en el departamento digital para adaptarse a las necesidades de la empresa. Nuevo rol de Service Desk Team Leader y equipo de proyectos de soluciones tecnológicas. Se continúa con la <b>estrategia de especialización</b> del personal para mejorar la calidad del servicio. Se llevan a cabo proyectos globales centrados en <b>la ciberseguridad y el cumplimiento normativo</b> .
	Cuidado transversal	Se crea el grupo de trabajo <b>Green Mission</b> con el objetivo de detectar oportunidades para <b>desarrollar planes sostenibles</b> , implementar acciones para reducir las emisiones de CO <sub>2</sub> , mejorar las puntuaciones en certificaciones y <b>cuidar de las personas y la sociedad</b> .
Medio ambiente	Contaminación	Con el fin de <b>controlar y reducir las emisiones de gases</b> , contamos con un nuevo suministrador de energía, por el cual todo el consumo eléctrico procede de <b>fuentes renovables</b> .
	Consumos	Seguimos aumentando nuestra <b>capacidad de reciclaje de todos los residuos de cristal</b> que generamos en nuestras operaciones diarias. Apostamos también por la <b>reducción de consumibles en los talleres</b> , gracias a mejorar a partir de 2023 la recogida de residuos peligrosos, así como sustituir el material desechable por reutilizable en los centros de servicio, reduciendo así significativamente los residuos.
Finanzas	Cobros	En cuanto a cobros de clientes, se ha <b>mejorado la ratio de Plazo Medio de Cobro</b> respecto a años anteriores, debido a la mejora de los procesos de facturación y reducción de errores de facturas.
	Compras	El proceso de compras incluye el análisis del gasto y seguimiento de los acuerdos. Se han desarrollado herramientas para obtener y compartir datos sobre el progreso de los acuerdos en el Grupo Belron® y las BUs. En 2022 se han experimentado subidas continuas en los precios y ha sido necesario renegociar condiciones de transporte y alquileres debido al aumento del IPC y el precio del combustible, entre otros factores.



## 4.4 AL BIENESTAR DE NUESTRO EQUIPO

En Carglass® nos apasiona cuidar de nuestras personas y de su bienestar. Nos esforzamos día a día para ser el mejor lugar para trabajar, porque sabemos que el éxito de nuestra empresa depende de nuestras personas. Para conseguirlo, nos centramos en estas tres áreas:



- o **Cultura organizacional:** construimos una cultura que valora nuestro equipo al reconocer y celebrar el trabajo excelente, fomentando un compromiso real con su desarrollo y formación continua.
- o **Enfoque al cliente:** reconocemos la importancia de nuestras personas y su desarrollo para brindar un excelente servicio. Enfatizar su desarrollo y bienestar se traduce en un mejor servicio al cliente.
- o **Innovación:** celebramos y alentamos la innovación en el lugar de trabajo, fomentado de este modo un ambiente donde las nuevas ideas pueden surgir y florecer.

Nuestro compromiso es brindar un **ambiente laboral estimulante, seguro y estable** que esté centrado en las necesidades de las personas. Apostamos por la igualdad de oportunidades y el desarrollo profesional, porque sabemos que el talento es el valor clave para hacer realidad nuestro propósito de ser la elección natural de nuestros clientes.

**96%**  
EQUIPO CON  
CONTRATO  
INDEFINIDO

**100%**  
REINCORPORACIÓN  
PERMISOS PARENTALES

**6%**  
ROTACIÓN VOLUNTARIA  
VS 17% PROMEDIO  
MERCADO GENERAL

**0%**  
CASOS DISCRIMINACIÓN  
PERSONAS EMPLEADAS

Es esencial, por lo tanto, que seamos también **la mejor opción para nuestro equipo**, quienes son el principal valor de todo el grupo. Juntos, alcanzamos retos, objetivos y sueños gracias al esfuerzo colectivo y solidario que nos caracteriza.

## Midiendo el compromiso de todas las personas

“*Our Carglass*”, nuestra encuesta de clima laboral, es el nombre del proceso global que el Grupo Beltron® ha implementado en todas las unidades de negocio para medir el compromiso de la plantilla y promover, de este modo, **la escucha activa, el seguimiento y el progreso** de las personas empleadas.



La **encuesta anual** mide **16 categorías** que impactan en la experiencia de las personas empleadas, entre ellas el **índice de compromiso** y el **índice de retención** (nueva categoría).

**91%**  
PARTICIPACIÓN  
PERSONAS EMPLEADAS

**87%**  
ÍNDICE DE  
COMPROMISO

**81%**  
RETENCIÓN



## ¿QUÉ ES LO QUE REALMENTE IMPORTA A LAS PERSONAS EN EL TRABAJO?



Esta estrategia de escucha se apoya en 4 pilares: **Personas, Propósito, Trabajo y Compensación.**

En la encuesta de 2022, de las 16 categorías que se han medido y que impactan en la experiencia de las personas empleadas, todas ellas han puntuado por encima del grupo normativo (benchmark) de referencia (consultora Willis Towers Watson), menos la categoría de Voz, que se ha quedado igual que la Norma. El **índice de compromiso** ha tenido una puntuación de **87 sobre 100** y la tasa de **participación** ha sido de un **91%** de la plantilla.

**14 categorías de 16 han mejorado respecto a 2021**, y el foco de nuestros planes de acción de este año se centran en mejorar las categorías dentro del pilar de compensación que, a pesar de estar por encima de la norma, son áreas clave para potenciar la retención de nuestras personas.



## Política retributiva

En Carglass®, nos enorgullece nuestra Política Retributiva que garantiza la no discriminación por ninguna circunstancia, incluyendo sexo, edad, cultura, religión y raza. Esta política responde a los distintos Convenios Colectivos aplicables según los grupos profesionales en los que se encuentran las personas empleadas.

# 1.41

RATIO SALARIO CATEGORÍA  
INICIAL VS. S.M.I. ESPAÑA



**24.530€**

SALARIO MEDIO  
S/VARIABLE

**5.817**

HORAS / AÑO  
FORMACIÓN



**25.127€**

SALARIO MEDIO  
S/VARIABLE

**17.713**

HORAS / AÑO  
FORMACIÓN

Además, periódicamente realizamos estudios retributivos que valoran los puestos de trabajo, no a las personas que los ocupan, según la metodología Hay, para garantizar la equidad interna y competitividad externa de un modo objetivo.

En Carglass®, también contamos con un **Sistema de Retribución Variable o de Incentivos** que tiene como objetivo estimular a los distintos colectivos, favorecer el trabajo en equipo, la polivalencia y el desarrollo profesional y personal, así como conseguir una mejora productiva cualitativa y cuantitativa. Este sistema se aplica a cualquier persona trabajadora en la empresa, independientemente de su colectivo, y puede ser tanto un incentivo como un bonus.

En definitiva, en Carglass® apostamos por una política retributiva justa y equitativa, basada en la valoración de los puestos de trabajo y en el estímulo al desarrollo profesional y personal de nuestras personas.

## BENEFICIOS SOCIALES



TICKET  
GUARDERÍA



LOTE  
NAVIDEÑO



CANASTILLA  
RECIÉN NACIDO



DESCUENTOS  
CARGLASS XTRA



150€  
NACIMIENTO /  
BODA



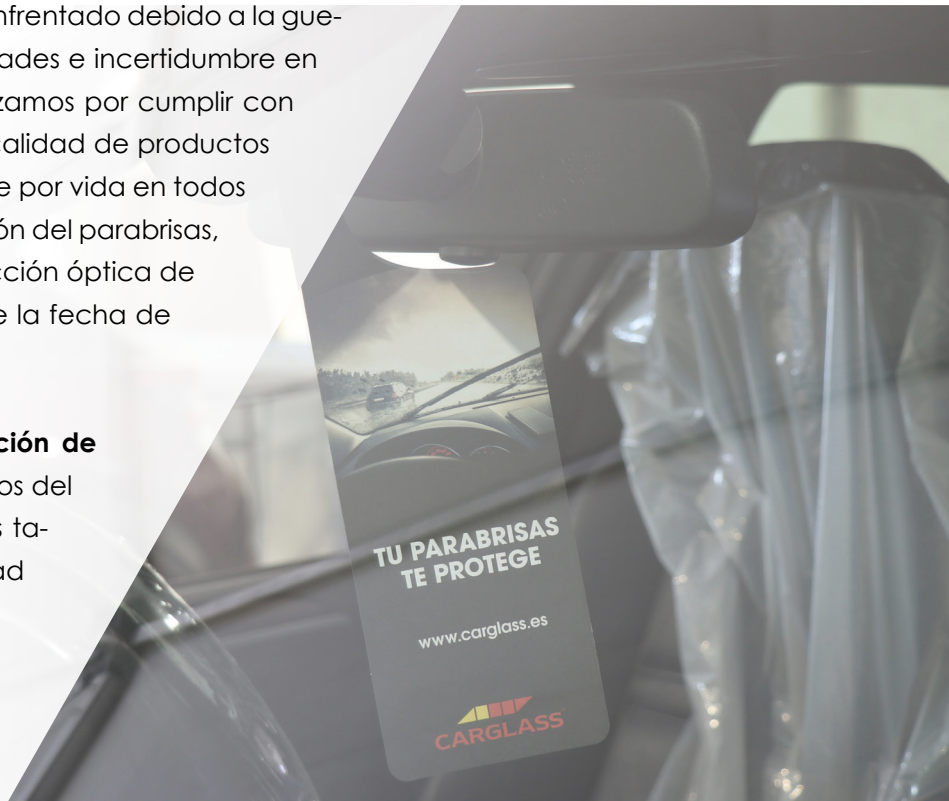
FRUTA DIARIA  
EN HQ

Nuestra razón de ser es contribuir a la satisfacción de nuestros clientes. Queremos ser la elección natural de quienes buscan servicios de alta calidad y seguridad, y por ello, nuestro equipo técnico y humano trabaja incansablemente para alcanzar la excelencia en nuestros procesos productivos y de gestión.

En todas nuestras áreas y especialmente en nuestros talleres, nos esforzamos por satisfacer a nuestros clientes. Todas las personas que forman nuestro equipo están altamente cualificadas para cumplir con nuestros exigentes estándares de calidad.

A pesar de los retos a los que nos hemos enfrentado debido a la guerra en Ucrania que ha conllevado dificultades e incertidumbre en el aprovisionamiento de cristal, nos esforzamos por cumplir con los más altos estándares en seguridad y calidad de productos y servicios. No solo ofrecemos garantías de por vida en todos nuestros trabajos de sustitución y reparación del parabrisas, sino que también garantizamos la satisfacción óptica de una reparación durante tres meses desde la fecha de la realización del servicio.

Nos enorgullece contar con la **Certificación de Calidad ISO 9001:2015** y seguir los principios del **Manual Técnico** de Carglass® en nuestros talleres para ofrecer servicios de alta calidad a nuestros clientes y cuidar adecuadamente su vehículo. Y lo más importante, nos apasiona contribuir a la satisfacción de nuestros clientes en todo lo que hacemos.



COMPROMISO



CONSENTIMIENTO



INSPECCIÓN



CALIDAD



CUIDADO

Durante el año 2022 se han realizado 40 auditorías en centros y procesos, con el objetivo de mejorar la experiencia del cliente y aumentar el NPS. Se han generado 43 acciones correctivas de mejora.





# 84,8%

NPS CLIENTES

# 40

AUDÍTORIAS

# 43

ACCIONES CORRECTIVAS

# 679M

SERVICIOS

# 7,8%

AUMENTO SERVICIOS VS 2021

Realizamos un **seguimiento constante de la satisfacción del cliente** y su experiencia con nuestro servicio. Con este objetivo, utilizamos el indicador **Net Promote Score (NPS)**, preguntando a los clientes si nos recomendarían a amigos o conocidos, para mejorar continuamente en la atención a nuestros clientes. Seguimos este indicador semanalmente para asegurar la satisfacción de nuestros clientes. Este cuestionario, llamado **Customer Journey**, incluye preguntas sobre todo el ciclo del servicio. Los resultados de 2022 muestran un NPS de satisfacción al cliente del 84,8%, incluyendo a los detractores que conceden permiso para ser contactados y dar sugerencias para mejorar el servicio.

En 2022 el objetivo en posventa ha sido lograr un **15% de cambios de valoraciones** de clientes detractores gracias a la gestión final operativa del proceso de Posventa. Los resultados muestran un **33% de NPS para el Servicio Posventa**.

La práctica de contactar a los clientes detractores ha contribuido al aumento del NPS Global de Satisfacción al cliente en un 0,6% gracias a la encuesta que enviamos al cliente detractor.

Esta práctica, además de facilitarnos información de gran valor y permitirnos gestionar de nuevo la incidencia, **transforma el grado de insatisfacción del cliente.**

CX-35672

**prueba envío encuesta a Rubén**

¿Cambiaría su valoración inicial que dio en la encuesta de calidad después de su experiencia con nosotros en Posventa? Si desea cambiarla, indíquenos su nueva valoración en una escala de 0 a 10, donde 0 es nada satisfecho y 10 totalmente satisfecho.

0
1
2
3
4
5
6
7
8
9
10

Agradeceríamos muchísimo sus comentarios!

Enviar
Back to Dashboard

### RESULTADOS DE CALIDAD 2022 DEPARTAMENTO POSVENTA

## 5,9h

TIEMPO DE CONTACTO  
CON EL CLIENTE MÁXIMO  
(horas laborables)

## 6,8h

Tiempo de solución  
al cliente (horas  
laborables)

## 4,83%

Reducción del  
abandono de llamadas

## 33%

NPS Mínimo

RECLAMACIONES	2022	2021	Variación (%) 2022 - 2021
Quejas y Reclamaciones recibidas	14.488	10.687	26%
Resolución de las quejas (Reclamaciones Imputables a Carglass)	13.134	9.061	31%
Demandas (Hojas Reclamaciones)	59	101	-42%



## A LA TRAZABILIDAD DE LA CADENA DE SUMINISTRO

El Grupo Belron® considera a sus proveedores como **aliados clave** para respetar su visión de **sostenibilidad y responsabilidad**. Para lograr esto, es necesario trabajar en colaboración estratégica y compartir los mismos principios de actuación y objetivos, como el respeto a los derechos humanos y laborales, el comportamiento ético, la satisfacción del cliente, la reducción del impacto ambiental y la cultura de la innovación.

### INFORMES MENSUALES CUMPLIMIENTO CANTIDADES Y FECHAS ENTREGA

# 36%

DEL IMPORTE TOTAL DE LAS COMPRAS CORRESPONDE A PROVEEDORES **LOCALES**

# 72%

DEL IMPORTE TOTAL DE LAS COMPRAS EN EL EXTRANJERO CORRESPONDE A LA PARTIDA **PARABRISAS**

La **trazabilidad es una herramienta** importante para evaluar el grado de cumplimiento de las empresas responsables de los proveedores en términos sociales y medioambientales. También es una herramienta de seguimiento y control del servicio de los proveedores, lo que permite tomar medidas correctoras necesarias.

Los **protocolos internos** exigen compartir esta información sobre los proveedores homologados con la matriz para garantizar los estrictos requisitos de calidad, servicio y satisfacción para los clientes. Además, el Grupo Belron® prioriza la proximidad en la selección de proveedores locales en la medida de lo posible, y solicita a sus proveedores que presenten **certificados de gestión** de calidad, seguridad y salud en el trabajo, gestión ambiental y códigos éticos internos.

Para garantizar la **continuidad de nuestra cadena de suministro**, aplicamos estándares estrictos y monitoreamos a nuestros proveedores para asegurarnos de que estén manejando bien sus finanzas y operaciones. Además, trabajamos para **reducir el impacto ambiental** en toda nuestra cadena de valor, desde el consumo de materias primas hasta la circularidad de los residuos.

Creemos que es importante marcar la diferencia en el impacto social y ambiental de nuestra cadena de suministro, contribuyendo a que sea más **responsable y respetuosa**.



En Carglass® España, impulsados por nuestra vocación de cuidar, tenemos muy arraigado el propósito de ofrecer un servicio excepcional y atender con esmero a nuestros clientes. Esta mentalidad se extiende de manera innata al cuidado del medio ambiente y la sociedad. Junto a nuestro equipo, compartimos un auténtico compromiso social que se traduce en una activa participación en diversos proyectos y acciones, para contribuir a la construcción de un mundo mejor.

**154.916,54€**

**Donaciones 2022**



Este es el resumen de todas las **iniciativas llevadas a cabo durante 2022**, que ha supuesto un **aumento del 50%** en el importe de las donaciones respecto a 2021:

### ASOCIACIÓN PULSERAS CANDELA

Suministramos huchas y pulseras en todos nuestros centros de servicio, cuyas ventas se destinan a la Fundación Hospital Sant Joan de Déu con el fin de financiar la investigación en el área del cáncer infantil y juvenil.

### FUNDACIÓN PASQUAL MARAGALL

Elegimos entre todos el proyecto de investigación "Por un futuro sin Alzheimer" de la Fundación a través del proyecto Teaming. Consiste en microdonaciones de 1€ por persona al mes, importe duplicado por la empresa.

### EDUCO

El proyecto BECAS comedor recibió un donativo obtenido a través de la venta de tapones de plástico recolectados en los centros Carglass®, siendo el segundo proyecto Teaming más votado por los trabajadores de la compañía. El propósito es proporcionar una comida completa y saludable al día en escuelas de niños y niñas con riesgo de pobreza y exclusión social.

### BANCO DE ALIMENTOS DE MADRID

Este proyecto, que nació de una iniciativa del equipo de logística de Carglass®, está muy arraigado en la compañía y tiene como objetivo hacer donaciones durante todo el año a esta ONG que proporciona alimentos básicos a familias enteras.

### AXA DE TODO CORAZÓN

Donación realizada para el patrocinio del proyecto de Axa de todo Corazón, con el propósito de aportar a la Fundación Aladina y su programa de Ejercicio Físico, dirigido a mejorar la resistencia a los tratamientos de los menores afectados por cáncer.

### AESLEME

Participamos con la Asociación por la prevención de accidentes de tráfico y ONG de atención a víctimas de accidentes mediante el patrocinio de 150 sesiones de formación a niños y niñas adolescentes, con el objetivo de concienciar en materia de seguridad vial y prevención de accidentes.

### ASOCIACIÓN SÍNDROME DE DOWN SEVILLA

Carglass® España apoya de forma periódica a esta Asociación y colabora en su carrera solidaria Corriendown Sevilla. La carrera es un altavoz para mostrar la diversidad de la sociedad y para conocer mejor al colectivo de personas con Síndrome de Down.

### QUIJOTE RUGBY CLUB

Mediante el patrocinio al Quijote Rugby Club de Toledo, el primer club europeo de rugby en silla de ruedas, colaboramos en su proyecto integral en el que conviven y practican deporte niñas y niños, con y sin discapacidad.

### FUNDACIÓN MTP CASA CARIDAD DE VIGO

Donativo de 30 equipos informáticos formateados y acondicionados por Revertia. Estos equipos han sido destinados a los/las usuarios/as de ambas asociaciones con el propósito de ofrecer un apoyo educativo, para realizar gestiones administrativas, búsqueda de empleo, etcétera.,

### ASSOCIACIÓ CONTRA EL CÀNCER A BARCELONA

Patrocinio de la sexta edición de la prueba deportiva organizada con el propósito de recaudar fondos para la investigación de cáncer de mama.

### SPIRIT OF BELRON CHALLENGE

El evento solidario y deportivo anual del Grupo Belron®, al que pertenece Carglass® España, recaudó más de 2 millones de euros en su 21ª edición con la participación de cerca de 10,000 personas de 29 países diferentes. La ONG Afrika Tikkun recibió el donativo para mejorar el futuro profesional de niños, niñas y adolescentes en Sudáfrica.



# Construyendo



Carglass®, empresa líder en el sector de la reparación y sustitución de lunas de automóviles, se rige por tres principios fundamentales: **integridad, respeto y confianza.**

Estos principios se reflejan en nuestro **Código Ético**, una guía práctica para nuestro día a día, que aborda políticas de actuación en tres secciones: cómo trabajamos, cómo tratamos a nuestros clientes y cómo gestionamos la empresa. El Código Ético es una herramienta de referencia para todas las personas y es clave para respetar la cultura corporativa de la empresa.

### CÓDIGO DE CONDUCTA



**Carglass Academy**, nuestra plataforma de formación en línea (a partir de octubre 2022, **Workday Learning**, ofrece formación específica sobre el Código Ético a toda la plantilla. Además, fomentamos su comunicación a través de la plataforma de comunicación interna, **Workplace**.

Nos comprometemos con los derechos humanos y promovemos el respeto por ellos en todos los ámbitos de nuestra actividad y actuación, aplicando esta postura de forma transversal. Para ello, nos regimos por los **Diez Principios del Pacto Mundial** y consideramos que el **respeto a los derechos humanos** es uno de los ejes centrales de nuestra **estrategia de debida diligencia**.

Además, esperamos que nuestros socios, proveedores y terceras partes adopten estándares de respeto similares a los nuestros. No trabajamos con ninguna

organización que no respete los derechos humanos básicos o que pueda poner a Carglass® en una situación comprometida.

Carglass® ofrece **canales de comunicación** abiertos para facilitar una comunicación fluida y constante entre todo el personal, fomentando la toma de decisiones, el tratamiento de situaciones complicadas y la denuncia de anomalías. El objetivo de estos canales es tratar la información recibida con seriedad y respeto, asegurando siempre la **confidencialidad y el trato justo**, en línea con los derechos humanos. Además, se pone a disposición de todo el equipo un mecanismo de reclamación y denuncia independiente, denominado **Speak Up**, para informar sobre cualquier situación de mala praxis de forma confidencial. La disponibilidad de estos canales refleja el compromiso de Carglass® y el Grupo Belron® con el respeto a los derechos humanos y la ética empresarial.

## GESTIÓN DE LOS DD.HH.



CUMPLIMIENTO DE  
LOS REQUISITOS  
LEGALES



PROCESOS DE  
SELECCIÓN Y  
CONTRATACIÓN  
RESPECTUOSOS



POLÍTICA DE NO  
DISCRIMINACIÓN



CANAL DE  
DENUNCIA INTERNO  
**SPEAK UP**



2 DENUNCIAS  
GESTIONADAS EN 2022  
**SPEAK UP**

En 2022 ha habido dos casos de denuncia a través del canal Speak Up que se han gestionado según marca el protocolo. Este consiste en la apertura de expediente, la investigación de hechos, la toma de acciones y, finalmente, la comunicación final de la resolución.

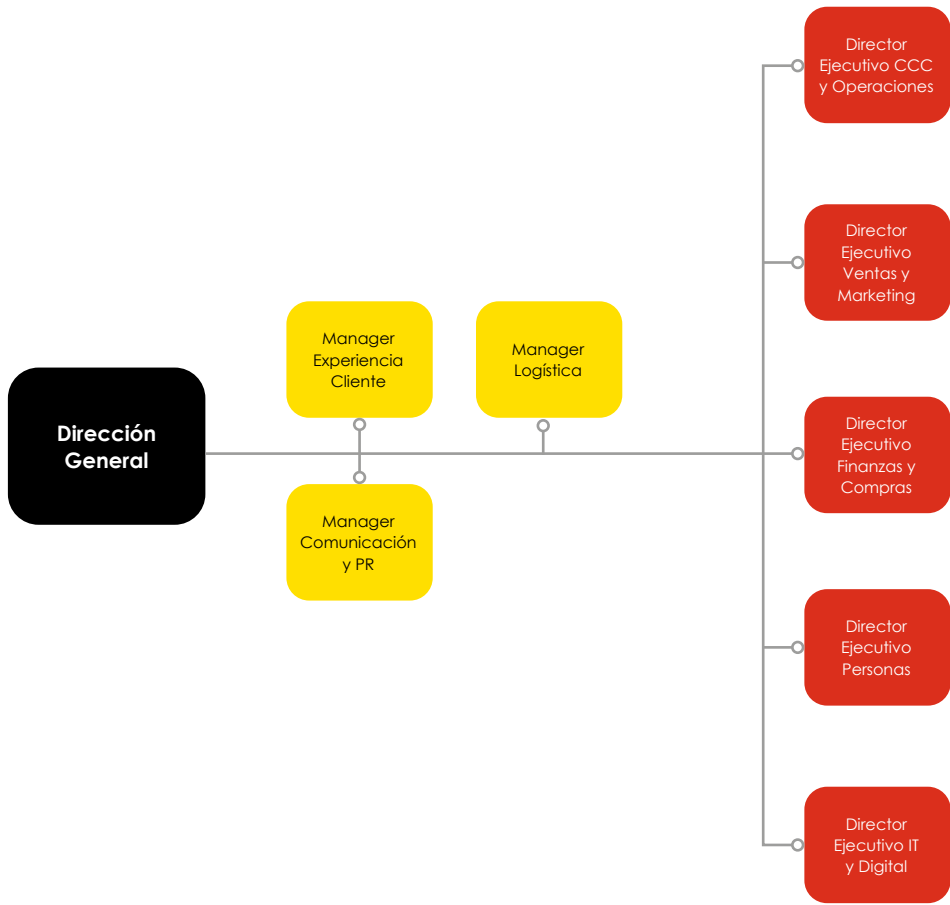


## 5.2 UNA GOBERNANZA CORPORATIVA SÓLIDA

Don Marc Hector Desire de Souter es el administrador único de Carglass®, bajo la supervisión del socio único Carglass, B.V., sociedad domiciliada en los Países Bajos, que forma parte del Grupo D'leteren, S.A (sociedad dominante del Grupo), a través de la sociedad Belron Group, SA, (también conocida como Grupo Belron® o el Grupo), con sede en Luxemburgo.

A partir de diciembre de 2022, Doña Gabriela Pueyo asume la dirección general de Carglass® España.

La gobernanza operativa de Carglass® se gestiona en base al organigrama establecido, que se apoya en una **gobernanza corporativa sólida y ética**. Esto permite establecer un conjunto de principios y **criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ESG)** que son fundamentales para establecer una gestión adecuada de la empresa en línea con los estándares internacionales.



En cuanto al **Comité de Dirección**, éste se compone de Dirección General junto con la dirección de las siguientes áreas: RR.HH., IT, Finanzas, Comercial y Operaciones. Se reúnen semanalmente, mínimo un día a la semana que se registran en las correspondientes actas de reunión.

Para una correcta y eficiente gestión de riesgos e impactos de la compañía, el Comité de Dirección ha liderado desde el año 2021, junto con el departamento de Calidad, la construcción de un **“Business Continuity Plan”** (BCP), según la norma ISO 22301.

Este plan, compuesto por cuatro fases, tiene como objetivo establecer sistemas que permitan a la compañía garantizar el servicio comprometido y, por lo tanto, disponer de medidas de contingencia para cubrir los principales riesgos que puedan aparecer y que comprometan su actividad principal.

En 2022 se completaron las fases 1 y 2 del BCP:

- .....
- Evaluación y detección de los procesos críticos.
- .....
- Redacción del BIA (**Business Impact Analysis**).
- .....
- Redacción de los planes de Contingencia para los procesos más críticos.

En el ejercicio 2023, se realizarán las fases 3 y 4. Es decir, implementación y mejora continua, a través de la realización de simulacros y un continuo mantenimiento de la documentación actual.

La finalización de este BCP habilita a Carglass® certificar que está preparada para asegurar la continuidad del negocio en caso de una situación de riesgo severo, así como que se dispone de planes de recuperación para todas las actividades críticas y un procedimiento de actuación global ante dicha situación. Esto aporta un valor añadido puesto que la compañía puede, de este modo, demostrar que cumple con los requisitos de la norma y que el sistema está funcionando correctamente.

Sin duda, una gobernanza corporativa sólida y ética que tenga en cuenta los criterios ESG ayuda a garantizar una gestión sostenible y responsable de la empresa a largo plazo, lo que contribuye al **fortalecimiento de la reputación y la confianza** de los diferentes grupos de interés de la empresa.

Siguiendo en esta línea, en 2023 se implementarán un modelo y unas medidas de cumplimiento normativo (Compliance) eficaces para garantizar la integridad y la ética en todas nuestras operaciones. En la empresa no existen comités específicos de trabajo.



## UNA TRANSPARENCIA FISCAL INQUEBRANTABLE

Los requisitos de informes en el área de ESG siguen creciendo y desarrollándose. Además de cumplir con los requisitos obligatorios, Carglass® se compromete a desarrollar sus informes anuales bajo criterios que satisfagan las necesidades de los diferentes grupos de interés y garantizar una comunicación sólida y transparente de todas sus actividades empresariales responsables.

Esto incluye actualmente:

- .....
- La publicación anual del Estado de Información No Financiera – Memoria de Sostenibilidad auditada bajo los criterios GRI (*Global Reporting Initiative*).
- .....
- La consecución y mantenimiento de certificaciones internacionales como la ISO 9001:2015
- .....
- El uso continuo de las calificaciones de sostenibilidad de EcoVadis para medir su desempeño en áreas como prácticas laborales y derechos humanos, medio ambiente, adquisiciones sostenibles y ética empresarial.



En Carglass®, como en nuestro Grupo, estamos comprometidos en marcar la diferencia, resolviendo los problemas de las personas con verdadero cuidado, y esto también se aplica a nuestra actitud hacia los impuestos. El Código de Conducta del Grupo Belron® establece los **principios fundamentales** de integridad, respeto y confianza, los cuales guían nuestra conducta en todas las operaciones fiscales y comerciales para alcanzar nuestros objetivos estratégicos de manera sostenible y fiscalmente eficiente.

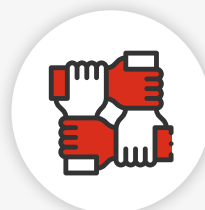
Estos han sido los resultados económicos de Carglass® en España, tal y como se refleja en las Cuentas Anuales del ejercicio 2022, así como su evolución respecto al ejercicio anterior:

	2022	2021
Resultado antes de impuestos*	19,9	15,5
Impuesto sobre beneficios*	(4,9)	1,6
Beneficio después de impuestos*	15,1	17,1

\*Cifras indicadas en miles de euros.

**15.58%**  
crecimiento

Las **ventas netas** del ejercicio 2022 han sido un **15,58% superiores** al año 2021



Gracias a una plantilla de **1.324 personas empleadas** a 31 de diciembre de 2022

Las **inversiones en infraestructuras** de 2022 han sido las siguientes (en miles de euros):

- Obras/reubicaciones/rotulaciones/placas solares: 1.143,7
- Adquisición nuevos equipos ADAS (recalibración): 3.041,9

En nuestro enfoque de la gestión y gobernanza del riesgo fiscal, a través de **Belron Approach to Tax**, mantenemos procedimientos sólidos para gestionar y mitigar riesgos fiscales. Nuestra actuación fiscal se lleva a cabo de acuerdo con el Código Ético del Grupo, que recoge cómo trabajamos para prevenir la corrupción y el soborno, así como el blanqueo de capitales y el fraude.

En el presente ejercicio 2022 no hemos recibido subvención pública alguna, con excepción de la formación bonificada en las empresas.

No se han registrado contingencias ambientales significativas en la situación financiera de la compañía y se realiza un seguimiento periódico del cumplimiento de la legislación ambiental.

## 5.4 UN COMPROMISO FIRME CON LA TAXONOMÍA VERDE

Como parte de D'leteren Group, el Grupo Belron® (y, por ende, también Carglass®) está comprometido con la sostenibilidad y apoya plenamente la iniciativa de la UE de **desarrollar una taxonomía para actividades sostenibles**. La empresa reconoce la importancia de proporcionar transparencia y una definición común de lo que se considera una actividad "sostenible" para los inversores y otros grupos de interés.



Al hallarse dentro del ámbito de la **Directiva de Información No Financiera** de la UE (Directiva 2014/95/EU), el Grupo Belron® está obligado a informar sobre su **elegibilidad** para los dos primeros anexos de la Taxonomía de la UE, resultando que estos no incluyen sus actividades actuales.

A pesar de ello, la empresa está comprometida a seguir de cerca los desarrollos y actualizaciones de la Taxonomía y ajustar sus actividades en consecuen-

cia con el fin de apoyar la transición hacia una economía más sostenible y contribuir con los seis objetivos de la Taxonomía de la UE.

Nos esforzamos por mejorar continuamente nuestras prácticas empresariales y minimizar nuestro impacto ambiental, como recoge este Estado de Información No Financiera.

## Reporting Regulatorio

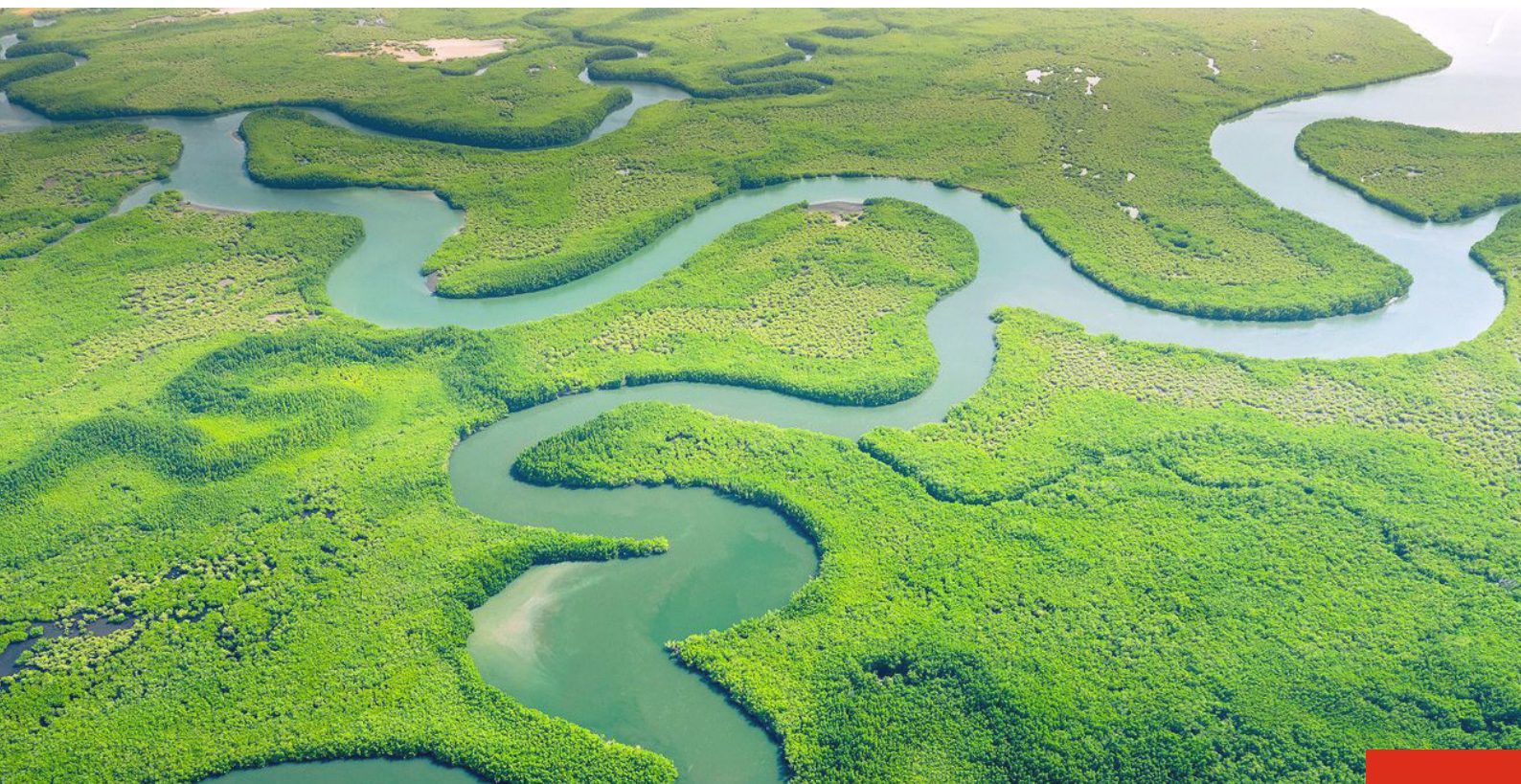
### Actividad Elegible por la Taxonomía Verde

Facturación	CapEX	OpEX
0%	0%	0%

### Actividad No Elegible por la Taxonomía Verde

Facturación	CapEX	OpEX
100%	100%	100%

Nota: se espera que las actividades del Grupo Belron® se incluyan en los anexos 3-6 sobre circularidad, contaminación, biodiversidad y agua. Por lo tanto, se estima que el porcentaje de elegibilidad aumente para los próximos informes.



# Sobre este informe



## SOBRE ESTE INFORME

En primer lugar, nuestro sincero **agradecimiento por el interés** en nuestra organización y nuestro compromiso con la transparencia en la divulgación de nuestros impactos económicos, sociales y ambientales.

El presente informe representa un **esfuerzo conjunto de nuestro equipo** para brindar una visión integral de nuestras actividades, políticas y logros en áreas clave de la sostenibilidad durante el **ejercicio fiscal de 2022** (1 de enero a 31 de diciembre de 2022) en España, país donde la compañía reside y opera.

Nos complace compartir esta valiosa información con nuestros grupos de interés, ya que consideramos que la **comunicación transparente y abierta** es fundamental para el desarrollo de relaciones sólidas y duraderas.

Valoramos profundamente la oportunidad de poder compartir estos datos y reflexiones y nos encantaría recibir vuestros comentarios, preguntas o sugerencias adicionales. Vuestra participación es fundamental para **seguir mejorando nuestra gestión** y nuestras prácticas en materia de sostenibilidad.

Si deseáis poneros en contacto con nosotros para proporcionar retroalimentación o para obtener más información sobre el informe, no dudéis en **comunicar con nosotros** a través de los siguientes datos de contacto:

**Sra. Alicia Segura**  
**Head of Communications & PR**  
C/ Facundo Bacardí 7-11,  
08100 Mollet del Vallès (Barcelona)  
T. 900101822  
[comunicacion@carglass.es](mailto:comunicacion@carglass.es)

Carglass® S.L. tiene el domicilio social en la calle de las Moreras, Parcela 2, nave 1, Polígono Industrial Camporosso - Sur, Ciempozuelos (Madrid) y el domicilio fiscal en Calle Facundo Bacardí i Masso, 7- 11, de Mollet del Vallès (Barcelona).

Este informe está escrito con voluntad de hacer uso del lenguaje de forma inclusiva en cuanto a género. Conscientes de la importancia de la relevancia de la utilización de un **lenguaje no sexista**, los sufijos relativos al género pueden no aparecer en la redacción de este informe con el exclusivo fin de facilitar su lectura. Al tratarse de un escrito extenso, no se ha podido utilizar las formas dobles sistemáticamente, ya que su lectura resultaría muy pesada. Así pues, cuando aparecen palabras como "clientes", "proveedores" o "colaboradores" nos referimos a todos los géneros.

Este informe es de elaboración anual, siendo la fecha de verificación por auditoría del pasado informe junio de 2021, publicado en este [enlace](#).

No se ha producido ningún cambio significativo en lo que respecta a alcance, criterios y metodologías de la información contenida en este informe respecto a los utilizados en el Informe de 2021, excepto la información en base a estándares GRI. No ha sido necesario llevar a cabo la re-expresión de ninguna información.

Agradecemos nuevamente vuestro interés y apoyo continuo a nuestra organización. Esperamos con ilusión vuestros comentarios y seguir colaborando de manera constructiva en el futuro.



# Índice de contenido GRI



<b>Declaración de uso</b>	Carglass S.L. ha elaborado el informe conforme a los Estándares GRI para el periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2022.
<b>GRI 1 usado</b>	GRI 1: Fundamentos 2021

GRI ESTÁNDARES	CONTENIDOS	UBICACIÓN	
<b>GRI 2: Contenidos Generales 2021</b>	2-1 Detalles organizacionales	Pág. 10-11	
	2-2 Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	Pág. 64	
	2-3 Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	Pág. 64	
	2-4 Actualización de la información	Pág. 64	
	2-5 Verificación externa	Pág. 100	
	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	Pág. 10-11	
	2-7 Plantilla	Pág. 78-79-80-81	
	2-8 Personas que no están en plantilla	N/A	
	<b>3. GOBERNANZA</b>		
	2-9 Estructura de gobernanza y composición	Pág. 57-58	
	2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	Pág. 57-58	
	2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	Pág. 57-58	
	2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	Pág. 57-58	
	2-14 Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	Pág. 57-58	
	2-15 Conflictos de interés	Los miembros del Comité de Dirección no ostentan otros cargos externos	
	2-16 Comunicación de inquietudes críticas	Pág. 57-58	

	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	
<b>4. ESTRATEGIA, POLÍTICAS Y PRÁCTICAS</b>		
	2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	Pág. 9
	2-23 Compromisos y políticas	Pág. 37-38
	2-24 Incorporación de los compromisos y políticas	Pág. 37-38
	2-25 Procesos para remediar los impactos negativos	Pág. 43
	2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	Pág. 37
	2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas	100% cumplimiento
	2-28 Afiliación a asociaciones	No ha habido
<b>5. PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</b>		
	2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	Pág. 98-99
	2-30 Convenios de negociación colectiva	Pág. 85
<b>GRI 3: Asuntos Materiales 2021</b>	3-1 Proceso de determinación de los temas materiales	Pág. 98-99
	3-2 Lista de temas materiales	Pág. 39-40-41-98-99
	3-3 Gestión de los temas materiales	Pág. 39-40-41
<b>GRI 201: Desempeño Económico 2016</b>	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	Pág. 59-60
	201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	Pág. 43
	201-3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	Pág. 47
	201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	No ha habido
<b>GRI 202: Presencia en el Mercado 2016</b>	202-1 Ratios entre el salario de categoría inicial estándar por género y el salario mínimo local	1.41
	202-2 Proporción de altos ejecutivos contratados en la comunidad local	100%
<b>GRI 203: Impactos Económicos Indirectos 2016</b>	203-1 Inversiones en infraestructura y servicios apoyados	Pág. 60
	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	Pág. 43
<b>GRI 204: Procurement Practices 2016</b>	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	Pág. 51

<b>GRI 205: Anticorrupción 2016</b>	205-1 Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados con la corrupción	No ha habido
	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Pág. 94
	205-3 Incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas	No ha habido
<b>GRI 206: Competencia desleal 2016</b>	206-1 Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	No ha habido
<b>GRI 207: Fiscalidad 2019</b>	207-1 Enfoque fiscal	Pág. 59-60
	207-2 Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos	Pág. 59-60
	207-3 Participación de los grupos de interés y gestión de sus inquietudes en materia fiscal	Pág. 98-99
	207-4 Presentación de informes país por país	Entidad residente solo en España
<b>GRI 301: Materiales 2016</b>	301-1 Materiales utilizados por peso o volumen	Pág. 75
	301-2 Insumos reciclados utilizados	Pág. 17-73-74
	301-3 Productos y materiales de envasado recuperados	Pág. 17-73-74
<b>GRI 302: Energía 2016</b>	302-1 Consumo de energía dentro de la organización	Pág. 75
	302-2 Consumo de energía fuera de la organización	Pág. 72
	302-4 Reducción del consumo energético	Pág. 18-75-76
	302-5 Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	Pág. 18
<b>GRI 303: Agua y Efluentes 2018</b>	303-1 Interacción con el agua como recurso compartido	Pág. 20
	303-2 Gestión de los impactos relacionados con el vertido de agua	Pág. 20
	303-3 Extracción de agua	Pág. 20
	303-4 Vertido de agua	Pág. 20
	303-5 Consumo de agua	Pág. 20-75
<b>GRI 304: Biodiversidad 2016</b>	304-1 Sitios operacionales en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas	No hay
	304-2 Impactos significativos de las actividades, productos y servicios en la biodiversidad	No ha habido
	304-3 Hábitats protegidos o restaurados	No hay
	304-4 Especies que aparecen en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones	No hay

<b>GRI 305: Emisiones 2016</b>	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Pág. 14-72
	305-2 Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2)	Pág. 14-72
	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	Pág. 14-72
	305-5 Reducción de las emisiones de GEI	Pág. 14-72
<b>GRI 306: Residuos 2020</b>	306-1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	Pág. 73-74
	306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	No ha habido
	306-3 Residuos generados	Pág. 73-74
	306-4 Residuos no destinados a eliminación	Pág. 73-74
	306-5 Residuos destinados a eliminación	Pág. 73-74
<b>GRI 308: Evaluación Ambiental de Proveedores 2016</b>	308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios ambientales	No ha habido
	308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	No ha habido
<b>GRI 401: Empleo 2016</b>	401-1 Contrataciones de nuevo personal y rotación del mismo	Pág. 25
	401-2 Prestaciones para la plantilla a tiempo completo que no se dan a la plantilla a tiempo parcial o temporal	No hay diferencias tiempo completo o parcial para beneficios sociales
	401-3 Permiso parental	Pág. 87
<b>GRI 402: Relaciones trabajador-empresa 2016</b>	402-1 Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	Según lo establecido en el convenio colectivo de aplicación
<b>GRI 403: Salud y Seguridad en el trabajo 2018</b>	403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Pág- 23-24
	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	Pág. 23-24
	403-3 Servicios de salud en el trabajo	Pág. 23-24
	403-4 Participación de las personas, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	Pág. 23-24
	403-5 Formación del equipo sobre salud y seguridad en el trabajo	Pág. 23-24
	403-6 Promoción de la salud de las personas	Pág. 23-44-45-46-47
	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	Pág. 23
	403-8 Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Pág. 23
	403-9 Lesiones por accidente laboral	Pág. 95-96
	403-10 Las dolencias y enfermedades laborales	Pág. 95-96

<b>GRI 404: Formación y Educación 2016</b>	404-1 Promedio de horas de formación al año por persona empleada	Pág. 90-91-92-93
	404-2 Programas para desarrollar las competencias de las personas empleadas y programas de ayuda a la transición	Pág. 89
	404-3 Porcentaje del equipo que recibe evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera	Pág. 89
<b>GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016</b>	405-1 Diversidad de órganos de gobierno y equipo	Pág. 25-78-79-80-81
	405-2 Ratio entre el salario básico y la remuneración de mujeres y de hombres	Pág. 85
<b>GRI 406: Non discriminación 2016</b>	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	No ha habido
<b>GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva 2016</b>	407-1 Operaciones y proveedores en los que el derecho a la libertad de asociación y la negociación colectiva podría estar en riesgo	No ha habido
<b>GRI 408: Trabajo infantil 2016</b>	408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	No ha habido
<b>GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio 2016</b>	409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	No ha habido
<b>GRI 411: Derechos de los pueblos indígenas 2016</b>	411-1 Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas	No ha habido
<b>GRI 413: Comunidades locales 2016</b>	413-1 Operaciones con programas de participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y desarrollo	Pág. 52-53
	413-2 Operaciones con impactos negativos significativos –reales o potenciales– en las comunidades locales	No ha habido
<b>GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016</b>	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios sociales	No ha habido
	414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	No ha habido
<b>GRI 415: Política Pública 2016</b>	415-1 Contribución a partidos y/o representantes políticos	No ha habido
<b>GRI 416: Salud y Seguridad de los clientes 2016</b>	416-1 Evaluación de los impactos de las categorías de productos y servicios en la salud y la seguridad	ISO 9001:2015
	416-2 Incidents of non-compliance concerning the health and safety impacts of products and services	No ha habido
<b>GRI 417: Marketing y Etiquetado 2016</b>	417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	No aplica al tener productos externos solo para campañas promocionales
	417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	No ha habido
	417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	No ha habido
<b>GRI 418: Privacidad del cliente 2016</b>	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	No ha habido

A grayscale photograph of a man wearing safety glasses and a dark shirt, looking down at a tablet device. He is standing in a server room with metal racks and equipment. The word "Indicadores" is overlaid in large white text on the image.

# Indicadores



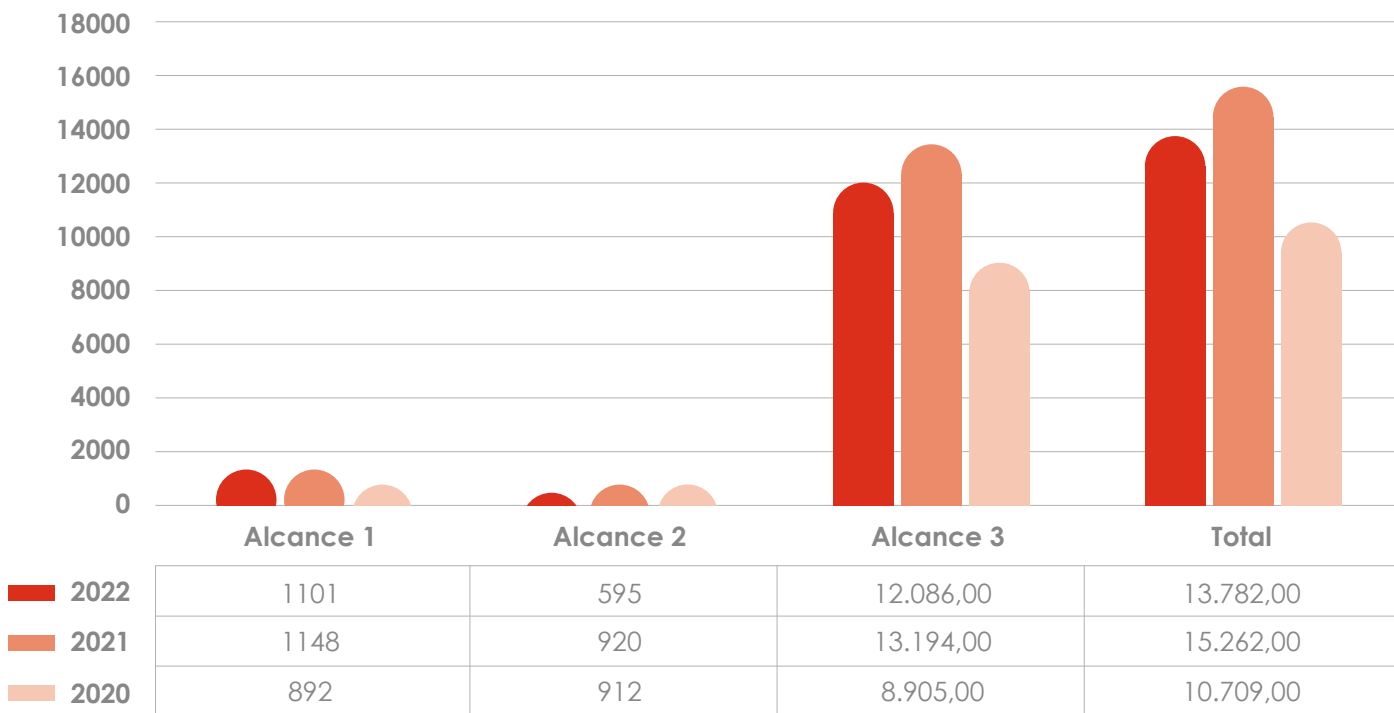
## MEDIOAMBIENTE

### Control de la huella de carbono

Anualmente, medimos y recopilamos los datos de la huella de carbono de las emisiones directas que están bajo nuestro control (alcances 1, 2 y 3). Dichos datos se reportan internamente al Grupo Belron® a través de la plataforma Corporate Responsibility Group in BConnect y se verifican por la compañía CO<sub>2</sub> Logic. Esta entidad asegura que nuestra metodología y cálculo estén en línea con D'leteren Auto (nuestros accionistas).

La **huella de carbono** de Carglass®, con alcances 1, 2 y 3, se calcula en base a los factores de emisión DEFRA (<https://www.gov.uk/government/publications/greenhouse-gas-reporting-conversion-factors-2021>):

**Evolución de nuestra Huella de Carbono Carglass®**  
(en toneladas)



(Los tres cálculos incluyen los combustibles y la energía eléctrica consumidos en toneladas).

La información reportada por todas las empresas del Grupo Belron® se incluye en el informe de seguimiento que se presenta anualmente ante el Pacto Mundial de las Naciones Unidas como condición esencial para cumplir con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.



## Gestión de residuos

Esta es la evolución de cristal laminado recogido y reciclado que obtiene una nueva vida en forma de diferentes envases de vidrio. Además, se incluye la recogida del cristal templado procedente del aspirado, un nuevo servicio a partir de 2022.

Cristal reciclado	Total residuos (t)			% Var. Vs 2021
	2022	2021	2020	
Cristal laminado	6.238,9	5.625,7	4.336,7	10,9%
Cristal templado	96	-	-	100%
<b>Total</b>	<b>6.334,9</b>	<b>5.625,7</b>	<b>4.336,7</b>	<b>1,70%</b>

Los **residuos no peligrosos** que generamos son: papel, cartón, madera y plástico.

Volumen de residuos producidos y segregados	Total residuos (t)			% Var.
	2022	2021	2020	
Plástico embalaje	18,9	21,5	14,4	-12,1%
Plástico (*)	15,0	15,3	11,4	-2,0%
Papel	0,7	1,4	2,2	-50,0%
Cartón y otros (**)	84,3	29,7	35,1	183,8%
Madera	904	968,7	736,3	-6,7%
<b>Total</b>	<b>1022,9</b>	<b>1038,1</b>	<b>801,7</b>	<b>-1,5%</b>

(\*) Retales metacrilato, fundas asiento y limpiaparabrisas usados.

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

Los **residuos de mezcla** (banales) han sido los siguientes:

Residuos de mezcla	Total residuos (t)			% Var 2021	Destino
	2022	2021	2020		
Residuos banales	843,5	782	756,9	7,86%	Vertedero
<b>Total</b>	<b>843,5</b>	<b>782</b>	<b>756,9</b>	<b>7,86%</b>	

En lo que respecta a los **desechos peligrosos**, nos aseguramos de gestionarlos de manera segura y de re-  
firarlos con la ayuda de una empresa externa especializada en este tipo de residuos. Además, contamos  
con un procedimiento formalizado internamente que se encarga de manejar y reciclar adecuadamente los  
materiales y sustancias químicas, garantizando así una gestión responsable y sostenible de los mismos.

Residuos peligrosos	Total residuos (t)			% Var. 2021	Destino
	2022	2021	2020		
Adhesivos, colas y sellantes	36,6	36,7	29,6	-0,3%	Valorización
Envases metálicos contaminados	2,4	5,1	4,1	-52,9%	Valorización
Tropos y papel contaminados	7,9	5,1	5,2	54,9%	Vertedero
RAAES	1,9	3,0	3,3	-36,7%	Donaciones
<b>Total</b>	<b>48,8</b>	<b>49,9</b>	<b>42,2</b>	<b>-2,2%</b>	

No se han llevado a cabo acciones específicas ni contamos con planes específicos para combatir el des-  
perdicio de alimentos ya que no es relevante para nuestra actividad.



## Materias primas

Seleccionamos cuidadosamente las materias primas para nuestras actividades de reparación, sustitución y recalibración, considerando su impacto en la biodiversidad y el uso de los recursos naturales.

La siguiente tabla recoge las principales **materias primas** que utilizamos en el desempeño de nuestra actividad:

Consumos materias primas (miles de unidades)	2022	2021	2020	% Variación 2021
Clips	479	353	265	36%
Cristales descendentes	157	130	111	21%
Escobillas	609	644	383	-5%
Gomas	171	169	123	1%
Lunetas traseras	56	47	40	19%
Parabrisas	493	420	343	17%
Poliuretano	311	266	248	17%

## Consumo de agua

Consumos	Agua (m3)			% Var. 2021
	2022	2021	2020	
HQ Mollet de Vallès	481	685	975	-30%
DC Ciempozuelos	288	379	385	-24%
Talleres	7.888	7.160	7.271	10%
<b>Total</b>	<b>8.657</b>	<b>8.224</b>	<b>8.631</b>	<b>5%</b>

## Consumo de electricidad

Todas nuestras instalaciones, oficinas, almacén y talleres funcionan con **electricidad** como principal fuente de energía.

Consumos	Electricidad (kWh)			% Var. 2021
	2022	2021	2020	
HQ Mollet de Vallès	381.556	373.667	366.465	2%
DC Ciempozuelos	481.427	685.792	462.765	-30%
Talleres	2.996.198	3.583.634	2.686.944	-16%
<b>Total</b>	<b>3.859.181</b>	<b>4.643.093</b>	<b>3.516.174</b>	<b>-20%</b>



## Flota

En 2022, nuestra flota de vehículos está compuesta por **75 turismos y 97 unidades móviles** (furgonetas), que han tenido el siguiente consumo:

Consumos vehículos en leasing	Combustible (litros)			% Var. 2021
	2022	2021	2020*	
Gasolina	95.747	60.516	35.965	58%
Diésel	417.042	401.085	48.470	4%
<b>Total</b>	<b>512.789</b>	<b>461.601</b>	<b>84.435</b>	<b>11%</b>

(\*) La reducción del consumo del 2020 se debe a la menor circulación de vehículos por el estado de alarma decretado por la pandemia.

## Datos vehículos alquilados (turismos y furgonetas)

	Consumo litros*	Km
Ejercicio 2020	10.112	174.342
Ejercicio 2021	4.963	85.577
Ejercicio 2022**	<b>9.188</b>	<b>158.411</b>
<b>Diferencia 2022 vs 2021 (%)</b>	<b>85%</b>	

\* El consumo corresponde a una estimación en base al promedio del consumo medio de los vehículos de la flota bajo el leasing de Leaseplan en 2021, que se ha situado los tres ejercicios en 5,8 l / 100 km, multiplicado por los km recorridos por los vehículos alquilados en este ejercicio.

\*\* El aumento de consumo y kilómetros se justifica debido a la celebración del Best of Belron en Barcelona, los desplazamientos del personal de talleres por falta de personal, el registro más detallado de los kilómetros de la plantilla y el año 2022 como un período post-pandemia con mayor actividad (50k servicios más).

## Formación

### 1. En gestión de residuos

En el año 2022 se ha continuado impartiendo **formación ONLINE** en los talleres sobre la gestión de residuos: identificación, clasificación, métodos de recogida y reciclado.

	FORMACIÓN GESTIÓN DE RESIDUOS NÚMERO DE PERSONAS (*)			
	En curso	Sin comenzar	Validado	Total
Ejercicio 2020	61	221	538	820
Ejercicio 2021	78	426	793	1.297
Ejercicio 2022	56	295	566	917
Diferencia (%)	28%	93%	47%	58%

(\*) Dirigido solo a personal de talleres.

### 2. Sobre eficiencia energética

A través de **píldoras formativas sobre eficiencia energética**, las personas empleadas pueden ver cómo mejorar la eficiencia energética en el trabajo, cómo aprovechar mejor las tecnologías de la información y comunicación para reducir el consumo innecesario de papel, el uso adecuado y saludable de la climatización, así como gestionar los residuos.

	FORMACIÓN EFICIENCIA ENERGÉTICA – NÚMERO DE PERSONAS							
	En curso		Sin comenzar		Validado		Total	
	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021
Centros de Servicio	4	95	449	365	414	415	867	875
Sede Central y Centro de Distribución	1	55	225	175	226	209	452	439
<b>TOTAL (*)</b>	<b>5</b>	<b>150</b>	<b>674</b>	<b>540</b>	<b>640</b>	<b>624</b>	<b>1319</b>	<b>1.314</b>

(\*) El número total de participantes en cursos dirigidos a toda la Compañía varía en función de las entradas y salidas de personal.

## NUESTRA FAMILIA

Con respecto a la composición de nuestra plantilla, estos son los **datos promedios en el ejercicio 2022, desglosados por género, edad y grupo profesional:**

Número de personas empleadas promedio	Mujeres	Hombres	Total 2022	Mujeres	Hombres	Total 2021
<b>Por género</b>	<b>286</b>	<b>1.036</b>	<b>1.322</b>	<b>264</b>	<b>976</b>	<b>1.240</b>
<b>Por grupo de edad</b>	<b>286</b>	<b>1.036</b>	<b>1.322</b>	<b>264</b>	<b>976</b>	<b>1.240</b>
Menores de 30 años	53	103	156	49	89	138
Entre 30 y 50 años	188	761	949	189	768	957
Mayores de 50 años	45	172	217	27	119	146
<b>Niveles Hay</b>	<b>286</b>	<b>1.036</b>	<b>1.322</b>	<b>264</b>	<b>976</b>	<b>1.240</b>
9	0	0	0	0	1	1
10	99	139	237	1	54	55
11	64	157	221	125	165	290
12	46	101	147	48	522	570
13	35	548	583	56	145	201
14	12	37	49	8	39	46
15	7	14	21	5	12	17
16	11	20	31	9	10	19
17	0	8	8	4	16	20
18	3	2	5	2	3	5
19	2	1	3	1	2	3
20	1	1	2	1	1	2
21	1	2	3	1	2	3
23	0	1	1	0	1	1
Becario	3	1	4	3	1	4
BIL*	4	4	8	1	3	4

(\*) BIL equivale a Belron International Limited.

No se incluyen datos del 2020 por cambio en la clasificación de los datos.

Y estos son los datos a fecha 31 de diciembre de 2022:

Número de personas empleadas, por género y grupo profesional	Mujeres	Hombres	2022	%	Mujeres	Hombres	2021	%
9	0	0	0	0%	0	1	1	0%
10	103	209	312	24%	1	54	55	4%
11	63	483	546	41%	130	215	345	27%
12	47	103	150	11%	48	517	565	44%
13	32	148	180	14%	57	148	205	16%
14	12	34	46	3%	9	40	49	4%
15	7	14	21	2%	6	12	18	1%
16	11	19	30	2%	9	10	19	1%
17	0	7	7	1%	1	16	17	1%
19	3	1	4	0%	1	2	3	0%
20	2	1	3	0%	1	1	2	0%
18	1	1	2	0%	2	3	5	0%
21	1	2	3	0%	1	2	3	0%
23	1	1	2	0%	0	1	1	0%
Becario	4	0	4	0%	3	1	4	0%
BIL	5	9	14	1%	2	3	5	0%
<b>Total general</b>	<b>292</b>	<b>1.032</b>	<b>1.324</b>	<b>100%</b>	<b>271</b>	<b>1.026</b>	<b>1.297</b>	<b>100%</b>

No se incluyen datos del 2020 por cambio en la clasificación de los datos.

Número de personas empleadas, por grupos de edad a 31 diciembre 2022	2022	%	2021	%
Menores de 30 años	169	13%	162	12%
Entre 30 y 50 años	944	71%	987	76%
Mayores de 50 años	211	16%	148	11%

## Igualdad de género y diversidad

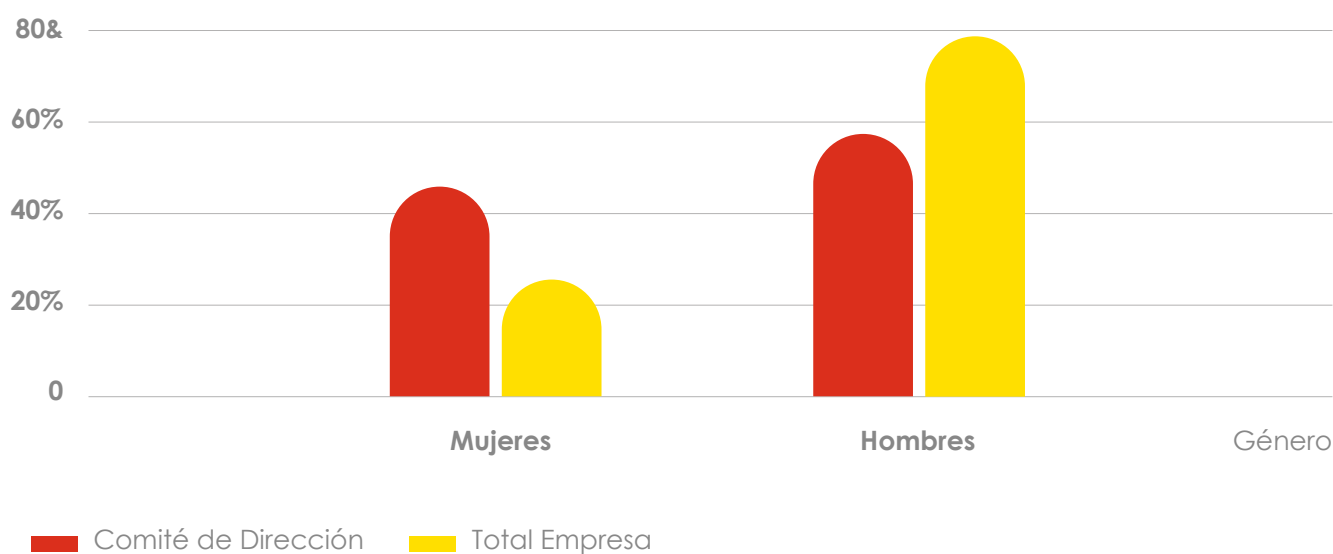
A finales de 2022, ha habido cambios en nuestro equipo de dirección, pasando la Dirección General a cargo de una mujer. Por lo tanto, ha variado la proporción respecto al ejercicio anterior en cuanto a **mujeres y hombres para los directores de área (43% y 57%, respectivamente)**.

Nuestra plantilla está compuesta por un **22% de mujeres y un 78% hombres**. Se ha reducido la proporción en un punto, pero sigue siendo el de la automoción un sector tradicionalmente masculinizado. Es nuestro objetivo incentivar la incorporación de mujeres en más posiciones dentro de nuestra compañía para romper esta tendencia.



Número de personas empleadas, por género a 31.12.22	2022	%	2021	%	2020	%
Mujeres	292	22%	271	21%	244	21%
Hombres	1.032	78%	1.026	79%	933	79%
Total	1.324	100%	1.297	100%	1.177	100%

### Distribución de Género







Número de personas empleadas, por género con CAPACIDADES ESPECIALES	2022	%
Mujeres	4	18%
Hombres	18	82%
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

Casos de DISCRIMINACIÓN	2022	%
Mujeres	0	0%
Hombres	0	0%
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>

## Organización del trabajo

En materia de organización del trabajo, Carglass® ha puesto a disposición de su equipo iniciativas que favorecen la **co-responsabilidad** gracias al **trabajo flexible**: favorece un mayor equilibrio personal, familiar y profesional de las personas, así como su compromiso y satisfacción.

Las **opciones de horario** varían en función de los roles dentro de la cadena de valor:

- o **Talleres**: el horario de trabajo se establece en 3 tipologías de horarios según el tipo de taller.
- o **Oficinas centrales**: ofrece flexibilidad horaria de entrada y salida, adaptable a las necesidades del equipo.
- o **Departamento de contact center**: jornadas parciales y tres turnos (mañana, tarde y fin de semana) para cubrir el horario de apertura de servicio.
- o **Centro logístico** situado en Ciempozuelos: 3 turnos de trabajo (uno rotativo y dos fijos).

Respecto a las **medidas de conciliación**, cumplimos la normativa legal en cuanto a reducciones de jornada, excedencias, permisos y flexibilidad horaria para cuidado de familiares, entre otros.



Las siguientes tablas muestran el compromiso de la Compañía por el **empleo de calidad, estable y flexible**.

Número de personas empleadas promedio por tipo de contrato laboral	2022				2021			
	Indefinidos	Temporales	Sin contrato (Becarios)	Total 2022	Indefinidos	Temporales	Sin Contrato (becarios)	Total 2021
<b>Por género</b>	<b>1.271</b>	<b>47</b>	<b>4</b>	<b>1.322</b>	<b>1.128</b>	<b>108</b>	<b>5</b>	<b>1.240</b>
Mujeres	271	13	3	287	232	29	3	264
Hombres	1.000	34	1	1.035	896	79	2	976
<b>Por grupo de edad</b>	<b>1.271</b>	<b>47</b>	<b>4</b>	<b>1.322</b>	<b>1.128</b>	<b>108</b>	<b>5</b>	<b>1.240</b>
Menores de 30 años	134	19	4	157	83	50	4	138
Entre 30 y 50 años	924	25	0	949	905	51	0	957
Mayores de 50 años	213	3	0	216	139	6	0	146
<b>Por grupo Hay</b>	<b>1.271</b>	<b>48</b>	<b>4</b>	<b>1.322</b>	<b>1.128</b>	<b>108</b>	<b>5</b>	<b>1.240</b>
9	0	0	0	0	0	1	0	1
10	201	37	0	238	51	4	0	55
11	218	3	0	221	215	74	0	290
12	144	3	0	147	546	24	0	570
13	578	5	0	583	196	5	0	201
14	48	0	0	48	46	0	0	46
15	21	0	0	21	17	0	0	17
16	31	0	0	31	19	0	0	19
17	8	0	0	8	20	0	0	20
18	5	0	0	5	5	0	0	5
19	3	0	0	3	3	0	0	3
20	2	0	0	2	2	0	0	2
21	3	0	0	3	3	0	0	3
23	1	0	0	1	1	0	0	1
Becario	0	0	4	4	0	0	4	0
BIL	8	0	0	8	4	0	0	4

No se incluyen datos del 2020 por cambio en la clasificación de los datos.

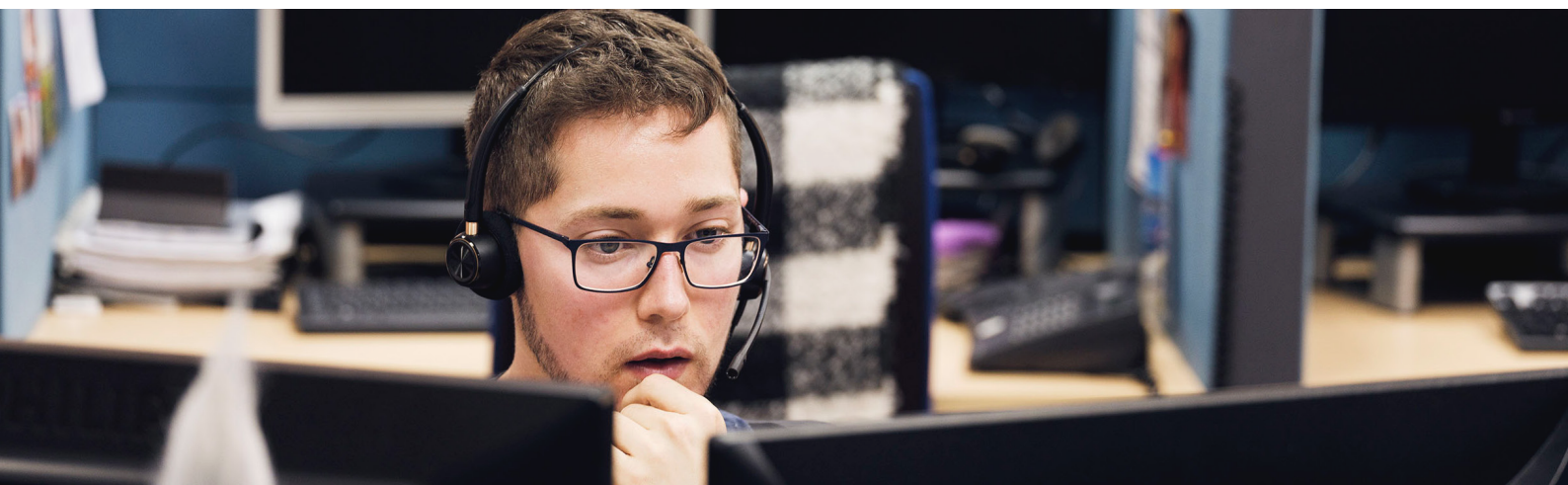
Número de personas empleadas promedio por tipo de jornada laboral	2022				2021			
	Completa	Parcial	Guarda Legal	Total 2022	Completa	Parcial	Guarda Legal	Total 2021
<b>Por género</b>	<b>1.123</b>	<b>154</b>	<b>46</b>	<b>1.322</b>	<b>974</b>	<b>222</b>	<b>45</b>	<b>1.240</b>
Mujeres	129	132	26	286	105	130	29	264
Hombres	994	22	20	1.036	869	92	16	976
<b>Por grupo de edad</b>	<b>1.123</b>	<b>154</b>	<b>46</b>	<b>1.322</b>	<b>974</b>	<b>222</b>	<b>45</b>	<b>1.240</b>
Menores de 30 años	108	46	3	154	67	70	1	138
Entre 30 y 50 años	822	89	38	911	777	139	41	957
Mayores de 50 años	193	18	5	211	130	12	3	146
<b>Por grupo Hay</b>	<b>1.123</b>	<b>154</b>	<b>46</b>	<b>1.322</b>	<b>974</b>	<b>222</b>	<b>45</b>	<b>1.240</b>
9	0	0	0	0	0	1	0	1
10	132	103	2	235	49	4	2	53
11	164	48	9	212	126	154	11	279
12	129	1	17	130	515	26	28	542
13	565	2	17	567	162	37	2	199
14	47	0	1	47	44	0	2	44
15	21	0	0	21	17	0	0	17
16	31	0	0	31	19	0	0	19
17	8	0	0	8	20	0	0	20
18	5	0	0	5	5	0	0	5
19	3	0	0	3	3	0	0	3
20	2	0	0	2	2	0	0	2
21	3	0	0	3	3	0	0	3
23	1	0	0	1	1	0	0	1
<b>Becario</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4</b>
<b>BIL</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4</b>

No se incluyen datos del 2020 por cambio en la clasificación de los datos.

## Política Retributiva

Nuestra **Política Retributiva** garantiza la no discriminación por razón de sexo, edad, cultura, religión y raza o cualquier otra circunstancia. Responde a los distintos **Convenios Colectivos** aplicables según las categorías profesionales. En concreto, a estos tres convenios colectivos de aplicación:

- Industrias extractivas, del Vidrio, Cerámicas y para las industrias exclusivistas de los mismos materiales, de aplicación en la provincia de Madrid.
- Siderometalúrgica de la provincia de Granada, de aplicación en la provincia de Granada.
- Comercio del Metal de la provincia de Barcelona, de aplicación en el resto del territorio.



### Ratios salarios versus salario mínimo interprofesional en España

Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local en 2022	Salario de categoría inicial estándar (€)	Salario mínimo local (País) (€)	Ratio Categoría Inicial/ Salario mínimo local
Mujeres	19.756,00	14.000,00	1,41
Hombres	19.756,00	14.000,00	1,41

Ratio del salario medio por sexo frente al salario mínimo local en 2022	Salario medio sin variables (€)	Salario mínimo local (País) (€)	Ratio Salario Medio/ Salario mínimo local
Mujeres	24.530,00	14.000,00	1,75
Hombres	25.127,00	14.000,00	1,79

## **Brecha salarial**

**NOTA:** En el momento de la redacción de este Estado de Información No Financiera y Memoria de Sostenibilidad todavía no se han recibido los resultados del cálculo de la brecha salarial que está realizando una entidad externa dentro de la auditoría retributiva anual de la compañía para el ejercicio 2022. Se prevé recibir estos resultados durante el mes de julio de 2023, momento en el que se podrán incluir.

A continuación, se conserva la información incluida en el documento del pasado ejercicio como referencia y con el fin de poder hacer un análisis comparable.

Al igual que se observó en el ejercicio 2020, en los puestos de trabajo de igual valor donde coinciden hombres y mujeres no existen, por lo general, diferencias significativas (por encima del 25%) en la retribución total de hombres y mujeres, siendo la mayoría inferiores al 10%. Es más, se puede observar cómo en algunos casos son precisamente las mujeres las que perciben una mayor retribución total.

Así, únicamente se ha detectado una brecha superior al 25% en las retribuciones totales entre hombres y mujeres en la puntuación BIL, aunque la misma está justificada. En concreto, en BIL encontramos una brecha en la media y en la mediana de la retribución total del 28,70% y del 28,10%, respectivamente, a favor de las mujeres, la cual se concentra mayoritariamente en los complementos salariales. Esta brecha se debe exclusivamente a la retribución percibida por una de las mujeres, que es significativamente superior a la percibida por el resto de las personas en esta posición (mayores pagas extraordinarias, mejora voluntaria y bonus). No obstante, esta diferencia está justificada en que en la posición BIL encontramos a personal que presta servicios para otras empresas del Grupo Belron®, pero que al trabajar en España son dados de alta en Carglass®, por lo que su salario viene fijado a nivel de grupo en virtud de la posición ocupada por la persona. En concreto, la mujer ocupa la posición de Directora de Recursos Humanos a nivel europeo, por lo que el mayor salario se justifica por las funciones desarrolladas a nivel europeo y el alto nivel de responsabilidad.

## Permisos parentales

PERMISOS PARENTALES	Mujeres	Hombres	2022	Mujeres	Hombres	2021
Nº total personas empleadas con derecho a permiso parental en el ejercicio (*)	8	39	47	5	54	59
Nº personas empleadas que se han acogido al permiso parental en el ejercicio (**)	11	58	69	8	65	73
Nº personas empleadas que debían reincorporarse tras el permiso parental en el ejercicio (***)	8	54	62	5	52	57
Nº personas empleadas efectivamente reincorporadas tras el permiso parental en el ejercicio (****)	8	54	62	5	52	57
Nº personas empleadas reincorporadas tras el permiso y continúan tras 12 meses (*****)	8	53	61	4	46	50
Ratio reincorporación	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Ratio de retención	100%	98%	98%	80%	88%	88%

(\*) Han dado a luz en 2022.

(\*\*) No tienen por qué haber dado a luz en 2022, pero han disfrutado de al menos un periodo o una parte de periodo de permiso durante el ejercicio 2022. (el permiso parental puede dividirse en varios periodos de disfrute). Se han tenido también en cuenta permisos iniciados en 2021 pero finalizados en 2022 y los iniciados en 2022 pero finalizados en 2023.

(\*\*\*) Personal cuyo permiso o algún periodo de permiso finaliza en 2022. Los iniciados en 2022 pero que finalizan en 2023 no se tienen en cuenta.

(\*\*\*\*) Es lo mismo que el punto anterior. Los iniciados en 2022 pero que finalizan en 2023 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 2022, 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 2023. Los permisos iniciados en 2022 pero finalizados en 2023 no se han tenido en cuenta.

## Despidos y bajas laborales

En cuanto a las bajas laborales, las siguientes tablas muestran la relación total que incluye despidos, bajas voluntarias, jubilación, excedencias, ceses en periodo de pruebas y agotamientos de IT que se han producido a lo largo de 2022.

Número de despidos y bajas laborales, por género	2022	%	2021	%
Mujeres	47	25%	40	33%
Hombres	140	75%	83	67%
<b>Total</b>	<b>187</b>	<b>100%</b>	<b>123</b>	<b>100%</b>

Número de despidos y bajas laborales, por grupos de edad	2022	%	2021	%
Entre 30 y 50 años	108	58%	78	63%
Menores de 30 años	50	27%	32	26%
Mayores de 50 años	29	16%	13	11%
<b>Total</b>	<b>187</b>	<b>100%</b>	<b>123</b>	<b>100%</b>

Número de despidos y bajas laborales, por grupos de edad	2022						2021	%
	Mujeres		Hombres		Total		Total	
10	34	72%	57	41%	91	48%	7	6%
11	6	13%	15	11%	21	11%	49	40%
12	4	9%	13	9%	17	9%	54	44%
13	3	6%	46	33%	49	26%	9	7%
14	0	0	2	1%	2	1%	0	0
15	0	0	1	1%	1	1%	1	1%
16	0	0	2	1%	2	1%	0	0
17	0	0	1	1%	1	1%	2	2%
18	0	0	2	1%	2	1%	0	0
20	0	0	0	0	0	0	1	1%
23	0	0	1	1%	1	1%	0	0
<b>Total</b>	<b>47</b>	<b>100%</b>	<b>140</b>	<b>100%</b>	<b>187</b>	<b>100%</b>	<b>123</b>	<b>100%</b>



## Desempeño

El nuevo modelo de gestión del desempeño se inicia en 2021 bajando en cascada y empezando por los 2 primeros niveles jerárquicos de la compañía. Es un modelo basado en las conversaciones entre manager-empleado/a y el *feedback* continuo, sin evaluación de competencias ni puntuaciones finales.

Durante los años 2021 y 2022 se está bajando el proceso al resto de la compañía, estando en el 2023 todos los colectivos involucrados en el nuevo sistema de gestión del desempeño. Por este motivo, en el 2022 han participado del proceso realizando la valoración de los objetivos profesionales **197 personas**, que representa el **15% de la plantilla** a finales de diciembre de 2022.

En 2022 nos hemos centrado en afianzar la asignación de objetivos individuales a los colectivos indirectos, el seguimiento de estos mediante reuniones de 1to1 con los responsables, y el *feedback* continuo. Así mismo, se ha iniciado la implantación en cascada del nuevo enfoque de la gestión del performance de Belron®, basado en las conversaciones, y sin evaluación de objetivos ni competencias.

A continuación, se muestra el % de personas, por sexo, que han participado en el proceso de objetivos en 2022:

Grupo Hay*	2022	
	Mujer	Hombre
10	1%	0%
11	13%	3%
12	42%	11%
13	56%	6%
14	92%	28%
15	100%	93%
16	100%	95%
17	0%	100%
18	75%	67%
19	100%	100%

\*Se proporciona la ratio de las personas evaluadas en el grupo HAY con respecto al total de dicho grupo, desglosado por sexo.



## Formación

La **formación y el desarrollo** de las personas es un eje estratégico en nuestro ciclo de gestión del talento. Por ello, ponemos nuestro foco en realizar **actividades e itinerarios formativos** que acompañen la vida profesional de las personas trabajadoras que conformamos Carglass® bajo el paraguas de la **Instrucción de Trabajo de Desarrollo y Formación del Personal**.

Estas actividades e itinerarios formativos responden a:

- Las **necesidades** de formación del personal detectadas de forma general y las específicas del puesto de trabajo según la **Descripción de Puestos de Trabajo (DPT)** que cada responsable de área supervisa y aprueba. Estas necesidades engloban tanto competencias técnicas como habilidades blandas (*soft skills*).
- El **Plan Anual de Formación**, aprobado por Dirección, incluye todos los cursos presenciales y online (**Carglass Academy hasta 30 de septiembre y Workday Learning desde el 1 de octubre de 2022, así como plataformas online de proveedores externos**) que permiten a cada persona desarrollarse y crecer profesionalmente durante su trayectoria en la compañía.
- El **Plan de Acogida** para todas las nuevas incorporaciones.

En 2022, se han concedido **ayudas a la formación a 15 personas de la plantilla**, ascendiendo la cuantía total otorgada a 9.698,28 €. Este tipo de ayudas han sido concedidas siguiendo la política de ayudas a la formación de la que dispone Carglass®, que otorga a aquellas personas que por propia iniciativa deciden formarse en una materia o ámbito específico, un porcentaje determinado en función de la relevancia que tiene el curso para la puesto actual o futuro de la persona solicitante. Dicho importe se abona en la nómina de la persona y está sujeta a las retenciones fiscales y de seguridad social correspondientes.

Los recursos internos y externos con los que contamos para desarrollar el Plan Anual de Formación son:

- Departamento de formación.
- Red de más de **20 formadores internos** especializados en cada una de las áreas de la Compañía (Dpto. Técnico, Operaciones, Comercial, *Customer Contact Center*, Personas). Este equipo vela para que las personas dispongan de las habilidades y conocimientos óptimos para ofrecer un servicio excelente.
- **Carglass Academy** ha sido la plataforma on-line de formación para aprender dónde y cuándo se desee, y desde cualquier dispositivo, hasta el 30 de septiembre de 2022. Con la puesta en marcha de **Workday en octubre** de ese mismo año, se dio paso a una nueva manera de gestionar la formación en Carglass®, donde no solo se tiene en cuenta la formación online, sino también la presencial. Cada persona dispone de un espacio personal de formación donde puede acceder a cursos relacionados con su puesto de trabajo, para su desarrollo profesional, o simplemente por motivación o interés personal.
- Plataformas de proveedores externos con las que trabajamos. Las principales son: **Goodhabitiz** (hasta mayo de 2022) que dispone de un catálogo de cursos sobre habilidades para la formación voluntaria de nuestros Equipos y **LearnLight** (para las personas que aprenden inglés).
- **Belron Technical** es el centro I+D del Grupo. Tiene como objetivo implementar programas de desarrollo técnico, potenciar el buen uso de las nuevas tecnologías y herramientas.



Hasta mayo de 2022, todo el personal de Carglass® ha tenido acceso a la plataforma de formación online Goodhabitz, para seguir desarrollando competencias clave. La puesta en marcha de la nueva plataforma de Workday, que incluirá un catálogo global de formaciones para todo el Grupo Belron®, denominado **Go1**, ha supuesto la no renovación de la licencia de Goodhabitz.

El año 2022 ha supuesto una nueva apuesta para seguir formando a nuestro personal en la competencia clave de Liderazgo. En este año, se han realizado **18 ediciones de formaciones en liderazgo, formando a 217 personas**, de las que 168 eran del colectivo perteneciente a los centros de servicio.

El **seguimiento tras la formación** es clave para ir mejorando la calidad de la misma. Estamos implementado de forma progresiva la **Evaluación de la Eficacia de la Acción Formativa** a todos los programas que ofrecemos, a excepción de los cursos de idiomas, cuyo proveedor facilita tal evaluación. Tanto el asistente a la formación como su responsable directo cumplimentan la ficha interna habilitada para esta evaluación.

La valoración media de la satisfacción con relación a las acciones formativas impartidas en 2022 fue de **9,65** sobre una puntuación máxima de 10, siendo en 2021 de 9,42.

La siguiente tabla recoge las **horas de formación impartida durante el ejercicio 2022** por grupo profesional:

Horas de formación	Mujeres	Hombres	2022
10	1.909	6.512	8.421
11	421	856	1.277
12	1.160	2.061	3.221
13	857	6.611	7.467
14	392	613	1.005
15	324	276	600
16	516	430	946
17	0	316	316
18	114	8	122
19	113	29	142
20	8	0	8
21	0	0	0
23	0	0	0
Becario	0	0	0
Bil	4	0	4
<b>Total general</b>	<b>5.817</b>	<b>17.713</b>	<b>23.530</b>

No se incluye comparativa con los años anteriores por cambio en los datos (categorías Hay).

Indicadores de formación	2022	2021	2020
Horas totales de formación impartidas	23.530	27.825	12.393
Hora de formación por persona	18	22	9
% personas que reciben formación	86%	98,4%	96,99%
Evaluación de la formación (sobre 10)	9,65	9,42	9,46

Media Horas de formación por persona empleada en 2022			
Grupo Profesional Hay	Hombres	Mujeres	Total general
10	46,8	19,36	35,42
11	5,44	6,59	5,78
12	20,42	25,06	21,88
13	12,06	24,13	12,8
14	16,73	33,88	20,84
15	19,83	47,51	28,94
16	21,65	48,36	30,99
17	39,92	0	39,92
18	3,85	41,09	25,18
19	29,42	56,43	47,42
20	0	7,5	3,75
21	0,23	0	0,16
Becario	0,16	0	0,05
Bil	0	1,2	0,59
<b>Total general</b>	<b>17,1</b>	<b>20,3</b>	<b>17,79</b>



## Formación Código Ético

Cualquier persona que trabaje con nosotros, desde dirección general a una nueva incorporación, debe estar familiarizada con las normas y pautas de conducta en todo momento para respetar la cultura corporativa interna. Fomentamos la comunicación y la difusión de nuestro Código Ético a través del grupo “Personas” en Workplace, la plataforma de comunicación interna. **Carglass Academy / Workday Learning**, nuestras plataformas de formación en línea, ofrecen también formación específica sobre nuestro Código Ético a nuestro equipo.



### FORMACIÓN CÓDIGO ÉTICO

	En curso	Sin comenzar	Validado	Total
Nº personas matriculadas 2020	85	393	728	1.206
Nº personas matriculadas 2021	294	524	531	1.349
<b>Nº personas matriculadas 2022</b>	<b>79</b>	<b>614</b>	<b>626</b>	<b>1.319</b>



## Seguridad en el trabajo

Se dispone de una evaluación de riesgos que es revisada, de no ser necesario antes, cada cuatro años.

En 2022 hemos recogido información sobre siniestralidad en nuestra actividad que arroja los siguientes datos:

Gran parte de los accidentes se producen en los talleres, con dominancia masculina.

Las causas más frecuentes de los accidentes de trabajo\* que comparten las diferentes áreas de Carglass® suelen ser sobreesfuerzos en hombro y espalda.

En menor medida, otras causas son golpes y cortes en manos y dedos.

Los días de baja de los accidentes de trabajo son de duración corta, el 75% de los accidentes tienen una duración menor de 15 días.

Con carácter mensual se realiza un seguimiento de indicadores de accidentes establecidos por el Grupo, que se reportan a la matriz. Esta práctica nos permite hacer un análisis de la evolución de la siniestralidad en Carglass®.

La siguiente tabla recoge los datos relacionados con los accidentes de trabajo acaecidos en 2022:

	2022	2021	2020	Variación (%)
<b>Accidentes sin baja</b>	<b>51</b>	<b>74</b>	<b>61</b>	<b>-31,08</b>
Mujeres	1	2	4	-50
Hombres	50	72	57	-30,56
<b>Accidentes con baja</b>	<b>67</b>	<b>74</b>	<b>53</b>	<b>-9,45</b>
Mujeres	3	1	0	200
Hombres	64	73	53	-12,32
<b>Índice de frecuencia</b>	<b>27,98</b>	<b>38,96</b>	<b>28,72</b>	<b>-28,18</b>
Mujeres	6,72	2,48	0	170,97
Hombres	32,77	48,77	34,76	-32,80
<b>Índice de gravedad</b>	<b>0,61</b>	<b>0,91</b>	<b>0,63</b>	<b>-32,97</b>
Mujeres	0,28	0,26	0	7,69
Hombres	0,69	1,09	0,76	-36,70
<b>Tasa de absentismo laboral</b>	<b>6,79%</b>	<b>4,97%</b>	<b>5,36%</b>	<b>36,62</b>

(\*) Se considera accidente laboral a toda lesión corporal que el trabajador sufra con ocasión o por consecuencia del trabajo que realiza.



En cuanto a las enfermedades profesionales, estos son los datos para el 2022:

Enfermedades profesionales	2022	2021	2020	Variación (%)
<b>Índice de frecuencia - [enfermedad profesional]</b>	<b>0,41</b>	<b>3,16</b>	<b>1,08</b>	<b>-87,03</b>
Mujeres	0	0	0	0
Hombres	0,5	4,01	1,31	-87,53
<b>Índice de gravedad - [enfermedad profesional]</b>	<b>0,004</b>	<b>0,10</b>	<b>0,01</b>	<b>-96,00</b>
Mujeres	0	0,26	0	-100,00
Hombres	0,69	1,09	0,01	-36,70

A estos efectos, en el año 2022 hemos cerrado el ejercicio en un 6,79 % de absentismo (el 6,31% del cual está relacionado con contingencias comunes y el 0,47 % con contingencias profesionales); y un 27,98 % de índice de frecuencia. Estos resultados nos sitúan por un lado por encima del objetivo marcado en cuanto a absentismo para 2022 de 4,75%, y por debajo del número de accidentes esperado en 2022, reduciendo el número de accidentes un 9,5 %.



Absentismo	2022	2021	2020
<b>Absentismo</b>	6,79%	4,97%	5,36%
<b>Contingencias comunes</b>	6,31%	4%	5%
<b>Contingencias profesionales</b>	0,47%	1%	1%
<b>Objetivo</b>	<b>4,75%</b>	<b>5%</b>	<b>3,5%</b>

	2022	2021	2020	Variación (%)
<b>Horas de absentismo por accidente</b>	<b>11.902</b>	<b>10.646</b>	<b>9.761</b>	<b>11,80</b>
<b>Horas de absentismo (CC+AT)</b>	<b>167.456</b>	<b>106.083</b>	<b>104.505</b>	<b>57,85</b>
Mujeres	34.272	17.411	18.152	96,84
Hombres	133.154	88.672	86.352	50,16
<b>Muertes por accidente laboral o enfermedad profesional</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>

## ASUNTOS MATERIALES

Entendemos por asuntos materiales aquellos temas económicos, ambientales y sociales que son **significativos para la sostenibilidad** de nuestra organización, que influyen sustancialmente en la toma de decisiones de los grupos de interés y en los que podemos tener impacto a corto, medio y largo plazo.

Los grupos de interés que han participado en nuestra primera aproximación a un análisis de materialidad externo gracias a un diálogo directo han sido:

EQUIPO 32 personas	CLIENTES 4 empresas	PROVEEDORES 5 empresas
Personas empleadas para la encuesta según antigüedad, posición y disponibilidad de tiempo a través del grupo interno Planes y Prioridades.	Empresas dentro de las 10 con mayor importancia para la compañía en España con alto nivel de colaboración. Son compañías de directo y mediadas.	Proveedores locales que operan a escala nacional con mayor volumen de compra.



El **proceso de identificación** de los aspectos relevantes ha constado de tres fases: en primer lugar, la detección y la priorización de los grupos de interés, seguida de la definición de los asuntos materiales y, por último, la validación de la información proporcionada.

Como resultado, se han identificado 9 aspectos materiales que se detallan en la siguiente matriz de materialidad y tabla:

## MATRIZ DE MATERIALIDAD



Dimensión Buen Gobierno	GRI
Aspecto: Tolerancia cero al soborno y la corrupción	205-2, 205-3
Aspecto: Respeto a los Derechos Humanos	407-1, 408-1, 409-1, 418-1
Dimensión Económica	GRI
Aspecto: Bienestar de los clientes	416-1, 416-2, 417-1, 417-2, 417-3, 418-1
Aspecto: Compras sostenibles	308-1, 308-2, 414-2
Dimensión Medioambiental	GRI
Aspecto: Impacto climático/Emisiones CO <sub>2</sub>	305-1, 305-2, 305-3, 305-5
Aspecto: Gestión de residuos	306-1, 306-2, 306-3, 306-4, 306-5
Dimensión Social	GRI 2018
Aspecto: Seguridad de la Plantilla	403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-6, 403-7, 403-8, 403-9
Aspecto: Bienestar y desarrollo de nuestro equipo	404-1, 404-2, 404-3
Aspecto: Compromiso con la sociedad	413-1, 413-2



## Declaración de Verificación de Información No Financiera

declaración de Verificación de AENOR para

**CARGLASS S.L.U.**

relativa al estado individual de información no financiera **INFORME SOBRE EL ESTADO NO FINANCIERO - MEMORIA SOSTENIBILIDAD CARGLASS 2022**

conforme a la ley 11/2018

correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre 2022

En Madrid a 29 de junio de 2023



Rafael García Meiro  
Consejero Delegado/CEO



2006/0144/VNOF -2023

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



**CARGLASS, S.L.U.** (en adelante la organización) con domicilio social en Calle de las Moreras, 151, Ciempozuelos (Madrid) 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:

- Reglamento Europeo EMAS (Verificación Medioambiental)

2006/0144/VNOF -2023

AENOR INTERNACIONAL S.A.U. C/ GÉNOVA 6, 28004 MADRID  
Página 2 de 4



- 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:

2006/0144/VNOF -2023

AENOR INTERNACIONAL S.A.U. C/ GÉNOVA 6, 28004 MADRID  
Página 3 de 4



- 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 **INFORME SOBRE EL ESTADO NO FINANCIERO - MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD CARGLASS 2022** que se publica incluido 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 2022, no proporcione información fiel del desempeño de **CARGLASS, S.L.U.**, 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, la remuneración media de los consejeros y directivos, y la brecha salarial, que no se reportan.

