

2023

EINF & Memoria de Sostenibilidad



Carglass® ESPAÑA

Introducción al DOCUMENTO

Desde Carglass® España creemos en el progreso colectivo y sostenible de la sociedad de la cual formamos parte. Bajo la convicción de que podemos ser agentes de cambio para un mundo mejor, pretendemos marcar la diferencia con verdadero cariño, uniendo esfuerzos y sumando para el progreso de todas aquellas personas, entidades y entornos naturales que conforman nuestro ecosistema. Queremos celebrar los hitos que tanto esfuerzo y dedicación nos han llevado y compartir nuestro propio ejercicio de introspección para afrontar los retos que están por llegar. Con estos objetivos, **presentamos la cuarta edición del Estado de Información No Financiera (EINF).**

Este documento va orientado no solamente a responder a los requisitos del EINF, sino que también es una herramienta para comunicar de manera transparente todos nuestros esfuerzos en sostenibilidad: nuestra estrategia, los objetivos operativos y las acciones implementadas por parte de Carglass® España durante el año 2023, así como algunas acciones llevadas a cabo a nivel internacional por parte del Grupo Belron®, del cual formamos parte. De esta manera, ejerce también la función de memoria de sostenibilidad, con la intención de generar un diálogo con todas nuestras partes interesadas y compartir con ellas **todo aquello que se encuentra detrás del cristal.** Para asegurar que así sea, éste y otros documentos de información están publicados en nuestra página web.

El Estado de información No Financiera contiene información correspondiente al ejercicio de 2023 de Carglass® España, con cierre a 31 de diciembre, y cubre la totalidad de la cifra de negocio que abarca las actividades de Carglass S.L., con sede en Mollet del Vallès. Mediante la publicación de este documento, damos cumplimiento a la Ley 11/2018, proporcionando información sobre el impacto social, ambiental, económico y ético de nuestras actividades, así como sobre la gestión de los riesgos y oportunidades relacionados con estas áreas. La información cuantitativa y cualitativa se ha reportado bajo las directrices del estándar para la elaboración de memorias de sostenibilidad de la Global Reporting Initiative (estándares GRI) que se contempla en el artículo 49.6.e del Código de Comercio introducido por la Ley 11/2018.

El Estado de Información No Financiera complementa las cuentas anuales correspondientes al mismo ejercicio. Por otra parte, la información integrada en el presente documento está verificada por AENOR en su condición de prestador independiente de servicios de verificación, en conformidad con la nueva redacción dada por la Ley 11/2018 al artículo 49 del Código de Comercio.

En Carglass® estamos muy satisfechos y satisfechas del camino recorrido hasta día de hoy, y de la misma manera, nos comprometemos a la mejora continua de nuestras actividades y operaciones, con la convicción de que conjuntamente podemos contribuir a la evolución hacia un mundo y una sociedad mejores.

Índice

1	Carta de la Directora general	04	6	Productos y servicios sostenibles	42
2	Una empresa que hace historia	06		6.1. Desarrollo de operaciones sostenibles	43
	Historia	06		6.2. Ofreciendo un servicio de calidad	54
	Haciendo negocios con verdadero cariño	06		6.3. Casos con impacto	61
3	Una empresa con impacto	08	7	Invirtiendo en personas y sociedad	62
	3.1. Recorrido de Carglass® en Sostenibilidad	08		7.1. Cuidando a nuestro equipo	63
	3.2. Propósito, visión y valores	10		7.2. Contribuyendo al desarrollo de la comunidad	84
	3.3. Nuestros pilares estratégicos	13		7.3. Casos con impacto	88
	3.4. Certificaciones y reconocimientos en sostenibilidad	19	8	Anexos	89
4	Carglass 2023	22		8.1. Indicadores	89
5	Más allá del cumplimiento normativo	24		8.2. Índice de contenido GRI	115
	5.1. Garantizando prácticas éticas	25		8.3. Verificación externa	123
	5.2. Casos con impacto	41			

1-Carta de la DIRECTORA GENERAL

Es un orgullo iniciar con mi mensaje de bienvenida el documento que tienes ante tus ojos, nuestra 4ª edición del informe de estados no financieros de Carglass® 2023. Este documento no solo resume nuestros logros y las mejores prácticas que hemos llevado a cabo durante mi primer año completo en la organización, sino que también recoge nuestra visión a largo plazo para continuar avanzando hacia un desarrollo más sostenible en todas las áreas relevantes: con el medio ambiente, con nuestras personas, y a través de nuestra gobernanza.

El propósito de Carglass®, y el del resto de compañías del Grupo Belron® al que pertenecemos, es ser una de las empresas de servicios más sostenibles del mundo, en la que se reconozca su labor diaria y la correcta toma de decisiones para dar la mejor respuesta a los problemas críticos del cambio climático y aporte beneficios a nuestra sociedad.

Nuestra forma de trabajar se basa en el compromiso de reparar en lugar de sustituir el parabrisas siempre que sea posible, puesto que genera hasta un 80% menos de emisiones de CO2¹. Esto significa que vivimos cada día con una filosofía de empresa muy consciente de que su producto/actividad tiene un impacto (directo) en el medioambiente.

Tenemos unos objetivos en el ámbito de la sostenibilidad muy ambiciosos y seguiremos necesitando de la colaboración de nuestros socios y proveedores para juntos conseguir convertirnos en una empresa libre de gases de efecto invernadero en 2050.



Estas metas han recibido la aprobación de la SBT y para conseguirlas estamos adoptando medidas significativas y cuantificables para reducir nuestras emisiones en toda la cadena de valor: reciclar el 100% de todos los parabrisas que sustituimos, utilizar energía renovable y verde en todo lo que hacemos, e implementar acciones para minimizar o gestionar mejor los residuos que generamos.

Hemos crecido en el número de personas que componen Carglass España en el 2023, llegando a ser casi 1500. Aspiramos a ser el mejor empleador en nuestro sector en España, atrayendo y reteniendo nuestro talento con planes de carrera atractivos, y creando un ambiente de gran compromiso entre todos y todas. En este sentido, una prioridad absoluta es la seguridad y salud de nuestras Personas, para lo que hemos realizado múltiples acciones para afianzarla. Además, tenemos un gran foco en potenciar la diversidad, equidad e inclusión en todos los puestos de trabajo, con un foco especial en la atracción de mujeres en puestos de técnica especialista. Todos los años medimos con nuestra encuesta “Our Carglass” como vamos evolucionando en la consecución de nuestras aspiraciones en este ámbito, con unos resultados magníficos en el 2023.

Nos caracteriza una larga historia de retorno a la sociedad mediante distintas formas, incluyendo nuestro primer día de reparación solidaria donde todos los ingresos generados fueron donados a Afrika Tikkun para permitir que más de 300 niños reciban educación y desayuno, comida y merienda durante un año. Seguiremos fomentando todas estas acciones porque está en el ADN de las personas que forman esta magnífica empresa, y de la que me siento muy orgullosa y agradecida de poder liderar.

En cuanto a nuestra gobernanza, ponemos gran énfasis en asegurar que nuestros valores permean no solo en lo que hacemos, si no en como lo hacemos. Actualizamos nuestro código de conducta y lo volvimos a compartir con todas nuestras personas, además de trabajar en fortalecer nuestro sistema de gobierno con nuevos comités, incluyendo un comité de riesgos y otro para realizar análisis causa raíz de cualquier incidente de salud para su prevención a futuro.

Sin más preámbulo, te invito a explorar esta memoria confiando en que te resulte útil e inspiradora y puedas acompañarnos para viajar juntos hacia un futuro más sostenible.

Gabriela Pueyo
Directora General

¹Dato resultante del análisis de la huella de carbono del producto 2023 de las emisiones de Alcance 1 (directas), Alcance 2 (indirectas) y Alcance 3 (indirectas). La metodología de cálculo es coherente con los requisitos de la norma ISO 14067. La cifra media mundial se calcula utilizando datos representativos de las operaciones de Belron en EE.UU., Francia, Bélgica, Australia y Nueva Zelanda.

2-Una empresa que HACE HISTORIA

Historia

Este 2023 en Carglass® España hemos estado de celebración. Porque **25 años no se cumplen todos los días**, ni todos los años. Fue un diciembre de 1997 cuando el Grupo Belron® decidió hacer una apuesta por la entrada de Carglass® en este país.

Por fortuna, pero sobre todo por la dedicación y trabajo que nos han definido todo este tiempo, estamos hablando de una historia de éxito, una historia basada en la mejora continua, la orientación al cliente, un liderazgo inspirador y un clima organizacional abierto.

Hace ya 25 años desde que Carglass® llegó a España y desde entonces **nuestro mayor propósito ha sido siempre ser la elección natural y el estar donde el cliente nos necesite para ofrecer el mejor servicio de reparación y sustitución de parabrisas**. La confianza de nuestros clientes ha sido la energía que ha impulsado nuestro crecimiento, lo cual se refleja en nuestros unos **niveles de satisfacción del cliente, superando el 80%** según el sistema de medición NPS. Nos enorgullece decir que el enfoque continuo para satisfacer sus necesidades y el desarrollo de las personas que forman parte de la organización son la piedra angular de este crecimiento.

A la vez, la fiabilidad y calidad que hoy día se otorga a nuestro servicio es un logro compartido con todo el Grupo Belron®. Este hito es fruto del trabajo de todo un conjunto de empresas que lleva operando en el mercado de la cristalería del automóvil desde hace 126 años y que actualmente opera en **39 países** y emplea cerca de **30.000 personas** de manera directa,

El Grupo Belron®, se caracteriza por su sentido de la responsabilidad, es nuestra guía en la implementación de nuevas prácticas y políticas, y con este objetivo actuamos las diferentes unidades de negocio. Queremos hacer tributo al gran legado que hemos heredado, y tenemos la convicción y las ganas para seguir evolucionando, con el fin de dejar también nuestra huella en esta gran historia. Porque tal y como lo vemos, somos una empresa que tiene y que hace historia.

Haciendo negocios con verdadero cariño

En Carglass® queremos ser un agente de cambio para el desarrollo sostenible de la sociedad de la cual formamos parte. Buscamos las mejores soluciones para que nuestras actividades y operaciones generen el menor impacto ambiental posible, a la vez que puedan contribuir a crear un contexto social más justo para todas las personas. Paralelamente, somos conscientes del camino que aún nos queda por recorrer, y estamos comprometidos con la mejora continua, velando por nuestro propósito: "marcar la diferencia con verdadero cariño".

Mediante nuestra actividad, **1.499 personas** trabajamos a diario para llegar donde nuestros clientes nos necesiten y ofrecer el mejor servicio de reparación, sustitución y recalibración de cristalería del automóvil. Valoramos profundamente la confianza de nuestros clientes, la cual impulsa nuestro compromiso con la excelencia.

Nuestro modelo de negocio está orientado a satisfacer las necesidades de nuestros clientes proporcionando una amplia red de servicio con más de **200 centros propios** y **alrededor de 100 unidades móviles** por todo el territorio nacional, incluyendo las islas Baleares y Canarias. Además, nuestro centro de distribución se encuentra en la localidad de Ciempozuelos (Madrid), desde donde se distribuyen los cristales requeridos por nuestros clientes a todos los centros de servicio de España, Portugal y Andorra.

Desde nuestros inicios, en Carglass® nos hemos guiado por el deseo de contribuir positivamente a la comunidad de la cual formamos parte. Creemos firmemente en que el progreso solo puede ser colectivo, y por ello, fomentamos un enfoque empresarial que integra las diferentes miradas de nuestras partes interesadas: Personas, empresas proveedoras, socios, clientes, entidades y ecosistemas. Esta visión se refleja en el Espíritu de Belron, una cultura interna mediante la cual buscamos ser la empresa líder en el sector de la reparación, sustitución y recalibración de cristalería del automóvil, operando siempre de manera responsable.

Descubre lo que Carglass® puede hacer por ti



Carglass® cambia

Cambiamos tu luna por otra homologada y procedente de fabricantes de primeras marcas.

[Saber más >](#)



Carglass® repara

Reparamos tu parabrisas en tan solo 30 minutos, para que nada cambie tus planes.

[Saber más >](#)



Carglass® recalibra

Al cambiar el parabrisas de un vehículo con Sistemas de Ayuda a la Conducción, recalibramos la cámara ubicada en la luna delantera.

[Saber más >](#)

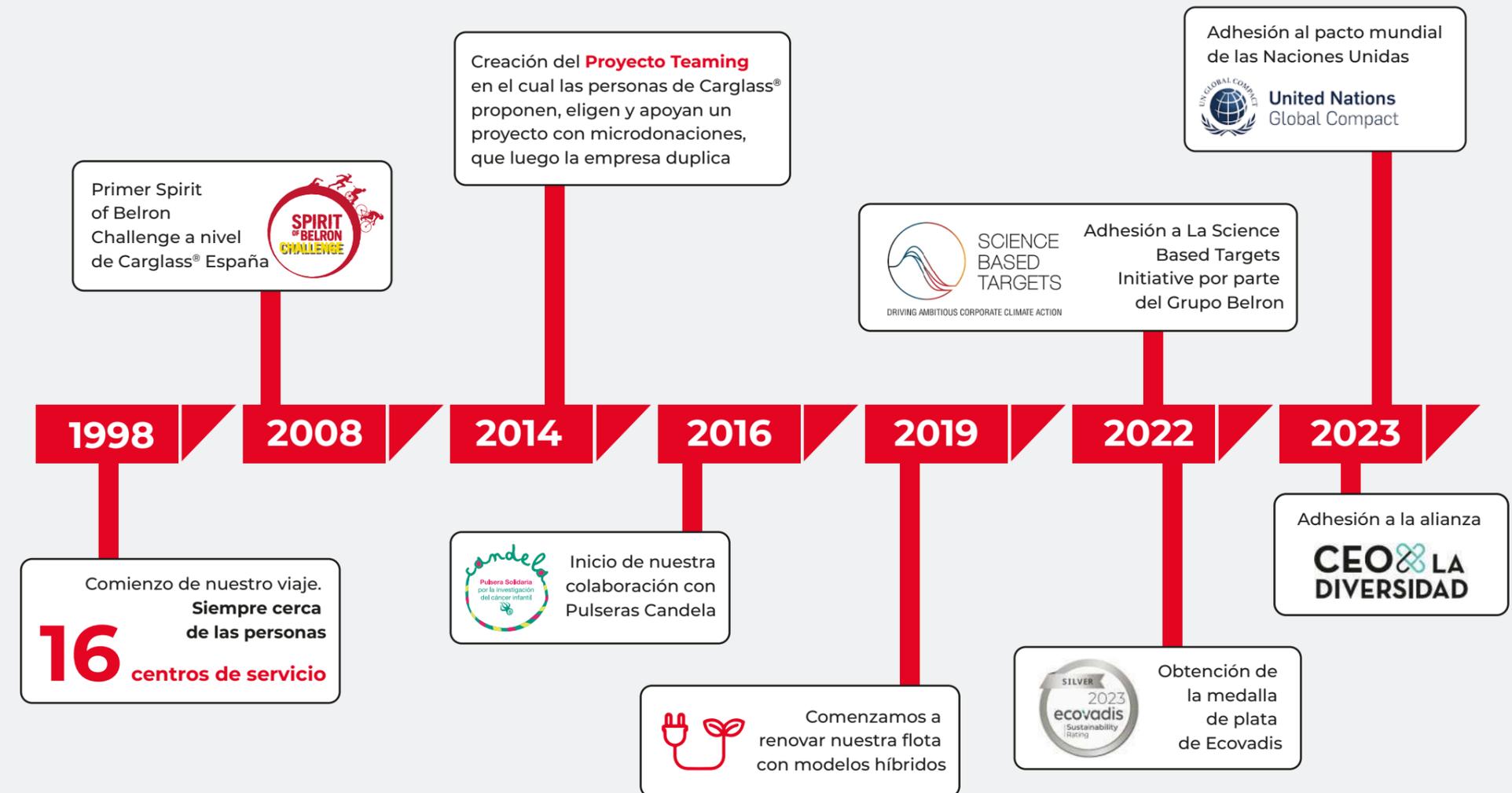
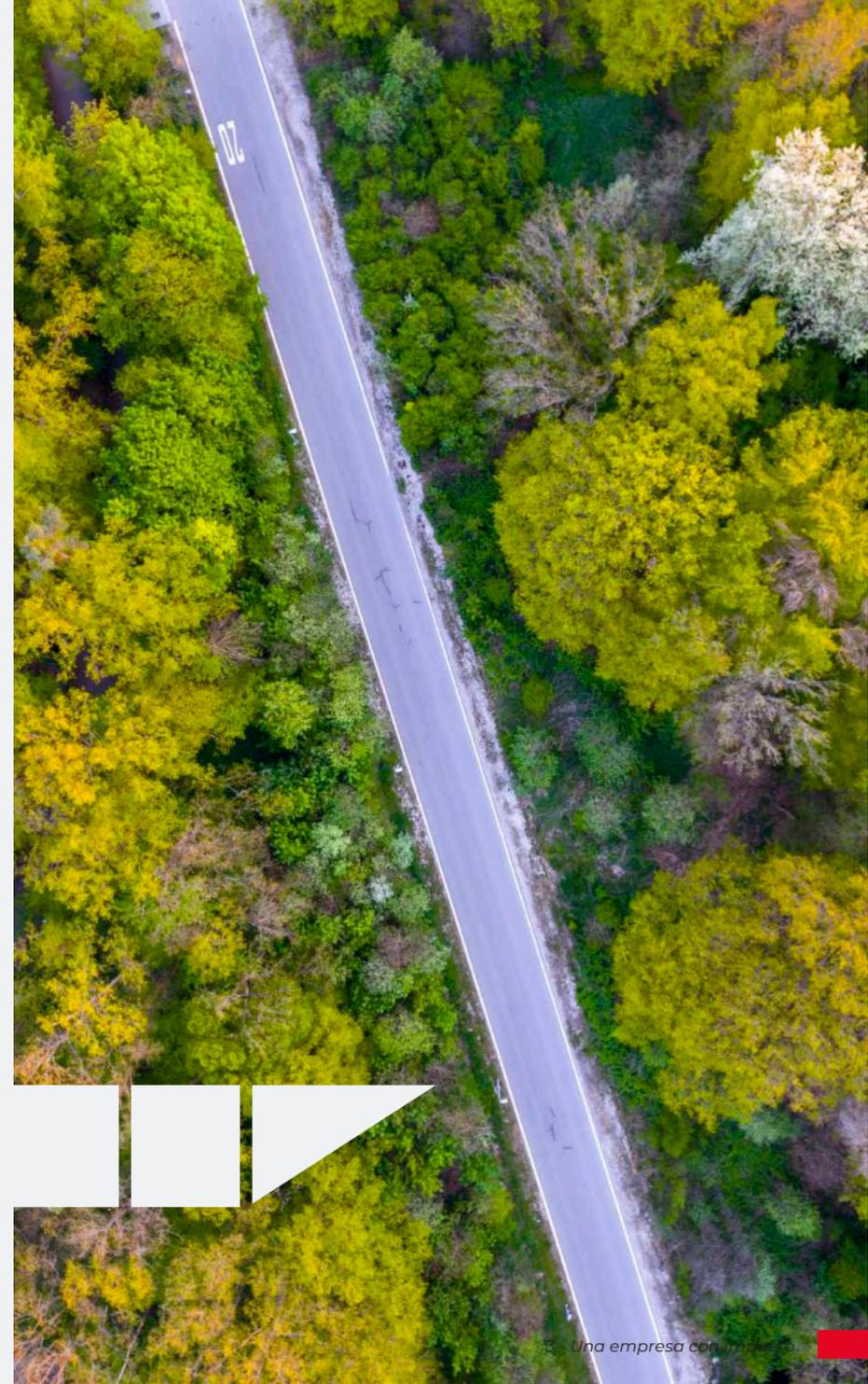
3-Una empresa con **IMPACTO**

En Carglass® nos mueven las ganas de hacer las cosas bien y así desarrollar un modelo de empresa que impacte positivamente a nuestros grupos de interés. Nos apasiona nuestro trabajo, y a la vez que buscamos ofrecer un servicio de alta calidad, somos muy exigentes en la implementación de operaciones que sean sostenibles a nivel social y medioambiental.

Esta es una convicción que ha marcado la historia de Carglass® desde sus inicios y se ha ido fortaleciendo año tras año. Nos centramos en una visión de la sostenibilidad desde una perspectiva integral y holística, y así impulsamos prácticas e iniciativas que generen un impacto positivo en términos sociales, medioambientales y de gobernanza. Es de esta manera como queremos llegar a todos nuestros grupos de interés, aportando valor y bienestar a nuestra comunidad, planeta y sociedad.

3.1. Recorrido de Carglass® en Sostenibilidad

Tomando perspectiva de las cosas bien hechas a lo largo de los años, y con la visión de aquellas que quedan por hacer, os presentamos algunos de los hitos más destacados en sostenibilidad en la historia de Carglass® España:



3.2. Propósito, visión y valores



PROPÓSITO

Marcar la diferencia con verdadero cariño

Este es nuestro propósito como empresa, la bandera con la que nos identificamos y a la que hacemos tributo mediante nuestra actividad. **¿Pero qué significa realmente este propósito para nosotros?**

Propósito

Nuestro propósito significa dar una solución cuando un cliente tiene un problema y nos necesita, ir un paso más allá marcando una diferencia en un momento complicado, la rotura de un cristal, buscando en todo momento la excelencia en el servicio y ofreciendo la máxima calidad para que nuestros clientes queden satisfechos. Desarrollar operaciones con verdadero cariño quiere decir tomar decisiones responsables, que tengan en consideración a todas las personas y ecosistemas ambientales sobre los cuales generamos un impacto. Significa certificar la máxima seguridad durante la experiencia en la conducción y ofrecer un trato cercano, resolutivo y amable. Implica también proporcionar bienestar a las personas que trabajan en Carglass® para que se sientan bienvenidas y orgullosas de formar parte de esta gran compañía, así como operar bajo criterios de ética empresarial y teniendo siempre como objetivo la reducción de nuestro impacto en el planeta.

Así pues, nuestro propósito puede significar muchas cosas y a la vez solo una, la más importante: **Ofrecer lo mejor de todo el equipo de Carglass® para aportar valor a nuestra comunidad y al medioambiente mediante operaciones éticas y sostenibles.**



VISIÓN

Ser una marca fuerte, coherente y en la que las personas confíen

Confiamos en nuestra madurez como empresa y en nuestras capacidades como equipo, y aunque somos conscientes del gran camino que nos queda por recorrer, sabemos que tenemos todas las herramientas necesarias para ir avanzando en este horizonte.

Visión

Si bien nuestro propósito y valores definen nuestro carácter y el marco ético bajo el cual actuamos, nuestra visión nos marca la dirección a seguir. La visión empresarial de Carglass® responde al “¿qué queremos ser de mayores?”, aquella pregunta que tantas veces nos hacen a título personal y cuya respuesta cuesta tanto encontrar. Pero la verdad es que, cuando la encuentras, tienes esa gran certeza y satisfacción, la de saber que es la respuesta correcta.

“Ser una marca fuerte, coherente y en la que las personas confíen.”
Esta es nuestra respuesta.

Carglass® sigue avanzando, más cerca de las personas y sus necesidades, más emocional, manteniendo nuestra esencia y lo que nos hace únicos. Con todas las ganas e intención de afrontar el gran reto que supone nuestra visión, planteamos un plan estratégico en ESG. Este plan estratégico, presentado a continuación, es la hoja de ruta a seguir para alcanzar la gran meta que nos hemos marcado como visión. Porque el desafío es grande, pero nuestra determinación lo es aún más.

Espíritu Carglass®

En Carglass®, buscamos siempre la excelencia, a través de la mejora continua, fomentando el trabajo en equipo y generando un entorno único, cuidando de las personas y de la sociedad, para construir juntos y juntas un Carglass® aún mejor.

EXIGENTES

Buscamos siempre la excelencia, mejorando continuamente y adaptándonos a nuevos retos.

GENUINOS

Nos gusta generar un entorno propio y auténtico, basándonos en la honestidad y la integridad.

COLABORADORES

Fomentando el trabajo en equipo y el compañerismo para construir juntos/as un Carglass® aún mejor.

SOLIDARIOS

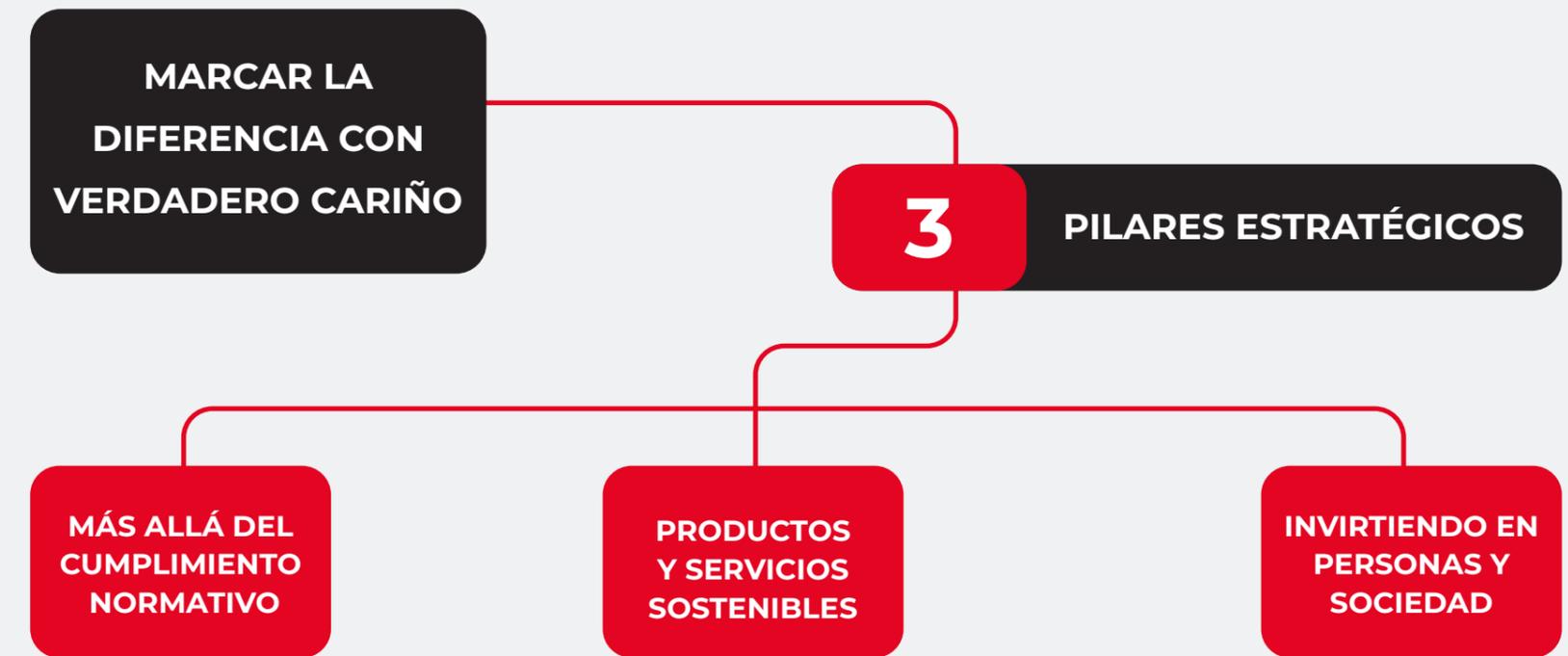
Nos preocupamos por las personas y la sociedad con un compromiso altruista.

3.3. Nuestros pilares estratégicos

Nuestro propósito **“Marcar la diferencia con verdadero cariño”** es el paraguas bajo el cual se enmarcan los tres pilares estratégicos de Carglass® compartidos con el Grupo Belron®. Unos pilares que definen nuestro **Marco de Empresa Responsable** y que se despliegan a la vez en 5 dimensiones de trabajo. Bajo estas 5 áreas se recogen los compromisos estratégicos de la empresa, así como, en última instancia, los temas mate-

riales en los que nos vamos a focalizar por medio de nuestros proyectos. Nuestra estrategia ESG nos ayuda a trazar el camino para seguir siendo una empresa con impacto.

En este sentido, los pilares estratégicos compartidos con Belron® y los focos de trabajo definidos desde Carglass® España son los siguientes:



Más allá del cumplimiento normativo

En Carglass® queremos hacer lo correcto y asegurar que nuestro éxito repercute positivamente en todo nuestro entorno. Para ello, disponer de una gobernanza sólida y un liderazgo inspirador resulta imprescindible. En este caso, mediante el pilar “más allá del cumplimiento normativo” queremos contribuir a nuestro propósito por medio de los compromisos presentados a continuación.



Garantizando prácticas éticas

COMPROMISOS

Mantenemos una cultura corporativa transparente

Consideramos a todos los grupos de interés en nuestras decisiones

Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible:



La ética y la transparencia son elementos que consideramos indiscutibles como compañía. Desde nuestros inicios, en Carglass® hemos actuado siempre en cumplimiento con los requerimientos legales a la vez que promovemos una cultura interna ética y respetuosa. Este documento es una prueba más de **nuestro compromiso de ser transparentes en nuestra actividad, sus impactos y como proponemos mitigar éstos a la vez que generamos un impacto positivo**. En esta misma línea, consideramos que es indispensable incluir la visión de todas las personas y ecosistemas que son parte de nuestra comunidad, con el fin de seguir mejorando hacia un modelo que aporte el máximo valor a todas estas partes.

Productos y servicios sostenibles

Comprometidos hacia una responsabilidad social corporativa marcada por la sostenibilidad. Hacemos un esfuerzo consciente para reducir los residuos medioambientales, reducir las emisiones de carbono, realizar decisiones de compra sostenibles y liderar pensando en la sociedad. Nuestras dimensiones de trabajo “desarrollando operaciones sostenibles” y “ofreciendo un servicio de calidad” son las líneas de acción que nos marcamos para contribuir al propósito desde nuestro producto y servicio.



Desarrollando operaciones sostenibles

COMPROMISOS

Impulsamos la economía circular en nuestros procesos

Fomentamos un desarrollo responsable

Promovemos una cadena de valor sostenible

Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible:



Desde nuestras oficinas en Mollet del Vallès hasta cada uno de nuestros centros de servicio y unidades móviles distribuidos por todo el país, pasando por el centro de distribución en Ciempozuelos, compartimos un conjunto de prácticas operativas que nos han llevado a estar en lo más alto en términos de calidad. Cada una de nuestras operaciones y decisiones ha influido en este logro, pero sabemos que el crecimiento y la calidad deben ir de la mano de la conciencia ambiental. Sabemos que el camino para lograr la máxima eficiencia ambiental de nuestras operaciones es largo y nos motiva seguir caminando; **impulsando la economía circular en nuestros procesos, generando la descarbonización interna de nuestra cadena de valor, comprando de manera sostenible y adelantando un sinfín de proyectos más que nos permiten ser cada vez mejores**. A lo largo de este documento, se presentarán los diferentes proyectos que se están adelantando desde nuestra área de medio ambiente.



Ofreciendo un servicio de calidad

COMPROMISOS

Innovamos para asegurar la excelencia

Garantizamos la seguridad de nuestros clientes

Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible:



La calidad es un elemento presente y rigurosamente cuidado en todas las operaciones de Carglass®. Seguiremos apostando por acciones que nos permitan subir aún más el listón, adaptándonos a las exigencias del sector y de nuestros clientes. En esta línea, la cuarta dimensión de trabajo va orientada a la mejora continua de nuestros productos y servicios en materia de calidad, seguridad y sostenibilidad. Para ello, consideramos importante apostar por la innovación en nuevas técnicas y tecnologías que justamente contribuyan a la evolución hacia nuevos procesos y materiales con menor impacto ambiental y que sumen en calidad final, siempre garantizando por delante **la máxima seguridad de las personas.**

Invirtiendo en personas y sociedad

Fomentando el pensamiento crítico y la creatividad que generen cambios positivos a la sociedad, mientras actuamos como una empresa inclusiva y una marca líder responsable que aboga por los Derechos Humanos y Laborales. Con esta intención, definimos nuestras dimensiones de trabajo como “Cuidando a nuestro equipo y promoviendo la igualdad” y “Contribuyendo al desarrollo de la comunidad”.



Cuidando a nuestro equipo y promoviendo la igualdad

COMPROMISOS

Aseguramos diversidad, inclusión y equidad

Generamos oportunidades

Garantizamos la salud y seguridad de las personas

Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible:



¿Qué sería de Carglass® sin el gran equipo de personas que lo conforma? Todas ellas y ellos son el alma de esta empresa y el motor de nuestra actividad. Creemos firmemente en sus capacidades personales y profesionales, tan diferentes y complementarias a la vez, que nos han demostrado hasta día de hoy un gran espíritu de equipo y un gran compromiso con el trabajo, sobre todo con el trabajo bien hecho. **Apostamos por su bienestar, por la generación de espacios de trabajo seguros y por la promoción de la igualdad de trato y de oportunidades.** Para nosotros, es una prioridad impulsar políticas e iniciativas que garanticen una integración plena en el ámbito laboral y social de todas las personas, desde la equidad y considerando todas las realidades. A lo largo de los apartados no solo se presentarán historias acerca de cómo nuestro equipo aporta cada día al impacto positivo de la sociedad, sino también algunos proyectos que se han adelantado desde el área de personas para hacer de Carglass® una gran empresa para trabajar.



Contribuyendo al desarrollo de la comunidad

COMPROMISOS

Fortalecemos comunidades

Fomentamos la construcción de comunidad en el sector

Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible:



Confiamos en el esfuerzo colectivo como la única fuerza capaz de contribuir al avance hacia un modelo de sociedad sostenible. Como parte de esta sociedad, y de nuestra comunidad en concreto, desde Carglass® queremos sumar esfuerzos junto con todas las personas y entidades que nos rodean para generar un valor positivo para todas y todos, y también para nuestro planeta. Además, como parte del sector automovilístico, nos comprometemos con un desarrollo sostenible y responsable dentro de la economía que impulsamos, implementando iniciativas que promueven la seguridad vial y la minimización del impacto ambiental, entre otras.

3.4. Certificaciones y reconocimientos en sostenibilidad

Desde el Grupo Belron® y desde Carglass® en concreto, llevamos mucho tiempo sembrando las semillas para un futuro más sostenible. Como fruto de los esfuerzos hechos y del compromiso con aquellos que nos quedan por hacer, hemos recibido reconocimientos de los cuales nos sentimos plenamente orgullosos.

Medalla de plata de Ecovadis

Uno de los reconocimientos más significativos es la medalla de **plata de Ecovadis**, la herramienta de gestión de la sostenibilidad utilizada desde Carglass® para reportar todas aquellas políticas, resultados y prácticas vigentes actualmente y tener una visión más clara de nuestras áreas de mejora.



Todo el equipo está muy satisfecho con el logro conseguido, fruto de la ambición y de todas las horas invertidas en la mejora de nuestros procesos de gestión. Aun así, somos conscientes de que nos queda margen de mejora, y tenemos la disposición para seguir trabajando y conseguir progresar con el fin de aprovechar estas oportunidades de mejora de gestión y de impacto, que consecuentemente repercutirán en una mejor puntuación. Con el plan estratégico en sostenibilidad presentado anteriormente, de hecho, contribuiremos a que esto suceda de la manera más ágil, determinada y eficiente posible.

Ecovadis es una plataforma global de calificación de sostenibilidad empresarial. Evalúa las prácticas ambientales, sociales y éticas de las empresas en cuatro áreas clave: medio ambiente, prácticas laborales y derechos humanos, ética y compras sostenibles. Esta evaluación ayuda a las empresas a mejorar sus prácticas de sostenibilidad y a comunicar de manera transparente su compromiso con el planeta y la sociedad.

La medalla de plata es un gran reconocimiento que solo pocas empresas obtienen. Ésta, con una puntuación global de 60 puntos reconoce a Carglass® como una de las empresas que, con los datos reportados de 2023, **se encuentra dentro del 25% de las mejores empresas evaluadas por Ecovadis durante los 12 últimos meses.**



Pacto Mundial de las Naciones Unidas



El Pacto Mundial de las Naciones Unidas es una iniciativa internacional que actúa como llamamiento al sector empresarial en pro de la protección de los derechos humanos, la preservación del medio ambiente y la lucha contra la corrupción

Con 20 años de experiencia y presencia en 63 redes locales en todo el mundo, entre las cuales está la española, se trata de una de las alianzas internacionales con mayor alcance e impacto.

Este llamamiento se refleja en los Diez Principios universales que conforman el Pacto Mundial que definen el marco de actuación de las empresas con respecto a derechos humanos, normas laborales, medioambiente y anticorrupción.

Desde Carglass® compartimos una manera de hacer negocios totalmente alineada con los principios que se exponen en el pacto, y todas las personas del equipo estamos muy orgullosas de nuestra adhesión al Pacto Mundial en febrero del 2023.



PRINCIPIO 2:

Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.



PRINCIPIO 6:

Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.



PRINCIPIO 7:

Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medioambiente.



PRINCIPIO 10:

Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.

CEO Por la Diversidad

CEO & LA DIVERSIDAD

La promoción de la diversidad, equidad e igualdad es uno de los grandes focos de actuación que tenemos en Carglass® y seguimos trabajando en ello para asegurar que todas las personas tengan las mismas oportunidades en el ámbito laboral. Nuestra Directora General Gabriela Pueyo encarna plenamente esta convicción, una apuesta que se materializa con la adhesión a la alianza #CEOPorLaDiversidad.

#CEOPorLaDiversidad es una alianza impulsada por la Fundación Adecco y la Fundación CEOE que pretende unir las fuerzas de CEOs de empresas españolas para la integración de una visión común e innovadora de diversidad, equidad e inclusión. Mediante esta alianza se quiere implicar a los agentes del sector empresarial español para construir estrategias corporativas alineadas con la excelencia empresarial, la competitividad del talento en España y la reducción de la desigualdad y exclusión en la sociedad.



4. Carglass® 2023



+200
Talleres



87%
De NPS Global



728K
Clientes servidos



1.499
Personas trabajadoras



41K
Horas de formación



88%
Índice de compromiso de
nuestras personas



€ 147K
Donaciones y patrocinios



-37,6%
Consumo de energía
respecto 2022



90%
Turismos híbridos en
nuestra flota



Talleres

Más allá del Cumplimiento Normativo

Una gobernanza sólida, inspiradora y responsable ante la sociedad.

5. Más allá del cumplimiento **NORMATIVO**

Mediante este pilar, trabajamos para mantener un modelo de gobernanza sólido, inspirador y responsable ante la sociedad.

5.1. Garantizando prácticas éticas

Mediante esta dimensión de trabajo, contribuimos a los siguientes ODS:



La transparencia, la ética empresarial y la consideración de todos los grupos de interés son tres elementos que atraviesan de manera transversal nuestra compañía. Nos debemos a aquellas personas que confían en nuestro equipo para ofrecerles el mejor servicio de reparación, sustitución y recalibración de parabrisas, y por esta razón actuamos siempre bajo el estricto cumplimiento de la legalidad vigente. Pero no solo esto, en Carglass® tenemos la autoexigencia de actuar conforme a unos altos estándares de ética empresarial, pues creemos que solo de esta manera podemos ser sostenibles y relevantes en el tiempo.

MANTENEMOS UNA CULTURA CORPORATIVA TRANSPARENTE

Como parte de una red de entidades y de una sociedad, nos regimos por los más altos estándares de ética y transparencia. Tenemos el deber, la responsabilidad y la voluntad de actuar de manera honesta e íntegra, la única manera de fortalecer lazos y construir sociedades sólidas.

CONSIDERAMOS A TODOS LOS GRUPOS DE INTERÉS EN NUESTRAS DECISIONES

Nuestra razón de ser ha sido siempre estar cerca de nuestra comunidad para ofrecer el mejor servicio posible. Sabemos de la importancia de escuchar todas las voces que integran esta comunidad para poder así reconocer sus necesidades y darles respuesta.

5.1.1. Mantenemos una cultura corporativa transparente

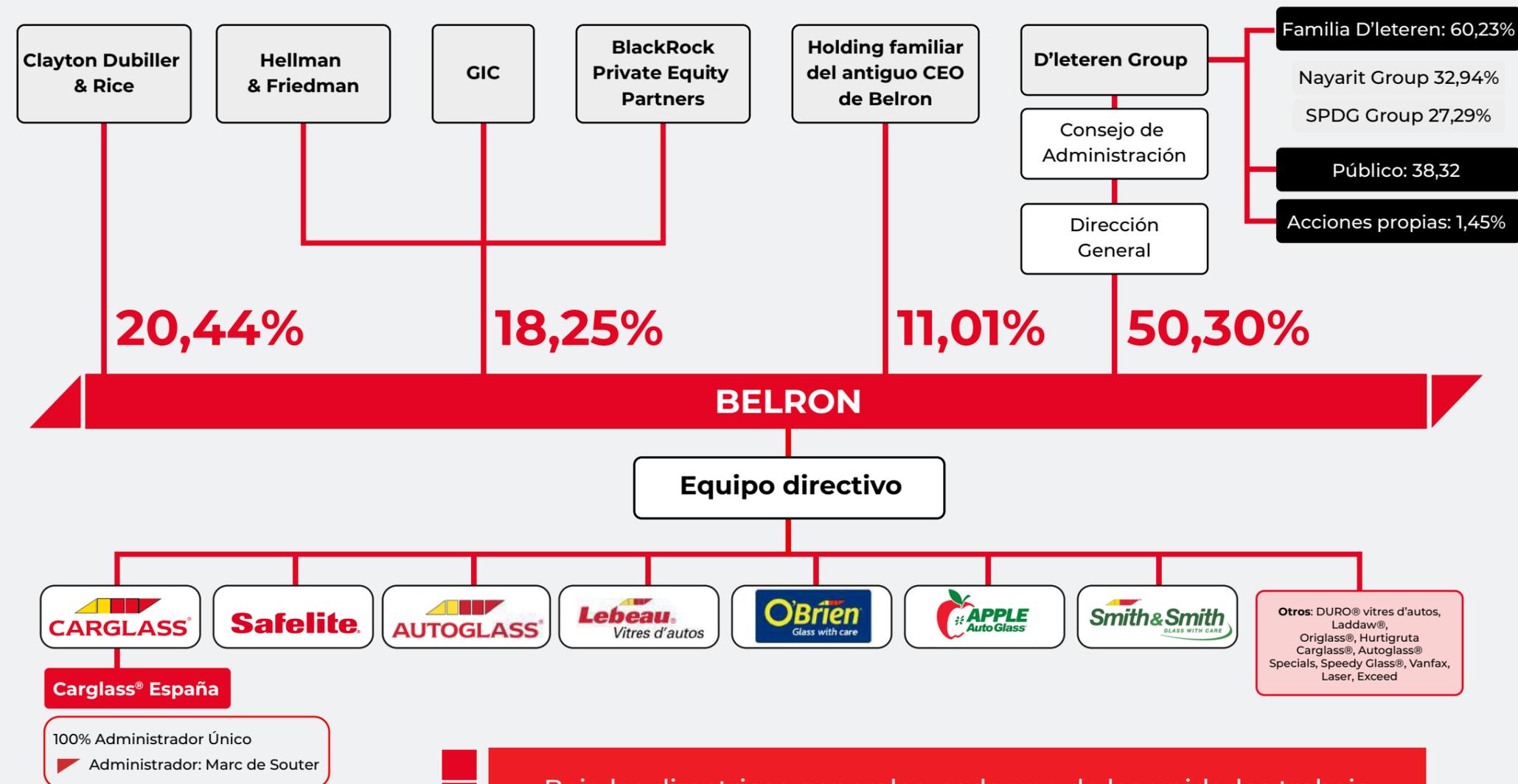


En Carglass® tenemos el firme compromiso de actuar bajo los más exigentes criterios de transparencia y ética y sabemos que la mejor manera de cumplirlo es implicando a todas nuestras personas, liderado por el equipo directivo. Es por ello que siempre apostaremos por la consolidación de un gobierno corporativo sólido e íntegro, pues han sido las bases que nos han llevado a construir esta gran empresa en la que nos hemos convertido.

Nuestra apuesta por un modelo de negocio que tenga un impacto social, medioambiental y de gobernanza positivo está incorporado a lo largo de nuestra historia, junto con un compromiso estratégico que lo respalda. Creemos que es necesario tener una estrategia orientada al desarrollo sostenible para ser capaces de reducir nuestra huella de carbono y generar un valor positivo, no solo para nuestros clientes, sino también para nuestras personas trabajadoras, entidades colaboradoras y sociedad en general.

Desde el Grupo Belron®, y desde Carglass® España en particular, siempre se ha velado por aportar un valor a la sociedad y por minimizar aquellos riesgos que puedan interponerse en el camino. Nos organizamos de manera que las directrices de grupo sean trasladadas para nuestra unidad de negocio, respetando así la homogeneidad de criterios para todas las entidades del grupo.

En cuanto a la estructura societaria, Carglass® es parte de Belron Group, SA, con sede en Luxemburgo, que a la vez tiene como sociedad dominante al Grupo D'leteren, S.A. Nuestra **estructura societaria** se traslada de la siguiente manera:



Bajo las directrices generales, cada una de las unidades trabajamos para seguir desplegando mecanismos de control, gestión y cumplimiento que refuercen aún más nuestro compromiso con la ética y la transparencia.

Detalle de las personas que conforman los órganos de gobierno

D'leteren Group

Consejo de Administración:

Presidente: Nicolas D'leteren

Vicepresidente: Olivier Périer

Directoras/es independientes: Cécile Bonnefond, Pierre-Olivier Beckers, Hugo De Stoop, Allegra Patrizi, Wolfgang de Limburg Stirum, Diane Govaerts

Directores no ejecutivos: Michel Allé, Frédéric de Vuyst, Denis Pettiaux, Michèle Sioen

Equipo Ejecutivo:

Director Ejecutivo: Francis Deprez

Director Financiero: Édouard Janssen

Director de Inversiones: Nicolas Sailleuz

Directora Legal: Amélie Coens

Belron

Equipo Ejecutivo:

Director Ejecutivo: Carlos Brito

Director Financiero: Humphrey Singer

Director de Clientes: Richard Tyler

Directora de Personas: Susan Ormiston

Director de Tecnología y Transformación: Phil Pavitt

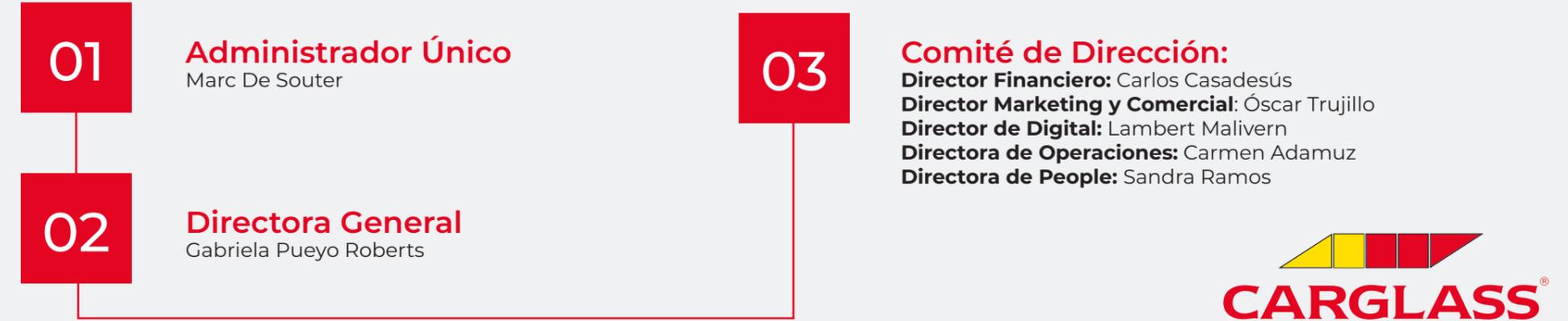
Presidenta & Directora Ejecutiva de Safelite® Group: Renee Cacchillo

Gerentes Gerenciales Regionales: Gérard Damski, Nigel Dogget

Carglass España

Administrador único: Marc de Souter

En Carglass® España la **gobernanza corporativa** presenta la siguiente estructura:



Órganos y funciones de gobierno corporativo

Administrador Único

Marc de Souter es administrador único de Carglass® España, una figura que tiene como función acompañar a la empresa en la toma de decisiones con tal de asegurar que estas están alineadas con los intereses generales del Grupo Belron®.

Directora General

Gabriela Pueyo Roberts es la actual directora general de nuestra compañía. Como tal, Gabriela lidera el Comité de Dirección, tomando un rol decisivo en la gestión ejecutiva y operativa de la organización.

Comité de Dirección

Liderado por nuestra Directora General e integrado también por cinco áreas clave de la empresa, la mayor responsabilidad del Comité de Dirección es asegurar el funcionamiento operativo de la empresa en todos los aspectos y tomar las decisiones pertinentes y correctas para poder seguir generando un impacto positivo.

Responsable de Comunicación y PR, Responsable de Riesgos y Cumplimiento

Dada su transversalidad y la necesidad de garantizar su máxima independencia y comunicación directa con la alta dirección, estas dos áreas reportan directamente a Dirección General.

Paralelamente, para acompañar y mejorar la gestión de actividades y mecanismos clave de nuestra empresa, tenemos a día de hoy varios comités constituidos, como lo son: **Comité de Riesgos**, **Comité Speak Up** y el **Comité de Seguridad**, presentados a lo largo del documento.

La solidez e integridad de nuestros órganos de gobierno refuerzan nuestros compromisos con el respeto de todas aquellas normas de ética empresarial que sabemos inquebrantables; el respeto a los derechos humanos, la contribución al desarrollo sostenible, la lucha contra la corrupción o el cumplimiento con la transparencia fiscal son algunas de esas reglas.

De igual manera, tenemos varios mecanismos, prácticas y políticas activas para garantizar una gestión sólida y transparente de todas nuestras actividades. Estos mecanismos se pueden categorizar en **cuatro temáticas principales**:

Gobernanza en materia ESG

Gestión de Riesgos

Ética y Derechos Humanos

Transparencia Fiscal y operativa

Gobernanza en materia ESG

La gestión a alto nivel de las decisiones y operaciones estratégicas se lleva a cabo desde el Comité de Dirección mediante **reuniones semanales**, todas ellas recogidas en las actas correspondientes. En éstas, se tratan todos los temas estratégicos de la compañía, entre ellos, la implicación de las diferentes áreas corporativas en la mejora en materia **ESG (Environmental, Social and Governance)**. En este sentido, consideramos necesaria una visión holística de la sostenibilidad que involucre a todo el equipo Carglass®, así como a nuestros grupos de interés.

Por otra parte, el equipo de sostenibilidad lidera la visión operativa y la ejecución de proyectos relacionados con ESG, integrando miembros de diversas áreas de la empresa para garantizar una perspectiva interdisciplinaria y completa de las prioridades y áreas de mejora en este ámbito. Este equipo reporta directamente al Comité de Dirección, el cual supervisa, aprueba y monitorea cada proyecto relacionado con ESG. De esta manera se asegura que la gobernanza en materia de ESG incorpore tanto la visión estratégica del Comité de Dirección, como la perspectiva operativa de los diferentes equipos implicados, garantizando además la participación activa de todos los colaboradores de Carglass® en la implementación de estas iniciativas.

Gestión de Riesgos

En Carglass® llevamos años trabajando en la implementación de mecanismos de control y gestión, así como en políticas de actuación que materialicen estas directrices de grupo.

Comité de Riesgos

Este año 2023 pusimos especial foco en identificar aquellos espacios de mejora de la gestión de riesgos. En julio se incorporó a la compañía un **Risk & Compliance Manager** y en diciembre se constituyó el **Comité de Riesgos**, formado por los miembros del Comité de Dirección y el propio Risk & Compliance Manager. La incorporación de esta figura pretende dotar de una estructura a la gestión de riesgos que permita garantizar un enfoque integral y efectivo en la identificación, evaluación y mitigación de riesgos en el seno de nuestra compañía.

A su vez, en lo que a riesgos de cumplimiento normativo se refiere, el Comité definió un total de 10 riesgos principales en la actividad de la organización:

- Riesgos penales
- Riesgos de seguridad de la información
- Riesgos en materia de protección de datos
- Riesgos en materia de competencia
- Riesgos de seguridad y salud en el trabajo
- Riesgos de carácter medioambiental
- Riesgos sociolaborales
- Riesgos de carácter fiscal y tributario
- Riesgos en materia de calidad
- Riesgos de terceros

Para cada uno de estos riesgos se asignó un **responsable individual** en la compañía encargado de la gestión del mismo y del reporte periódico al Comité de Riesgos a través de sus sesiones programadas durante el ejercicio. Dicha estructura de gestión fue plasmada en el **Reglamento de Funcionamiento del Comité de Riesgos** y aprobada por el administrador único de la entidad.

El Comité de Riesgos continuará en los siguientes ejercicios su actividad en la supervisión y mejora continua de la gestión de los riesgos de cumplimiento identificados.



Business Continuity Plan

En este mismo sentido, en 2021 se definió el **“Business Continuity Plan”**, bajo el marco de la norma ISO 22301. El Business Continuity Plan tiene como objetivo definir planes de acción para garantizar la continuidad o recuperación de procesos críticos de la organización que hayan sido parcial o totalmente interrumpidos a causa de una disrupción o desastre. Este 2023, hemos trabajado con un apoyo externo para la realización de nuestro simulacro anual. Seguiremos trabajando, incorporando aprendizajes del ejercicio 2023.



Ética y Derechos Humanos

Confiamos en la integridad de nuestra gente, empezando por todas las personas que forman parte del gobierno corporativo. Conjuntamente trabajamos para hacer de Carglass® un lugar donde los derechos humanos no solo se respetan, si no que se garantizan. En este sentido, las denuncias recibidas por casos de vulneración de derechos humanos han sido **0**. Para que siga siendo así, tenemos activados varios mecanismos que nos ayudan a prevenir ninguna incidencia asociadas a la falta de respeto a los derechos humanos.

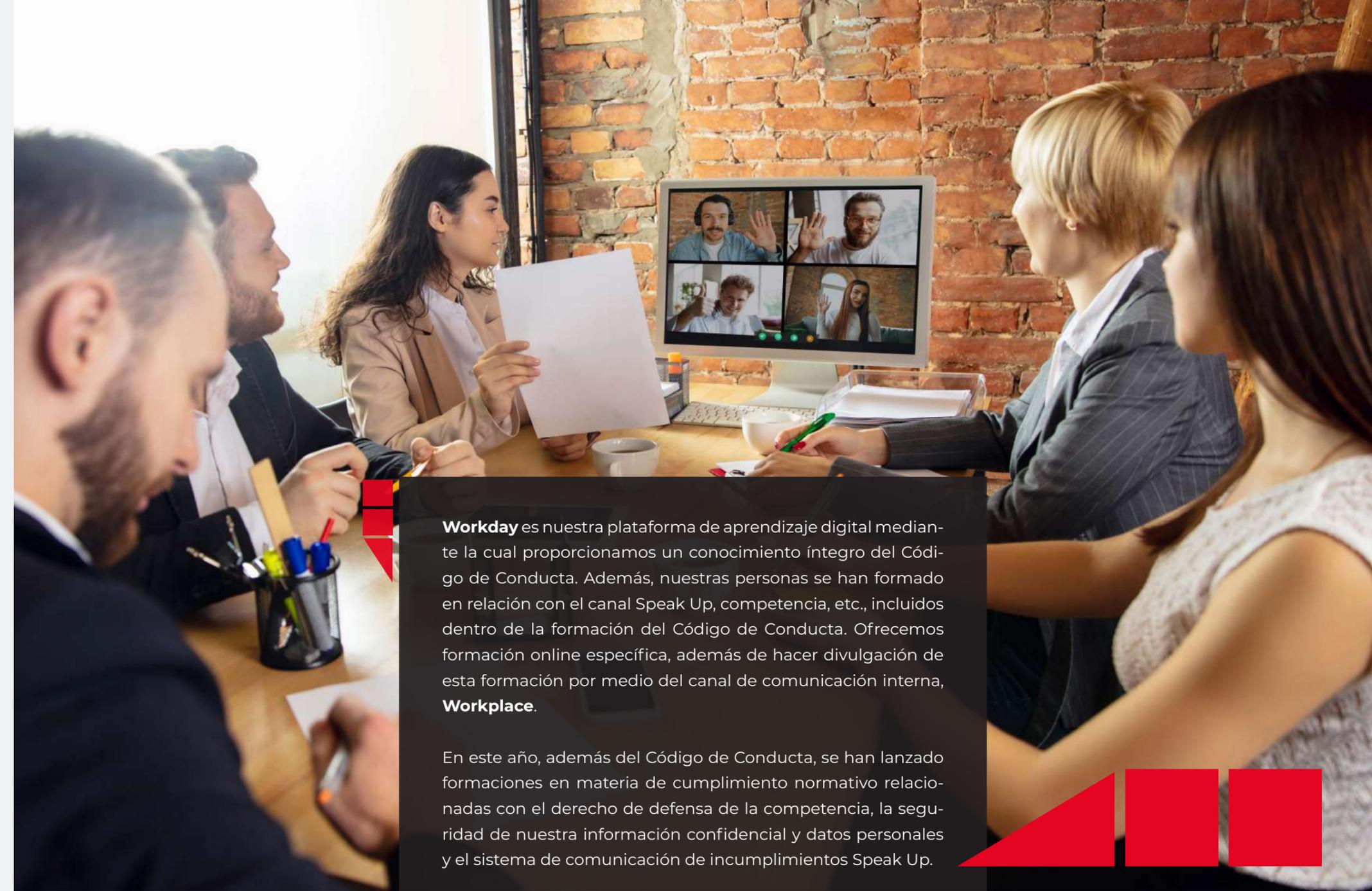
Código de Conducta interno del grupo Belron

Este es un pilar que no entiende de excusas y es por ello que el **Código de Conducta interno del grupo Belron** representa nuestras obligaciones, pero también los fundamentos de nuestra manera de relacionarnos como personas trabajadoras, con los clientes, la sociedad y el planeta.

De igual manera, el respeto por los derechos humanos es uno de los temas clave de nuestro Código de Conducta, priorizando desde la formalización de contratos con condiciones justas hasta el fomento de la cultura del respeto entre las personas dentro de nuestro equipo y a lo largo de la cadena de valor.

92%

Personas formadas en el Código de Conducta Interno



Workday es nuestra plataforma de aprendizaje digital mediante la cual proporcionamos un conocimiento íntegro del Código de Conducta. Además, nuestras personas se han formado en relación con el canal Speak Up, competencia, etc., incluidos dentro de la formación del Código de Conducta. Ofrecemos formación online específica, además de hacer divulgación de esta formación por medio del canal de comunicación interna, **Workplace**.

En este año, además del Código de Conducta, se han lanzado formaciones en materia de cumplimiento normativo relacionadas con el derecho de defensa de la competencia, la seguridad de nuestra información confidencial y datos personales y el sistema de comunicación de incumplimientos Speak Up.

Código de Conducta de Proveedores

En Carglass® no nos limitamos a hablar de nuestras personas trabajadoras, si no que consideramos también a todas las personas que forman parte de nuestra cadena de suministro. El **Código de Conducta de Proveedores de Belron** recoge, entre muchas otras cosas, los principios en derechos humanos con los que deben cumplir las compañías que nos suministran.



Speak Up

Si bien hemos establecido e institucionalizado diferentes mecanismos de prevención, consideramos que es primordial facilitar espacios donde las personas puedan compartir y comunicar toda sospecha de incumplimiento de nuestros principios, valores y/o normativa interna. Tanto los canales de comunicación interna como la plataforma **Speak Up** son herramientas accesibles para todas las personas del equipo y terceros con los que nos relacionamos, a través de los cuales se puede reportar de manera abierta y bajo el marco de la máxima confidencialidad cualquier sospecha de incumplimiento, incluyendo actuaciones contrarias a nuestro Código de Conducta o nuestras normas de protección de la seguridad de la información, defensa de la competencia o seguridad y salud en el trabajo, entre otras.

Durante este año 2023, en cumplimiento con la nueva regulación legal en la materia, hemos formalizado nuestras prácticas con la **Política del Sistema Speak Up de Carglass®**, que define el marco bajo el cual actúa este mecanismo, el ámbito de aplicación o el procedimiento para realizar una comunicación mediante este canal. Con el fin de asegurar el cumplimiento de la Política y llevar una gestión correcta de las comunicaciones, el Órgano de Administración de Carglass® creó el **Comité Speak Up de Carglass®**, integrado por las personas que ocupen los siguientes roles en la compañía: Director de personas, Responsable de Riesgos y cumplimiento y Asesor legal de grupo. Este Comité se encarga también de reportar periódicamente al Órgano de Administración y Comité de Dirección.

Transparencia fiscal y operativa

Parte de la ética empresarial recae también en la transparencia de nuestras actividades y nuestros impactos. Desde Carglass® creemos en nuestra manera de hacer las cosas y así lo transmitimos mediante las diferentes herramientas de reporting, a través de las cuales informamos de manera detallada sobre este impacto de manera pública.

Estado de Información no Financiera

Este mismo documento, el Estado de Información no Financiera (EINF), es una clara demostración de ello. Complementariamente, en materia de transparencia fiscal, seguimos la misma premisa: presentar toda la información pertinente con la máxima transparencia, claridad y solidez. Con la publicación del EINF cumplimos con los deberes que nos son requeridos en cuanto a reporting. En esta línea, para asegurar el total cumplimiento conforme a la legislación, llevamos a cabo las auditorías pertinentes de estos documentos.

Cuentas anuales

Paralelamente, cada año presentamos las cuentas anuales, cumpliendo así con nuestras obligaciones con respecto a la transparencia financiera. Estas cuentas anuales son auditadas cada año. Los resultados económicos de Carglass® en España de 2023 son los siguientes:

AÑO FISCAL	2023	2022
Resultado antes de impuestos	23,9 M	19,9 M
Impuesto sobre beneficios	6,2 M	4,9 M
Beneficios después de impuestos	17,7 M	15,1 M

Paralelamente, desde el Grupo Belron se procede a hacer una **auditoría financiera** de manera periódica con la finalidad de asegurar la correcta funcionalidad de todas las transacciones financieras y mitigar los riesgos asociados para proteger la integridad del grupo. Algunos de los temas que se revisan durante estas auditorías son los datos bancarios del proveedor, los procesos de aprobación de compras, pagos a proveedores, periodificaciones o contratos de cuentas clave.

Nuestro enfoque y cumplimiento fiscal

Para nosotros es de vital importancia llevar una **gestión responsable y seria en materia fiscal** para asegurar unos fundamentos sólidos de la base económica sobre la cual se construye nuestro modelo de negocio. El **Belron Approach to Tax** es una herramienta orientada a cubrir esta gestión de riesgos fiscales, donde se definen los diferentes procesos implementados para la gestión y mitigación de riesgos fiscales, de acuerdo con el Código de Conducta del Grupo. Esta misma política define las prácticas y medidas adoptadas con el objetivo de prevenir la corrupción y el soborno, así como el blanqueo de capitales y el fraude. Igualmente, las auditorías financieras garantizan la implementación de prácticas éticas y anti corruptivas en todas nuestras transacciones.

Ecovadis y Normas ISO

En cualquier caso, con la visión de convertirnos en líderes en sostenibilidad en nuestro sector, no tenemos suficiente con cumplir; queremos ir más allá. Es por esta razón por la que nos esforzamos para llevar el mejor control y la mejor gestión posibles de todo lo que sucede dentro y fuera de nuestras cuatro paredes. **Ecovadis** y las **normas ISO** son algunas de las herramientas que utilizamos y que nos ayudan también a lograr esta transparencia, orientada a llevar un reporte riguroso e informar a todas las personas y entidades de nuestra comunidad.



Reporte sobre Taxonomía Verde

Como parte de D'leteren Group, desde el Grupo Belron®, y en específico desde Carglass®, compartimos y apoyamos la iniciativa con respecto a la taxonomía verde. Esta iniciativa desarrollada desde la UE promueve la transparencia y blinda una definición común de lo que se considera una actividad “sostenible” para los inversores y otros grupos de interés.

De acuerdo con los requerimientos del EINF, el Grupo Belron® está obligado a informar sobre su elegibilidad para los dos primeros anexos de la Taxonomía de la UE. Teniendo en cuenta nuestros resultados y actividades actuales, no somos elegibles para la Taxonomía Verde:



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.

5.1.2. Consideramos a todos los grupos de interés en nuestras decisiones

Carglass® no sería lo que es hoy en día sin toda la comunidad de personas que nos rodea. Todas las partes implicadas en nuestra actividad, desde clientes, hasta personas trabajadoras, empresas proveedoras, administración y otras entidades con las que colaboramos, tienen un papel muy importante dentro de nuestra compañía y creemos indispensable considerarlas en la toma de decisiones. Tenemos muy claro que la inclusión de su punto de vista es necesaria para dar la mejor respuesta posible a estas necesidades y poder enfocar nuestros esfuerzos en aquellas áreas que aporten valor a todo el conjunto de personas y entidades.

Con esta intención, en 2021 realizamos un análisis de materialidad para identificar y entender los aspectos que suponen una mayor preocupación o interés por parte de nuestros grupos de interés. Mediante este ejercicio, consultamos a nuestras empresas proveedoras, clientes y a nuestras personas trabajadoras con respecto a diferentes temáticas de tres dimensiones distintas: social, medioambiental y buen gobierno.

Metodología del Análisis

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

01

Detección y Priorización de los Grupos de Interés: Identificamos y priorizamos a los grupos de interés más relevantes para Carglass®.

02

Definición de los Asuntos Materiales: A través de encuestas y consultas, definimos los temas más relevantes para nuestros grupos de interés. Los grupos encuestados incluyeron proveedores, empresas clientes y personas trabajadoras; quienes, por medio de las herramientas proporcionadas, calificaron los temas potencialmente materiales para su posterior priorización.

03

Validación de la Información Proporcionada: Validamos los datos recogidos para asegurar su precisión y relevancia.

Resultados del Análisis de Materialidad

El análisis de materialidad nos ayudó a identificar las prioridades sobre las cuales debemos trabajar para tener un impacto positivo en nuestro entorno social y medioambiental. Como resultado, los temas que resultaron considerados de mayor importancia – y su equivalencia con los estándares GRI - y que alcanzaron una puntuación de 10 sobre 10 por parte de nuestros grupos de interés fueron los siguientes:

➤ Bienestar de nuestros clientes – GRI 416: Salud y seguridad de los clientes

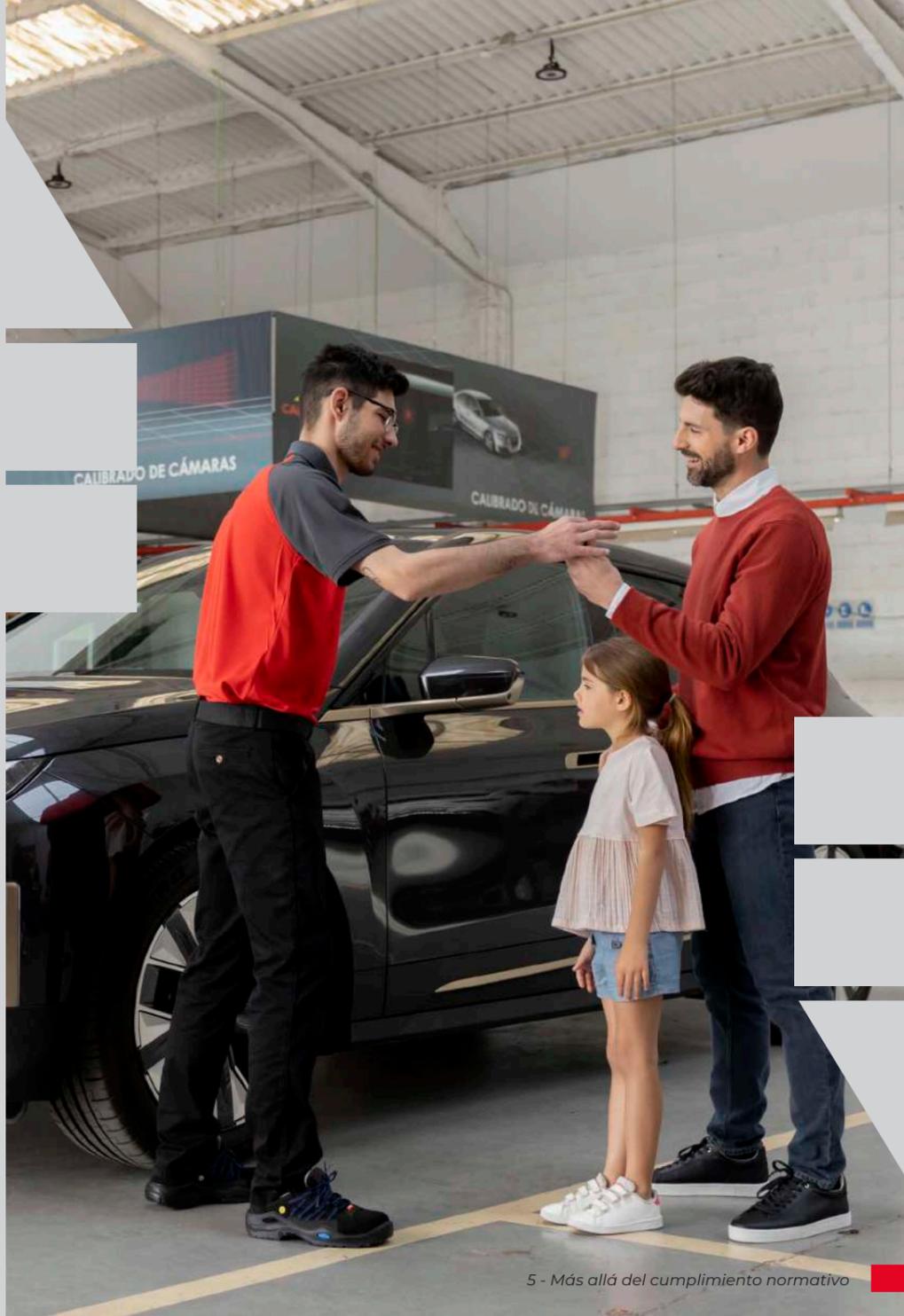
La satisfacción de nuestros clientes es primordial para la continuidad de nuestro servicio y, por medio de nuestro equipo de Servicio al Cliente somos capaces de identificar aquello que más valoran, así como también nuestros espacios de mejora. Por otra parte, colaboramos con entidades del sector para concienciar a los adolescentes en materia de seguridad vial.

➤ Bienestar y desarrollo de nuestro equipo – GRI 401: Empleo

El crecimiento personal y profesional de nuestras personas nos ayuda también como compañía a seguir creciendo y mejorar nuestra oferta de servicio. Además, es clave para proveer un espacio de trabajo estimulante que encaje con las necesidades de nuestras personas y que les aporte bienestar en su día a día.

➤ Seguridad de la plantilla – GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo

La salud y seguridad de nuestras personas en el lugar de trabajo es una prioridad y tenemos los mecanismos adecuados para prevenir cualquier riesgo para la integridad de las personas en el entorno laboral. Ofrecemos las formaciones y material necesario para garantizar la seguridad en el espacio de trabajo y minimizar así cualquier situación de riesgo.



➤ Respeto a los derechos humanos – GRI 406: No discriminación; GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva; GRI 408: Trabajo infantil; GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio 2016

Nuestro Código de Conducta interno y el Código de Conducta para Empresas Proveedoras son algunos de los mecanismos mediante los cuales fomentamos el respeto a los derechos humanos a lo largo de nuestra cadena de valor. Además, el Canal Speak Up es una herramienta clave para la denuncia y corrección de situaciones que quebranten los valores por los cuales nos regimos.

➤ Tolerancia cero a la corrupción y al soborno – GRI 205: Anticorrupción

El Código de Conducta interno es el documento donde se explicitan las buenas prácticas que definen la conducta de nuestras personas, así como aquellos mecanismos activos en caso de que se den conductas no éticas. Además, por medio de controles financieros recurrentes y el reporte anual de información financiera nos aseguramos de prevenir acciones corruptivas.

➤ Impacto climático y emisiones de CO2 – GRI 305: Emisiones

Estamos firmemente comprometidos con la reducción de emisiones de alcances 1, 2 y 3 y este compromiso se traduce desde el grupo en targets de reducción para 2030. Para ello, no solo actuamos en la transición verde de nuestras operaciones internas; por ejemplo, con la compra de energía verde, si no que implicamos a toda nuestra cadena de valor.

➤ Gestión de residuos – GRI 306: Residuos

En Carglass® gestionamos correctamente los residuos que generamos fruto de nuestra actividad y operaciones. Igualmente, mediante la introducción de material reutilizable para la ejecución de nuestro servicio, buscamos reducir la cantidad de residuos generados.

➤ Compras sostenibles – GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores; GRI 414: Evaluación social de los proveedores

En relación con los compromisos sociales y medioambientales que tenemos como empresa, implicamos a nuestra cadena de valor para que fomenten un desempeño responsable de toda la industria. Por medio de nuestro Código de Conducta para Empresas Proveedoras de Belron definimos aquellos criterios con los cuales deben cumplir, que buscan fomentar una actividad cada vez más sostenible.

➤ Compromiso con la comunidad – GRI 413: Comunidades locales

Somos lo que somos gracias a la gente que nos rodea y a las comunidades que nos acogen, y queremos devolver parte de todo este amor a nuestras comunidades. Desde Carglass, colaboramos con diferentes entidades sin ánimo de lucro que atacan retos sociales y medioambientales con tal de aportar nuestro granito de arena y hacer de este un mundo mejor.



Actualización y Próximos Pasos

Este ejercicio se realizó en 2021, pero continúa vigente a la fecha de 2023. Para este año, hemos 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 y estar pendientes de confirmación de las principales líneas estratégicas de la misma.

Para futuras vigencias, el Grupo Belron tiene la intención de realizar estudios de doble materialidad para sus unidades de negocio, ajustándose a la normativa de la Directiva sobre Informes de Sostenibilidad Corporativa (CSRD) y asegurando así un enfoque más integral y conforme a las nuevas exigencias y las necesidades de los grupos de interés.

En Carglas reiteramos nuestro compromiso con un crecimiento sostenible y responsable, respondiendo a las expectativas de nuestros grupos de interés y contribuyendo positivamente a la sociedad y al medio ambiente.



5.2. Casos con impacto

El 12 de diciembre de 2023 culminamos el primer tramo de un largo recorrido como lo es la identificación y gestión de riesgos. Este ha sido siempre un foco de actuación de Carglass®, pero especialmente durante este último año, todos los departamentos nos hemos implicado para consolidar los fundamentos de un nuevo órgano: el Comité de Riesgos. Este Comité se crea con la intención de mejorar en nuestra gestión eficaz de los riesgos normativos, operativos y estratégicos de la compañía.

Para cumplir con este, así como con los otros nueve principios que integran el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, debemos anticiparnos a los escenarios críticos que se pueden dar en un futuro. El Comité de Riesgos es un fruto del trabajo hecho y a la vez una nueva semilla con la que queremos crear y mantener una estrategia integral de gestión de adversidades que se alinee con los objetivos y valores de la organización.

Productos y Servicios sostenibles

Carglass® se compromete a reducir los residuos y las emisiones de carbono.

6. Productos y servicios **SOSTENIBLES**

Con este segundo pilar, en Carglass nos comprometemos con la minimización de nuestro impacto ambiental y mantener nuestros altos estándares de calidad, tanto de nuestras operaciones como de los productos y servicios que ofrecemos.

6.1. Desarrollo de operaciones sostenibles

Mediante esta dimensión de trabajo, contribuimos a los siguientes ODS:



Dada la importancia de las **operaciones de Carglass®**, mantenemos un compromiso firme con la sostenibilidad ambiental de las mismas: buscamos implementar mejoras en las operaciones que contribuyan a reducir nuestra huella de carbono. Con esta premisa, valoramos año tras año la transformación de las actividades a lo largo de la cadena de valor para la generación de un impacto positivo, implicando también criterios de sostenibilidad para las empresas proveedoras con las que trabajamos. Queremos seguir ampliando nuestra red para estar más cerca de nuestros clientes, pero sin que esto se traslade en una mayor huella ambiental. Para conseguirlo, confiamos en el desarrollo colectivo porque consideramos que solo así podemos avanzar y hacer frente al gran reto que supone el cambio climático para la sociedad en general.

Gestión medioambiental

Nuestra implicación con la lucha contra el cambio climático viene siendo desde hace años uno de los focos estratégicos de Carglass®. Conocemos nuestros espacios de mejora y trabajamos a diario para conseguir nuestras metas en impacto ambiental y así contribuir al desarrollo sostenible de nuestra empresa y de la industria.

La gestión juega un papel clave en esta matriz, puesto que nos da herramientas para identificar aquellos potenciales riesgos y adelantarnos a situaciones adversas. En este sentido, este 2023 hemos creado un espacio de trabajo que tiene el foco en la mejora de la gestión de la sostenibilidad en nuestra empresa. Una de las funciones es la **prevención de riesgos ambientales**; el objetivo es mantenernos informados sobre los riesgos medioambientales que pueden afectarnos, ya sea por cambios legislativos u otros cambios de escenarios. En estos casos, aplicamos el principio de precaución y procedemos a estudiar la casuística de la que se trata para identificar los principales riesgos y medidas.

Además, 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 226.362,67€.

Dentro de nuestro marco estratégico, se establecieron unos objetivos en sostenibilidad ambiental, como por ejemplo objetivos de reducción de emisiones, de residuos o el incremento de empresas proveedoras evaluadas. De igual manera, impulsamos la formación de nuestros equipos en esta materia para fomentar desde todas las áreas dinámicas responsa-

bles ambientalmente. En este sentido, ofrecemos a nuestra plantilla los siguientes cursos en materia de sostenibilidad: (i) Introducción a la Sostenibilidad; (ii) Eficiencia Energética; (iii) Gestión de Residuos; y (iv) Conducción de vehículos eléctricos/híbridos.

Esta gobernanza de la sostenibilidad está alineada con los requisitos de la ISO 14001 y, aunque sabemos que disponemos de margen de mejora, tenemos mecanismos de gestión clave que nos permiten saber dónde estamos y el camino que nos queda por recorrer.

FOMENTAMOS EL DESARROLLO RESPONSABLE DE NUESTROS PROCESOS

La reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero es una de las claves para combatir el cambio climático. Desde cada una de nuestras áreas de operaciones, nos comprometemos con el progreso hacia una actividad de menor impacto ambiental.

IMPULSAMOS LA CIRCULARIDAD DE NUESTROS MATERIALES

Los recursos de este planeta que habitamos son finitos y hacer un uso responsable de estos es responsabilidad de todos y todas. Apostamos por la eficiencia de nuestros procesos para poder reducir así nuestra necesidad de recursos.

PROMOVEMOS UNA CADENA DE VALOR SOSTENIBLE

Sabemos que no lograremos un modelo de negocio sostenible si no implicamos a nuestra cadena de valor. Queremos que todas las empresas que la integran compartan nuestra ambición para hacer de este mundo un lugar habitable para todas las personas.

6.1.1. Fomentamos un desarrollo responsable de nuestros procesos

Si queremos sumar en este proceso empresarial de transición verde, la descarbonización es primordial. Es por esto, que la reducción de nuestra huella de carbono es una meta que nos hemos propuesto no solo a nivel de compañía, si no de grupo. Reconocemos que la descarbonización es fundamental para contribuir a la transición verde y estamos comprometidos con la identificación de las mejores prácticas disponibles en el mercado para reducir nuestras emisiones de carbono. Además, miramos más allá de nuestras propias operaciones y nos comprometemos a acompañar a nuestras empresas proveedoras y clientes a lo largo de toda nuestra cadena de valor en esta transición hacia la sostenibilidad.

Descarbonización (alcance 1, 2 y 3)

El cambio climático es uno de los grandes retos que tenemos como sociedad, un reto colectivo que nos afecta a todos y que tenemos que abordar de manera inmediata. En Carglass®, somos conscientes que la emisión de gases de efecto invernadero es una de las problemáticas que contribuye en mayor manera al cambio climático, y es por esta razón por la que la descarbonización es uno de los compromisos de más peso que constituyen nuestra estrategia corporativa. Nuestra contribución a este gran compromiso se materializa por mediante la reparación, aportando los siguientes beneficios a nivel de impacto medio ambiental:



Reparar antes que sustituir **para reducir residuos y emisiones** alargando la vida del parabrisas.



Una reparación emite hasta **un 80% menos de CO2** que antes que la sustitución de un parabrisas.



Reparando evitamos **más de dos tercios** de la huella de carbono de una sustitución.

Este es un compromiso que compartimos con el Grupo Belron, proponiendo unos objetivos de reducción de emisiones de grupo que nos ayudaran a disminuir nuestra huella de carbono global. Además, queremos ser un agente impulsor del cambio también para todas aquellas empresas que se encuentran en nuestra cadena de valor, implementando iniciativas que ayuden a la descarbonización de nuestra actividad y de la industria en general.

Los objetivos definidos desde el Grupo Belron están verificados por el organismo de Science Based Targets (SBT), que valida su alineación con el compromiso al que se llegó en el Acuerdo de París de limitar la subida del calentamiento global a 1,5°C.



Estos objetivos nos dan una visión clara de la reducción que debemos ambicionar; en este sentido, desde Belron nos hemos propuesto la reducción de grupo de un **42%** de emisiones de alcances 1 y 2 y del **25%** de alcance 3 para 2030, con 2021 como año base. Además, desde el grupo nos comprometemos alcanzar las emisiones netas en 2050, reduciendo en un **90%** las emisiones de alcance 1, 2 y 3.

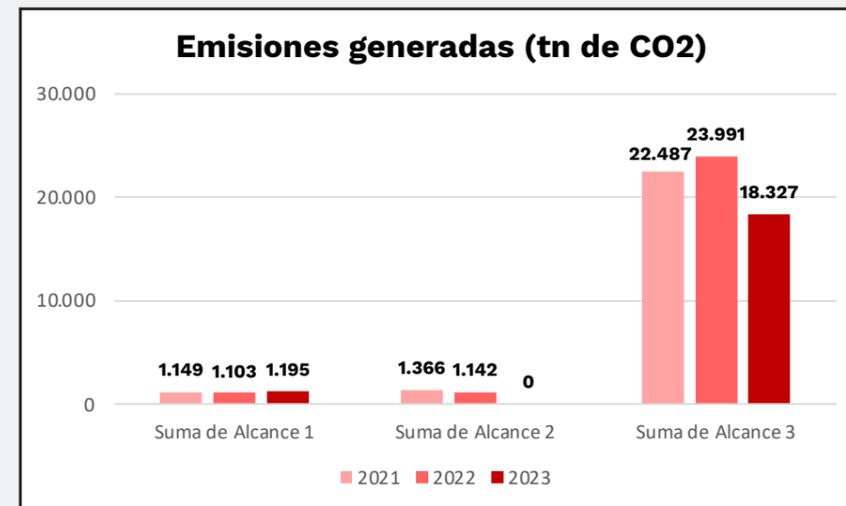
Para conseguirlo, se han trasladado estas metas a nivel de Carglass® España, con objetivos específicos de reducción anual.

Objetivo de reducción de alcances 1 y 2:
5,9%

Objetivo de reducción de alcance 3:
3,1%

Desde Carglass®, reportamos frecuentemente al Grupo Belron para hacer un seguimiento del cumplimiento de estas metas de reducción de emisiones. Para ello, verificamos el cálculo de nuestra huella de carbono, garantizando así su máxima fiabilidad. Este 2023, el total de emisiones generadas por nuestras operaciones internas (alcances 1 y 2) ha sido de **1.195 toneladas de CO2**, lo que significa una reducción del **52,5%** con respecto a 2021 en cuanto a las emisiones de alcance 3, aquellas generadas por otras empresas a lo largo de nuestra cadena de valor, estas han sido reducidas por un **18,5%** desde 2021, con un resultado de **18.327 toneladas de CO2**.

Estas reducciones de emisiones tienen aún más mérito si tenemos en cuenta que Carglass España ha seguido creciendo, así como también del Grupo Belron. Siguiendo siempre la premisa de estar cerca de nuestros clientes y dar el mejor servicio posible, este 2023 hemos aumentado en número de talleres y de jobs, pero aun así hemos, mediante la implementación de mejoras operativas hemos conseguido reducir nuestra huella de carbono y, por ende, nuestro impacto en el planeta.



De todas maneras, sabemos que tenemos una oportunidad de mejora que debemos aprovechar y estamos acelerando el proceso transición verde de la compañía para que así sea. En este sentido, apostamos por la introducción de flota más sostenible o el consumo de energía de fuentes renovables, así como otras mejoras de eficiencia energética.

Además, apostamos siempre por la reparación antes de la sustitución de parabrisas bajo nuestro lema **“Repair First”** (Reparación Mínima), dado el **ahorro en emisiones de carbono** que esta práctica supone.

Energías renovables

Para materializar nuestro compromiso con la lucha contra el cambio climático, una de las ramas donde hemos puesto el foco durante los últimos años es en el suministro de energía proveniente de fuentes renovables. Esta energía supone una alternativa real y efectiva, y hemos hecho una apuesta clara para seguir avanzando así en nuestro camino hacia la transición verde.



Desde 2022, en Carglass® nos aseguramos de que el **100%** de la energía que compramos sea de fuentes renovables, alineándonos así con el objetivo del Grupo Belron. Nuestro plan de transición verde incluye también la instalación de placas solares en nuestro centro de distribución de Ciempozuelos. Este año 2023, hemos ampliado este número hasta llegar a un total de **417 placas** que han producido hasta el **65%** del consumo energético total de nuestra planta de distribución. Uno de nuestros objetivos como compañía es poder seguir creciendo en este sentido, con tal de llegar a unos niveles máximos de energía verde autoproducida.

100%
de energía comprada proveniente de fuentes renovables

↓38%
de consumo anual de energía en Ciempozuelos

Tenemos la firme creencia de que podemos cambiar el modelo de hacer las cosas y de revertir nuestro impacto en el planeta, para así conseguir llevar a cabo una actividad que sea respetuosa con nuestro entorno. Poco a poco, vamos haciendo avances para que así sea; con esta acción, por ejemplo, hemos conseguido ser más eficientes energéticamente, reduciendo en un **38%** nuestro consumo anual de energía en nuestro centro logístico de Ciempozuelos. En materia de emisiones, este ahorro se traduce en una reducción de **424,5** toneladas de CO2, y queremos ir más lejos!

417
placas solares instaladas hasta el momento

173,8 Mwh
de energía fotovoltaica producida

424,5 tn
de CO2 ahorradas

Consumo de electricidad

Consumos energía (Kwh)	2021	2022	2023	VARIACIÓN 2021-2023
HQ Mollet del Vallès	373.667	381.556	228.907	-38,74%
DC Ciempozuelos	685.792	481.427	298.004	-56,55%
Talleres	3.583.634	2.996.198	1.881.574	-47,50%
TOTAL	4.643.093	3.859.181	2.408.485	-48,13%

Más allá de nuestras instalaciones, nuestra flota es un motor de consumo de energía relevante y que tenemos muy presente a la hora de establecer metas de reducción. Este 2023, un hito que merece ser destacado es la incorporación de **5 unidades móviles eléctricas**. Esta es solamente un logro más dentro del plan de movilidad que desde 2019 estamos implementando y que ha transformado en gran parte nuestra flota bajo criterios de baja emisión, una flota que se compone por **86 turismos y 120 furgonetas de servicio móvil**. Este plan tiene como objetivo llegar a tener un 100% de modelos eléctricos para 2030, y ya os adelantamos que vamos en la buena dirección:



A nivel de grupo, la flota general supone una parte importante de las emisiones totales y alineados con nuestro mismo compromiso, desde el Grupo Belron se han establecido una serie de objetivos que nos permiten contribuir a la reducción de emisiones generadas por nuestra flota. Estos objetivos incluyen la reducción en un 15% de las emisiones del grupo para 2025 y en un 100% para 2030. Para Belron Europa, estos objetivos son del 50% y del 75%, respectivamente.

Este es un campo que estamos decididos a seguir explorando como compañía, ya que sabemos que vamos en la buena dirección y tenemos las capacidades y las ganas de seguir mejorando. De esta manera, la introducción de nuevos vehículos híbridos y eléctricos en nuestra flota, tanto a nivel de turismos como de unidades móviles, sigue siendo una prioridad para Carglass®.

Gestión del agua

La disponibilidad de recursos hídricos es un tema que toma cada vez más relevancia en el escenario actual de nuestra sociedad y, aunque en Carglass® no tenemos un consumo intensivo de este recurso, nos tomamos muy seriamente la gestión responsable del agua.

Desde Carglass® aseguramos una correcta gestión y reciclaje del agua de la mano de las empresas municipales de abastecimiento, que son las encargadas de suministrar y reciclar el agua que consumimos en nuestras instalaciones.

Este 2023, nuestro consumo de agua ha sido de **9.329** m³ de agua, un **13,4%** más que el 2021; si lo comparamos con respecto a 2022, este incremento es del 7,76%. Esto se debe en parte a la reapertura de centros de servicio que durante los años posteriores a la pandemia no estaban en funcionamiento, así como también a la apertura de nuevos centros de servicio. Por otro lado, en cuanto al consumo de agua en oficinas, en Carglass® seguimos creciendo también en número de colaboradores/as, lo que supone a la vez un gasto mayor del agua por usos cotidianos.

Consumos agua (m3)	2021	2022	2023	VARIACIÓN 2021-2023
HQ Mollet del Vallès	685	481	804	17,37%
DC Ciempozuelos	379	288	390	2,90%
Talleres	7.160	7.888	8.135	13,62%
TOTAL	8.224	8.657	9.329	13,44%



6.1.2. Impulsamos la circularidad de nuestros materiales

Uno de los grandes focos que hemos trabajado desde Carglass® durante este último año es la circularidad de nuestros materiales y procesos. Nuestro lema **“Repair First”** y la integración de nuevos materiales reutilizables son algunas de las iniciativas que materializan este compromiso. Mediante estas acciones conseguimos, por una parte, contribuir a una menor extracción de materias primas, y por otro lado generar menos residuos, que se traduce en una reducción de gasto energético. Además, impulsamos esquemas de circularidad de recursos hídricos, así como mejoras en la eficiencia de nuestras instalaciones y procesos para reducir las necesidades de agua.

Materiales sostenibles

En Carglass® tenemos muy claro que debemos apostar por la reducción de residuos y, aunque sabemos que es un objetivo muy ambicioso, nos comprometemos con el camino para ir avanzando paso a paso hasta alcanzarlo.

Nuestra **política “Repair First”** define muy claramente este compromiso. **“Repair First” conlleva reparar el parabrisas antes que sustituirlo siempre que sea posible.** Puede parecer una acción aislada, pero esta iniciativa significa un **gran ahorro de los residuos de cristal generados en centros de servicio.** Además, con esta acción queremos compartir con todas las personas conductoras la necesidad de minimizar el uso de nuevos recursos; a menos que sea necesario por cuestiones de calidad y seguridad, apostaremos siempre antes por la reparación.

Esta apuesta por la reparación del parabrisas frente a su sustitución (siempre que sea posible), y los beneficios que esta práctica comporta en términos de reducción de emisiones de carbono y residuos generados, hemos querido llevarla hasta nuestros clientes. Para ello hemos empezado a formalizar acuerdos de colaboración con compañías aseguradoras para fomentar entre nuestros clientes finales comunes la reparación frente a la sustitución del parabrisas.

Este 2023 hemos dado otros pasos para apostar por la implementación de pequeñas acciones que juntas conllevan un gran impacto. En nuestros centros de servicio, tradicionalmente utilizábamos materiales de un solo uso para proteger diferentes partes de los vehículos durante el servicio. Sin embargo, en el 2023 transicionamos de **protectores desechables a materiales reutilizables.** Ahora, fundas de asiento, volante, palanca de cambio de marcha y papel reposapiés son todos reutilizables. Esta transformación, junto con otras iniciativas, ejemplifica nuestro compromiso con la sostenibilidad en todas nuestras actividades, desde las más pequeñas hasta las más significativas. Nos esforzamos por avanzar constantemente hacia operaciones más sostenibles y la reducción progresiva de residuos.

Pero esta transición no solo implica los centros de servicio. En nuestras oficinas, reemplazamos el consumo del 100% de envases de agua de un solo uso por recipientes reutilizables.



Reemplazamos el consumo del

100%

de envases de agua de un solo uso, por recipientes reutilizables.

Gestión circular de residuos

Paralelamente a la transición hacia un modelo de actividad que no origine residuos, seguimos promoviendo una gestión responsable de los desechos que generamos actualmente. Aunque dada la naturaleza de nuestra empresa, al no tener actividades productivas, no tenemos una gran cantidad de residuos, llevamos igualmente una gestión rigurosa de estos. Para ello, contamos con la colaboración de empresas profesionales que se **encargan de su reciclaje, con el fin de poder reinsertar de nuevo el material** en la cadena productiva y así contribuir a su circularidad.

91,8%

de residuos valorizados



Gestionamos el

100%

de los residuos electrónicos

En relación con el material de cristal, desde Carglass® nos marcamos el **objetivo de llegar al 95% de reciclaje en su totalidad**, de cristal laminado y templado. Para alcanzarlo, este año hemos incluido también el proceso de devolución de cristales de los centros de servicio establecidos en las islas Canarias. Estamos orgullosos de afirmar que estamos reciclando el **100% del vidrio de los parabrisas que reemplazamos**, generando la oportunidad de darles una segunda vida en el sector de la construcción para la fabricación de paneles, suelos y otros usos.

En cuanto a la gestión de residuos peligrosos, como adhesivos y sellantes, este 2023 hemos efectuado una recogida mensual, evitando así su acumulación y contribuyendo a un mayor control, mientras seguimos asegurando una gestión correcta y segura. Por otra parte, gestionamos correctamente el 100% de los residuos electrónicos mediante distintas acciones de circularidad. Aquellos que son reutilizables, los reacondicionamos y donamos a entidades sin ánimo de lucro con tal de que puedan tener una segunda vida; complementariamente, aquellos residuos electrónicos no reutilizables son valorizados o reciclados.

6.1.3 Promovemos una cadena de valor sostenible

Desde Carglass® nos preocupamos por promover una actividad empresarial sostenible en nuestra cadena de valor. Paralelamente al cálculo de la huella de carbono donde integramos las emisiones generadas por la cadena de suministro, nos importa contar con empresas proveedoras que compartan nuestro mismo criterio y que se comprometen con nuestros objetivos para asegurar unas compras sostenibles.

Compras sostenibles

Nuestra huella ambiental y social empieza por actividades directas de la compañía, pero no acaba ahí. En Carglass®, somos solamente una pieza de este gran engranaje de empresas que forman nuestra cadena de valor, desde la extracción de materiales primarios para producir nuestros cristales, hasta el reciclaje de los cristales que sustituimos. Juntos formamos una cadena que puede llegar a generar cosas extraordinarias, pero también juntos debemos hacer frente a los retos con los que nos encontramos.

De acuerdo con nuestra visión de ser una empresa referente en sostenibilidad, aspiramos a ser un motor de cambio que acompañe a nuestras empresas proveedoras y clientes en este mismo camino. Queremos ser referentes en esta transición, y sabemos que esto depende solo de nosotros.

69%

de la compra de material de oficina es de productos sostenibles.



El **Código de Conducta de Empresas Proveedoras** de Belron es nuestro marco de referencia a la hora de establecer relaciones contractuales con ellas. Este documento determina criterios sociales y medioambientales a los cuales deben alinearse, como pueden ser criterios de ética y anti-corrupción o de protección de los derechos humanos. Por otro lado, mediante este Código de Conducta de Empresas Proveedoras ponemos en valor la necesidad de que las empresas adapten sus políticas y prácticas con tal de minimizar su impacto ambiental.

Además, como práctica habitual, tenemos la mayoría de nuestras compras centralizadas para que estas sigan los mismos criterios de sostenibilidad en su proceso de selección. En cuanto a las compras de material de oficina, en concreto, el 69% de estas compras corresponden a productos que integran criterios de sostenibilidad.

Esa es un área de gran foto en el 2024. Con el desarrollo de nuestra Política de Compras Sostenibles, trabajaremos para fomentar que nuestras empresas proveedoras integren estos criterios de sostenibilidad también en su actividad.

Gestión y evaluación ambiental de las empresas proveedoras

Para cumplir con nuestros estándares de compras sostenibles, es imprescindible tener mecanismos que nos permitan evaluar el desempeño de nuestras empresas proveedoras en materia de sostenibilidad social y medioambiental. Creemos en la necesidad de crear relaciones sólidas que se construyan sobre los valores de la lealtad y la confianza. De esta manera, es mucho más fácil y agradecido trabajar mano a mano con ellas a favor de la transformación sostenible de la industria.

De acuerdo con nuestros protocolos internos, desde Carglass® seleccionamos a aquellas empresas proveedoras homologadas que cumplen con nuestros criterios de calidad, servicio y satisfacción al cliente, y solicitamos que presenten los certificados de gestión correspondientes. La trazabilidad es también una herramienta necesaria para tener un control de las operaciones de nuestras empresas proveedoras y asegurar que se está llevando a cabo una actividad responsable bajo con estos criterios. Por otro lado, **Ecovadis** es una evaluación de sostenibilidad que nos ayuda a identificar aquellos impactos más relevantes a lo largo de la cadena de suministro, para poder posteriormente analizar potenciales mejoras.



6.2. Ofreciendo un servicio de calidad

Mediante esta dimensión de trabajo, contribuimos a los siguientes ODS:



En Carglass® somos expertos en reparación y sustitución de parabrisas y tenemos como premisa estar siempre cerca de nuestro cliente para ofrecerle una solución rápida, profesional y de calidad. Con más de 200 centros propios, estar cerca físicamente forma parte de la propuesta de valor que nos ayuda a ganarnos la confianza de nuestros clientes; una propuesta de valor que se define además por nuestro carácter cercano, amable y resolutivo. Llevamos más de 25 años en España liderando el sector de la reparación y sustitución de lunas de automóvil y sabemos cómo hacerlo, porque trabajamos con todas las marcas de automoción, tenemos a los mejores técnicos y el stock de cristalería del automóvil más amplio del mercado.

Además, nuestro espíritu innovador y ambición son los ingredientes que nos empujan a seguir aprendiendo y mejorando, sumando más años de *expertise* a nuestra ya larga trayectoria. Esta motivación nos ha llevado a convertirnos también en expertos en recalibración de parabrisas con tecnología ADAS, ofreciendo así un amplio abanico de soluciones que proporcionan la máxima seguridad para nuestros clientes

INNOVAMOS PARA ASEGURAR LA EXCELENCIA

La calidad se encuentra en lo más profundo del ADN Carglass®. Trabajamos a diario para ofrecer una experiencia de servicio satisfactoria. En este sentido, apostamos constantemente por la innovación de procesos, mientras seguimos garantizando un trato cercano y profesional.

GARANTIZAMOS LA SEGURIDAD DE NUESTROS CLIENTES

Como parte de la industria automovilística, contribuimos a la seguridad vial mediante nuestro propio servicio. Además, con la misma finalidad impulsamos iniciativas de sensibilización en seguridad vial.

6.2.1. Innovamos para asegurar la excelencia

En el equipo Carglass® sabemos que la innovación y la autoexigencia son las claves para progresar, mejorar y anticiparnos a las necesidades de nuestros clientes para ofrecerles la mejor solución a sus problemas. La calidad está en nuestro ADN y es un sello que queremos preservar con trabajo y esfuerzo. Nuestra apuesta por la innovación va justamente enfocada a ofrecer servicios que garanticen siempre la máxima calidad, así como productos cada vez más sostenibles.

Productos y servicios sostenibles y de calidad

La exigencia y la calidad Carglass® nos han convertido a día de hoy en un equipo experto en la reparación, sustitución y recalibración de parabrisas. Pero este resultado de calidad está compuesto no solo por el servicio en sí mismo, sino por toda una cadena de servicios pre y postventa que dan soporte para crear una experiencia de cliente que sea satisfactoria. Paralelamente, nuestra cercanía es también un ingrediente clave que contribuye en gran medida a crear valor para nuestro cliente, ofreciéndoles una amplia red de centros por todo el país. Estamos donde se nos necesita para dar un servicio rápido, profesional y eficaz.

727.923

CLIENTES SERVIDOS

La **Certificación de Calidad ISO 9001:2015** es un claro reconocimiento a esta apuesta por la calidad, un sistema que nos permite:

01

Evaluar y mejorar nuestro desempeño global.

02

Velar por la satisfacción de los colectivos.

03

Abordar los riesgos y oportunidades inherentes a nuestro contexto y objetivos.

Por otro lado, el **Manual Técnico de Carglass®** es una herramienta que define los tecnicismos de la actividad en nuestros centros de servicio para ofrecer servicios de alta calidad a nuestros clientes y cuidar adecuadamente de su vehículo. Con la misma intención, hacemos de manera recurrente auditorías a procesos y centros para asegurar la calidad del servicio y mejorar la experiencia de cliente.

Este 2023 se han realizado **40** auditorías en centros y procesos, tanto de manera presencial como online. Nuestro **Procedimiento de Auditorías Internas** es el marco bajo el cual se definen los criterios a seguir para la planificación anual de auditorías, así como las fases de este proceso de auditaje.

Paralelamente, realizamos controles de calidad en los talleres, mediante un formulario que cada técnico debe rellenar tras finalizar su trabajo. Además, nuestros técnicos reciben distintas formaciones en el centro para la mejora continua de sus capacidades técnicas y para ofrecer así un servicio de excelencia. A nivel de producto, nuestro departamento de Calidad de Material, se encarga de realizar las verificaciones de material y las reclamaciones a proveedor en caso que sea pertinente.

Por otro lado, nuestro lema “Repair First” refleja nuestro compromiso con la oferta de un producto y un servicio sostenible, con el que perseguimos la solución más conveniente y con menor impacto medioambiental para nuestros clientes y el planeta. Siempre que sea posible apostamos por la reparación antes que la sustitución del parabrisas, ahorrando así emisiones de CO2, aunque el criterio que prevalece siempre y que garantizamos sea cual sea el servicio ofrecido es la seguridad de nuestro cliente.



**REPARACIÓN
DE UN IMPACTO**



**RECALIBRACIÓN
SISTEMA ADAS**



**SUSTITUCIÓN
DE PARABRISAS**

Innovación

Una de las directrices y características que definen no solo a Carglass® sino a todo el Grupo Belron es la apuesta por la innovación.

Esta innovación se celebra en uno de los eventos más importantes y de los cuales nos sentimos más orgullosos como grupo, el “Best of Belron”. Este evento es la celebración pura de nuestro oficio, un espacio donde las diferentes unidades de negocio del grupo compiten a través del mejor técnico que representa a cada país y que tienen como resultado la elección de la mejor o el mejor técnico.

En Belron® disponen de un centro I+D propio cuyo objetivo consiste en implementar programas de desarrollo técnico, potenciar el buen uso de las nuevas tecnologías y herramientas, e incorporar procesos técnicos que facilitan el trabajo de nuestros/as especialistas en cristalería.



Satisfacción de nuestros clientes

La satisfacción de nuestros clientes es el mayor logro que podemos conseguir. Nuestra actividad está y ha estado siempre orientada al cliente, a ofrecer el mejor servicio no solo de reparación y sustitución, si no durante todo su viaje con nosotros. Nos apasiona contribuir a la satisfacción de nuestros clientes en todo lo que hacemos y nos marcamos años tras año objetivos de mejora para continuar siendo su primera opción.

Evaluamos la satisfacción de nuestros clientes después de cada servicio para así tener un índice de referencia y establecernos objetivos de mejora. Utilizamos el **Net Promote Score (NPS)** para medir la satisfacción de nuestros clientes. El NPS nos indica el porcentaje de clientes que nos recomendarían a personas cercanas. Este 2023, el NPS Global ha sido de un **87%**, que supone un aumento de 2,2 puntos porcentuales respecto al 2022.

Por otro lado, disponemos de un sistema de garantía y reclamaciones que facilitan la comunicación y resolución de incidencias cuando un cliente no queda satisfecho. La **Instrucción de Trabajo de Comunicación de Garantías y Reclamaciones** y el **Procedimiento de la Gestión de las Quejas y Reclamaciones** establecen la metodología para llevar a cabo estos procesos. Utilizamos los resultados de estos procesos para aprender y continuar mejorando nuestros procesos continuamente.



Este 2023, los datos sobre quejas y reclamaciones recibidas son los siguientes:

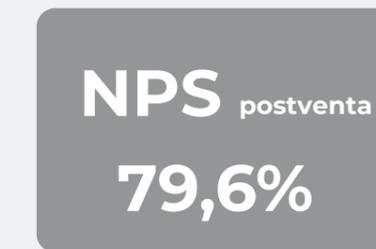
Reclamaciones (% respecto el total de servicios)	2022	2023	VARIACIÓN 2022-2023 (puntos porcentuales)
Incidencias y reclamaciones recibidas	2,11%	2,32%	0,20
Reclamaciones imputables a Carglass	1,91%	2,05%	0,14
Demandas (Hojas de reclamaciones)	0,01%	0,01%	0,01

Este aumento de quejas y reclamaciones se debe en gran parte al aumento en el número de jobs, que este 2023 ha sido un total de **727.923 jobs**. Teniendo esto en cuenta, el porcentaje de garantías por número total de jobs es de **2,05%**, lo que significa un aumento del **0,14%** respecto 2022.

Para cada una de estas quejas, se procede a implementar las IDTs (Instrucción De Trabajo) mencionadas con la finalidad de dar la atención necesaria a cada caso y resolverlas con la máxima profesionalidad y rigor. El trato amable y resolutivo es nuestro secreto.

Además, para tener una visión completa de la satisfacción del cliente después de pasar por un servicio de postventa, hacemos un seguimiento de diferentes indicadores que nos permiten evaluar aquellas áreas del servicio de postventa donde debemos poner el foco. En este sentido, en la encuesta mensual de satisfacción se pregunta a los clientes su valoración en cuanto al tiempo necesario de la gestión, la amabilidad, los conocimientos y la comprensión sobre el caso.

El servicio postventa es para todo el equipo un espacio donde conseguimos generar confianza con los clientes y entender sus necesidades. Trabajamos para ofrecer un trato amable y resolutivo, y uno de los indicadores que así lo demuestran es el resultado de las encuestas postqueja. Con estos resultados, sabemos que el **95%** de los clientes cambiarían la nota dada inicialmente en la encuesta NPS después de su experiencia con el servicio postventa.



El **Net Promote Score (NPS)** de postventa es uno de los indicadores referentes. Este 2023, hemos conseguido un NPS del **79,6%**.



6.2.2. Garantizamos la seguridad de nuestros clientes

Seguridad vial

Desde Carglass® nos implicamos con la seguridad vial y con nuestra actividad tenemos el objetivo de impactar positivamente para reducir la cantidad y la gravedad de los siniestros. La recalibración de los sistemas ADAS es uno de los servicios que ofrecemos y que persigue esta finalidad.

Los Sistemas Avanzados de Asistencia al Conductor (ADAS), son un conjunto de innovadoras soluciones tecnológicas que se integran en los vehículos para mejorar la seguridad tanto de conductor y pasajeros como de otros ocupantes de la vía, además de mejorar la experiencia al volante. Estos sistemas son capaces de captar la información sobre lo que sucede alrededor del vehículo y de intervenir en diversos sistemas en caso de que sea necesario: freno/acelerador, dirección, señalización, etc.

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. En Carglass® tenemos las tecnologías adecuadas y profesionales altamente capacitados para asegurar que la recalibración se realiza correctamente. La Federación Internacional del Automóvil ha señalado también que la transparencia en los procesos de mantenimiento y recalibración es clave para el éxito futuro de esta tecnología.

-57%

Según un estudio de la DGT, si todos los vehículos dispusieran de ADAS, se evitarían o mitigarían las consecuencias de un 57% los accidentes en España.



La UE obligó a instalar ADAS en vehículos nuevos a partir de julio 2022,

con ello calcula que se salvarán 25.000 vidas en Europa hasta 2038, partiendo del año base 2022.



Para todo el equipo, la seguridad al volante es lo primero, y como parte de esta industria debemos hacer lo posible para contribuir a generar experiencias de conducción seguras. Sabemos también que ésta es una labor conjunta y es por esta razón por la que colaboramos con diferentes actores del sector para promover la seguridad vial y minimizar situaciones accidentales.

En este sentido, durante este 2023 hemos impulsado la campaña “Te puede pasar” con AESLEME, mediante la cual se han podido impactar a 5.016 adolescentes en centros educativos. Con esta campaña hemos celebrado 126 sesiones formativas con la finalidad de concienciar y divulgar conocimiento en materia de seguridad vial en todo el territorio nacional.



126

SESIONES **FORMATIVAS** SOBRE **SEGURIDAD VIAL** A NIÑOS Y JÓVENES



90%

LA INFORMACIÓN QUE RECIBIMOS A TRAVÉS DEL PARABRISAS DURANTE LA CONDUCCIÓN



30%

ES EL PORCENTAJE QUE APORTA EL PARABRISAS A LA RESISTENCIA ESTRUCTURAL DEL VEHÍCULO



CERO

VÍCTIMAS DE ACCIDENTES OBJETIVO COMÚN **AESLEME**

6.3. Casos con impacto

En Carglass® apostamos más que nunca por la necesidad de actuación a nivel personal y colectivo con respecto a la emergencia climática. Nuestro equipo directivo y todas nuestras personas estamos aprendiendo a tomar cada vez decisiones más conscientes y responsables para preservar el planeta en el que habitamos.

Uno de los pasos significativos que hemos dado este 2023 es el lanzamiento de la formación en sostenibilidad “**Introducción a la Sostenibilidad**”, que tuvo como finalidad ayudar a comprender, integrar y aplicar los principios ESG en nuestro trabajo diario. Cabe destacar que esta formación contó con un **67%** de participación de la plantilla total.

Invertir en Personas y Sociedad

Somos una empresa inclusiva y marca líder respetando los Derechos Humanos y Laborales.

7. Invirtiendo en personas y **SOCIEDAD**

Queremos tener un impacto positivo sobre las personas que conforman la realidad de Carglass®, ofreciendo espacios de trabajo seguros, dignos y estimulantes y generando bienestar para la comunidad de nuestro entorno. Somos una empresa inclusiva y marca líder respetando los Derechos Humanos y Laborales.

7.1 Cuidando a nuestro equipo

Mediante esta dimensión de trabajo, contribuimos a los siguientes ODS:



Nuestras personas son el motor de todo lo que se genera en Carglass®.

Su energía, ganas, talento y esfuerzo son lo que nos ha hecho llegar a día de hoy a convertirnos en este gran equipo y a conseguir ofrecer como consecuencia un servicio de la más alta calidad. Sentimos orgullo de poder contar con todas estas personas, y sabemos que tenemos el deber de corresponderles ofreciendo un espacio de trabajo seguro y estimulante, donde se asegure la igualdad de oportunidades y se priorice el bienestar. Para ello, nos focalizamos especialmente en nuestras áreas de mejora en materia de **DEI (Diversidad, Equidad e Inclusión)**, **oportunidades de desarrollo** y **PRL (Prevención de Riesgos Laborales)**. Todo esto, con la intención de que todo nuestro equipo se sienta seguro y orgulloso de formar parte de Carglass®.



ASEGURAMOS DIVERSIDAD, INCLUSIÓN Y EQUIDAD

La igualdad de trato y de oportunidades entre personas con realidades diferentes como géneros, nacionalidades o capacidades diversas es uno de nuestros focos de actuación. Creemos que solo así podremos avanzar hacia una sociedad justa, igualitaria y equitativa.

GENERAMOS OPORTUNIDADES

Confiamos en el desarrollo personal y profesional de nuestros equipos y creamos espacios de trabajo estimulantes para acompañar este desarrollo. Apostamos por un proceso conjunto para adaptarnos a la actual realidad, tan dinámica y cambiante.

GARANTIZAMOS LA SALUD Y SEGURIDAD DE LAS PERSONAS

Estamos comprometidos con la salud de nuestras personas, priorizando la seguridad en los espacios de trabajo. Seguimos aprendiendo y mejorando para ofrecer condiciones de conciliación laboral e impactar positivamente en el bienestar de las personas.

Desde nuestra área de personas, gestionamos todos los mecanismos, prácticas y políticas orientadas a materializar estos tres grandes compromisos. Para ello, sabemos que una buena comunicación interna es la clave para generar un espacio de confianza, trasladar la información pertinente, y así hacer a nuestro equipo conocedor y partícipe de las iniciativas

que se están desarrollando. La herramienta que utilizamos para ello es **Workplace**, un portal mediante el cual efectuamos estas comunicaciones y en el que se informa sobre eventos, cursos, nuevos servicios corporativos y formaciones, entre muchas otras cosas.

7.1.1. Aseguramos diversidad, inclusión y equidad

El equipo Carglass® no entiende de barreras de género, raciales o físicas. Bajo nuestro propósito *Marcar la diferencia con verdadero cariño* incluimos también la importancia de garantizar unas condiciones y un trato de respeto, cariño e igualdad hacia todas las personas que formamos parte de la empresa. Buscamos gente que se sienta orgullosa de trabajar en Carglass®, que encuentre en este lugar un sitio donde mostrarse tal y como es y donde se respeten todas las realidades existentes. Creemos que la clave para crecer y mejorar como equipo es rodearnos de personas con diferentes perspectivas y maneras de hacer y trabajamos para ofrecer espacios cómodos y seguros, espacios que inviten a compartir.

Paridad de género e igualdad

El compromiso de Carglass® con la igualdad de trato y oportunidades entre personas de diferentes géneros es firme y es una de las áreas de trabajo que se trabaja con mayor ímpetu desde el departamento de personas.

Somos conscientes de que tenemos margen de mejora para conseguir la paridad entre géneros en nuestra plantilla, especialmente en almacén y centros de servicio, pero estamos enfocados en seguir impulsando iniciativas que promuevan la incorporación de mujeres en estos espacios de trabajo. Paralelamente, tenemos activos diferentes mecanismos y políticas que definen nuestro marco de actuación y que respaldan este compromiso para garantizar la igualdad entre géneros en el ámbito laboral.

1

PLAN DE IGUALDAD

El **Plan de Igualdad de Carglass®** establece la estrategia y prácticas a adoptar para eliminar desequilibrios y lograr la igualdad efectiva de hombres y mujeres, así como fomentar la participación de la mujer en nuestro sector. Este plan es un mecanismo indispensable que rige las políticas e iniciativas de nuestra empresa que van orientadas a garantizar un principio jurídico universal como lo es la igualdad entre mujeres y hombres, que se encuentra también cubierto por la Ley de Igualdad de Mujeres y Hombres a nivel nacional. Bajo este Plan de Igualdad, desde Carglass® nos comprometemos a:

- ▶ Dar cumplimiento a la Ley y al compromiso de la empresa en esta materia.
- ▶ Concretar a través de 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.
- ▶ Utilizar lenguaje no sexista ni discriminatorio.
- ▶ Promover la igualdad de oportunidades en puestos de responsabilidad.
- ▶ Garantizar un trato totalmente igualitario con relación a las condiciones laborales.
- ▶ Garantizar las mismas oportunidades de acceso y desarrollo profesional a todos los candidato/as y trabajadores/as de la empresa.



NOTA: El Plan de Igualdad de Carglass® fue presentado 04/08/2023, pero tras consultas por parte de la Autoridad Laboral, no se consiguió el registro hasta el 15.01.24.

2

PROTOCOLO DE ACOSO

El **Protocolo de Acoso** es un mecanismo de disuasión de comportamientos hostiles o intimidatorios hacia otra persona del entorno laboral. Se trata de un procedimiento formal donde se define la línea de actuación y las sanciones en caso de que se den situaciones de acoso sexual, acoso moral o psicológico, así como otras conductas de acoso.

Desde Carglass® hemos defendido y defenderemos siempre el respeto a la integridad física y moral de las personas y no toleramos actitudes ofensivas que quebranten estos valores.

Acoso: “Toda conducta, declaración o solicitud que, realizada con una cierta reiteración y sistematicidad, pueda considerarse ofensiva, humillante, violenta o intimidatoria, siempre que se produzca en el lugar de trabajo o con ocasión de éste.”

3

SPEAK UP

El **Sistema Speak Up** es el canal de denuncias accesible para todas las personas trabajadoras de Carglass®. Si bien este es un mecanismo útil para denunciar prácticas corruptas o no éticas, también es el canal donde reportar incumplimientos del Protocolo para la prevención y actuación ante casos de acoso en el ámbito laboral. En este caso, el Comité Speak Up es el órgano encargado del funcionamiento y la gestión de este sistema.



Estos mecanismos nos permiten proporcionar una total cobertura en materia de *compliance* para brindar un espacio de trabajo seguro y con igualdad de género. De todas maneras, en Carglass no nos conformamos; queremos ir más allá y creemos que la paridad de género total es el camino a seguir.

En este sentido, nuestro **Comité de Dirección es totalmente paritario**, dado que lo forman tres hombres y tres mujeres.

	HOMBRES	MUJERES
Puestos de Dirección	3	3
Puestos no directivos	1048	342
Total	1151	345

Con respecto a nuestra plantilla, el 23% de los puestos están ocupados por mujeres, siendo el Call Center el área con la mayor proporción. Continuamos trabajando para avanzar hacia una situación cada vez más paritaria, especialmente en nuestro centro de distribución de Ciempozuelos y potenciando la inclusión de más mujeres técnicas en nuestros talleres.



	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	% MUJERES
Oficinas	110	98	208	47,11%
Centro de distribución	87	9	96	9,37%
Centros de servicio	914	52	966	5,38%
Call Center	43	186	229	81,22%
Total	1154	345	1499	23,01%

A la vez, seguimos mejorando para que la cultura de la igualdad esté cada vez integrada en todos los niveles de la empresa, desde los cargos de más responsabilidad a cada una de las personas que trabajan en oficinas y talleres. Porque no solo se trata de implementar acciones puntuales, si no de impulsar un **cambio de perspectiva**, y una perspectiva que venga para quedarse. Es por ello por lo que queremos integrar de manera profunda esta mirada en nuestra cultura corporativa.

Con esta intención, durante 2023 hemos impulsado diferentes iniciativas, como por ejemplo la formación en **Sensibilización D&I**. Con esta iniciativa queremos promover una cultura que fomente la igualdad y la inclusión para todos y todas y el respeto a la diversidad de las personas.

Con el objetivo de incentivar que entren más mujeres a trabajar en nuestros centros de servicio, la concienciación realizada mediante la formación al equipo de dirección, así como los cargos intermedios, ha sido la primera piedra en la construcción de un entorno con paridad de género.

Con el apoyo generado, el equipo de Socios Comerciales de Recursos Humanos en el territorio, junto con el equipo de Adquisición de Talento, ha implementado nuevas formas de trabajar que han permitido un aumento significativo de nuestras técnicas:



Otra de las iniciativas que se han puesto en marcha este 2023, ha sido dar más visibilidad a nuestras mujeres técnicas en aspectos de Marca Empleadora. Se han implementado diversas acciones al respecto, incluida nuestra campaña televisiva que destaca la labor de Virginia, nuestra responsable del taller de Málaga, con una llamada a unirse a nuestro equipo en los centros de servicio.



Diversidad

De la misma manera que fomentamos la igualdad de oportunidades entre géneros y garantizamos un espacio laboral libre de situaciones de acoso, queremos que Carglass® sea también un lugar que invite y que respete la diversidad. Bajo nuestra visión, la diversidad comprende el hecho de compartir e integrar realidades entre personas de diferentes orígenes, edades o condiciones físicas, ¡sacando el máximo jugo de la diferencia y viéndola siempre como un regalo!

Mediante iniciativas de formación buscamos proporcionar la filosofía y el marco de DE&I para las regiones y países, promoviendo las mejores prácticas y construyendo conciencia.



En este sentido, durante 2023 hemos puesto especial foco en la formación de nuestros equipos en materia DEI, ofreciendo talleres y cursos que nos permitan tener un conocimiento más completo de todo lo que abarca este concepto y de nuestro papel como integrantes de Carglass® y de la sociedad en general. En concreto, el **Curso de Inmersión DEI** pretende hacernos reflexionar sobre nuestra conciencia y educación, así como nuestra interacción con el equipo.

29
PERSONAS

Durante este 2023 han realizado el curso de Inmersión DEI

A nivel de personas trabajadoras de diferentes generaciones, los datos de 2023 son los siguientes:

Personas trabajadoras por edad a 31 de diciembre de 2023			
Baby boomers 1949 - 1968	Generación X 1969 - 1980	Millenials 1981 - 1993	Generación Z 1994 - 2010
82	217	585	615

De la misma manera, nos ocupamos de cubrir las necesidades de todas aquellas personas con diversidad funcional. Para ello, nos encargamos de adaptar el puesto de trabajo de personas con diversidad funcional, según las necesidades de cada caso.

Personas con diversidad funcional	
Total	% sobre el total
20	1,33%

En este sentido, en Carglass® cumplimos con el Real Decreto 193/2023, de 21 de marzo, dado que realizamos obras de adecuación de nuestros centros de servicio para que reúnan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación de las personas con diversidad funcional, facilitando de este modo el acceso tanto a clientes como a nuestro equipo.

7.1.2. Generamos oportunidades

La mejora continua es una bandera que tenemos como empresa y que compartimos con todas nuestras personas. En un mundo cambiante y dinámico como el actual, tenemos la responsabilidad de adaptarnos constantemente a las nuevas realidades, todo ello con el fin de generar un trabajo que aporte valor tanto para nuestros clientes como para nuestro equipo. Queremos que nuestras personas se sientan orgullosas de trabajar en Carglass® y es por esto impulsamos buenas prácticas que prioricen el progreso y el bienestar de nuestras personas.

Condiciones laborales

Si bien el trato igualitario y la oferta de oportunidades de crecimiento profesional y personal dentro del ámbito laboral son imprescindibles, la base sobre la cual construir estos pilares es la garantía de condiciones laborales no solo justas y dignas, sino que también cubran las expectativas de nuestras personas. Desde Carglass® somos plenamente conscientes del valor que nuestras personas nos aportan y mediante diferentes mecanismos respondemos a nuestra responsabilidad de darles unas condiciones que les aporten satisfacción y bienestar.

Nuestra **Política de Jornada Laboral**² establece el marco de actuación para el registro de la jornada laboral con mecanismos adaptados a las necesidades del equipo, manteniendo la flexibilidad laboral de la cual disfrutaban nuestras personas, valorada muy positivamente. La empresa apuesta por la no realización de horas extras. Si en algún momento se realizaran debería ser de manera extraordinaria y siempre autorizadas por la dirección de área. En este sentido, apostamos por la flexibilidad y la distribución irregular de la jornada respetando el total de horas ordinarias que por ley se indique.

² La política es aplicable a todas las personas trabajadoras de Carglass® en todos sus centros de trabajo, excepto Provincia de Madrid. En este caso, se aplica una política de jornada laboral específica para Madrid acorde con el convenio respectivo.

En la misma línea, tras la pandemia en Carglass® se materializó más que nunca la necesidad de la oferta del teletrabajo. Aunque en aquel momento era la única opción viable, hoy en día conocemos el gran valor que esta opción aporta a nuestras personas. El **Modelo Híbrido de Trabajo** ha sido un hito importante para todos y todas, dado que la flexibilidad espacial ha supuesto una evolución desde una cultura presencial a un estilo de trabajo basado en el compromiso, orientado a la eficiencia y a los objetivos. Además, esta medida favorece la conciliación entre la vida personal y la laboral y nos aporta bienestar.



El **Protocolo sobre una Nueva Forma de Trabajar** establece las condiciones de aplicación del modelo establecido en Carglass®. Se trata de un modelo mixto o semipresencial. Con carácter general, existen tres tipos de trabajo en remoto a determinar con la persona responsable correspondiente: 1-2-3 días/semana de trabajo en remoto.

Nuestro modelo semipresencial evita la desvinculación social con los compañeros de trabajo y garantiza la sensación de pertenencia y de equipo, manteniendo de esta forma la conciliación familiar y la flexibilidad propia del trabajo en remoto.

En cuanto a las condiciones retributivas ofrecidas, estas son definidos bajo criterios de no discriminación y en cumplimiento con los convenios aplicables. Mediante nuestra **Política Retributiva** formalizamos el marco de definición de estas condiciones, garantizando siempre unos salarios dignos y justos.

La Política Retributiva, así como la categorización de los puestos de trabajo dentro de Carglass® se definen bajo los criterios de la Metodología Korn Ferry. Esta metodología se trata de un sistema de valoración de puestos de trabajo, mediante el cual se establecen equivalencias entre posiciones de igual valor de una manera objetiva y sistemática para garantizar una retribución más equitativa posible y acorde al mercado laboral.

La valoración de dichos puestos se hace a partir de la descripción del puesto de trabajo en cuestión, teniendo en cuenta 3 variables comunes:

- 01** **La competencia o “capacidad de saber”:** se considera principalmente el conjunto de conocimientos técnicos, experiencia o habilidades requeridos para desempeñar el puesto independientemente de cómo se han adquirido.
- 02** **La solución de problemas o “capacidad de pensar”:** es el marco conceptual aportado por la organización para identificar, definir y encontrar soluciones a los problemas.
- 03** **La responsabilidad o “capacidad de actuación”:** se mide la libertad con la que el puesto puede actuar ante determinadas situaciones.

Esta metodología permite a las organizaciones poder establecer políticas retributivas coherentes con el fin de garantizar una equidad interna y competitividad externas. Es decir, permite comparar posiciones de igual valor dentro de la organización y a su vez entre distintas organizaciones del mercado laboral.

Ratio del salario de categoría inicial estándar vs SMI:

Género	Salario medio de categoría inicial estándar (€) ³	Salario mínimo local (País) (€)	Ratio Categoría Inicial/ Salario mínimo local
Mujeres	19.884 €	15.876 €	1,25
Hombres	19.884 €	15.876 €	1,25

³ Salario obtenido de la media de los salarios mínimos definidos en los tres convenios aplicables.

Por otro lado, nuestras personas cuentan también con diversos beneficios sociales que contribuyen en gran medida a la generación de ofertas de trabajo dignas y atractivas:

PRODUCTOS DISPONIBLES BAJO MODALIDAD DE RETRIBUCIÓN FLEXIBLE:



BENEFICIOS ADICIONALES:



Desarrollo profesional, formación y promociones

Desde Carglass®, acompañamos el desarrollo personal y profesional de las personas, promoviendo el progreso en las capacidades sociales y laborales y generando espacios de trabajo estimulantes.

Formaciones

En materia de formación, el **Plan anual de Formación** es el marco bajo el cual definimos todas las competencias que se van a trabajar durante el año, así como los diferentes cursos orientados a trabajar cada una de ellas y el colectivo al cual van destinados.

De todas formas, al cierre de 2023, al final, la gente ha accedido a más cursos de los ofrecidos en el Plan de Formación, ya sea a través de Workday o a través de la plataforma de Ciberseguridad Knowbe4. En este sentido, se han realizado un total de **247 cursos**.

86
CURSOS
OFRECIDOS
ESTE 2023

El Plan de Formación 2023 integra cursos y talleres para todas las personas trabajadoras de nuestra empresa, ya sean del área técnica, logística o de oficinas. Este año, el foco principal ha estado encaminado al crecimiento profesional del equipo y a las habilidades en la gestión del cambio, así como a la adaptación a nuevas tecnologías. De todas maneras, este plan integra competencias diversas y transversales en todas y cada una de las siguientes áreas:

ATENCIÓN AL
CLIENTE

CUMPLIMIENTO

DIGITAL

IDIOMAS

PRL Y MEDIO
AMBIENTE

TÉCNICA

LIDERAZGO

OTRAS
ESPECÍFICAS

(*) **Otras competencias específicas:**
Conflictos y dudas en tributación,
Mediación en RRHH, etc.

OTRAS C.
TRANSVERSALES

(*) **Otras competencias transversales:**
Código de Conducta, Comunicación
efectiva, Diversidad en la empresa, ODS y
Sostenibilidad, etc.

Desde Carglass creemos firmemente en la importancia de ofrecer espacios estimulantes de crecimiento, y nuestra inversión en las formaciones es una muestra de ello. En este sentido, este 2023 se han destinado más de **325K €** al Plan anual de Formación, un **52,8%** más respecto a 2022. Paralelamente, fomentamos la participación de todas las personas empleadas para que la plantilla completa pueda enriquecerse y seguir creciendo a nivel personal y profesional. Este año, la participación en formaciones ha sido de un **94% de personas respecto el total de la plantilla media anual**.

94%

de participación en las
formaciones impartidas en 2023.

La implementación y gestión de estas formaciones se ha llevado a cabo por medio de la plataforma **Workday**, que facilita que cada persona tenga un espacio personal donde acceder a los cursos ofrecidos relacionados con su puesto de trabajo o por interés personal.

Para asegurar la correcta gestión de este plan de formación y poder definirlo y efectuarlo de la manera más práctica y efectiva, la Instrucción Directa de Trabajo **(IDT) de Desarrollo y Formación del Personal** enmarca los objetivos, responsabilidades y procesos a seguir. El objetivo de Carglass® definido es ofrecer formación a las personas para realizar de forma competente las funciones de su puesto de trabajo, y que puedan desarrollarse profesionalmente mediante una mayor preparación y especialización.

Paralelamente, promovemos la formación continua de nuestras personas ofreciéndoles ayudas para acceder a otras ofertas formativas. La **Política de Ayudas a la Formación**, en este caso, se aplica cuando una de las personas del equipo se muestra interesada en seguir formándose en un ámbito en concreto. Desde Carglass® premiamos e incentivamos esta motivación, buscando la manera de facilitar estas oportunidades mediante becas de formación o mediante nuestro sistema de retribución flexible.

40.947

horas totales recibidas
de formación

329K €

destinados a formación

3,1K €

para becas destinadas a
formación

28,8

horas por persona recibidas de
formación en 2023 de media

51%

de incremento del presupuesto
destinados a formación con
respecto a 2022

Evaluación de desempeño

En Carglass® consideramos que una herramienta de mejora importante es la evaluación continua del desempeño. Mediante nuestro sistema de evaluación de desempeño **Belron Way of Performance**⁴, podemos hacer una valoración de cuales son nuestros puntos fuertes y los ejes donde queremos focalizar el esfuerzo para seguir progresando.

La evaluación de desempeño se realiza al 100% de la plantilla y nos permite establecer objetivos y formular planes de desarrollo para poder seguir evolucionando hacia nuestra mejor versión con el apoyo de nuestro supervisor.

El Belron Way of Performance es un enfoque continuo que nos permite a todos centrarnos en lo que importa a lo largo del año. Es una actividad continua que nos ayuda a establecer y comunicar expectativas claras, a proporcionar apoyo y retroalimentación, a seguir creciendo y desarrollándonos, y a ser lo mejor que podemos ser.

Este 2023, hemos impulsado un nuevo enfoque de este proceso de evaluación, mediante el cual buscamos lograr lo siguiente:

01

Construir un **enfoque global del desempeño más holístico y coherente**, que tenga un propósito y apoye nuestro viaje de transformación.

02

Centrarnos realmente en cuál es la **experiencia futura** que queremos crear para nuestra gente en la que la gestión del desempeño marque la diferencia.

⁴ Dado que 2023 es el primer año de implementación del nuevo enfoque del Belron Way of Performance, aun no se dispone de los datos de compleción de la evaluación de desempeño.



03

Poner a las **personas y su desarrollo en el centro** de nuestro enfoque, implementando una forma de trabajo que encaje con el Espíritu de Belron.

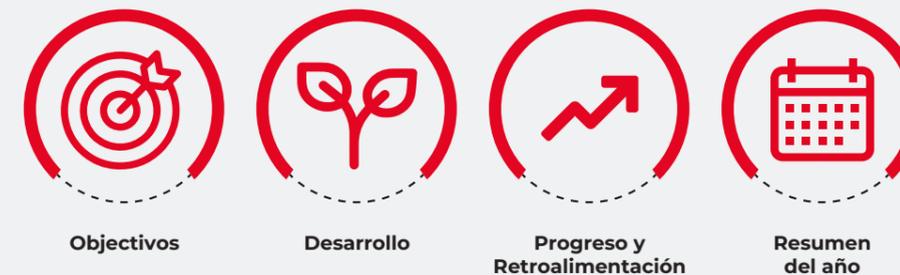
04

Establecer un **entendimiento común del desempeño**, aumentando la capacitación de los managers y empleados/as y utilizando la tecnología para impulsar un enfoque más ágil.

05

Esforzarnos por conseguir un entorno en el que las personas tengan un **fuerte sentido de la responsabilidad y prosperen** en su rol, independientemente del puesto que ocupen.

El nuevo enfoque del **Belron Way of Performance** fomenta momentos de interacción y reflexión regulares a lo largo del año, en los que se mantienen conversaciones entre la persona responsable de área y empleado/a para discutir los objetivos, el desarrollo, el progreso y la retroalimentación. Cada uno de estos momentos de interacción y reflexión se focaliza una de las siguientes áreas:



Promociones e incentivos

Además de acompañar a nuestras personas en su desarrollo profesional y personal, incentivamos las promociones internas, reconociendo así los esfuerzos dedicados y los logros conseguidos durante todo el período que llevan trabajando en Carglass®.

Este 2023, se han hecho

80
promociones
internas



Queremos que nuestras personas se sientan valoradas y vean en Carglass® un lugar donde progresar, aportar y recibir valor y donde trazar su recorrido profesional.

Tenemos claro que nuestras personas son el motor de Carglass® y es una prioridad cuidarlas y valorar el trabajo que hacen día tras día. Bajo esta premisa, también premiamos a los equipos mediante nuestros **sistemas de incentivos**, cuyo objetivo es retribuir la contribución colectiva de nuestros equipos, a la consecución de los resultados de la empresa. Con la intención de incentivar siempre la mejora continua y colectiva, nuestros Sistemas de Incentivos de los departamentos de **Customer Contact Center, Logística y Operaciones** marcan los criterios de aplicación, bajo la responsabilidad del área de personas.

Mejora
Excelencia
Trabajo
Actitud

Además, una de las iniciativas a destacar son los premios META, una iniciativa lanzada este pasado 2023. Mediante este galardón, votamos y premiamos a aquellas personas que creemos que representan estos adjetivos en su actuación y desempeño diario, siendo así un modelo a seguir dentro de la empresa. Además, las personas galardonadas con los premios META son la fuente para las nominaciones a los premios BEPA, los Belron Exceptional People Awards.

Los premios anuales BEPA reconocen, agradecen y celebran a nuestras estrellas en el Grupo Belron®, estas personas que marcan la diferencia para todos los colectivos a los que impactamos día tras día. Siempre van un paso más allá, son un ejemplo a seguir y una inspiración para el resto de las personas de su entorno. En 2023, 5 colaboradores/as de nuestra unidad de negocio fueron premiados con un premio BEPA.

7.1.3. Garantizamos la salud y seguridad de las personas

La salud, seguridad y bienestar se deben cuidar día tras día, sin darlo nunca por sentado. En Carglass® tenemos mecanismos que activamos de manera preventiva constantemente para anticiparnos a cualquier situación adversa a la que nuestras personas tengan que hacer frente. Y con esto no solo nos referimos a cuestiones de riesgos accidentales físicos, sino también a ofrecer espacios de trabajo que aporten tranquilidad, bienestar y, en general, salud mental a nuestras personas.

En este sentido, compartimos con Belron el compromiso con la Salud, Seguridad y Bienestar y nos regimos por los 15 **Estándares Globales de Seguridad de Belron**, que tienen como propósito mejorar el Sistema de Gestión de la Seguridad en las diferentes unidades de negocio.

- 01 Política de Salud, Seguridad y Bienestar
- 02 SHW Requisitos en Salud, Seguridad y Bienestar y otros
- 03 Responsabilidades en Salud, Seguridad y Bienestar
- 04 Gestión de cambios y Salud, Seguridad y Bienestar
- 05 SHW Conciencia, Competencia y Capacitación en Salud, Seguridad y Bienestar
- 06 Comunicaciones y participación de las partes interesadas

- 07 Gestión de Riesgos en Salud, Seguridad y Bienestar
- 08 Liderando actividades operativas e influyendo en el comportamiento
- 09 Gestión de contratistas y empresas proveedoras en el sitio
- 10 Gestión de incidentes y acciones de Salud, Seguridad y Bienestar
- 11 Respuesta de emergencia en Salud, Seguridad y Bienestar
- 12 Evaluación del desempeño y auditoría de Salud, Seguridad y Bienestar
- 13 Mejora del rendimiento en Salud, Seguridad y Bienestar
- 14 Revisión del sistema de gestión de Salud, Seguridad y Bienestar
- 15 Control de documentos y mantenimiento de registros

Para dar aún más solidez a este compromiso, de manera complementaria desde Carglass® también tenemos implementados diferentes mecanismos que pretenden seguir manteniendo los mismos estándares de salud, seguridad y bienestar laboral que hemos logrado hasta día de hoy, e incluso mejorarlos.

Salud y seguridad de nuestro equipo

En materia de seguridad laboral, tenemos activos diferentes mecanismos que fortalecen nuestra gestión de la prevención de los riesgos laborales.



El **Plan de Prevención de Riesgos Laborales** de Carglass® supone la implantación de una cultura de prevención en todos los niveles de la empresa, con el fin de evaluar y minimizar los riesgos que para la salud del trabajador pudiera ocasionar la actividad laboral. Además, con este plan reafirmamos nuestro deber con el cumplimiento de la ley 31/1995. Este Plan de Prevención de Riesgos Laborales está a la vez integrado por diferentes procedimientos que deben ponerse en valor y que nos dan protocolo a seguir para la proceder con:

► El **Procedimiento de Identificación y Evaluación de Riesgos Laborales**. Este procedimiento se lleva a cabo por nuestro Servicio de Prevención Propio y tiene como objetivo la priorización de las actividades preventivas encaminadas a proteger la seguridad y salud de las personas.

► El **Procedimiento de investigación de accidentes**, que establece las actuaciones de información, análisis, investigación y control de los accidentes e incidentes laborales.

► El **Protocolo de actuación para la protección de trabajadores especialmente sensibles** este protocolo define las directrices y criterios a seguir para la protección de personas que, por sus características personales o estado biológico conocido, incluidos aquellos que tengan reconocida la situación de discapacidad física, psíquica o sensorial, sean especialmente sensibles a los riesgos derivados del trabajo.

► Los **Planes de Emergencias (Sede Central, Centros de Servicio, Almacén)** tienen el objetivo de programar las pautas de actuación frente a las posibles emergencias en cada una de las instalaciones y determinar las personas organizadas y formadas que garanticen la rapidez y eficacia en las acciones a emprender, ofrecer información a todos los usuarios de las instalaciones sobre cómo deben de actuar ante una emergencia y organizar las relaciones que sean necesarias para la coordinación con los servicios externos.





Para dar aún más solidez a este compromiso, manifestamos de manera formal nuestra apuesta por la seguridad, salud y bienestar y lo transmitimos a todas y cada una de las personas de nuestra empresa por medio de nuestra **Política de Prevención de Riesgos Laborales**. Además, esta política se materializa a la vez mediante nuestras Instrucciones de Trabajo específicas para ciertas actividades que pueden conllevar un cierto riesgo. Estos documentos pretenden informar al personal que realiza estas operaciones sobre las pautas a seguir para la máxima seguridad.

► **IDT de Montaje y Utilización de Andamio Pequeño en Servicio Móvil para Camiones**

► **IDT de Montaje y Utilización de Andamio Móvil para Camiones**



Por otro lado, nuestras **Safety Talks** mensuales son un espacio donde sensibilizamos a nuestras personas sobre la importancia de trabajar con dinámicas que garanticen nuestra propia seguridad y la de las demás, a la vez que reportamos resultados importantes en materia de accidentes laborales.



Accidentes laborales por género	2021	2022	2023	VARIACIÓN 2021-2023
Accidentes sin baja	74	51	58	-21,62%
Mujeres	2	1	7	250,00%
Hombres	72	50	51	-29,17%
Accidentes con baja	74	67	43	-41,89%
Mujeres	1	3	2	100,00%
Hombres	73	64	41	-43,84%
Índice de frecuencia	38,96	27,98	15,93	-59,11%
Mujeres	2,48	6,72	3,84	54,84%
Hombres	48,77	32,77	18,82	-61,41%
Índice de gravedad	1,35	0,97	0,43	-68,15%
Mujeres	0,26	0,28	0,32	23,08%
Hombres	1,09	0,69	0,45	-58,72%
Tasa de absentismo laboral	4,97	6,79	6,38	28,37%

Además, para seguir fortaleciendo nuestras capacidades y dar un mejor uso de las instalaciones y herramientas que utilizamos a diario en pro de nuestra seguridad y salud, este 2023 hemos seguido impulsando la implementación de diferentes iniciativas en este campo:

1

CURSO STOP

El Curso STOP es una formación que se ofrece a todas las personas de Carglass® con la intención de sensibilizar y promover dinámicas de trabajo seguras. Mediante este curso, además, damos respuesta de cumplimiento a nuestra responsabilidad legal de formación con la intención de reducir los riesgos y prevenir los accidentes de trabajo.



El 100% de nuestro personal ha recibido formación en materia de seguridad y salud en el trabajo, ajustada a los riesgos existentes en su puesto de trabajo, entre la que se incluye formación en la manipulación y gestión segura de sustancias peligrosas.

2

CAMPAÑA “ERGONOMÍA EN EL PUESTO DE TRABAJO”

La campaña **Ergonomía en el Puesto de Trabajo** fue una campaña orientada a nuestro personal de talleres con el objetivo de formar sobre posturas de trabajo saludables durante los Jobs y el uso del material adecuado para promover la seguridad en el servicio. Esta campaña estuvo compuesta por dos tipos de iniciativas:

- ▶ Por un lado, entre el 7 y el 20 de diciembre se efectuaron **142 visitas** a talleres para estudiar las dinámicas de nuestras personas e identificar los espacios de mejora
- ▶ Además, se **condujeron 11 charlas** cuyo objetivo es compartir buenas prácticas para un trabajo seguro.

3

CAMPAÑA DE USO DE EPIS

Además, bajo la campaña **Uso EPIS** se realizaron 371 visitas a talleres entre abril y junio, con el objetivo de identificar el uso que se les está dando y poder promover su correcta utilidad con la finalidad de evitar incidentes laborales.

El bienestar de nuestra gente

Igual de importante es el bienestar de nuestras personas, ofrecerles un espacio donde se sientan respetadas, cómodas, acogidas y valoradas. Mediante nuestros valores de **exigencia, colaboración genuinidad y solidaridad** pretendemos transmitir y promover este sentimiento de pertinencia y de bienestar colectivo. Queremos sacar lo mejor de cada una de las personas integrantes de nuestro equipo, y sabemos que esto solo es posible si nos cuidamos y nos apoyamos.

Desde Carglass® queremos contribuir al bienestar de las personas y minimizar situaciones que pueden suponer momentos de dificultad. Con esta intención, nuestro **Programa de Apoyo al Empleado** ofrecemos un servicio de información y asesoramiento personalizado, cuyo objetivo principal es ayudar a equilibrar la vida personal y profesional. Este servicio es dado por personas expertas y se puede ofrecer tanto de manera telefónica como presencial, ajustándonos así a las preferencias y necesidades de cada persona.

Otra de las iniciativas impulsadas este 2023 ha sido la plataforma **Carglass® Saludable**, una plataforma destinada a dar acceso a todas las personas a información sobre cómo conseguir un estilo de vida más saludable y así facilitarles herramientas que les aporten valor y favorezcan su bienestar.

Esta iniciativa se suma a la oportunidad que ofrecemos cada año a toda la plantilla para que pase un **reconocimiento médico** ajustado a su puesto de trabajo. En este año 2023 se realizaron un total de 661 reconocimientos médicos.

Satisfacción de nuestras personas

Está claro que para todos y todas la salud, seguridad y bienestar de nuestras personas es una prioridad, ya que son ellas las que hacen de Carglass® la empresa que es actualmente y que crece a diario. Su opinión nos importa; queremos conocer aquello que les enorgullece de este lugar y de su trabajo, pero también aquello en lo que tenemos que seguir trabajando. Estamos siempre abiertos a mejorar y a reconocer aquellos espacios donde debemos poner más esfuerzos, y con esta intención impulsamos anualmente nuestra encuesta Our Carglass®.



Our Carglass® es la encuesta anual que lanzamos a todas nuestras personas para conocer sus opiniones y su ratio de satisfacción general y específico para las temáticas de **Compromiso, Retención y DEI**.



7.2. Contribuyendo al desarrollo de la comunidad

Mediante esta dimensión de trabajo, contribuimos a los siguientes ODS:



El desarrollo sostenible de nuestra comunidad es un pilar fundamental en nuestro plan estratégico. Nos consideramos parte integral de una red interconectada de personas, entidades y ecosistemas, y reconocemos que, al incluir a los distintos agentes en nuestra visión estratégica, podremos cumplir nuestras responsabilidades presentes y futuras con la comunidad. Somos conscientes de nuestro impacto social y ambiental, y nos comprometemos a contribuir a un desarrollo conjunto más sostenible. En Carglass®, fomentamos la participación de todas las partes para construir una sociedad equitativa, justa y responsable.

7.2.1 Fortalecemos comunidades

Uno de nuestros grandes focos de impacto en la comunidad es poder aportar nuestro granito de arena para abordar los grandes retos sociales y medioambientales que tenemos como sociedad. Colaboramos con entidades sin ánimo de lucro que tienen actividad en las zonas en las que operamos a través de donaciones económicas y acciones de voluntariado.

Nos enorgullece decir que nuestras personas son el motor de estas iniciativas. Identifican la importancia de generar y fortalecer las sinergias con organizaciones que tienen un impacto positivo en la salud, la protección

del medio ambiente, la educación o el desarrollo económico local con el único fin de contribuir al progreso hacia una sociedad mejor. Mediante el Teaming fomentamos la participación activa, proponiendo a título individual una iniciativa solidaria que entra posteriormente a votación, siendo la iniciativa más votada la que recibe el donativo solidario del año.

En este sentido, este 2023 nos hemos focalizado a atender diferentes desafíos a los cuales nos enfrentamos como sociedad, y que se pueden diferenciar en dos grandes bloques: retos sociales y retos medioambientales.

FORTALECEMOS COMUNIDADES

Creemos en el empeño de nuestras personas para promover iniciativas de carácter colaborativo con otras entidades de las comunidades en las cuales operamos. Conjuntamente promovemos acciones que fomentan el desarrollo hacia una sociedad más solidaria y consciente.

FOMENTAMOS LA CONSTRUCCIÓN DE COMUNIDAD EN EL SECTOR

Tenemos una implicación con nuestro sector y nos sumamos a los movimientos que se reafirman en la fortaleza del colectivo como motor de cambio. Porque compartimos el dicho de “la unidad hace la fuerza”, y mediante alianzas y colaboraciones sectoriales, tributo a esta convicción.

Retos sociales

Durante este 2023 hemos colaborado con entidades sin ánimo de lucro, realizando acciones de voluntariado y donaciones. Estas iniciativas han ido orientadas a **combatir desafíos sociales** como lo son la pobreza alimentaria, la garantía de una buena calidad de vida para personas con enfermedades o la igualdad de oportunidades de formación y laborales para personas en situaciones de vulnerabilidad.

147.752€

donados para combatir retos sociales

Algunas de las entidades con las que hemos colaborado son:



▶ BANCO DE ALIMENTOS DE MADRID

Nuestra relación con el Banco de Alimentos forma parte ya del ADN de nuestra empresa. Lo que empezó siendo una iniciativa impulsada por el equipo de logística, es hoy en día una colaboración más que sólida que se materializa en donaciones que hacemos de manera recurrente.



▶ FUNLABOR

La venta de 32 toneladas de tapones de plástico se ha traducido en donativos para apoyar a la labor de integración laboral de personas con capacidades diversas, que realiza la fundación Funlabor.



▶ ASAEM

El proyecto estrella del año pasado, mediante el Teaming que consiste en micro donaciones mensuales de 1€ por trabajador/a que Carglass® duplica, hemos colaborado con ASAEM, mejorando la calidad de vida de las personas con enfermedades mentales.



▶ ADOPTA UN ABUELO

Colaborando con su propósito en el acompañamiento a personas mayores mediante acciones de voluntariado.



▶ QUIJOTE RUGBY CLUB

Nuestra colaboración con el primer club europeo de rugby en silla de ruedas es otra de las iniciativas de impacto que seguimos impulsando. Con esta acción de patrocinio hemos podido mejorar la calidad de vida de colectivos en riesgo de exclusión.



▶ ASOCIACIÓN PROVINCIAL SÍNDROME DE DOWN DE SEVILLA

Desde Carglass®, apoyamos a la Asociación Síndrome de Down de Sevilla con donaciones monetarias y colaborando en su carrera solidaria. Queremos así sumarnos a la lucha para lograr la plena integración familiar, escolar y social de las personas con síndrome de Down y otras discapacidades intelectuales.



FUNDACIÓN ADECCO

La inserción en el mercado laboral de personas con dificultades ha sido posible gracias a nuestra colaboración con esta causa.



AFRIKA TIKKUN

Desde Carglass®, colaboramos mediante donaciones, patrocinios y acciones de voluntariado con Afrika Tikkun, una entidad orientada a construir

vías socioeconómicas sostenibles para la juventud sudafricana. Este 2023, el evento solidario y deportivo anual Spirit of Belron Challenge en el que participaron 250 personas, La jornada “Repa Solidaria” en la que nuestras personas donaron 812 horas y se realizaron 300 reparaciones de parabrisas que se tradujeron en 1 año de formación, incluyendo desayuno, almuerzo y merienda para 314 niños y niñas de Sudáfrica.



“MUJERES CON DIFICULTAD SOCIAL” DE LA CRUZ ROJA

Participamos con Cruz Roja en este proyecto con el propósito de empoderar a mujeres que se encuentran en una situación vulnerable, concretamente, a aquellas mujeres que sufren una dificultad geográfica. En este caso, realizamos un donativo de equipos informáticos que puedan ayudarlas en tareas administrativas.



Retos medioambientales

Los retos medioambientales son hoy en día una problemática que no podemos aludir. Adicionalmente a las mejoras en nuestras operaciones, desde Carglass® colaboramos con entidades cuya actividad va destinada a **conservar y regenerar nuestro entorno natural**. Este año, nos hemos sumado al movimiento de protección y recuperación de la biodiversidad submarina, en colaboración con el Proyecto Gorgonias, impulsado por Belong to Sea.

20.000€ En patrocinios para combatir retos medioambientales



Este es el resumen de todas las iniciativas llevadas a cabo, que ha supuesto un aumento del 8% en el importe de las donaciones y patrocinios respecto a 2022. ⁵	Donaciones y patrocinios monetarios totales: 167.752€	Entidades impactadas: 10 entidades
	Horas de voluntariado: 812 horas	Personas implicadas en acciones de voluntariado: 255 personas, un 17% de la plantilla total

⁵ (*) Los datos de donaciones y patrocinios desglosados para cada una de las entidades impactadas se encuentran en la tabla 29 del anexo.

7.2.2. Fomentamos la construcción de comunidad en el sector

Confiamos en las capacidades de generar sinergias y colaboración de todas las personas, empresas y agentes del sector automotriz, fundamental para el desarrollo sostenible de la industria. Nos esforzamos por ser parte activa de este progreso, reconociendo que solo será posible mediante la colaboración con diversos actores del sector y compartiendo la misma ambición de avanzar hacia un modelo económico responsable.

Nuestros grandes intereses como agentes partícipes de este sector son contribuir a la seguridad de nuestros y nuestras conductoras, así como conseguir tener un impacto positivo sobre la vida de las personas y mitigar los efectos medioambientales de nuestra industria.

Con esta visión, tenemos muy claro que la mejor forma de progresar es colaborando y sumándonos a alianzas de verdadero impacto.

Alianzas

Los movimientos de carácter tanto social como ambiental son el fruto de una oleada de gente que se junta para reivindicar un cambio; un cambio para que las cosas se hagan mejor. La lucha **por la Diversidad, Equidad e Inclusión** es uno de estos grandes y necesarios movimientos, al cual nos hemos querido sumar con nuestra adhesión a la Alianza CEO por la Diversidad. Por otro lado, otro gran hito de 2023 ha sido la adhesión de Carglass al Pacto Mundial de las Naciones Unidas. Con la finalidad de generar alianzas que favorezcan el desarrollo sostenible de la sociedad, este pacto se dirige a empresas de todo el mundo para fomentar su compromiso y responsabilidad mediante la **implementación de políticas social y medioambientalmente responsables**.



Hoy día, junto con nuestra Directora General, ya somos **79 firmantes del manifiesto de #CEOPorLaDiversidad.**

Total de alianzas de las cuales formamos parte: **4 alianzas⁶**

Tras más de 20 años y con presencia en más de 160 países, en 2023 **el Pacto Mundial de las Naciones Unidas cuenta con 1.664 empresas socias.**

⁶Alianzas a las que estamos adheridos a 31 de diciembre de 2023: #CEOPorLaDiversidad, Pacto Mundial de las Naciones Unidas, Science Based Targets initiative, y Gremio de Talleres de Barcelona.

7.3. Casos con impacto

Daniel Morales trabaja como *Warehouse Manager* en el centro de distribución de Ciempozuelos, es una de las personas que forma el gran equipo de logística de Carglass®. Con la intención de poder contribuir a hacer una gestión responsable de los residuos generados en el centro y además apoyar a una iniciativa social, hace unos años, Daniel hizo la petición de encargarse del reciclaje de los palés con los que transportamos los materiales para recolectar el dinero y donarlo a una fundación. La iniciativa y responsabilidad de Dani nos invitó a reflexionar acerca de cómo la creatividad, las ganas de generar impacto positivo y la escucha atenta de nuestros colaboradores, son una mezcla perfecta.

Como fruto de esta acción nace nuestra colaboración con el Banco de Alimentos de Madrid. Actualmente, una parte de los palés del centro de Ciempozuelos se venden con la finalidad de destinar el beneficio obtenido al Banco de Alimentos de Madrid.

Nos enorgullece tener personas con esta visión e iniciativa que impulsan cambios operacionales y culturales de tan alto valor dentro de la organización, personas que están vinculadas con el propósito de hacer las cosas bien para forjar un mundo mejor.

8. ANEXOS

8.1. Indicadores

PRODUCTOS Y SERVICIOS SOSTENIBLES

Gestión de residuos

Tabla 01 – Cristal reciclado

Volumen de residuos valorizados (tn)	2021	2022	2023	VARIACIÓN 2021-2023
Cristal laminado	5.626	6.239	7.006	24,53%
Cristal templado	-	96	141	47,47%*
TOTAL	5.626	6.335	7.147	12,83%

(*) Esta variación está hecha en referencia a los datos de 2022, dado que el resultado correspondiente a 2021 es 0.

Tabla 02 – Residuos no peligrosos

Volumen de residuos generados (tn)	2021	2022	2023	VARIACIÓN 2021-2023	DESTINO
Plástico embalaje	21,5	18,9	16,8	-22%	Valorización
Plástico (*)	15,3	15,0	17,9	17%	Valorización
Papel	1,4	0,7	0,8	-39%	Valorización
Cartón y otros (**)	29,7	84,3	168	466%	Valorización
Madera	968	904	972	0%	Valorización
TOTAL	1.036	1.023	1.176	13,45%	-

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

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

Tabla 03 – Residuos banales

Volumen de residuos generados (tn)	2021	2022	2023	VARIACIÓN 2021-2023	DESTINO
Residuos banales	782	843	736	-5,9%	Vertedero
TOTAL	782	843	736	-5,9%	-

Tabla 04 – Residuos peligrosos

Residuos peligrosos generados (tn)	2021	2022	2023	VARIACIÓN 2021-2023	DESTINO
Adhesivos y sellantes	36,7	36,6	52,3	42,5%	Incineración
Envases metálicos	5,1	2,4	4,4	-13,9%	Reciclaje
Trapos contaminados	5,1	7,9	13,2	158,7%	Incineración
RAAEs	3,0	1,9	2,6	-13,3%	Donaciones
Tóners y cartuchos de impresión*	-	-	0,006	-	Reciclaje
Aceite usado*	-	-	0,2	-	Reciclaje
Cartuchos tóner*	-	-	0,1	-	Reciclaje
TOTAL	49,9	48,8	72,8		

(*) No se reporta información para otros años dada la insignificancia de este residuo.

Tabla 05 – Total de residuos valorizados

Residuos totales 2023 (tn)	Residuos valorizados 2023	Residuos totales 2023	Porcentaje de residuos valorizados
9.168	8.413	9.168	91,8%

Materias primas

Tabla 06 – Compra de materias primas

Compra de materias primas (miles de unidades)	2021	2022	2023	VARIACIÓN 2021-2023
Clips	353	479	445	26,1%
Cristales descendentes	130	157	164	26,2%
Escobillas	644	609	613	-4,8%
Gomas	169	171	199	17,8%
Lunetas traseras	47	56	54	14,9%
Parabrisas	420	493	516	22,9%
Poliuretano	266	311	446	67,7%
TOTAL	2.029	2.276	2.437	20,1%

Tabla 07 – Compra local

Compra local	2023			
	Volumen (millones de unidades)	%	Gasto (millones de euros)	%
España	2	33,2%	21	32,6%
Extranjero	4	66,8%	43	67,4%
TOTAL	6	100%	64	100%

Huella de carbono

Tabla 08 – Emisiones generadas

Emisiones generadas (tn de CO2)	2021	2022	2023	VARIACIÓN 2021-2023
Alcance 1	1.149	1.103	1.195	4,0%
Alcance 2	1.366	1.142	0	-100,0%
Alcance 3	22.486	23.991	18.327	-18,5%
TOTAL	25.001	26.236	19.522,37	-21,9%

Flota

Consumo de vehículos en renting (litros)	2021	2022	2023	VARIACIÓN 2021-2023
Gasolina	60.516	95.747	105.971	75,1%
Diesel	401.085	417.042	408.260	1,8%
TOTAL	461.601	512.789	514.231	11,4%*

(*) El aumento en el consumo de litros de vehículos en renting se a un incremento en los jobs realizados, así como al incremento constante de la flota con la presencia de las nuevas furgonetas de Carglass® Express.

Consumo de vehículos en alquiler	2021	2022	2023	VARIACIÓN 2021-2023
Litros*	4.963	9.188	10.185	105%**
Kms	85.577	158.411	175.596	105%**

* 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 una mayor necesidad de vehículos de alquiler a la que estaba prevista. La recisión de contrato con algunos vehículos de renting ha supuesto el contrato de más vehículos de alquiler con tal de cubrir las necesidades de servicio de unidades móviles durante el período anterior a la llegada de los nuevos vehículos con contrato de renting.

INVIRTIENDO EN PERSONAS Y SOCIEDAD

Igualdad

Tabla 09 – Personas empleadas a 31 de diciembre por género

Género	2022		2023		VARIACIÓN 2022-2023
	Número	% respecto al total	Número	% respecto al total	
Mujeres	292	22%	345	23%	18,2%
Hombres	1.032	78%	1.154	77%	11,8%
TOTAL	1.324	100%	1.499	100%	-

Tabla 10 – Permisos parentales ofrecidos y disfrutados

Permisos parentales	2022			2023		
	Mujeres	Hombres	Total 2022	Mujeres	Hombres	Total 2023
Suma de N° total empleados con derecho a permiso parental en el ejercicio (*)	8	39	47	4	47	51
Suma de N° Empleados que han acogido al permiso parental en el ejercicio (**)	11	58	69	8	55	63
Suma de N° Empleados que debían reincorporarse tras el permiso parental en el ejercicio (***)	8	54	62	8	50	58
Suma de N° Empleados efectivamente reincorporados tras el permiso parental en el ejercicio (****)	8	54	62	8	50	58
Suma de N° Empleados reincorporados tras el permiso y continúan tras 12 meses (*****)	8	53	61	7	49	56
Ratio incorporación	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Ratio retención	100%	98%	98%	88%	98%	97%

(*) Han dado a luz en 2023.

(**) No tienen por qué haber dado a luz en 2023, pero han disfrutado de al menos un periodo o una parte de periodo de permiso durante el ejercicio 2023 (el permiso parental puede dividirse en varios periodos de disfrute). Se han tenido también en cuenta permisos iniciados en 2022 pero finalizados en 2023 y los iniciados en 2023 pero finalizados en 2024.

(***) Personal cuyo permiso o algún periodo de permiso finaliza en 2023. Los iniciados en 2023 pero que finalizan en 2024 no se tienen en cuenta.

(****) Es lo mismo que el punto anterior. Los iniciados en 2023 pero que finalizan en 2024 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 2023, presumimos que todas las personas empleadas que, a fecha de cierre de los datos, siguen en la compañía lo van a hacer al menos hasta diciembre de 2024. Los permisos iniciados en 2023 pero finalizados en 2024 no se han tenido en cuenta.

Tabla 11 – Personas empleadas a 31 de diciembre por grupo profesional y género

Categoría profesional	2022			2023			VARIACIÓN 2022-2023
	Mujeres	Hombres	Total 2022	Mujeres	Hombres	Total 2023	
10	103	209	312	47	273	320	2,6%
11	63	483	546	153	448	601	10,1%
12	47	103	150	53	189	242	61,3%
13	32	148	180	20	134	154	-14,4%
14	12	34	46	21	44	65	41,3%
15	7	14	21	12	17	29	38,1%
16	11	19	30	15	19	34	13,3%
17	0	7	7	2	6	8	14,3%
18	1	1	2	1	2	3	50,0%
19	3	1	4	5	5	10	150,0%
20	2	1	3	0	0	0	-100%
21	1	2	3	0	0	0	-100%
22	0	0	0	1	3	4	-
23	1	1	2	1		1	-50,0%
25	0	0	0	1		1	-
Becarios	4	0	4	4	2	6	50,0%
BIL*	5	9	14	9	12	21	50,0%
TOTAL	292	1.032	1.324	345	1.154	1.499	13,2%

(*) BIL equivale a Belron International Limited

Brecha salarial

NOTA: Para el momento del cierre del EINF, los resultados del cálculo de la brecha salarial aún no estaban disponibles. Este cálculo está realizado por una entidad externa y que se encuentra dentro de la auditoría retributiva anual para el ejercicio 2023. Previsiblemente, los resultados de la brecha salarial para este último ejercicio estarán disponibles en el mes de julio de 2024.

De todas maneras, a modo de referencia, a continuación, compartimos los resultados del cálculo de la brecha salarial obtenidos para el ejercicio anterior, correspondiente al año fiscal 2022.

Los resultados de la brecha salarial de 2022 muestran que no existen diferencias significativas entre las retribuciones salariales de hombres y mujeres (por encima del 25%). En la mayoría de los puestos de trabajo, la diferencia se encuentra por debajo del 10%, siendo en algunos casos las mujeres las que perciben una mayor retribución. De hecho, mediante el análisis equiparado se evidencia una brecha retributiva media de la compañía del 5.58% a favor de las mujeres.

Diversidad

Tabla 12 – Personas empleadas a 31 de diciembre por edad

Número de personas empleadas, por edad	2022	%	2023	%	VARIACIÓN 2022-2023
Menores de 30 años	169	12,8%	255	17,0%	50,9%
Entre 30 y 50 años	944	71,3%	1.029	68,7%	9,0%
Mayores de 50 años	211	15,9%	215	14,3%	1,9%
TOTAL	1.324	100%	1.499	100%	13,2%

Organización del trabajo

Tabla 13 – Promedio de personas empleadas por tipo de contrato

Tipo de contrato	2022				2023			
	Contrato Indefinido	Contrato Temporal	Sin contrato (becario)	Total 2022	Contrato Indefinido	Contrato Temporal	Becario	Total 2023
TOTAL	1.271	47	4	1.322	1.339	77	7	1.424

Tabla 14 – Promedio de personas empleadas por tipo de jornada

Tipo de jornada	2022					2023				
	Jornada Completa	Jordana Parcial	Becario	Guarda Legal	Total 2022	Jornada Completa	Jordana Parcial	Becario	Guarda Legal	Total 2023
TOTAL	1.119	154	4	46	1.322	1.191	178	7	48	1.424

Tabla 15 – Promedio de personas empleadas por tipo de contrato y edad

Franja de edad	2022				2023			
	Contrato Indefinido	Contrato Temporal	Sin contrato (becario)	Total 2022	Contrato Indefinido	Contrato Temporal	Becario	Total 2023
Menores de 30 años	134	19	4	157	927	41	7	974
Entre 30 y 50 años	924	25	0	949	259	5	0	264
Mayores de 50 años	213	3	0	216	154	31	0	185
TOTAL	1.271	47	4	1.322	1.339	77	7	1.424

Tabla 16 – Promedio de personas empleadas por tipo de contrato y género

Género	2022				2023			
	Contrato Indefinido	Contrato Temporal	Sin contrato (becario)	Total 2022	Contrato Indefinido	Contrato Temporal	Becario	Total 2023
Mujer	271	13	3	287	291	26	4	320
Hombre	1000	34	1	1035	1049	52	2	1103
TOTAL	1.271	47	4	1.322	1.339	77	7	1.424

Tabla 17 – Promedio de personas empleadas por tipo de contrato y grupo profesional

Categoría profesional	2022				2023			
	Contrato Indefinido	Contrato Temporal	Sin contrato (becario)	Total 2022	Contrato Indefinido	Contrato Temporal	Becario	Total 2023
10	201	37	0	238	223	38	0	261
11	218	3	0	221	565	30	0	595
12	144	3	0	147	224	7	0	232
13	578	5	0	583	157	1	0	158
14	48	0	0	48	67	0	0	67
15	21	0	0	21	27	0	0	27
16	31	0	0	31	33	0	0	33
17	8	0	0	8	7	0	0	7
18	5	0	0	5	3	0	0	3
19	3	0	0	3	10	0	0	10
20	2	0	0	2	0	0	0	0
21	3	0	0	3	0	0	0	0
22	0	0	0	0	4	0	0	4
23	1	0	0	1	1	0	0	1
25	0	0	0	0	1	0	0	1
Becarios	0	0	4	4	0	0	7	7
BIL	8	0	0	8	18	0	0	18
TOTAL	1.271	48	4	1.322	1.339	77	7	1.424

Retribución

Tabla 18 – Ratio del salario de medio vs SMI por género

Género	Salario medio sin variables (€)	Salario mínimo local (País) (€)	Ratio Salario Medio/ Salario mínimo local
Mujeres	27.294	15.876	1,72
Hombres	26.414	15.876	1,66

Despidos laborales

Tabla 19 – Despidos laborales por sexo y posición a 31 de diciembre

Categoría profesional	2022			2023		
	Mujeres	Hombres	TOTAL	Mujeres	Hombres	TOTAL
10	34	57	91	0	8	8
11	6	15	21	6	14	20
12	4	13	17	1	5	6
13	3	46	49	3	6	9
14	0	2	2	1	4	5
15	0	1	1	0	2	2
16	0	2	2	1	2	3
17	0	1	1	0	1	1
18	0	2	2	0	0	0
19	0	0	0	0	1	1
23	0	1	1	0	0	0
TOTAL	47	140	187	12	43	55

Tabla 20 – Despidos laborales por edad y posición a 31 de diciembre de 2023

Franja de edad	2022			2023		
	Mujeres	Hombres	TOTAL	Mujeres	Hombres	TOTAL
Entre 30 y 50 años	5	28	33	8	26	34
Mayores de 50 años	0	12	12	2	9	11
Menores de 30 años	1	2	3	2	8	10
TOTAL	6	42	48	12	43	55

Formación

Tabla 21 – Horas de formación totales por grupo profesional

Categoría profesional	2022			2023		
	Mujeres	Hombres	TOTAL	Mujeres	Hombres	TOTAL
10	1.909	6.512	8.421	1.400	11.590	12.991
11	421	856	1.277	8.035	7.575	15.610
12	1.160	2.061	3.221	1.323	2.384	3.707
13	857	6.611	7.468	591	1.683	2.273
14	392	613	1.005	1.176	1.075	2.250
15	324	276	600	638	418	1.056
16	516	430	946	589	718	1.307
17	0	316	316	204	269	474
18	114	8	122	59	137	196
19	113	29	142	393	332	725
20	8	0	8	0	0	0
22	0	0	0	50	118	168
23	0	0	0	39	0	39
25	0	0	0	41	0	41
Becarios	0	0	0	43	9	52
BIL	4	0	4	10	49	58
TOTAL	5.818	17.712	23.530	14.590	26.357	40.947

Tabla 22 – Promedio de horas de formación por grupo profesional

Categoría profesional	2022			2023		
	Mujeres	Hombres	TOTAL	Mujeres	Hombres	TOTAL
10	19,36	46,80	35,42	36,04	52,11	49,72
11	6,59	5,44	5,78	55,59	16,82	26,24
12	25,06	20,42	21,88	27,74	12,96	16,00
13	24,13	12,06	12,80	26,79	12,37	14,38
14	33,88	16,73	20,84	58,01	53,03	33,64
15	47,51	19,83	28,94	60,98	25,78	39,57
16	48,36	21,65	30,99	45,20	35,51	39,31
17	0,00	39,92	39,92	102,21	54,28	68,04
18	41,09	3,85	25,18	58,57	68,63	65,27
19	56,43	29,42	47,42	78,59	66,39	72,49
20	7,50	0,00	3,75	0,00	0,00	0,00
21	0,00	0,23	0,16	0,00	0,00	0,00
22	0,00	0,00	0,00	50,43	39,32	42,10
23	0,00	0,00	0,00	39,07	0,00	39,07
25	0,00	0,00	0,00	40,55	0,00	40,55
Becarios	0,00	0,16	0,05	10,10	3,93	7,98
BIL	1,20	0,00	0,59	1,18	4,82	3,18
TOTAL	20,30	17,10	17,79	45,53	23,89	28,76

Enfermedades profesionales

Tabla 25 – Enfermedades profesionales

Enfermedades profesionales	2021	2022	2023	VARIACIÓN 2021-2023
Índice de frecuencia	3,2	0,4	0,4	-754%
Mujeres	0	0	0	0%
Hombres	4,0	0,5	0,5	-772%
Índice de gravedad	0,1	0,004	0,01	-900%
Mujeres	0	0	0	0%
Hombres	1,1	0,7	0,5	-142%
Nº enfermedades profesionales	0	0	1	100%

Absentismo

Tabla 26 – Porcentaje de absentismo

Absentismo	2021	2022	2023	VARIACIÓN 2021-2023
TOTAL	5,0%	6,8%	6,4%	21,0%

Tabla 27 – Porcentaje de absentismo por Contingencias Comunes y Contingencias Profesionales

Categorías de absentismo	2021	2022	2023	VARIACIÓN 2021-2023
Absentismo total	5,0%	6,8%	6,4%	28,4%
Contingencias Comunes	4,0%	6,3%	6,1%	51,3%
Contingencias Profesionales	1,0%	0,5%	0,3%	-66,0%
Objetivo	5,0%	4,8%	5,8%	-

Tabla 28 – Horas de absentismo por Accidente de Trabajo y Contingencias Comunes

Categorías de absentismo	2021	2022	2023	VARIACIÓN 2021-2023
Horas de absentismo por AT	10.646	11.902	9.242	-13,2%
Horas de absentismo (CC + AT)	106.083	167.426	172.462	62,6%
Mujeres	17.411	34.272	40.081	130,2%
Hombres	88.672	133.154	132.381	49,3%
Muertes por AT o EP	0	0	0	-

Donaciones

Tabla 29 - Donaciones por entidad

Entidad	Cantidad donada	Unidad
Banco de Alimentos de Madrid	5.758	€
Funlabor	1.418	€
Afrika Tikkun	105.000	€
ASAEM	18.822	€
Adopta un abuelo	3.175	€
Fundació Pasqual Maragall	3.419	€
Quijote Rugby Club	4.000	€
Asociación Provincial Síndrome de Down de Sevilla	5.500	€
Fundación Adecco	660	€
Cruz Roja	15	Ordenadores
TOTAL €	147.752	€
TOTAL donaciones materiales	15	Ordenadores



Tabla 29 – Patrocinios por entidad

Entidad	Cantidad donada	Unidad
Belong to sea	20.000	€
TOTAL €	20.000	€

Tabla 30 - Total de donación monetaria

Cantidad donaciones y patrocinios 2022	Cantidad donaciones y patrocinios 2023	Unidad	Variación 2022 - 2023
154.916,54	167.754	€	+8,3%

TABLA RESUMEN DE INDICADORES

Pilar	Materia	Unidad de medida	KPI	2021	2022	2023
		Toneladas	Total emisiones GEI de Alcance 1 en toneladas métricas de CO2e	1.149	1.103	1.195
		Toneladas	Total emisiones GEI de Alcance 2 en toneladas métricas de CO2e	1.366	1.142	0
		Toneladas	Total de emisiones GEI de alcance 3 en toneladas métricas de CO2e	22.487	23.991	18.327
		MWh	Consumo total de energía renovable autogenerada	-	102	173,8
		MWh	Consumo total de energía	4.643,1	3.859,2	2.408,5
		Agua	M3	Consumo total de agua	9.329	8.657
	Contaminación del aire	Litros	Consumo de combustible de flota móvil	466.564	521.977	524.416
	Gestión de residuos	Toneladas	Peso total residuos gestionados	7.495,7	8250,1	9.168
		Toneladas	Peso residuos no peligrosos	7.445	8.201	9.059
		Toneladas	Peso residuos peligrosos	50	48,8	72,8
Servicios ambientales y abogacía	Porcentaje	Ratio reparación vs sustitución en caso de impacto en el parabrisas del vehículo	29,26%	28,94%	28,62%	
	Número absoluto	Proyectos ESG realizados con nuestros clientes para fomentar un impacto positivo en el entorno	0	1	2	
	Número absoluto	Trabajadores de todas las ubicaciones que recibieron formación sobre cuestiones medioambientales	793	640	578	
	Número absoluto	Proyectos por el fomento de la biodiversidad	-	1	1	

Pilar	Materia	Unidad de medida	KPI	2021	2022	2023
	Compras sostenibles	Porcentaje	Proveedores específicos en términos de facturación cubiertos por una auditoría in situ de la ESG	24,44%	23,12%	24,06%
		Porcentaje	Proveedores específicos en términos de facturación que han aceptado el Código de Conducta de Proveedores	24,84%	23,49%	24,63%
		Porcentaje	Proveedores específicos en términos de facturación con contratos que incluyen cláusulas sobre requisitos medioambientales, de prácticas laborales y DDHH	24,84%	23,49%	24,63%
		Porcentaje	Proveedores específicos en términos de facturación cubiertos por una evaluación ESG	24,84%	23,49%	24,63%
		Número absoluto	Instalaciones operativas en las cuales se ha llevado a cabo una evaluación de riesgo sobre la salud y seguridad de los empleados	25	8	31
Invirtiendo en personas y sociedad	Seguridad y salud del personal	Porcentaje	Trabajadores de todas las ubicaciones representados en los comités de seguridad y salud laboral	55%	55%	55%
		Ratio	Tasa de frecuencia de lesiones con tiempo perdido (LTI) de los trabajadores directos (número total de eventos de lesiones con tiempo perdido) x 1 000 000/horas totales trabajadas en toda la empresa	38,95	27,98	15,92
		Ratio	Tasa de gravedad de las lesiones con tiempo perdido (LTI) (número de días perdidos debido a lesiones) x 1000/horas totales trabajadas	0,91	0,61	0,42
		Número absoluto	Accidentes laborales registrados	75	67	43

Pilar	Materia	Unidad de medida	KPI	2021	2022	2023
Invirtiendo en personas y sociedad	Condiciones laborales	Porcentaje	Trabajadores en todos los lugares que están cubiertos por convenios colectivos formales sobre condiciones de trabajo	100%	100%	100%
		Porcentaje	Tasa de rotación del personal	13,32%	12,52%	15,60%
		Porcentaje	Tasa de rotación voluntaria del personal	4,6%	6,0%	6,75%
		Porcentaje	Tasa de rotación involuntaria del personal	13,38%	10,5%	8,86%
		Porcentaje	Índice de ausentismo	4,97%	6,79%	6,38%
		Porcentaje	Incremento salarial medio total	3,16%	5,33%	5,25%
		Número absoluto	Número de empleados contratados	327	248	467
		Porcentaje	Tasa de <i>engagement</i> de los empleados	87%	87%	88%
	Diálogo social	Porcentaje	Trabajadores de todas las ubicaciones cubiertos por representantes de los trabajadores elegidos formalmente	70%	-	75%
		Número absoluto	Número de reuniones con la representación legal de los trabajadores	4	8	8
		Número absoluto	Número de acuerdos alcanzados con la representación legal de los trabajadores	4	4	5

Pilar	Materia	Unidad de medida	KPI	2021	2022	2023
Invirtiendo en personas y sociedad	Formación y desarrollo profesional	Porcentaje	Trabajadores de todas las ubicaciones que han recibido formación profesional o formación sobre desarrollo de capacidades	98,4%	86%	94%
		Número absoluto	Promedio de horas de formación por empleado	22,4	17,7	28,7
		Porcentaje	Trabajadores de todas las ubicaciones que han recibido evaluaciones de desempeño periódicas y revisión de desarrollo profesional	-	-	99%
	Diversidad, igualdad e inclusión	Porcentaje	Mujeres en puestos de alta dirección	33,3%	50,0%	50,0%
		Ratio	Brecha salarial de género no ajustada	13,4	10,58	En cálculo
		Porcentaje	Mujeres empleadas en toda la organización	20,6%	21,75%	22,84%
		Porcentaje	Mujeres en puestos de middle management	30,43%	47,82%	46%
		Porcentaje	Mujeres en puestos de profesional de centro	0,32%	0,8%	1,27%
		Porcentaje	Trabajadores pertenecientes a grupos minoritarios y/o vulnerables en toda la organización	2,33%	1,97%	2,13%
		Porcentaje	Trabajadores cuya edad supera los 50 años	14,07%	15,92%	14,34%
		Número absoluto	Trabajadores que presentan algún grado de discapacidad	24	22	20
		Número absoluto	Nacionalidades presentes entre los trabajadores	21	25	28
		Porcentaje	Trabajadores que han recibido formación sobre temas de diversidad, inclusión y equidad	-	-	1,74%

Pilar	Materia	Unidad de medida	KPI	2021	2022	2023
Más allá del cumplimiento normativo	Corrupción	Porcentaje	Trabajadores que han recibido formación sobre temas de ética empresarial	46%	41%	92%
		Número absoluto	Incidentes de corrupción confirmados	0	0	0
	Número absoluto	Reportes relacionados con el procedimiento de reporte de irregularidades "Speak Up"	0	0	0	
	Seguridad de la información	Número absoluto	Incidentes de seguridad de la información confirmados	1	2	2
	Defensa de la competencia	Número absoluto	Prácticas anticompetitivas confirmadas	0	0	0
	Derechos humanos	Número absoluto	Denuncias por vulneración de derechos humanos	0	0	0

8.2. Índice de contenidos GRI

Carglass® España ha elaborado el informe conforme a los Estándares GRI para el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2023 y el 31 de diciembre de 2023.

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI			
Estándar GRI	Contenido	Páginas	Motivos para la omisión
GRI 1: Fundamentos 2021			
GRI 2: Contenidos generales 2021	2-1 Detalles organizacionales	5-6	
	2-2 Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	3	
	2-3 Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	3	
	2-4 Actualización de la información	3	
	2-5 Verificación externa	80	
	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	5-6	
	2-7 Empleados	61-62	
	2-8 Trabajadores que no son empleados	61-62	
	2-9 Estructura de gobernanza y composición	18	
	2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno	18	
	2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	18	

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

Estándar GRI	Contenido	Páginas	Motivos para la omisión
	2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	18	
	2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	18-19	
	2-14 Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	18	
	2-15 Conflictos de interés	-	Los miembros del Comité de Dirección no ostentan otros cargos externos
	2-16 Comunicación de inquietudes críticas	19-20	
	2-17 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	-	Información no disponible
	2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	-	Información no disponible
	2-19 Políticas de remuneración	-	
	2-20 Proceso para determinar la remuneración	-	Datos confidenciales protegidos para resguardar la privacidad individual
	2-21 Ratio de compensación total anual	-	
	2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	7-8; 9-11	
	2-23 Compromisos y políticas	7-8; 9-11	
	2-24 Incorporación de los compromisos y políticas	7-8; 9-11	
	2-25 Procesos para remediar los impactos negativos	19-20	

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

Estándar GRI	Contenido	Páginas	Motivos para la omisión
	2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	21	
	2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas	16-24	
	2-28 Afiliación a asociaciones	11-12	
	2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	22-24	
	2-30 Convenios de negociación colectiva	37	
GRI 3: Temas materiales 2021	3-1 Proceso de determinación de los temas materiales	22-24	
	3-2 Lista de temas materiales	22-24	
	3-3 Gestión de los temas materiales	22-24	
GRI 201: Desempeño económico 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	21	
	201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	26	
	201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	-	Durante el año fiscal 2023, la empresa no recibió asistencia financiera del gobierno
GRI 202: Presencia en el mercado 2016	202-1 Ratios entre el salario de categoría inicial estándar por género y el salario mínimo local	45	
GRI 204: Prácticas de abastecimiento	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	60	

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

Estándar GRI	Contenido	Páginas	Motivos para la omisión
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-1 Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados con la corrupción	-	Durante el año fiscal 2023, no ha habido operaciones relacionadas con corrupción
	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	20	
	205-3 Incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas	-	Durante el año fiscal 2023, no se han presentado incidentes de corrupción confirmados
GRI 206: Competencia desleal	206-1 Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	-	Durante el año fiscal 2023, no ha habido acciones jurídicas relacionadas con competencia desleal, prácticas monopólicas o libre competencia
GRI 207: Fiscalidad 2019	207-1 Enfoque fiscal	21-22	
	207-2 Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos	21-22	
	207-3 Participación de los grupos de interés y gestión de sus inquietudes en materia fiscal	23-24	
	207-4 Presentación de informes país por país	-	Entidad residente solo en España
GRI 301: Materiales 2016	301-1 Materiales reciclados por peso o volumen	23	
	301-2 Materiales reciclados utilizados	23	
GRI 302: Energía 2016	302-1 Consumo de energía dentro de la organización	29-30	
	302-4 Reducción del consumo energético	29-30	
GRI 303: Agua y efluentes 2018	303-5 Consumo de agua	31	

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

Estándar GRI	Contenido	Páginas	Motivos para la omisión
GRI 305: Emisiones 2016	305-1 Emisiones de GEI directas (Alcance 1)	28-29	
	305-2 Emisiones indirectas de energía (Alcance 2)	28-29	
	305-3 Otras emisiones indirectas (Alcance 3)	28-29	
	305-5 Reducción de las emisiones de GEI	28-29	
GRI 306: Residuos 2020	GRI 306-1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	31-32; 58-59	
	GRI 306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	31-32	
	GRI 306-3 Residuos generados	58-59	
GRI 308: Evaluación Ambiental de Proveedores 2016	GRI 306-5 Residuos destinados a eliminación	58-59	
	308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	33	
GRI 401: Empleo 2016	401-1 Contratación de nuevos empleados y rotación de personal	42	
	401-2 Prestaciones para la plantilla a tiempo completo que no se dan a la plantilla a tiempo parcial o temporal	46	
	401-3 Permiso parental	61	

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

Estándar GRI	Contenido	Páginas	Motivos para la omisión
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	56	
	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	49-50	
	403-3 Servicios de salud en el trabajo	49-50	
	403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	50-51	
	403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	52	
	403-6 Promoción de la salud de los trabajadores	49-52	
	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	50	
	403-8 Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	50	
	403-9 Lesiones por accidente laboral	51	
	403-10 Las dolencias y enfermedades laborales	68	
GRI 404: Formación y educación 2016	404-1 Promedio de horas de formación al año por persona empleada	47	
	404-2 Programas de mejora de las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición	46	

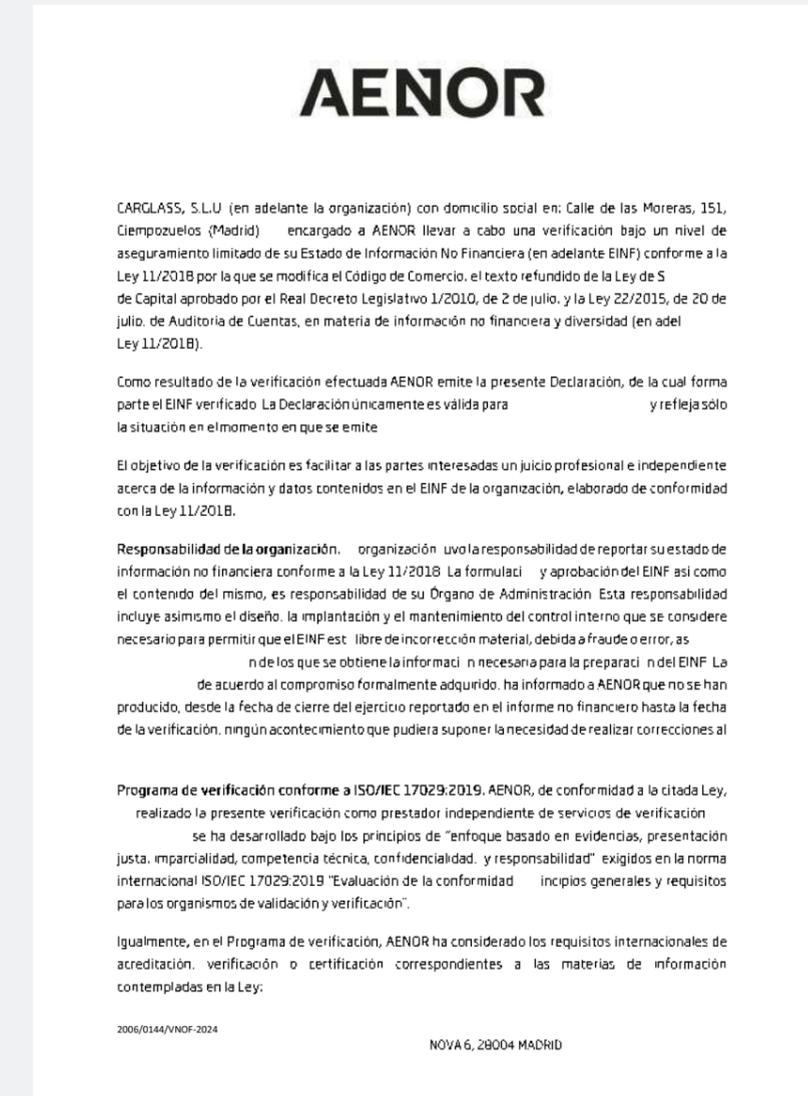
ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

Estándar GRI	Contenido	Páginas	Motivos para la omisión
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1 Diversidad de los órganos de gobierno y de los empleados	42	
GRI 406: No discriminación 2016	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	-	Durante el año fiscal 2023, no ha habido casos de discriminación
GRI 408: Trabajo infantil 2016	408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	-	Durante el año fiscal 2023, no ha habido operaciones o proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil
GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio	409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	-	Durante el año fiscal 2023, no ha habido operaciones o proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio
GRI 411: Derechos de los pueblos indígenas	411-1 Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas	-	Durante el año fiscal 2023, no ha habido casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas
GRI 413: Comunidades locales 2016	413-1 Operaciones con programas de participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y desarrollo	54-56	
GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016	414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	33	

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

Estándar GRI	Contenido	Páginas	Motivos para la omisión
bGRI 416: Salud y Seguridad de los clientes 2016	416-1 Evaluación de los impactos de las categorías de productos y servicios en la salud y la seguridad	35	
	416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos de las categorías de productos y servicios en la salud y la seguridad	-	Durante el año fiscal 2023, no ha habido casos de incumplimiento relativos a los impactos de categorías de productos y servicios en la salud y seguridad

8.3. Verificación externa



AENOR

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

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.

La Directiva 2014/95/UE del Parlamento Europeo y del Consejo de 22 de octubre de 2014 que 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

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).

La norma internacional ISO/IEC 17029:2019 Evaluación de la conformidad generales y requisitos para los organismos de validación y verificación.

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.

2006/0144/VNOF-2024

NOVA 6, 29004 MADRID

AENOR

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:

- productos y servicios prestados por la organización
- Consistencia y trazabilidad de la información aportada, incluyendo el proceso seguido de n 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

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

CONCLUSIÓN

Basado en lo anterior, en nuestra opinión, no hay evidencia que haga suponer que la información no financiera reportada en MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD CARGLASS que se publica junto en el Informe de 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, 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 incluyen en el informe.

2006/0144/VNOF-2024

NOVA 6, 29004 MADRID





CARGLASS[®]